

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2005: 32  
ISSN 1404-0891

## Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen

Bibliotekariers och användares upplevelser av den ickeverbala  
kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek

GUNILLA KARLSSON



HÖGSKOLAN I BORÅS

© **Författaren**

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

Svensk titel: Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen

Engelsk titel: The reference meeting and the nonverbal communication

Författare: Gunilla Karlsson

Kollegium: Kollegium 3

Färdigställt: 2005

Handledare: Inga Lalloo

Abstract: This is a qualitative interview study of the importance of the non-verbal communication related to the reference situation at public libraries. The experiences of both librarians and users of the reference service have been explored with regards to non-verbal communication. Eight interviews have been carried out. The results reveal that the users and librarians consider that it is important that the librarian find eye contact as well as give affirmation through nodding and smiling. To demonstrate interest and involvement in the questions through attentive listening is also of great value. The data collection was analysed with the help of Gudykunst & Kim's theory of communication.

Nyckelord: användare, bemötande, bibliotek, bibliotekarie, ickeverbal kommunikation, kommunikation, referenssamtal

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING OCH BAKGRUND</b> .....	<b>5</b>
<b>2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</b> .....	<b>7</b>
<b>3. UPPSATSENS DISPOSITION</b> .....	<b>7</b>
<b>4. METOD</b> .....	<b>8</b>
4.1 VAL AV METOD.....	8
4.2 UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE.....	9
4.2.1 Metodproblem.....	10
<b>5. LITTERATURGENOMGÅNG OCH TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>11</b>
5.1 REFERENSARBETE, REFERENSSAMTAL, REFERENSSERVICE OCH REFERENSMÖTE.....	11
5.1.1 Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete.....	12
5.2 KOMMUNIKATION.....	13
5.3 KOMMUNIKATIONSTEORI.....	14
5.4 KOMMUNIKATIONSMODELLER.....	15
5.5 VERBAL OCH ICKEVERBAL KOMMUNIKATION.....	17
5.5.1 Verbal kommunikation.....	17
5.5.1.1 Verbal kommunikation i samband med referenssamtalet.....	18
5.5.2 Ickeverbale kommunikation.....	18
5.5.2.1 Ickeverbale kommunikation i samband med referenssamtal.....	21
5.6 OSÄKERHET OCH ÄNGSLAN I SAMBAND MED KOMMUNIKATION.....	23
5.7 LIBRARY ANXIETY.....	23
5.8 KOMMUNIKATIONSSVÅRIGHETER OCH BRUS.....	25
5.9 ATTITYDERS OCH VÄRDERINGARS BETYDELSE I REFERENSMÖTET.....	25
<b>6. TEORI OM KOMMUNIKATION</b> .....	<b>27</b>
<b>7. REDOVISNING AV INTERVJUMATERIALET</b> .....	<b>32</b>
7.1 PRESENTATION AV INTERVJUPERSONERNA.....	32
7.2 ATT MÖTA BIBLIOTEKET.....	33
7.3 ATT BE OM HJÄLP/ KLARA SIG SJÄLV.....	33
7.4 ATT NÄRMA SIG INFORMATIONSDISKEN.....	33
7.5 ATT VÄNTA PÅ SIN TUR.....	35
7.6 ATT STÄLLA SIN FRÅGA.....	35
7.7 INTEGRITET.....	37
7.8 OBEHAG I SAMBAND MED BIBLIOTEKSBesøg.....	38
7.9 PERSONALENS KLÄDSEL.....	39
7.10 BIBLIOTEKARIERNAS SYN PÅ ANVÄNDAREN.....	39
7.11 BIBLIOTEKARIERNAS UPPFATTNING OM ARBETET I INFORMATIONSDISKEN.....	39
<b>8. ANALYS OCH DISKUSSION</b> .....	<b>40</b>
8.1 KOMMUNIKATION ÄR EN SYMBOLISK AKTIVITET.....	40
8.2 KOMMUNIKATION ÄR EN INTERAKTIV PROCESS SOM INNEFATTAR ÖVERFÖRING OCH TOLKNING.....	41
8.3 KOMMUNIKATION INNEFATTAR SKAPANDE AV MENING.....	45
8.4 KOMMUNIKATION SKER I OLIKA MEDVETANDETILLSTÅND.....	50
8.5 FÖRSÖKA BEDÖMA RESULTATEN AV SITT KOMMUNIKATIONSBETEENDE.....	51
8.6 AVSIKT ÄR INTE ETT NÖDVÄNDIGT VILLKOR FÖR KOMMUNIKATION.....	51
8.7 VARJE MEDDELANDE HAR EN INNEHÅLLSDIMENSION OCH EN RELATIONSDIMENSION.....	52
8.8 KOMMUNIKATÖRERNA PÅVINGAR INTERAKTIONEN DEM EMELLAN EN VISS STRUKTUR.....	53

<b>9. SLUTSATSER .....</b>	<b>54</b>
Hur upplever de intervjuade mötet utifrån den ickeverbala kommunikationen? .....	54
Hur påverkar den ickeverbala kommunikationen mötet?.....	55
Hur påverkas bemötandet av den ickeverbala kommunikationen? .....	56
Vad i den verbala och ickeverbala kommunikationen är viktigt för ett framgångsrikt referensmöte?.....	56
Hur överensstämmer det jag fått fram i intervjuerna med biblioteksförningens rekommendationer? .....	57
Slutord och funderingar.....	58
<b>10. SAMMANFATTNING .....</b>	<b>59</b>
<b>KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING.....</b>	<b>61</b>

**BILAGA 1:** Intervjuguide - bibliotekarie

**BILAGA 2:** Intervjuguide - användare

# 1. Inledning och bakgrund

Alla möten människor emellan kan man se som relationer och grunden för dessa möten och relationer är kommunikation. Människors möten innebär sålunda alltid någon form av kommunikation och kommunikationen blir på så vis grunden för mötet med andra människor.

Det finns en mängd olika behov och syften med att kommunicera. Dimbleby och Burton ger i sin bok *Kommunikation är mer än ord* (1995) flera exempel på varför vi kommunicerar. Vi kommunicerar t.ex. för att överleva, för att kunna samarbeta med andra, för att tillgodose personliga behov, för att kunna upprätthålla relationer, för att övertala andra människor, för att utöva makt över andra personer, för att hålla ihop vårt samhälle och våra organisationer, för att ge och erhålla information, för att kunna fatta beslut, för att ge uttryck för vår fantasi och vår personlighet, för att göra vår upplevelse av omvärlden meningsfull och begriplig. När vi kommunicerar utväxlar vi meddelanden och deltar på så sätt i en utbytesprocess som förmedlar budskap och som gör det möjligt för oss att utbyta tankar, känslor, åsikter, information och upplevelser (ibid. s. 29, s. 42).

Kommunikation kan användas för att närma oss och möta en annan människa men den kan också stöta bort och skapa avstånd till andra. ”Hat, fiendlighet och avund skapas via kommunikation, men också acceptans, uppskattning, vänskap och kärlek. Samspelet skapar, vidmakthåller och förändrar relationer mellan människor. När detta inte fungerar, haltar därför även relationen och självkänslan – vår förmåga till socialt samspel blir därigenom både en gåva och en förbannelse.” skriver Nilsson och Waldemarsson i sin bok *Kommunikation: samspel mellan människor* (2002, s. 11).

Kommunikation är en process som består av olika delar och genom att använda modeller kan man göra kommunikationsprocessen och dess olika delar tydlig. Fiske tar i sin bok *Kommunikationsteorier* upp flera olika kommunikationsmodeller. En ofta använd modell är Lasswells modell från 1948: *Vem säger vad* genom vilken *kanal* till *vem* med vilken *verkan*. En modell som enligt Fiske (2001, s. 48) främst gäller masskommunikation. Ett år senare, 1949, kom Shannon och Weaver med sin ”Mathematical Theory of Communication”, som är en kommunikationsmodell som presenterar kommunikation som en enkel linjär process och urskiljer de olika beståndsdelarna i processen (ibid. s. 17)

Man kan, enligt Dimbleby och Burton (1995), dela in kommunikation i fyra olika kategorier. *Intrapersonell kommunikation* är kommunikation inom och till oss själva, alltså den kommunikation vi för med oss själva när vi tänker, funderar på händelser som inträffat under dagen eller när vi bearbetar något problem. *Interpersonell kommunikation* är kommunikation mellan olika personer, och är kanske det vi i första hand menar när vi talar om kommunikation. Vidare har vi *gruppkommunikation*, som är kommunikation mellan personer som tillhör samma grupp och mellan olika grupper av människor samt *masskommunikation* som är kommunikation som mottas eller används av ett stort antal personer, såsom reklam, TV eller föreläsningar (ibid. s. 16-17).

Det är den interpersonella kommunikationen som detta arbete kommer att handla om. Det som utmärker den formen av kommunikation är att tal, mimik och kroppsspråk dominerar de situationer där samtal äger rum ansikte mot ansikte. Den interpersonella kommunikationen består av verbal och ickeverbal kommunikation. Den ickeverbala

kommunikationen kan i sin tur delas upp i tre huvudkategorier: kroppsspråk, paraspråk och klädedräkt (Dimbleby & Burton, 1995, s. 49).

Biblioteket ser jag som en viktig mötesplats. Här möter människor varandra, man ställer frågor som behöver svar, inhämtar och utbyter information. Här sker möten mellan användare, mellan personal och personalgrupper samt mellan användare och bibliotekspersonal. Man kan se biblioteket som samhällets vardagsrum där den demokratiska diskussionen ska kunna föras. Människor möter också biblioteket med dess miljö, arkitektur, möbler och teknisk utrustning. Mötet med biblioteket innebär således kommunikation på en mängd olika sätt och nivåer.

En central del av biblioteksverksamheten är referensarbetet, som utgör en betydande del av en bibliotekaries arbetsuppgifter. En av många viktiga delar av referensarbetet är referenssamtalet som man kan se som ett verktyg för att hjälpa användaren att hitta den information eller det dokument som hon eller han söker. Referenssamtalet ser jag både som ett möte och en interaktion mellan användare och bibliotekarie, där själva kommunikationen mellan användare och bibliotekarie ska leda fram till att användaren får tillfredsställande svar på sina frågor. Referenssamtalet kan ses som bibliotekets ansikte utåt och är ett viktigt sätt att marknadsföra biblioteket. Det är av stor betydelse hur användaren upplever mötet vid informationsdisken, det möte som jag vill kalla för referensmöte. Det är kanske utifrån detta möte, denna kommunikation, som användaren bedömer kvalitet och trivsel på biblioteket och det är kanske detta möte som är avgörande för om personen kommer tillbaka till biblioteket igen.

I det här arbetet utgår jag från referensmötet, alltså mötet mellan bibliotekarie och användare i informationsdisken på folkbibliotek och vilken roll kommunikationen spelar i detta möte. Precis som alla möten och all kommunikation så innehåller även referensmötet både verbal och ickeverbal kommunikation. Även om jag inte helt kommer att bortse från den verbala kommunikationen i referensmötet, så har jag i det här arbetet valt att intressera mig mest för den ickeverbala kommunikationen. Jag är således intresserad av den ickeverbala kommunikationens betydelse i mötet mellan bibliotekarie och användare, hur bibliotekarie respektive användare påverkas av den ickeverbala kommunikationen samt hur bemötandet påverkas av detta. I intervjuer låter jag både bibliotekarier och användare komma till tals för att ge sin bild av den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet.

## 2. Syfte och frågeställningar

Syftet med den här uppsatsen är att med hjälp litteraturstudier och en kvalitativ undersökning försöka ta reda på vilken roll den ickeverbala kommunikationen spelar i mötet mellan bibliotekarie och användare i informationsdisken.

De frågeställningar jag vill ha svar på är:

- Hur upplever de intervjuade mötet utifrån den ickeverbala kommunikationen?
- Hur påverkar den ickeverbala kommunikationen mötet?
- Hur påverkas bemötandet av den ickeverbala kommunikationen?
- Vad i den verbala och ickeverbala kommunikationen är viktigt för ett framgångsrikt referensmöte?
- Hur överensstämmer det jag fått fram i intervjuerna med Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete?

## 3. Uppsatsens disposition

Här följer en översikt över uppsatsens disposition. I kap 4 redogör jag för mitt val av metod och beskriver hur jag har genomfört den här undersökningen. Kap 5 tar upp litteraturgenomgång och tidigare forskning. Här redogör jag för olika begrepp i samband med referensarbete samt går igenom Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete. Eftersom uppsatsen behandlar mötet mellan bibliotekarie och användare och detta möte alltid innebär någon form av kommunikation, så förklarar jag begreppen kommunikation, kommunikationsteorier och kommunikationsmodeller. Jag behandlar också verbal och ickeverbal kommunikation i allmänhet, men för att anknyta detta till min undersökning tar jag också upp hur verbal och ickeverbal kommunikation kan se ut i samband med referensmötet. Eftersom både kommunikationssituationen och besöket på biblioteket kan vara förknippat med en viss osäkerhet finns det ett avsnitt som behandlar osäkerhet i samband med kommunikation. Jag tar i detta kapitel också upp kommunikationssvårigheter och brus. Attityder och värderingar har stor betydelse i en kommunikationssituation, därför redogör jag för de begreppen och vilken betydelse de kan ha i samband med referensmötet. I kap 6 redogör jag för Gudykunst och Kim:s teorier om kommunikation. De använder sig av åtta antaganden för att beskriva kommunikation och det är dessa antaganden jag sedan använder för att analysera mitt intervjumaterial. I kap 7 redovisar jag intervjumaterialet i olika teman. Dessa teman har jag valt utifrån de olika situationer en användare kan finna sig i på biblioteket. I kap 8 analyserar och diskuterar jag mitt material utifrån Gudykunst och Kim:s teorier om kommunikation. I Kap 10 besvarar jag mina frågeställningar och uppsatsen avslutas därefter med en sammanfattning.

## 4. Metod

### 4.1 Val av metod

I den här undersökningen är jag intresserad av att ta reda på hur användare och bibliotekarier upplever mötet på biblioteket samt försöka få fram hur de resonerar. Eftersom min undersökning handlar om möten och interaktion mellan människor känns det naturligt att också materialinsamlingen sker genom att jag möter människor och tar del av deras berättelser och upplevelser. Därför anser jag att en kvalitativ metod är mest lämplig för den här undersökningen. Jag får också ett visst stöd för mitt beslut i den litteratur jag har tagit del av. Repstad påpekar i sin bok *Närhet och distans* (1999) att i kvalitativa metoder är det texten som är det centrala uttrycket och arbetsmaterialet samt att kvalitativ samhällsforskning intresserar sig för aktörernas subjektiva upplevelsevärld (s. 9 och s. 12). Trost ger i sin bok *Kvalitativa intervjuer* (1997) uttryck för samma uppfattning och menar att om man är intresserad av att försöka förstå människors sätt att resonera eller reagera så ligger det närmast till hands att göra en kvalitativ studie (s. 15).

Kvalitativa metoder kan vara observation, informant- och respondentintervjuer samt källanalys. Från början var min tanke att jag skulle undersöka själva kommunikationen mellan bibliotekarie och användare i samband med referenssamtalet och då hade observation varit en lämplig metod. Enligt Holme och Solvang (1997, s. 123) innebär observation att man öppet eller dolt finns i närheten av de man undersöker, och tittar och lyssnar samt antecknar vad som händer. På så sätt får man en bild av vad som verkligen sker, menar de. Jag skulle med hjälp av observation kunna få fram hur bibliotekarier och användare handlar och reagerar i samband med referensmötet. Men för att kunna utföra dessa observationer skulle jag behöva sitta i, eller i nära anslutning till, informationsdisken och kanske även spela in de samtal som tilldrar sig där. Detta kändes för mig väldigt svårt att genomföra. Det hade förmodligen blivit en väldigt konstlad situation som skulle kunna kännas obehaglig för alla inblandade. Därför bestämde jag mig för att istället göra en intervjuundersökning.

Eftersom min avsikt är att försöka förstå hur bibliotekarier och användare tänker och känner i samband med referensmötet, anser jag att en kvalitativ intervju är att föredra. Trost använder sig av begreppet kvalitativ intervju och utgår från en socialpsykologisk eller sociologisk aspekt. Det innebär att intervjun går ut på att förstå *hur* den intervjuade tänker och känner, handlar och betar sig, resonerar, vilka erfarenheter den har och hur den intervjuades föreställningsvärld ser ut. Att få svar på frågan *varför* är av underordnad betydelse (Trost, 1997, s. 34).

Svenning (*Metodboken*, 1997, s. 81) använder sig av begreppet djupintervjuer och menar att det är det främsta instrumentet bland de kvalitativa metoderna. Men både Repstad (1999, s. 63) och Trost (1997, s. 23) vänder sig mot begreppet djupintervju och talar hellre om kvalitativ intervju, eftersom de anser att begreppet djupintervju lätt kan tolkas som att det finnas kopplingar psykoanalytiskt tänkande.

## 4.2 Undersökningens genomförande

För att få fram litteratur som behandlar ämnet för den här uppsatsen, kommunikation och kommunikationsteori samt mötet mellan användare och bibliotekarie har jag sökt i både nationella och internationella databaser såsom lokala bibliotekskataloger, bibliotek.se, LIBRIS, ArtikelSök, Nordiskt BDI-index samt Library and Information Science Abstract (LISA). De termer och begrepp som har varit användbara i söksituationen är folkbibliotek, användare, referensintervju, referenssamtal, kommunikation, ickeverbal kommunikation, bemötande samt motsvarande begrepp på engelska. Men jag har också letat direkt i bibliotekets hyllor för psykologi, sociologi och biblioteksväsen och på det sättet funnit en hel del intressant och användbart material. Jag har också haft stor nytta av litteraturens referens- och litteraturlistor som i många fall har lett mig vidare till intressant läsning.

Jag bestämde mig alltså för att göra en kvalitativ intervjuundersökning genom att samla in åtta berättelser som beskriver individuella upplevelser av möten mellan bibliotekarier och användare, för att på så sätt få en bild av hur mötet mellan bibliotekarie och användare i informationsdisken kan gestalta sig. För att få veta hur både bibliotekarier och användare upplever dessa möten, var det viktigt för mig att intervjua både bibliotekarier och användare. Därför har jag intervjuat fyra bibliotekarier och fyra biblioteksanvändare.

När jag valde ut de bibliotekarier jag skulle intervjua så ringde jag upp olika bibliotek och frågade om någon kunde tänka sig att bli intervjuad. Eftersom några svarade att de inte ansåg sig ha tid för detta, så bestämde jag mig helt enkelt för att intervjua de fyra första bibliotekarier som svarade att de kunde tänka sig att avvara tid för detta. Men jag styrde urvalet såtillvida att jag fick två manliga och två kvinnliga bibliotekarier att intervjua. Användarna har jag valt ut i min bekantskapskrets utifrån kriterierna att de ska representera både män och kvinnor samt olika åldrar och olika yrkesgrupper, detta för att få problemet belyst på olika sätt. Jag anser att jag har gjort det Svenning kallar för ett selektivt urval av intervjupersoner. Han menar att eftersom en kvalitativ undersökning går ut på att ge exempel handlar det alltid om ett selektivt urval av intervjupersoner (Svenning, 1997, s. 103).

Efter att ha fått medgivande från intervjupersonerna, bestämde jag mig för att spela in intervjuerna på bandspelare. På så sätt slapp jag gör avbrott för att anteckna och kunde koncentrera mig på själva intervjun. Det hade varit svårt att hinna med att anteckna allt som sades och genom att spela in får man med speciella ord och uttryck som kanske faller bort när man antecknar. Att använda bandspelare är något som både Repstad, Trost och Svenning förordar.

Istället för ett i förväg formulerat frågeformulär använde jag mig av en intervjuguide där jag har skrivit upp de olika teman eller områden jag ville ta upp i intervjun. Jag valde att låta intervjun mer få karaktären av ett samtal kring de frågor och delområden som kändes relevanta. Svenning kallar detta för informella intervjuer och menar att de, på grund av sin fria form, kräver mer av den som intervjuar (s. 119). Min erfarenhet av intervjuprocessen är att det krävs väldigt mycket av mig som intervjuare för att undvika de fallgropar som Svenning talar om (s. 122) och jag måste erkänna att jag inte helt lyckades med det. Det är lätt att falla in i ett samtalsliknande mönster där man kanske till och med lägger fram egna synpunkter och åsikter. Det är lätt att komma från ämnet

och efteråt kan man tycka att man i någon intervju inte gick tillräckligt djupt i en viss fråga.

Varje intervju tog ca 1 tim och jag skrev ut intervjuerna ganska omgående medan jag hade dem i färskt minne. Utskrivandet av intervjuerna var både tidsödande och tålmodsprövande. Både respondenternas dialekter samt att de emellanåt pratade ganska snabbt, gjorde att det ibland var svårt att uppfatta vissa saker. Eftersom jag har gjort intervjuerna mer som ett samtal om olika teman och fokuserat på varje intervjupersonens upplevelse av mötet med bibliotekarie respektive användare, så har inte varje intervju följt exakt samma mönster. Varje intervju har mer karaktären av en personlig berättelse eller personlig upplevelse och varje intervjuperson har följaktligen fokuserat på lite olika saker. När jag skrivit ut alla intervjuer gjorde jag en sammanfattning av varje intervju. Därefter gick jag igenom materialet för att koda det, alltså hitta olika teman att dela in det i. När jag kodade materialet gick jag tillväga ungefär så som Svenning beskriver det (1997, s. 158). Jag markerade alla partier i varje intervju som anknöt till ett visst tema, använde mig av olika begrepp och rubriker samt klippte ut och klustrade ihop sådant som jag tyckte hörde samman. På så sätt har jag delat in materialet i olika teman som beskriver de olika situationer som en användare kan befinna sig i.

Det material jag har fått fram i de kvalitativa intervjuerna analyserar jag med hjälp av de antaganden som Gudykunst och Kim använder för att definiera kommunikation. Jag har valt detta analysverktyg eftersom jag tycker att dessa antaganden på ett bra sätt beskriver vad kommunikation innebär. De definierar kommunikation inte enbart som ett meddelande som överförs och tolkas utan beskriver kommunikation som en helhet som pågår på flera plan och som påverkas av flera olika faktorer. Därför tycker jag det är lämpligt att använda deras teori för att beskriva ett möte på biblioteket mellan bibliotekarie och användare. Både Svenning och Trost trycker på att en kvalitativ analys måste ha en teoretisk förankring annars har det insamlade materialet inget värde. Med hjälp av de övergripande frågeställningarna och ett teoretiskt perspektiv arbetar man fram en analys. (Svenning, 1997, s. 151 och s. 155; Trost, 1997, s. 24)

Jag vill påpeka att den undersökning jag har gjort är väldigt liten, eftersom den är begränsad till intervjuer med fyra bibliotekarier och fyra användare. Därför kan den inte ge en generell bild av hur det ser ut, inte heller kan den ge något generellt svar på frågorna. Man kan istället se min undersökning, och de åtta intervjuer jag har gjort, som ett sätt att exemplifiera bibliotekariers och användares upplevelser av referensmötet. Jag stödjer mig mot Svenning som påpekar att syftet med en kvalitativ undersökning inte är att ge generella svar. I en kvalitativ intervju kan man istället utifrån ett litet material tränga djupare in i en problematik och med hjälp av exempel belysa ett problem. (Svenning, 1997, s. 70). Men om jag hade intervjuat ytterligare några personer hade undersökning kanske speglat fler olika upplevelser.

#### **4.2.1 Metodproblem**

Ett problem med den här undersökningen är att jag inte från början hade helt klart för mig hur jag skulle analysera mitt material, utan min utgångspunkt var att undersöka den ickeverbala kommunikationen i referensmötet. Först efter det att jag gjort alla mina intervjuer hittade jag ett verktyg som kändes hållbart för en analys. Om jag hade haft detta med mig innan jag gjorde intervjuerna, så hade jag förmodligen ställt annorlunda frågor i intervjuerna och kanske fått mer uttömmande svar och mer användbart material.

## 5. Litteraturgenomgång och tidigare forskning

### 5.1 Referensarbete, referenssamtal, referensservice och referensmöte

Referensarbete och referenssamtal är en viktig del av en bibliotekaries arbetsuppgifter och innebär, enligt Gillberg Wallner och Hessner i *Referensarbetets tolkning och verklighet*: ”att utifrån biblioteksbesökarens frågor och med hjälp av bibliotekets material och personalens kompetens kunna finna relevant information till besökaren.” (1998, s.13). I inledningen till Svensk Biblioteksförningens riktlinjer för referens- och informationsarbete (2002) kan man läsa att referensarbete är ”den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle få på egen hand.” Man skiljer ibland på referensarbete och referenssamtal såtillvida att man i referensarbetet har ett kunskapsperspektiv och utgår från samlingarna, medan man i referenssamtalet har ett användarperspektiv. Charles A. Bunge som är professor vid School of Library and Information Studies vid University of Wisconsin-Madison, använder istället begreppet referensservice och i sin artikel *Beliefs, attitudes and values of the reference librarian* (1999, s. 14) definierar han referensservice som en personlig service till någon som behöver hjälp att övervinna de hinder som finns mellan personen och den information han eller hon behöver. Gemensamt för de olika definitionerna är alltså att bibliotekarien ses som en förmedlare av information och en länk mellan informationen och den som behöver informationen.

Referenssamtalet är ett möte mellan besökare och bibliotekarie och det är viktigt att komma ihåg att detta möte inte enbart handlar om att utbyta information. Denis Grogan professor vid universitetet i Aberystwyth, Wales, och en av förgrundsgestalterna inom biblioteks- och informationsvetenskapen, behandlar i sin bok *Practical reference work* (1992) referensarbetet och referenssamtalet. Han trycker på vikten av att se referenssamtalet som en social akt och en mänsklig relation. Även om relationen är ganska ytlig och många frågor i informationsdisken inte behöver någon lång intervju för att kunna besvaras, så kräver situationen alltid någon form av interpersonell interaktion och kommunikation. Grogan ser referensintervjun som en cyklisk process som förutom interaktion mellan bibliotekarie och användare, också måste innefatta feedback (s. 89). Grogan poängterar vidare att den interpersonella interaktionen är mycket viktig i mötet med användaren och han refererar till flera forskare som har undersökt detta. Han hänvisar bl.a. till Naiman, som menar att det är viktigare för besökaren att bibliotekarien uppfattas som vänlig, trovärdig och pålitlig än som ett vandrande uppslagsverk (Naiman, se Grogan, 1992, s.90). Det är naturligtvis oerhört betydelsefullt att detta möte blir en positiv upplevelse för besökaren, eftersom det kan vara detta möte som avgör om personen vill komma tillbaka till biblioteket igen.

Ragnar Nordlie, försteamanuensis i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Oslo, har i sin avhandling *User revealment : user-librarian interactions as model for automated retrieval systems* (2002) gjort jämförelser mellan hur användarna kommunicerar dels med referensbibliotekarien och dels med den elektroniska bibliotekskatalogen. Han har kommit fram till att interaktionerna med referensbibliotekarien följer ett anmärkningsvärt konsekvent mönster och innefattar tre faser. I den första fasen presenteras själva problemet, därefter följer fasen då bibliotekarien söker i kataloger och dylikt och slutligen kommer problemlösningsfas som i de allra flesta fall består av att bibliotekarien följer med användaren till hyllorna

för att förmedla sökresultatet. (s. 106) Den första fasen, som är den jag i huvudsak koncentrerar min undersökning på, är enligt Nordlie väldigt kort, i genomsnitt endast 15 sekunder. Det innebär att bibliotekarien bara har denna korta stund på sig för att etablera det förtroende som är nödvändigt för att det ska bli ett givande möte. Denna första fas saknar ofta specificering och återspeglar inte användarens verkliga informationsbehov, menar Nordlie, eftersom användaren i denna första fas inte vet vilken information han behöver, endast vad som är själva problemet. Detta gör att användaren kan ha svårigheter att uttrycka sitt behov på ett sätt som gör att det blir begripligt för bibliotekarien. En användare kan också av olika anledningar, känna en viss motvilja mot att presentera sitt problem i den första fasen, menar Nordlie. (s. 109).

Nordlie påpekar att ett referenssamtal inte är ett typiskt möte mellan en expert och en klient, på samma sätt som ett möte mellan läkare och patient. I mötet mellan bibliotekarie och användare är var och en expert på sitt område. Bibliotekarien är expert på det som rör systemet och dess funktioner och användaren är, åtminstone i de flesta fall, expert på det som rör själva frågan (s. 110). Det är viktigt att en meningsfull kommunikation etableras mellan användaren och bibliotekarien och Nordlie poängterar att kommunikationsprocessen har större betydelse än själva frågeaktiviteten, när det gäller att etablera förtroende mellan användare och bibliotekarie (s. 141).

Bunge (1999) menar att man kan se referensservicen utifrån två inriktningar. Den ena inriktningen kallar han för hjälprelationen och drar en parallell till hjälpande yrken, såsom t.ex. socialarbetare, och menar att det är intressant att fundera på hur man skulle kunna relatera det till referensservice. Den andra forskningsinriktningen han intresserar sig för är de idéer från kommunikation och kommunikationsforskning som är relevanta för referensservice (s. 14). Det är också den infallsvinkeln jag fokuserar på i det här arbetet. Jag koncentrerar mig på hur bibliotekarie och användare upplever det möte som så småningom ska göra bibliotekarien till en förmedlare och länk. Detta första möte skulle jag vilja kalla för referensmöte, eftersom det är ett möte som äger rum innan själva referenssamtalet börjar, men som innehåller en mängd olika signaler som kan påverka både den fortsatta interaktionen och resultatet.

### **5.1.1 Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete**

Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för referensarbete utarbetade år 2002 särskilda rekommendationer för referens- och informationsarbete. Dessa rekommendationer behandlar hela processen från det första mötet mellan bibliotekarie och användare, till referensdialog, sökprocess, uppföljning samt digital och elektronisk referensservice. Rekommendationerna innefattar även bemötande och kommunikation och jag redogör här för de punkter som behandlar referensmötet och den ickeverbala kommunikationen, alltså de infallsvinklar som är relevanta för mitt arbete:

#### *I referenstjänsten ska bibliotekarien*

- eftersträva att uppnå kvalitet i varje enskilt fall
- behandla alla informationssökare med omdöme och respekt
- skydda den enskildes rätt till sekretess
- i intervjusituationen precisera frågan så långt möjligt med bibehållande av respekten för den enskildes integritet

- visa respekt mot kollegor och ha en gemensam policy gentemot besökarna
- [ ... ]

### **Mötet**

Den första kontakten mellan bibliotekarien och besökaren är viktig för att skapa ett förtroendefullt kommunikationsklimat.

*Bibliotekarien bör tänka på att*

- snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut
- etablera ögonkontakt
- uppträda vänligt
- visa att man har sett personer som väntar på tur men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp
- inte försvinna ur personens åsyn utan att förklara varför

### **Intresse**

För att förtroendet ska behållas mellan bibliotekarien och besökaren bör odelad koncentration och intresse ges till den person man för tillfället ägnar sig åt.

*Bibliotekarien bör tänka på att*

- lyssna förutsättningslöst
- behålla ögonkontakten
- inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker

### **Referensdialog**

Dialogen är hjärtat i referenssituationen och ställer stora krav på bibliotekarien. För att bibehålla god kommunikation ska bibliotekarien lyssna aktivt och ställa öppna frågor.

*Bibliotekarien bör tänka på att*

- ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning
- bekräfta att man har uppfattat frågan rätt till exempel genom att inflika korta kommentarer
- uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och fastställa informationsbehovets omfattning och karaktär ...
- undvika yrkesjargong och använda terminologi som personen förstår
- använda lämpligt röstläge

([www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt\\_ref.html](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt_ref.html))

## **5.2 Kommunikation**

Alla möten mellan människor innebär någon form av kommunikation. Det gäller också mötet mellan bibliotekarie och användare samt när en användare möter biblioteket. Därför ska jag här försöka reda ut vad kommunikation egentligen är, varför vi kommunicerar samt kommunikationens funktion och betydelse.

Det finns inget enkelt svar på frågan om vad kommunikation är. John Fiske, professor vid University of Wisconsin-Madison, redogör i sin bok *Kommunikationsteorier* för de viktigaste synsätten inom medie- och kommunikationsvetenskap. I inledningen till sin

bok ger han följande svar på vad kommunikation är: "Kommunikation är en av de mänskliga aktiviteter som alla känner till men få kan definiera tillfredsställande." (Fiske, 2001, s. 11). Trots detta är det många som har försökt hitta en gångbar definition på begreppet kommunikation. Backlund definierar i sin bok, *Inte bara ord* (2000, s. 14) kommunikation som "det samspel som uppstår mellan människor via språkliga signaler." Både Nilsson och Waldemarsson samt Herlitz har tagit fasta på att ordet kommunikation kommer från latinets "communicare", som betyder att något blir gemensamt. Kommunikation skulle då innebära att vi genom att meddela oss med varandra, prata och agera i förhållande till varandra, gör en tanke, en känsla, en upplevelse, en handling, en värdering eller en insikt gemensam (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s. 9-10; Herlitz, 2001, s. 56). Detta kan då beskrivas som "en process där två eller fler personer skickar budskap till varandra och de där visar hur de påverkar varandra, uppfattar sig själva och situationen samt vilket innehåll de lägger in i sina budskap." (Nilsson & Waldemarsson, s. 10).

Kommunikationen har en mängd viktiga funktioner för oss. Med hjälp av den kan vi agera, informera, meddela oss, dela med oss av tankar, känslor och upplevelser, bekräfta vår identitet och visa hur vi uppfattar oss själva och situationen. Kommunikationen hjälper oss att kategorisera och sätta namn på saker, att förstå och skapa ordning samt att ge struktur och mening åt tillvaron. Våra sociala relationer baseras på kommunikation och det är viktigt att se kommunikation som en social process och ett samspel som är väldigt stor betydelse för oss. Det finns inte någon kultur som kan överleva utan kommunikation (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s. 10). Fiske utgår ifrån att all kommunikation inbegriper tecken och koder som överförs till eller görs tillgängliga för andra. Denna överföring eller mottagande av tecken och koder är liktydigt med att utöva sociala relationer (Fiske, 2001, s. 12).

Kommunikation mellan människor sker inte enbart via det verbala språket utan även det ickeverbala språket såsom mimik, ögonkontakt, gester och kroppsrörelser spelar stor roll i kommunikationen. Eftersom kommunikationen äger rum i ett socialt system påverkas budskapen också av de förväntningar och attityder som människor har. Kommunikation är ett växelspel, en interaktion, som innebär att man tar emot och överför meddelanden och det är den som tar emot ett meddelande som i hög grad bestämmer vad budskapet innehåller (Nilsson & Waldemarsson, s. 10; Backlund s.14). Man inte kan heller låta bli att kommunicera. Även total tystnad och fullständig orörlighet förmedlar någon form av budskap. Men istället för att vara ett tecken på neutralitet eller objektivitet, kan ett sådant beteende istället uppfattas som ovänligt eller fientligt (Grogan, s.103).

### **5.3 Kommunikationsteori**

När det gäller kommunikationsstudier finns det, enligt Fiske, två inriktningar. Den ena fokuserar på kommunikationens funktion och ser kommunikation som en situation där människor skapar och utbyter betydelser mellan sig. Man studerar kopplingen mellan olika tecken och deras betydelser samt tecknens språkliga och sociala funktion. Denna inriktning grundar sig i första hand på semiotiken, men det finns också spår av lingvistik och humaniora (Fiske, 2001, s. 12).

Den andra inriktningen ser kommunikationen som en process som innefattar överföring av meddelanden och där de inblandade individerna blir påverkade av och påverkar

andra individers beteende eller upplevelse av situationen. Den vill beskriva vad som sker i denna överföring, hur sändare och mottagare kodar och avkodar och vilka resultat det leder till. Tyngdpunkten ligger på sändare, budskap och mottagare samt på den sociala situation där kommunikationen äger rum. Den processinriktade kommunikationsteorin stöder sig på samhällsvetenskapliga ämnen såsom psykologi och sociologi, vilket innebär att upplevelser och handlingar får en central plats. Den processinriktade kommunikationsteorin definierar social samverkan som ”den process genom vilken en person sätter sig i relation till andra eller påverkar beteendet, sinnesstämningen eller det emotionella gensvaret hos någon annan och vice versa.” (Fiske, 2001, s. 13).

Det är den processinriktade kommunikationsteorin jag tycker är mest användbar och relevant för min undersökning, eftersom jag ser referensmötet som ett process där bibliotekarier och användare sänder och tar emot meddelanden, kodar och avkodar och därmed påverkar varandras beteende eller upplevelse av situationen.

## 5.4 Kommunikationsmodeller

För att försöka göra kommunikationsprocessen tydlig kan man använda sig av en kommunikationsmodell. En kommunikationsmodell är en förenklad grafisk beskrivning av kommunikationsprocessen, där man med hjälp av ett diagram kan visa de olika delar som kommunikationsprocessen består av samt deras inbördes förhållande. Det finns en mängd olika kommunikationsmodeller och många av dem är användbara, men man måste vara medveten om att de är väldigt förenklade (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s. 19).

Richard Dimpleby, verksam vid Strode College i Street i Somerset och Graeme Burton, verksam vid Folton College i Bristol, redogör i sina böcker *Kommunikation är mer än ord* (1995) och *Oss emellan* (1997) för huvudlinjerna i kommunikationsvetenskapen och beskriver vad som händer i själva kommunikationsprocessen. De går också igenom de olika modeller som kan förklara kommunikationsprocessen. Den allra enklaste modellstrukturen är den linjära. I linjära modeller framställs kommunikationsprocessen grafiskt som en linje och avbildar kommunikationsprocessen som ett budskap som förmedlas från A till B (Dimpleby & Burton, 1995, s. 38). Om man utgår från en sådan linjär modell kan man beskriva kommunikationsprocessen med de begrepp som Permer använder i boken *Psykologi: sändare – meddelande – kanal- mottagare*. Kommunikation handlar inte om att vi sänder idéer i kommunikationen med en annan människa, utan vi sänder tecken som är symboler för dessa idéer. Kommunikation innebär då att sändaren genom en kodningsprocess, dvs. en omvandling av tanke till ord, formulerar ett meddelande i tal, skrift eller i form av ickeverbal kommunikation. Meddelandet förs sedan via en kanal, t.ex. via direkt tal, via en tidning eller via kroppen som ickeverbala signaler, över till mottagaren. Mottagaren avkodar meddelandet, vilket innebär att meddelandet tolkas med hjälp av t.ex. syn och/eller hörsel (Permer, 1992, s. 68).

Men Nilsson och Waldemarsson (2002, s.19) vill göra oss uppmärksamma på att kommunikationsprocessen sällan är så enkel som den linjära modellen ger sken av. Den ger nämligen en bild av att det först är sändaren som tänker ut och sänder ett budskap, därefter gör mottagaren en tolkning samt tänker ut en lämplig reaktion. Detta skulle betyda att vi turas om vara sändare och mottagare, men i praktiken är vi både sändare och mottagare samtidigt. En annan förenkling som den linjära modellen står för, enligt

Nilsson och Waldemarsson, är att den endast skildrar kommunikation i en riktning, envägskommunikation, vilket inte ger sändaren information om att budskapet gått fram på det sätt sändaren tänkt sig. Sådan information kan nå genom feedback, vilket innebär att mottagaren returnerar ett svar på den mottagna informationen.

För att visa att kommunikation är en dubbelriktad process, kan man istället använda sig av det som Dimbleby och Burton kallar för utbytes- eller utväxlingsmodeller. En sådan modell visar att båda kommunikatorerna är både kodare och avkodare och att processen även innefattar feedback. Grundtanken bakom feedback har två aspekter. Den ena är att verbala eller ickeverbala signaler överförs till den andra personen som svar på dennes meddelanden. Den andra är att mottagaren reagerar på dessa svar genom att t.ex. ändra innehållet i, eller stilen på, sin kommunikation som ett resultat av feedbacken. Feedback kan vara både verbal och ickeverbal, men den ickeverbala är den viktigaste eftersom den så starkt påverkar våra attityder och känslor gentemot andra människor. (Dimbleby & Burton, 1995, s. 68).

Den tredje förenkling som modellerna rymmer är att de ofta försummar den sociala kontexten eller sammanhanget, menar Nilsson och Waldemarsson. De påpekar att all kommunikation äger rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext. Den fysiska kontexten rör saker som plats, tid och yttre händelser. Det psykologiska sammanhanget inbegriper tankar, känslor, erfarenheter, stress och försvarsattityder. Den sociala kontexten handlar om identitet, relationer, makt och roller, den kulturella kontexten handlar om gemensamma värderingar, attityder, världsbild och språk (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s. 19).

Men Dimbleby och Burton tar upp ytterligare en typ av modell som kan vara användbar om man vill komma ifrån de nackdelar och förenklingar som de linjära modellerna och utväxlingsmodellerna rymmer, nämligen de kontextuella modellerna. De kontextuella modellerna sätter in kommunikationen i sitt sammanhang och kontexten finns med som en faktor som påverkar kommunikationen. (Dimbleby & Burton, 1995, s. 38)

Om jag relaterar begreppen fysisk, psykologisk, social och kulturell kontexten till biblioteket så ser jag själva biblioteket som den fysiska kontexten. Den psykologiska kontexten är de tankar, känslor och erfarenheter som användaren eller bibliotekarien har med sig i referensmötet. Men det kan också vara en stressig situation eller en stressig bibliotekarie samt de försvarsattityder användare eller bibliotekarie eventuellt ger uttryck för i situationen. Den sociala kontexten är de relationer som bibliotekarie och användare har eller vilka roller och maktpositioner de har gentemot varandra. Språket sorteras in under den kulturella kontexten. Det gör också de värderingar och attityder som de inblandade har till varandra eller till situationen. Allt detta är alltså saker som påverkar kommunikationsprocessen och därmed också referensmötet.

En ofta använd modell går ut på att ta reda på "Vem säger vad, i vilket medium, till vem och med vilken effekt?" Denna modell är ett slags checklista över att man fått med en rad viktiga faktorer och kan vara användbar när man reflekterar över sitt sätt att kommunicera. (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s.18) Men enligt Fiske (2001, s. 48) används den modellen mest inom masskommunikation och därför, menar jag, är den modellen inte heller särskilt relevant när det gäller den kommunikation som sker vid referensmötet

## 5.5 Verbal och ickeverbal kommunikation

När vi kommunicerar med varandra använder vi både verbal och ickeverbal kommunikation. Ibland beskriver man den verbala och den ickeverbala kommunikationen som kommunikationens grundnivå och metanivå. Man menar då att den verbala kommunikationen sker på grundnivå och handlar om innehållet, alltså vad som sägs, och är viktigast när det gäller att förmedla saklig och övertygande kommunikation. Den ickeverbala kommunikationen sker på metanivå och anger hur något sägs. Den förstärker det verbala meddelandet och överför attityder, känslor och nyanser (Ross & Dewdney, 1998, s. 4; Permer, 1992, s. 71). När man tolkar ett meddelande som överförs i en kommunikationssituation, är man hänvisad till både den verbala och ickeverbala kommunikationen. Om budskapet är detsamma på grundnivån och metanivån är det inget problem. Men när ett ickeverbalt meddelande motsäger det verbala budskapet skapar det osäkerhet hos den som lyssnar och det är oftast det ickeverbala budskapet som mottagaren tar till sig. Den ickeverbala kommunikationen har alltså väldigt stor betydelse för kommunikationsprocessen (Grogan, 1992, s. 103).

### 5.5.1 Verbal kommunikation

Även om det är de språkliga signalerna, yttrandena, som är det centrala i den verbala kommunikationen, så är förmågan att kunna lyssna, grunden för all verbal kommunikation mellan människor. Kommunikation är inte en envägsprocess som sänder iväg ett meddelande från den som talar till en passiv mottagare. Istället måste man se kommunikation som en tvåvägsransaktion som lyssnaren är lika inblandad i som den som talar. Men det är skillnad mellan det passiva hörandet och det aktiva lyssnandet. Med hjälp av ickeverbala signaler kan man göra lyssnandet mer aktivt och ge den som talar ständig återkoppling på vad som sägs genom att nicka, flika in en fråga eller bekräfta med kropp eller ord att man är intresserad. Ickeverbala signaler hjälper alltså till att göra lyssnandet mer aktivt (Dimpleby & Burton, 1997, s. 145; Herlitz, 2001, s. 61). Catherine Sheldrick Ross och Patricia Dewdney är professorer vid Graduate School of Library and Information Science vid University of Western Ontario, Canada. De menar att om man vill förbättra sin förmåga att lyssna och därmed också bli bättre på att kommunicera med andra människor, finns det några saker som man bör tänka på:

- Avbryt inte utan låt personen du pratar med få prata färdigt.
- Stå inte för allt pratet själv utan låt personen du pratar med också få komma till tals.
- Vänta på svar och var inte rädd för att det ska bli tyst. Man måste ge personen tid att tänka.
- Lyssna till hela meddelandet och börja inte prata förrän den andra verkligen är färdig.
- Lyssna mellan raderna.
- Använd ögonkontakt.
- Använd små uppmuntrande fraser samt le och nicka.
- Kontrollera att du har förstått.
- Ställ frågor.

(Ross & Dewdney, 1998, s. 17-18)

### **5.5.1.1 Verbal kommunikation i samband med referenssamtalet**

Även om jag inte lägger fokus på den verbala kommunikationen i min undersökning så kan man naturligtvis inte bortse från att den har stor betydelse i samband med referenssamtalet. När det gäller referenssamtalet och den verbala kommunikationen säger Grogan att en skicklig utfrågning för att få användaren att berätta mer om sitt problem eller sin fråga, också innebär att bibliotekarien måste vara en god lyssnare. Ross och Dewdney uttrycker detsamma: ”På bibliotek är det referensbibliotekariens skyldighet att vara skicklig på att lyssna.” (1998, s. 17)

Ross och Dewdney upptäckte att det fanns ett stort behov hos de studerande i biblioteks- och informationsvetenskap att förbättra sina kommunikationsfärdigheter. Därför skrev de boken *Communicating professionally: a how-to-do it- manual för library applications* (1998) som är en manual att arbeta självständigt med. Genom att plocka sönder den mellanmänniska kommunikationen i sina beståndsdelar blir det möjligt att analysera dem och träna sig på hur man kan utnyttja dem i en referenssituation. Ross och Dewdney menar att goda kommunikationsfärdigheter är av central betydelse för referensarbetet och något som var och en måste lära sig. De anser att det är viktigt att studera hur mellanmännisklig kommunikation är uppbyggd och träna på detta för att nå ett professionellt resultat. Genom att fokuserar på själva kommunikationen utgår man från människan istället för bibliotekets system och organisation, menar de. Att det är viktigt att utgå från människan istället för att utgå från systemet är något som även Grogan tar upp. Han påpekar att det är viktigt att verkligen reflektera över innebörden i vad som sägs och att lyssna aktivt, för att undvika att dra förhastade slutsatser. Ett aktivt lyssnande är att föredra framför att bibliotekarien istället börjar tolka användarens behov för att det ska passa hans egna föreställningar och de bibliografiska strukturerna, eller att bibliotekarien börjar tänka på en lösning innan han verkligen känner till frågan ordentligt (Grogan, 1992, s. 106).

Det är vissa saker som Ross och Dewdney trycker på i sin manual. De menar att en bibliotekarie måste kunna lyssna effektivt och ställa fruktbara frågor. Under samtalet är det viktigt att ta en paus för att uppmuntra användaren att komma med mer information, vilket i sin tur kan leda till att bibliotekarien skickar tillbaka en förtydligande omskrivning och en försiktig tolkning av frågan. Detta är viktigt för båda parter eftersom det skapar ytterligare möjlighet för bibliotekarien att lyssna samt informerar användaren om att hans fråga har blivit förstådd. Man kan också med hjälp av små uppmuntrade fraser bekräfta att man har uppfattat vad det är användaren frågar efter. Man ska använda sig av både öppna och slutna frågor samt uppföljande frågor. Det är viktigt att både ge och ta emot feedback under samtalet för att kunna erbjuda lämpliga förslag på litteratur eller dylikt. Man måste också vara noga med att informera användaren om vad man gör samt reflektera över användarens känslor i samband med referenssamtalet. (Ross & Dewdney, 1998, s. 21 ff)

### **5.5.2 Ickeverbala kommunikation**

Den ickeverbala kommunikationen är de signaler man sänder ut på annat sätt än via ord och den är en viktig del i kommunikationsprocessen. Enligt Grogan anser socialpsykologer att 65 % i ett samtal mellan två personer förmedlas genom ickeverbala kommunikation (Grogan, 1992, s. 101), medan Dumbleby och Burton i sin bok *Oss*

*emellan* (1997, s. 133) påstår att den ickeverbala kommunikationen svarar för 80 % av det som förmedlas genom interaktion ansikte mot ansikte.

Enligt Fiske har alla meddelanden en metaspråklig funktion som innebär att det är nödvändigt att identifiera den kod som används. Ickeverbala kommunikation sker med hjälp av olika koder och överförs med hjälp av den mänskliga kroppen. Den ickeverbala kommunikationen kan enbart lämna meddelanden om nuet och är alltså begränsade till kommunikation ansikte mot ansikte eller där kommunikatorn är närvarande. Ickeverbala signaler uttrycks med hjälp av kroppshållning, ställning på armar och ben, ögonkontakt, röstläge, ansiktsuttryck, klädstil, avstånd mellan människor m.m (Fiske, 2001, s. 55). Enligt kinesiken, det vetenskapliga studiet av den ickeverbala kommunikationen, kan man dela in den ickeverbala kommunikationen i tre huvudkategorier (Dimbleby & Burton, 1995, s.50):

1. Kroppsspråk, innefattar alla de rörelser som vi gör med händer, armar, ben och huvud och består i sin tur av fem delar:
  - Gester - hur vi använder våra armar och händer
  - Mimik – vad vi signalerar med våra ansikten
  - Kroppshållning – hur vi för oss
  - Närhet – hur nära andra människor man sitter eller står
  - Kroppskontakt – vem vi berör, när, var och hur
2. Paraspråk
3. Klädedräkt och fysiskt framträdande

De främsta förmedlarna av *gester* är händer och armar, men även gester med fötter och huvud är viktiga. Gesterna är nära samordnade med talet och kompletterar därför den verbala kommunikationen. (Argyle, 1972, se Fiske, 2001, s. 96)

Ansiktsuttryck, *mimik* och ögonkontakt är också viktiga delar av kroppsspråket. Ett leende signalerar värme i de flesta kulturer. Att le fungerar som uppmuntran när man samtalar med någon, det visar den andra personen att man är vänlig, intresserad av det som sägs och att man lyssnar. Att nicka är en positiv signal som uppmuntrar människor att fortsätta prata. Ögonkontakt förmedlar närvaro och uppmärksamhet och är en av de mest effektiva signaler vi har för att öppna och upprätthålla kommunikation. Det indikerar vanligtvis värme, intresse och en önskan om att kommunicera (Ross & Dewdney, 1998, s. 5). När, hur ofta och hur länge vi möter andra människors blickar är ett sätt att sända meddelanden om relationer, t.ex. hur dominant eller undfallande vi vill att förhållandet skall vara (Argyle, 1972, se Fiske, 2001, s. 96). Lämplig ögonkontakt innebär att man inte stirrar men inte heller undviker ögonkontakt. Även ögonbryns läge, ögonens och munnens form samt näsborrnas storlek hjälper till att forma ansiktsuttrycket (Ross & Dewdney, 1998, s. 5).

**Kroppshållningen** kan signalera sinnesstämning och attityder till andra, påpekar både Ross och Dewdney (1998, s. 5) och Argyle (1972, se Fiske, 2001, s. 96). Vänlighet, fientlighet, överlägsenhet och underlägsenhet kan förmedlas via hållningen. Att sjunka ihop signalerar trötthet eller leda. Stelhet tyder på ångslan eller bristande samstämmighet. Stängd kroppshållning, såsom korslagda armar eller att vända sig själv bort från den person man pratar med, förmedlar likgiltighet eller bristande samstämmighet, oavsett de ord som sägs.

Hur vi hanterar *avståndet* vi har till en annan människa, dvs hur nära andra människor man sitter eller står, kan tala om vilken relation vederbörande har till varandra. Ju mer personlig relationen är, desto kortare blir avståndet man håller till varandra. Argyle menar också att vårt sätt att placera oss sänder meddelanden om relationen. Att stå vänd mot någon kan antingen tyda på intimitet eller aggressivitet och att stå i nittio graders vinkel mot någon tyder på en samarbetsvillig inställning. Vem vi *berör* samt när, var och hur vi gör det ger också viktig information om relationen (Argyle, 1972, se Fiske, 2001, s. 96).

*Paraspråket* utgörs av de ickeverbala uttryck man använder sig av då man talar, såsom att flämta, sucka, vissla till, humma och harkla sig. De har inte direkt med själva orden att göra, men säger mycket om hur man ska tolka orden i en konversation. En rösts egenskaper, t.ex. volym, tonläge, hastighet, rytm, hur man betonar och uttalar orden samt hur ledig och flytande framställningen är, hör också till de paralingvistiska uttrycken och påverkar i hög grad hur man uppfattar det som sägs. (Ross & Dewdney, 1998, s. 9-12) Likaså påpekar Dimbely och Burton att det vore omöjligt att använda sig av sarkasmer och ironier om inte de paralingvistiska uttrycken fanns och att det är paraspråket som gör att ett skämt låter bittert och en fråga låter kylig (1995 s. 51-52). Argyle menar att de paralingvistiska signalerna ger information om talarens sinnesstämning, personlighet, klasstillhörighet, sociala ställning, vad han anser om lyssnaren o.s.v. (Argyle, 1972, se Fiske, 2001, s. 96).

*Klädsel* och andra former av *fysiskt framträdande* såsom kroppsform, hår, hudfärg, accessoarer och smink tillhör också kroppsspråket och signalerar olika saker. Argyle (se Fiske, s. 96) delar upp denna signal i två delar: de aspekter som man själv kan påverka - hår, kläder, hy, smink och smycken - och de som är svårare att kontrollera - längd, vikt etc. Genom att välja hur man klär sig ger man uttryck för sin personlighet och sin identitet. Ross och Dewdney (1998, s. 8) påpekar att man måste vara medveten om att människor gör tolkningar utifrån hur man ser ut, men menar också att man måste försöka undvika att göra oavsiktliga tolkningar som är relaterade till någon form av status

Den ickeverbala kommunikationen gör att vi kommunicerar även då vi inte talar, vilket innebär att man aldrig kan undvika att kommunicera vare sig man vill det eller ej. Den ickeverbala kommunikationen kan mycket väl vara medveten. Men eftersom den till stor del opererar i det undermedvetna kan man som mottagare vara helt omedveten om att man tar emot och reagerar på ickeverbala signaler från sändaren, och som sändare är man troligtvis omedveten om de signaler som man själv oavsiktligt skickar iväg, menar både Dimbely och Burton (1995, s. 53-54) och Grogan (s. 102) Den ickeverbala kommunikationen kan också påverka våra relationer eftersom den speglar de attityder vi har gentemot varandra. Den har även en viktig funktion när det gäller feedback, eftersom vi mycket snabbt avger och tar emot ickeverbala signaler när vi talar eller lyssnar (Dimbely och Burton, 1995, s. 54). Den ickeverbala kommunikationen spelar alltså en stor roll och fyller flera viktiga funktioner i en kommunikationssituation. Dimbely och Burton (1995, s. 53) samt Fiske (2001, s. 94-95, 178) är överens om att den ickeverbala kommunikationen har följande funktioner:

- förmedlar känslor och attityder
- stöder, förstärker, förnekar, motsäger eller ersätter verbal kommunikation
- presenterar oss för andra, dvs ger information om identitet, social ställning m.m.
- styr interaktionen genom signaler och ger feedback

### 5.5.2.1 *Ickeverbala kommunikation i samband med referensamtal*

Att den ickeverbala kommunikationen spelar en stor och viktig roll i samband med referensmötet är det åtskilliga forskare som understryker i den litteratur jag har läst. Grogan (1992) skriver t.ex. att: "Den aspekt av mellanmänsklig kommunikation som har haft det största inflytandet på referensbibliotekariers arbete de senaste tjugo åren är utan tvivel den ickeverbala kommunikationen." (s. 101). Därför menar han att det är nödvändigt för bibliotekarierna att bli medvetna om den pågående ickeverbala kommunikationen och införliva den i sin egen kommunikationsstrategi samt vara noggrann när det gäller att läsa av de ickeverbala signaler som skickas av användaren. Även Bunge (1999) uttrycker i sin artikel att han blivit alltmer medveten om hur viktig den ickeverbala kommunikationen är i samband med referensmötet. Han påpekar också att människor tolkar en stor del av innebörden i ett meddelande från de ickeverbala signalerna och att dessa signaler kan säga emot och undergräva de verbala signalerna (s. 15). Problemet som både Grogan (s. 106) och Bunge vill göra oss medvetna om, är att i en kommunikationssituation äger den ickeverbala kommunikationen rum på en omedveten nivå, följaktligen är mottagaren ofta omedveten om att han/hon tar emot och reagerar på ickeverbala signaler från sändaren, och är följaktligen också omedveten om de signaler som han/hon själv sänder ut. Icke desto mindre är det de ickeverbala signalerna som hjälper till att forma våra attityder gentemot varandra, därmed också bibliotekariens attityder till användaren.

Att kroppsspråket har stor betydelse för hur användare bestämmer sig för att agera när de närmar sig informationsdisken har olika studier visat. Grogan refererar bland annat till en studie vid Edinburg University bibliotek 1978, som visade att antalet användare som vände sig till informationsdisken när bibliotekarien inte verkade upptagen var högre än de tillfällen när bibliotekarien verkade upptagen (s. 103). Bibliotekariens ansiktsuttrycket är också en viktig del av den ickeverbala kommunikationen eftersom ansiktsuttrycket kan påverka användarens villighet att ställa en fråga, samt påverka det sätt på vilket frågan ställs (Vavrek, 1974, se Grogan, s.105). Ansiktsuttrycket kan också ha en stark effekt på hur användaren bedömer bibliotekariens duglighet, menar Grogan, och påpekar att Roma M Harris och B. Gillian Michel (1986) fann att uppfattningen om kompetens, inklusive sannolikheten att erhålla ett användbart svar på frågan, var starkt påverkad av om bibliotekarien log, pratade varmt och tittade på användaren under intervjun.

Edward Kazlauskas, professor vid School of Library Science, University of Southern California, Los Angeles, har i sin artikel *An Exploratory Study: A Kinesic Analysis of Academic Library Public Service Points* (1976) rapporterat liknande resultat. Den referenspersonal som uppträdde som att de var tillgängliga blev översvämmade med frågor från användare, medan de som inte såg tillgängliga ut oftast blev lämnade utan besökare. Kazlauskas menar att kroppsspråket, i motsats till det verbala språket, talar om vad det är personen egentligen säger. När en användare kommer in på biblioteket och får möjlighet att iaktta en bibliotekarie i informationsdisken är det enbart det ickeverbala språket som är tillgängligt vilket innebär att det är bibliotekariens kroppsspråk som talar om för användaren om han ska närma sig disken eller inte.

Kazlauskas, redogör i sin artikel för de ickeverbala beteenden som bibliotekarierna i informationsdiskarna visat upp. De positiva ickeverbala beteenden som han har dokumenterat i sin undersökning, och som dessutom tenderar att framkalla liknande positiva reaktioner från användaren, är följande:

- att lyfta blicken och omedelbart visa att man har uppmärksammat användaren
- att skapa ögonkontakt med användaren för att uppmuntra denna att ställa sin fråga och sedan följa upp med positiv verbal kontakt
- att använda uppskattande gester, såsom att nicka, för att visa att frågan är uppfattad
- att visa upp en positiv attityd genom att le

De mest typiska negativa ickeverbala signalerna var enligt Kazlauskas:

- det saknas ett omedelbart ickeverbalt erkännande av en besökare som väntar på att få ställa sin fråga
- ingen märkbar förändring i någon kroppsrörelse när en besökare närmar sig informationsdisken
- bibliotekarien sitter med handen över ögonen och är fördjupad i läsning eller någon annan aktivitet
- bibliotekarien knackar med fingrarna på disken när en fråga är ställd och börjar röra på munnen för att fullborda frågan

Kazlauskas menar att det är allra viktigast att vara vaksam på de negativa beteendena, därför att de talar mot det som egentligen är avsikten med referensbibliotekariens arbete i informationsdisken, nämligen att välkomna besökare att ställa frågor. Dessa negativa ickeverbala beteenden kan också ha effekter på andra potentiella frågeställare, menar han. Att lägga märke till dessa negativa beteenden kan göra dem oroliga för att bli bemötta på liknande sätt vilket kan medföra att de inte tar kontakt överhuvudtaget. Grogan ger också exempel på beteenden som kan göra att besökare uppfattar bibliotekarier som ogästvänliga eller otillgängliga: inte titta upp och möta blicken på den som närmar sig, sucka när någon ställer sin fråga, verka ointresserad, hålla handen framför ansiktet, rynka pannan, avbryta (1992, s. 95).

I sin artikel *Flying a light aircraft* (1994) beskriver Dewdney och Ross sin undersökning vid University of Western Ontario där studenter fick ställa frågor till en referensbibliotekarie och därefter skulle de i egenskap av användare, värdera hur de tyckte att referenstjänsten hade utförts. Resultaten visade att redan innan användaren har ställt sin fråga, har många bildat sig en uppfattning om huruvida biblioteket har en välkomnande atmosfär eller inte, genom att se på den fysiska miljön. Referensdisken t.ex. kan upplevas som en barriär mot användaren där bibliotekarien sitter nedhukad bakom sina terminaler. Undersökningen visade att vissa bibliotekarier försökte övervinna dessa barriärer i den fysiska miljön genom att använda ett välkomnande kroppsspråk som t.ex. att få ögonkontakt, le samt lägga annat arbete åt sidan. Flera av användarna betonade vikten av ett sådant kroppsspråk för att skapa god kontakt mellan användare och bibliotekarie samt för att uppmuntra användarna att överhuvudtaget gå fram och ställa sin fråga vid informationsdisken. Många menade att om bibliotekarien inte sökte ögonkontakt kunde det vara en faktor som påverkade referensmötet negativt. Därför, menar Dewdney och Ross, är det viktigt att bibliotekarien använder ett välkomnande kroppsspråk, så att användarna känner att de vågar ställa sina frågor. Annat som kom fram i deras undersökning är vikten av att inbegripa användaren i processen samt förklara vad man gör.

Även Joan Durrance har arbetat med dessa frågor och undersökt användarens villighet att återvända till samma bibliotekarie igen. Detta beskriver hon i artikeln *Reference*

*success: does the 55% rule tell the hole story?* (1989, s. 34-35). Hon menar att ett referensmöte inte enbart handlar om att kunna lämna korrekta svar, utan bibliotekarien måste också vara lyhörd för användarnas känslor och tankar i referenssituationen. Hon fann att användare var mycket mer förlåtande om bibliotekarien gav fel svar eller var mindre duktiga på att intervjua, än om bibliotekarien fick användaren att känna sig illa till mods, verkade ointresserade eller om hon verkade fördöma eller nedvärdera frågan. Durrance konstaterar att personliga egenskaper och bemötande väger tungt när det gäller upplevelsen av referensmötet och användarens villighet att återvända till samma bibliotekarie igen.

Grogan ger ytterligare exempel på beteenden som får bibliotekarien att inte se tillgänglig ut. Att ge ett falskt intryck av att vara upptagen i referensdisken är ett exempel på undvikande beteende som gör att bibliotekarien inte verkar tillgänglig. Undvikande beteende är ett sätt att göra intryck på och imponera på användare och ska ge sken av att bibliotekariens arbetsuppgifter omges av en särskild sorts yrkesskicklighet. En liknande knep är att åstadkomma en auktoritär atmosfär, antingen på ett institutionellt plan med hjälp av regler och föreskrifter, eller på ett personligt plan med hjälp av t.ex. akademisk status. Ibland kan dessa båda kombineras t.ex. genom det sätt på vilket referensdisken är designed och belägen. Man måste vara uppmärksam på att sådana här saker kan bli ett uttryck för avstånd till eller fientlighet gentemot användare. (Grogan, 1992, s. 97)

## **5.6 Osäkerhet och ängslan i samband med kommunikation**

Som jag tidigare nämnt så kommunicerar vi av en mängd olika skäl och oavsett skälet så upplever vi alltid en hög eller låg grad av osäkerhet och ängslan i kommunikationssituationen, menar Gudykunst och Kim. När vi befinner oss i nya situationer karakteriseras de ofta av hög grad av osäkerhet och ängslan och man känner sig otrygg, vilket hindrar en effektiv kommunikation. Det som framkallar osäkerhet i en kommunikationssituation är att vi har svårt att förutsäga eller förklara andras beteende, känslor, attityder eller värderingar (Berger & Calabrese, 1975, se Gudykunst & Kim, 2003, s. 13). Begreppet ängslan refererar till känslan av att vara olustig, spänd eller orolig över vad som skall hända. Det är en känslomässig upplevelse som härrör från en förväntan på negativa konsekvenser.

Det är många faktorer som spelar in när det gäller den osäkerhet och ängslan vi upplever i vissa situationer. Om situationen är ny för oss, om vi känner osäkerhet över hur vi ska uppträda, förväntningarna på våra egna och andras beteende och i vilken grad vi tycker att vi är lika andra, är exempel på sådant som påverkar vår osäkerhet och ängslan. Om vi har möjlighet att minska vår osäkerhet och ängslan påverkar det vår förmåga att kommunicera effektivt (Gudykunst & Kim, s. 13). Att känna osäkerhet och ängslan i en kommunikationssituation kan jämföras med den osäkerhet och ängslan som många känner när de besöker ett bibliotek, och som brukar benämnas library anxiety.

## **5.7 Library anxiety**

Att biblioteksbesök många gånger kan vara förknippat med en viss oro, ängslan eller obehag är kanske inget man tänker på när man arbetar som bibliotekarie, men det är

viktigt att vara medveten om att detta existerar och måste tas på största allvar. Det är naturligtvis inte önskvärt att bibliotekets miljö eller kontakten med personalen framkallar sådana känslor, men Grogan påpekar att forskningen upprepade gånger har visat att människor känner sig illa till mods på bibliotek. Naturligtvis kan det vara svårt för en bibliotekarie att sätta sig in i den känslan, eftersom det är sällan en bibliotekarie besöker ett främmande bibliotek i egenskap av användare. Inte heller är bibliotekarier alltid medvetna om att besökaren trots allt befinner sig i en psykologiskt utsatt position. (Grogan, s. 90).

Constance A. Mellon, professor i Library and Informations Studies, vid East California University, är en av dem som har ägnat sig åt den här problematiken. I artikeln *Library anxiety: a grounded theory and its development* (1986) redogör hon för en undersökning där sex tusen studenter fick beskriva sina känslor i samband med sitt första besök på ett akademiskt bibliotek. Det visade sig 75-80 % av studenterna som deltog i undersökningen beskrev sitt första möte med biblioteket med ord som skräck, ångslan, rädsla och förvirring. Studenterna kände att de hade bristfälliga kunskaper om hur man använder biblioteket och trodde att de var ensamma om att vara så odugliga. Det känns som en självklarhet att ha bibliotekskompetens och man tror att man är ensam om att inte förstå sig på systemet. Man skäms över att inte ha tillräckliga kunskaper om biblioteket och dess system och eftersom man inte vill avslöja detta vågar man inte heller ställa några frågor. Man vill inte att någon ska tycka att man är dum. Enligt Mellon är det fyra olika saker som utlöser obehag och ångslan: storleken på biblioteket, att man saknar kunskap om var saker och ting finns, man vet inte var man skall börja och man vet inte vad man skall göra. Mellons undersökning visar också att interaktion och kommunikation är av stor betydelse i sammanhanget. Studenternas biblioteksångslan blev nämligen avsevärt mindre om de fick träffa en bibliotekarie vid en informationsträff. Det var också väldigt viktigt för studenterna att lära känna bibliotekarien för att de verkligen skulle förstå att bibliotekarierna ville hjälpa dem.

Grogan tar upp ytterligare exempel på sådant som kan framkalla obehag hos en del användare, t.ex. avsaknaden av avskildhet. En referensintervju pågår medan allmänheten har full insyn och det är viktigt med en balans mellan vanligt förnuft och diskretion. Han sträcker sig till och med så långt att han anser att en användares fråga bör behandlas med samma diskretion som ett samtal hos en läkare. Orsaken till att användaren låter bli att ställa sin fråga kan vara flera, menar Grogan. De tror t.ex. att deras fråga är alltför trivial för att störa en upptagen bibliotekarie med; de vill inte avslöja sin okunnighet; de är inte säkra på att det är bibliotekariens arbete att hjälpa till med problem som deras; de tror inte att bibliotekarien är kapabel att hjälpa dem osv. Ytterligare en orsak till att man inte vill ställa sin fråga kan bero på det allmänna obehag många av oss känner när vi behöver be om hjälp, menar Grogan. (s. 92)

När det gäller frågan om att våga närma sig en bibliotekarie vid en informationsdisk refererar Grogan till Edward Kazlauskas och Linda Morgan. Kazlauskas kom fram till att användare hellre ställde en fråga till en bibliotekarie som stod upp än till en som satt ner (Kazlauskas, se Grogan, s. 90) Morgan rapporterade att användare vid University of Houston var mer villiga att närma sig en hög disk än en låg referensdisk på grund av dess mindre formella karaktär, att man får bättre ögonkontakt och att bibliotekarien har mindre tendens att verka upptagen (Morgan, se Grogan, s. 90)

Cecilia Herdenstam (2002) behandlar library anxiety i sin magisteruppsats *Library anxiety: en undersökning av psykologiska aspekter kring studenters upplevelser av sitt*

*universitetsbibliotek*. Hon beskriver library anxiety som en form av prestationsångest och pekar på att biblioteksmiljön, vana vid och kunskap om biblioteket samt bibliotekspersonalen är de tre kategorier som verkar spela störst roll när det gäller uppkomsten av library anxiety.

## 5.8 Kommunikationssvårigheter och brus

Det finns en mängd faktorer som kan påverka och störa kommunikationen och dessa störningskällor kallas för brus. Brus definieras som all förvrängning av betydelsen som sker i kommunikationsprocessen och som inte är avsedd av sändaren, men som påverkar mottagningen av meddelandet och gör signalen svårare att avkoda på ett korrekt sätt. (Nilsson & Waldemarsson, 2002, s. 20; Fiske, 2001, s. 19). Man kan särskilja tre sorters brus, mekaniskt brus, semantiskt brus och psykologiskt brus. *Mekaniskt brus* innebär att kommunikationen blockeras av fysiska faktorer i kommunikationsprocessen. Det kan vara t.ex. oväsen, dövhet, läspning, knaster i ledningar eller olika former av ljudförvrängning på grund av dålig elektronisk eller mekanisk utrustning. *Semantiskt brus* innebär att kommunikationen försvaras av att man inte känner till språket eller språkkodens konventioner och därmed inte kan ge orden innebörd. Exempel på detta är slarvig användning av ord, mångtydighet, att man uttrycker sig vagt eller att man talar olika språk. *Psykologiskt brus* kan bero på sändare och mottagare inte talar ett språk som har utgångspunkt i gemensamma begreppsvärldar eller att förutfattade meningar hindrar informationsutbytet. Om parterna skiljer sig åt vad beträffande erfarenheter och kunskaper, makt och inflytande kan den ena parten lätt hamna i underläge (Nilsson & Waldemarsson, s. 20).

Enligt Dimbleby och Burton kan psykologiskt brus också vara konsekvenser av fördomar och misstänksamhet och innebär att kommunikationen blockeras av attityder, övertygelser och värderingar. De menar att den här typen av barriärer är den vanligaste orsaken till problem med interpersonell kommunikation (1995, s. 85). Gudykunst och Kim pekar på samma sak när de säger att vi baserar våra tolkningar på våra livserfarenheter, vår kultur eller vår grupptillhörighet. Eftersom våra livserfarenheter skiljer sig från andras, kan våra tolkningar av den personens beteende bli inkorrekt, vilket ofta leder till missförstånd (Gudykunst & Kim s. 13).

## 5.9 Attityders och värderingars betydelse i referensmötet

Eftersom flera av dem jag refererar till påpekar att den ickeverbala kommunikationen speglar våra attityder och värderingar, samt att dessa attityder och värderingar kan blockera kommunikationen, så känns det angeläget att förklara vad dessa begrepp innebär. Vi använder nämligen våra övertygelser, attityder och värderingar som ett slags referenspunkt när vi gör bedömningar av de människor eller företeelser vi möter och därigenom påverkar de också vårt beteende och vårt förhållningssätt gentemot människor och företeelser.

**Övertygelser** kan definieras som det vi anser är sant, det vi uppfattar som rätt eller fel och som avgör i vilken mån vi instämmer i ett påstående eller en åsikt. Vår övertygelse kan ändras när vi får mer information eller en ny syn på vad som är rätt eller fel. Jämfört med attityder och värderingar är övertygelsen det som är minst starkt förankrat i oss och

därmed också det som är lättast att förändra (Dimbleby & Burton, 1997, s. 32; Bunge 1999, s. 16).

**Attityder** bygger på en samling övertygelser och förklaras i Egidius, *Termlexikon* som ”en varaktig negativ eller positiv inställning till något”. En attityd kan således beskrivas som en individs positiva eller negativa inställning eller förhållningssätt till något. Vi intar attityder till vårt jag, till andra människor, till olika typer av beteende, till en situation, en sak, ett fenomen, en fråga, en företeelse eller institution. Attityder gör oss benägna att tänka, reagera och agera på ett bestämt sätt i förhållande till det attityden gäller. Attityder till andra människor inverkar på kommunikationen, eftersom de skapar en negativ eller positiv inställning till den andre. Utvecklingen av attityder är en del av socialisationsprocessen och är alltså ett resultat av samspel med andra. Attityder är relativt varaktiga, stabila och motståndskraftiga men går att förändra om vi med hjälp av information, påverkan och inflytande ändrar övertygelsen på det som attityderna är baserade på (Bunkholdt, 1997, s. 194; Bunge, 1999, s. 16).

Bunkholdt, Bunge och Permer är också ense om att attityder är sammansatta av de tre komponenterna tanke, känsla och handling, som är inbördes beroende av varandra. Karlsson däremot menar i *Psykologins grunder* att sambandet mellan attityder och beteende i själva verket inte är så här starkt, eftersom våra känslor inte alltid är i takt med förnuftet och våra handlingar inte alltid stämmer överens med våra tankar och känslor (2001, s. 424).

Våra attityder fyller vissa funktioner i våra relationer till omvärlden. De ger oss en viss tidsvinst eftersom vi slipper ta ny ställning till det som attityden gäller, varje gång vi stöter på det. De hjälper oss att ha en uppfattning om och förstå vår omvärld och ger oss en grund för hur vi ska tolka vardagliga händelser. De hjälper oss att uttrycka våra värderingar och tala om för omvärlden vem vi är, vad vi gillar och inte gillar osv. De ger stabilitet och konsekvens åt individens beteende och gör det möjligt för utomstående att förutsäga en individs beteende utifrån kunskapen om dennes attityder (Permer, 1992, s. 64; Katz, se Angelöw, 1998, s. 172).

**Värderingar** kan man beskriva som grundläggande åsikter eller normer. De har att göra med det värde som man tillskriver saker, människor och händelser i ens liv. Värderingar handlar också om vår inställning till vad som är bra och dåligt och har ofta med moral och etik att göra. Värderingar är inlärd och när de väl har lärts in är de relativt svåra att förändra och jämfört med övertygelser och attityder, är värderingar det som är starkast förankrat i oss (Dimbleby & Burton, 1997, s. 33).

I artikeln *Beliefs, attitudes and values of the reference librarian* (1999) redogör Bunge för sina tankar och idéer kring hur bibliotekarien ska göra för att få sina verbala och sina ickeverbala signaler att förstärka varandra. Han menar att bibliotekariens övertygelse, attityder och värderingar till arbetet, till de människor han/hon möter samt till sig själva, har stor betydelse i sammanhanget. När det gäller arbetet menar Bunge att bibliotekarien måste vara övertygad om att det arbete som utförs är viktigt och värdefullt annars är det svårt att göra ett bra arbete. En bibliotekarie måste också vara övertygad om att syftet med arbetet inte är regler, föreskrifter och bibliotekets egna behov utan syftet är att hjälpa besökaren att förverkliga sina mål. I mötet med användaren måste bibliotekarien undvika att tänka på människor som stereotyper och stoppa dem i olika fack. Det är nödvändigt att tänka på människors rättigheter som individer och inte ha en dömande eller värderande attityd mot användaren eller dess

informationsbehov. Bibliotekarien måste också vara övertygad om att besökaren är kapabel att känna igen sitt eget informationsbehov och att han eller hon själv kan avgöra vad som är användbar information. Han menar också att det är nödvändigt att i grund och botten vara tillfreds med sig själv för att kunna interagera med andra på ett effektivt sätt. Det är viktigt att bibliotekarien reflekterar över sina egna attityder och värderingar och blir medveten om sina egna fördomar och förutfattade meningar för att undvika att projicera sådant på andra. Kunskap om sig själv, ärlighet mot sig själv och andra samt tilltro till sin egen förmåga, är viktigt för en lyckad relation i referenssituationen.

För att kunna utföra ett bra arbete i informationsdisken och hitta och förmedla rätt information och rätt material till rätt person krävs en effektiv mellanmännisklig kommunikation och interaktion. Detta kräver att användaren uppfattar bibliotekarien som stödjande, empatisk, kompetent och att bibliotekarien accepterar henne eller honom som en värdefull och kapabel individ. Dessa upplevelser baseras på de verbala och särskilt de ickeverbala signalerna, menar Bunge. Han poängterar att den ickeverbala kommunikationen oftast är omedveten, något man förmedlar utan att tänka på det, men att det är viktigt att vara medveten om att den faktiskt grundar sig på vår övertygelse, våra attityder och värderingar. Om den övertygelse, de attityder och de värderingar vi har är desamma som de vi försöker uttrycka verbalt, kommer de verbala och de ickeverbala signalerna att stämma överens och stödja varandra och bidrar till att göra kommunikationen effektiv. Om de är motsägande kommer de verbala och de ickeverbala signalerna också att vara motstridiga, vilket försvårar kommunikationen.

## 6. Teori om kommunikation

William Gudykunst är professor i språklig kommunikation vid California State University, Fullerton, och speciellt inriktad på interkulturell kommunikation. Hans arbete går ut på att utveckla en teori för mellanmännisklig kommunikation som kan användas för att utveckla kommunikationens kvalitet samt förklara skillnaderna mellan olika kulturers sätt att kommunicera. Tillsammans med Young Yun Kim, som också är professor i kommunikation och inriktad på interkulturell kommunikation, har han skrivit boken *Communicating with strangers* (2003). I sin bok sätter de fokus på interkulturell kommunikation och menar att interkulturell kommunikation är en form av kommunikation mellan grupper. De menar att kommunikationsprocessen är densamma oavsett om de människor vi kommunicerar med kommer från vår egen kultur eller grupp, eller från en annan. Syftet med deras bok är att skaffa sig de verktyg som behövs för att förstå kommunikationen och kommunikationsprocessen mellan människor från olika kulturer eller grupper.

Deras ståndpunkt är således att den underliggande kommunikationsprocessen mellan människor från skilda kulturer eller subkulturer är densamma som den underliggande kommunikationsprocessen mellan människor från samma kultur eller subkultur. Därför är det nödvändigt att hitta ett sätt att referera till den underliggande process som all typ av kommunikation har gemensam. De introducerar begreppet ”communicating with strangers” och syftar då på kommunikation med människor från andra kulturer likaväl som kommunikation med människor från vår egen kultur eller subkultur som befinner sig i en omgivning som är ny för dem.

Jag tycker att begreppet "communicating with strangers" och deras ståndpunkt när det gäller den underliggande kommunikationsprocessen mycket väl kan appliceras på mötet mellan användare och bibliotekarie. På bibliotek möts människor från olika grupper i samhället, människor med olika bakgrund och människor som är okända, nya och främmande för varandra. Men här möts också människor som är kända för varandra, som har samma bakgrund eller kommer från samma kultur men som kanske befinner sig i en miljö som är ny för dem. Inte desto mindre handlar varje möte om att kunna kommunicera med varandra. Jag redogör här för de antaganden Gudykunst och Kim använder för att definiera kommunikation. s. 5-12), och kommer sedan att använda dessa antaganden när jag analyserar mitt material.

### ***1. Kommunikation är en symbolisk aktivitet.***

När man kommunicerar använder man symboler. Symboler är saker som står för, eller representerar något annat och det kan vara såväl verbala som ickeverbala uttryckssätt samt även andra saker, t.ex. flaggor. Man ska komma ihåg att symboler är symboler endast på grund av att en grupp människor är överens om att behandla dem som sådana, men det betyder inte att alla medlemmar av en kultur delar den gemensamma betydelse som har givits en symbol. Våra kulturer, våra etniska grupper, våra familjer och våra individuella erfarenheter är några av de faktorer som påverkar betydelsen av en viss symbol. Det innebär att två människor sällan ger en specifik symbol samma betydelse. Innebörden av symboler lär vi oss genom socialisationsprocessen. Symboler kan också ha olika mening i olika situationer.

### ***2. Kommunikation är en interaktiv process som innefattar överföring och tolkning av meddelanden.***

Eftersom det är omöjligt att överföra elektriska impulser direkt från en persons hjärna till en annan persons hjärna måste vi använda olika typer av koder för att förmedla det vi vill uttrycka. Kodningen innebär att vi med hjälp av olika symboler, försöker göra andra medvetna om våra tankar, känslor och attityder. Dessa koder kan överföras antingen verbalt eller ickeverbalt. Att överföra meddelanden syftar på den process då vi stoppar våra tankar, känslor och attityder till en form som är möjlig att känna igen för andra. De symboler vi använder kan vara skrivna, verbala, ickeverbala, matematiska, musikaliska osv. Denna överföring av symboler är att betrakta som ett meddelande. Avkodningen blir då den process där vi som mottagare av dessa kodade meddelanden försöker uppfatta, tolka och förstå det som uttrycks. Även om detta ser ut att vara två skilda processer menar Gudykunst och Kim att det är en process, eftersom vi både kodar och avkodar på samma gång. Vi tolkar andra personers meddelanden samtidigt som vi överför meddelanden till dem. Vi kan ändra det vi säger på grund av vår tolkning av andra personers meddelanden medan vi pratar. Det faktum att vi överför och tolkar meddelande på samma gång tyder på att kommunikation är en process.

Vår bakgrund – vår kultur, vår etnicitet, vår uppfostran – våra individuella erfarenheter samt våra känslor, påverkar vårt sätt att överföra och tolka meddelanden. Eftersom inte två människor har exakt samma bakgrund eller erfarenheter, kan inte heller två individer överföra och tolka ett meddelande på samma sätt.

### **3. Kommunikation innefattar skapande av mening.**

Ett meddelanden kan överföras från en person till en annan, men det kan däremot inte mening, eftersom meningen inte enbart bestäms av det meddelande som överförs. Meningen av ett meddelande som en person överför är aldrig exakt detsamma som den mening en annan person tolkar det till. En av anledningarna till att det inte går att överföra mening beror bland annat på att språket är tvetydigt. Men den mening ett meddelande får påverkas också av följande faktorer:

*Meddelandet själv*, alltså vad som sägs och hur det sägs.

*Kanalen* som används för att överföra ett meddelande påverkar hur vi tolkar meddelandet. Ett verbalt meddelande som överförs ansikte-mot-ansikte kan tolkas annorlunda om samma sak sägs på samma sätt i en telefonsvarare. En order i form av ett PM kan tolkas annorlunda än om samma ord sägs personligt i en vänlig ton. På liknande sätt tolkas meddelande över dator annorlunda än handskrivna meddelanden eller meddelande ansikte-mot-ansikte.

*Situation* och *plats* när meddelandet överförs påverkar också vilken mening det får. Samma meddelande överfört på två olika platser kan tolkas väldigt olika. Om vi t.ex. har en vän som är psykolog och som frågar ”Hur mår du”, så tolkar vi meddelandet på ett sätt om vi är på fest och på ett annat sätt om vi är på hans mottagning. *Situationen* påverkar också hur mycket vi behöver genomarbeta våra meddelanden för att bli förstådda. När vi kommunicerar med nära vänner i en informell situation kan vi använda oss av förkortningar och slang, men vi kan inte använda samma samtalsmönster på vår arbetsplats eller när vi talar med våra arbetsledare.

*Människorna* vi kommunicerar med påverkar också meningen av de meddelanden som utväxlas. Om vi känner de människor vi kommunicerar med, använder vi vår kunskap om dem när vi tolkar deras meddelanden. Om vi inte känner de vi kommunicerar med, använder vi oss av stereotyper (vår mentala föreställning om personen eller den grupp personen tillhör) när vi tolkar deras meddelanden. Även kultur, etnicitet, social klass och ålder på de inblandade människorna påverkar hur vi tolkar deras meddelanden.

Mening kan också uppstå ur själva *interaktionen*. Vi tolkar andra människors meddelanden med hjälp av de termer de överför till oss och med hjälp av de termer vi överför till dem. Om det visar sig att vi har givit meddelandet en annan mening än den person vi kommunicerar med, kan vi förhandla om en ny mening med dem.

De faktorer som enligt Gudykunst och Kim påverkar kommunikationen, kan vara synonymt med det som Nilsson och Waldemarsson poängterar, nämligen att all kommunikation äger rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext. Det Nilsson och Waldemarsson kallar för den fysiska kontexten kan jämföras med det som Gudykunst och Kim kallar för platsen. Den psykologiska kontexten kan jämföras med att situationen samt människorna påverkar kommunikationen. Social kontext har beröringspunkter med både människorna och interaktionen vilket jag också tycker att den kulturella kontexten har. Med denna jämförelse vill jag visa att olika angreppssätt, eller olika sätt att uttrycka en företeelse, ändå kan innebära ungefär detsamma. Men när det gäller meningsskapande måste man också ta i beaktande det Gudykunst och Kim trycker på, nämligen att alla individers olika bakgrund, kultur och individuella erfarenhet också påverkar skapandet av mening.

Det är också intressant att jämföra Gudykunst och Kims teori om att skapa mening med de kommunikationsmodeller som jag tidigare har redogjort för. En vanlig linjär modell kan beskrivas med hjälp av begreppen sändare – meddelande – kanal – mottagare. Meddelande och kanal är två av de begrepp som Gudykunst och Kim menar påverkar skapandet av mening. Istället för sändare och mottagare talar de om de människor som möts och kommunicerar med varandra. Sedan nämner de själva interaktionen, vilket gör att jag anser att deras ”modell” utvecklats till en utväxlingsmodell, eftersom interaktionen handlar om att man överför fram och tillbaka, både kodar och avkodar samtidigt. Själva interaktionen kan också hjälpa till att förhandla om en ny mening, menar de, vilket jag vill jämföra med begreppet feedback. Att Gudykunst och Kim menar att platsen och situationen påverkar kommunikationen gör att deras teori kan jämföras med den mest utvecklade kommunikationsmodellen, nämligen den kontextuella modellen, som även tar hänsyn till att omgivningen påverkar kommunikationsprocessen och skapandet av mening.

#### ***4. Kommunikation sker i olika medvetandetilstånd***

Mycket av vårt beteende har vi lärt oss omedvetet, det gäller även vårt sätt att kommunicera. Därför är vi ofta inte medvetna om hur vi kommunicerar, särskilt i de situationer när vår kommunikation är rutinmässig och ”normal”, eftersom den då baserar sig på våra omedvetna teorier om kommunikation. Dessa omedvetna teorier talar om för oss vem vi bör kommunicera med, när vi bör kommunicera med andra, vad vi bör kommunicera, hur vi bör kommunicera med andra, hur vi bör presentera oss själva när vi kommunicerar, vad effektiv kommunikation är och hur vi ska tolka andra människors kommunikationsbeteende. Eftersom vi har lärt oss vår omedvetna kommunikationsteori under vår uppväxt, är den baserad på den kultur vi växte upp i, vår etniska bakgrund, kön, social klass, vilken del av landet vi växte upp i samt våra individuella erfarenheter. Men när vi stöter på en ny eller ovanlig situation eller när vi möter nya människor eller människor från andra grupper, blir vi genast mer medvetna om vårt beteende eftersom kommunikationen i det fallet är mindre rutinmässig.

#### ***5. Kommunikatörerna försöker bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende***

Att försöka bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende innebär att man väljer kommunikationsstrategier beroende på hur personen som tar emot meddelandet reagerar (Stenberg 1975, se Gudykunst & Kim). Precis som vårt kommunikationsbeteende så är inte heller våra bedömningar alltid medvetna. Vår kultur, etnicitet och kön utrustar oss med omedvetna bedömningar av andra människors beteende. När vi känner att andras beteende är förutsägbart, känner vi att det finns en rytm i våra interaktioner med dem, då blir det också bekvämt att interagera med dem. När andra människors beteende inte är förutsägbart, känner vi obehag. Vi har naturligtvis lättare för att förutsäga beteendet hos vänner än hos de vi inte är bekanta med.

#### ***6. Avsikt är inte ett nödvändigt villkor för kommunikation.***

Gudykunst och Kims antagande om att avsikt inte är ett nödvändigt villkor för kommunikation, kommer från Watzlawick, Beavin och Jacksons (1967) axiom ”man kan inte inte kommunicera”. Grunden för denna princip är att varje beteende, eller frånvaro av beteende, kommunicerar någonting om någon i omgivningen noterar beteendet eller frånvaron av beteendet. Det innebär inte att allt beteende är kommunikation, men kommunikation uppstår varje gång en person tillskriver mening

till sitt eget eller någon annans beteende. Detta antyder att det inte är nödvändigt för en person att överföra ett meddelande avsiktligt. Många missförstånd beror på att ett meddelande överförs oavsiktligt från en person och tas emot, tolkas och reageras på av en annan person. Detta i sin tur påverkar det meddelande som den personen sedan sänder.

Men avsikt är inte den enda källan till vårt kommunikationsbeteende. Vårt kommunikationsbeteende kan också grunda sig på vanor och känslor. Vanor innebär i det här sammanhanget att vi har lärt oss vissa "manus" eller förutbestämda handlingsförlopp (t.ex. hälsningsritualen). När någon avviker från ett "manus" eller när vi möter en ny situation, kan vi inte falla tillbaka på förutbestämda och underförstådda ritualer, vilket gör att vi känner osäkerhet och obehag. Vårt kommunikationsbeteende kan också grunda sig på våra känslor. Vi reagerar ofta på en strikt känslomässig basis. Om vi känner oss kritiserade kan vi bli defensiva och kan angripa andra utan att tänka.

#### ***7. Varje meddelande har en innehållsdimension och en relationsdimension.***

Ett meddelande kan tolkas på två nivåer. Innehållsdimensionen är vad som sägs, den specificerar innehållet i meddelandet och överförs vanligtvis verbalt. Relationsdimensionen förmedlar hur något sägs, den indikerar hur innehållet ska tolkas och överförs ofta ickeverbalt. Tonläget vi använder kan tala om ifall det är ett vänskapligt eller fientligt möte. Orden vi väljer och det sätt på vilket vi säger dem, kan skada andra och vår relation till dem och gör det också ibland.

#### ***8. Kommunikatörerna påtvingar interaktionen dem emellan en viss struktur.***

Detta innebär att olika element i interaktionen grupperas till ett mönster som går lätt att känna igen och ger kommunikationsprocessen en viss struktur. Utan denna struktur, skulle interaktionen inte vara möjlig att tolka. När vi kommunicerar med människor från vår egen kultur känner vi oss säkra i att vi ålägger kommunikationsprocessen ungefär samma struktur. Men när vi kommunicerar med okända eller främmande människor måste vi försöka komma underfund med vilken struktur de påtvingar kommunikationsprocessen, om vi ska kunna tolka och förutsäga deras beteende på rätt sätt.

## **7. Redovisning av intervjumaterialet.**

Jag har intervjuat fyra bibliotekarier och fyra biblioteksanvändare och låtit dem beskriva sina erfarenheter av mötet mellan bibliotekarie och användare i referensdisken på biblioteket. Jag har delat in materialet i olika situationer och teman, och redovisar intervjumaterialet utifrån dessa teman. De fem första temana har jag valt eftersom jag ser dem som olika moment som kan ingå i ett biblioteksbesök: att möta biblioteket, att be om hjälp/klara sig själv, att närma sig informationsdisken, att vänta på sin tur och att ställa sin fråga. De fem sista temana har jag tagit med eftersom det är saker som också kan påverka mötet: integritet, obehag i samband med biblioteksbesök, personalens klädsel, samt bibliotekariernas syn på användaren och på sitt arbete i informationsdisken. I de fall det är relevant redogör jag för både bibliotekariernas och användarna uppfattning. Men först vill jag ge en kort presentation av mina intervjupersoner.

### **7.1 Presentation av intervjupersonerna**

Bibliotekarie (kvinna): hade diverse småjobb innan hon gick utbildningen till bibliotekarie på BHS på 1970-talet. Har efter utbildningen arbetat 25 år som bibliotekarie på det nuvarande biblioteket.

Bibliotekarie (kvinna): arbetade med lite av varje innan hon gick utbildningen till bibliotekarie på BHS på 1970-talet. Har arbetat som bibliotekarie på det nuvarande biblioteket i 23 år. Dessförinnan arbetade hon 1½ år på ett annat bibliotek.

Bibliotekarie (man): arbetade som diskare, städare och mentalskötare innan han utbildade sig till bibliotekarie på BHS på 1980-talet. Har arbetat på flera olika bibliotek, både mindre och större.

Bibliotekarie (man): har bland annat arbetat på förlag innan han utbildade sig till bibliotekarie på BHS på 70-talet. Har därefter arbetat på flera olika ställen inom biblioteksvärlden t.ex. på häkte, i bokbuss och som bibliotekschef. Han har arbetat på samma ställe de senaste 20 åren.

Användare, kvinna, 25 år, studerande. Har positiva minnen från biblioteket hon använde som barn, eftersom det var ett väldigt trevligt bibliotek med trevliga bibliotekarier. Numera besöker hon biblioteket för att läsa tidningar, för att låna böcker av olika slag samt för att låna litteratur som hon behöver för sina studier.

Användare, kvinna, 72 år, pensionär. Har alltid känt sig lite avvaktande till det där med bibliotek. Medan hon själv arbetade så använde hon sig mest av lasarettsbiblioteket, men har nu också så smått börjat använda sig av det ”stora biblioteket” i staden. Hon lånar böcker och läser ibland någon tidning eller tidskrift.

Användare, man, 35 år, lärare. Har ända sedan han var barn tyckt om att läsa böcker och att gå till biblioteket. När han tänker på bibliotek så känns det positivt. Han använder biblioteket till att låna böcker, läsa tidningar och tidskrifter samt att leta efter material som han behöver i jobbet.

Användare, man, 50 år, lärare. Är en ganska van biblioteksanvändare som använder biblioteket både privat och i samband med sitt arbete. Han har upplevt både trevliga och mindre trevliga bibliotek.

## **7.2 Att möta biblioteket**

Användarna påpekar att det kan kännas väldigt olika när man kommer in på olika bibliotek. Stämningen kan vara annorlunda och bemötandet kan också vara olika på olika bibliotek. Vissa bibliotek har en allmänt trevlig och välkomnande atmosfär och andra har det inte. Vissa bibliotek trivs man bra på och andra känns inte alls lika trivsamma. Om det är trivsamt beror antagligen både på byggnad, lokaler och personal, menar de. En av användarna uttrycker det på följande sätt:

Om en kommun har satsat på biblioteket när det gäller byggnad och inredning och dessutom ansträngt sig för att få det att kännas som en samlingsplats, eller kulturcentrum, dit människor gärna vill komma, då är det förmodligen så att även personalen trivs och då blir det nog en trevlig atmosfär över huvud taget.

## **7.3 Att be om hjälp / klara sig själv**

Bibliotekarierna poängterar att man måste komma ihåg att folk inte alltid vill ha hjälp: ”Men det är en fråga om känsla och handlar mycket om låntagary psykologi. Och med tiden får man en bra blick för vilka som vill ha hjälp. Man lär sig mycket sådant genom erfarenhet”, menar en av dem.

De användare jag har intervjuat försöker alla i första hand att själva hitta det de söker och klara sig själva så långt det går. De söker i datorerna och letar sedan i hyllan. Någon tycker att det är mer spännande att gå bland hyllorna och leta själva. Om de inte hittar vad de söker går de till informationsdisken och frågar och upplever då att de oftast får den hjälp de behöver. De tycker att om man vill klara sig själv så ska man få göra det ifred och de tycker det är skönt att bibliotekarierna inte springer omkring och frågar om man behöver hjälp. En av användarna är övertygad om att det syntes på henne att hon kände sig väldigt bortkommen, när hon kom in på biblioteket häromdagen, eftersom en bibliotekarie kom fram och frågade om hon behövde hjälp. Men det gjorde att hon den gången vågade ställa sin fråga.

## **7.4 Att närma sig informationsdisken**

### **Bibliotekarierna**

Alla bibliotekarierna uttrycker att det är viktigt med ett bra bemötande, uppträdande och kroppsspråk. De är överens om att ett positivt ansiktsuttryck, ögon och leende är viktigt för att det ska kännas behagligt för användaren. Likaså påpekar de vikten av att titta upp och möta blicken på den som närmar sig informationsdisken.

Det gäller framförallt att ha en öppen blick, att man möter dem direkt på något sätt. Sitter man och tittar ner i sina papper, då får man inte den där kontakten eller kommunikationen och då kanske folk passerar utan att de egentligen vill det. Så jag tycker att varje gång man ser att någon kommer in

så bör man lyfta på huvudet och titta upp, möta deras blick och visa att man ser vederbörande, menar en av dem.

De intervjuade bibliotekarierna tycker att så länge det är lugnt, kan man mycket väl sköta vissa andra arbetsuppgifter medan man arbetar i informationsdisken. ”Men visst har det hänt att någon har kommit fram och sagt ’Förlåt att jag stör’, när jag har suttit och läst sambindningslistan”, säger en av bibliotekarierna. Användarna får absolut inte tro att de stör, därför är det viktigt att titta upp så fort det kommer någon, även om man sitter och håller på med något, och möta blicken på den som kommer.

Bibliotekarierna är också helt överens om att låntagaren alltid ska komma i första hand, före telefonen och före samtal med arbetskamrater. Man ska ge den som kommer full uppmärksamhet, möta deras blick och koncentrera sig på den man har framför sig. Alla uttrycker samma sak när det gäller samtal med arbetskamrater. Man ska alltid avbryta samtal kolleger emellan när det dyker upp en låntagare, och ingen ska behöva vänta medan man avhandlar kollegiala eller privata saker med en arbetskamrat, även om det är något viktigt. En av bibliotekarierna anser att det är den kollegan som stört som ska ta ett steg tillbaka och släppa fram frågan. En annan menar att om man har något att avhandla som man tycker är väldigt viktigt, så ska man i alla fall se till att det går snabbt. En av bibliotekarierna säger att: ”när folk kommer till informationen är det lätt att man stoppar in dem i små fack och ofta kan man känna på sig vad det kommer att handla om.”

### **Användarna**

Användarna är överens om att man kan uppleva mer eller mindre spontan vänlighet och att det beror på minen hos den som sitter i informationsdisken om man vill ta kontakt eller ej. Alla de intervjuade användarna tycker att det känns bra att få uppmärksamhet av bibliotekarien. De tycker t.ex att det är viktigt att bibliotekarien hälsar eller nickar när man kommer in, så att man vet att man är sedd, att hon skickar en blick som visar att hon är tillgänglig trots att hon kanske jobbar med något annat medan hon sitter där.

När det gäller att närma sig en bibliotekarie som sitter och håller på med annat i informationsdisken, så finns det onekligen vissa skillnader. Om bibliotekarien sitter och bläddrar i något och inte ser direkt avvisande ut, så är det ingen av användarna som skulle dra sig för att gå fram och ställa sin fråga. Men om bibliotekarien ser väldigt upptagen ut och signalerar ”stör mig inte”, eller sitter och stirrar in i skärmen så känns det genast svårare att gå fram och avbryta: ”Då ska det vara något väldigt viktigt jag behöver fråga om, om jag ska gå fram dit och ställa min fråga. Annars väntar jag hellre ett tag.” Användarna är överens om att bibliotekarien kan ge signaler om att man stör genom att ge ett avvisande och upptaget intryck. En av de intervjuade tror att en bibliotekarie som tycker det är trevligt att göra sitt jobb också har lättare för att se positiva och tillgängliga ut. ”Det är viktigt att bibliotekarien tittar upp från sin dator eller sina papper, etablerar kontakt samt är glad och trevlig mot besökare”, är en åsikt som väl speglar användarnas uppfattning

När det gäller samtal med kollegor poängterar en av användarna att en bibliotekarie bör tänka på att ”vara angelägna om att vända sig till den besökande och inte stå och babbla med kolleger samt att de har fokus på besökarna.” Medan en annan menar att samtal med kolleger inte brukar vara något problem:

Jag har inte upplevt det som något problem att bibliotekarier står och pratar med varandra och att jag inte har fått hjälp för att de pratar med varandra. Det är ju så på alla arbetsplatser att man ibland måste prata med sina kollegor. Då får man väl tåla sig ett par minuter om man behöver hjälp”, säger en av de intervjuade.

## **7.5 Att vänta på sin tur**

Bibliotekarierna poängterar vikten av att uppmärksamma en låntagare som kommer och ställer sig i kö vid informationsdisken. Genom att hälsa eller säga några ord så visar man att man har uppmärksammat att det är någon som väntar. På så sätt signalerar man till låntagaren att det är hans/hennes tur när man färdig med det man håller på med, menar de. Likaså påpekar två av bibliotekarierna att: om man är ute bland hyllorna i något ärende och det står någon och väntar vid informationsdisken när man passerar, kan man gott visa att man har sett vederbörande och säga att man strax är tillbaka, och att det snart är hans eller hennes tur. Man ska inte heller bara sätta sig ner vid datorn och börja slå efter någonting när det står någon och väntar där, menar de. Man gör likadant då, säger något till den som väntar, så vederbörande känner att man har sett honom eller henne.

En synpunkt som kommer fram är att om man hade någon form av kösystem så kunde folk cirkulera medan de väntar, istället för att behöva stå stilla i kö för att bevaka sin plats. Men en av bibliotekarierna menar att om man har ett system med t.ex. kölappar är det svårare att sticka emellan med något enkelt som man annars kan ta emellan något annat. Ytterligare en aspekt av kölappssystemet är att: ”folk kanske känner att om man har tagit en lapp, så måste man ha något vettigt att fråga om. Man tror kanske inte att man bara kan fråga om vilken enkel grej som helst. Risken är att det känns mer allvarligt.”

## **7.6 Att ställa sin fråga**

### **Bibliotekarierna**

De fyra bibliotekarier jag har intervjuat har alla erfarenhet av att låntagare inte alltid klart uttrycker vad det är de vill ha när de ställer sin fråga i informationsdisken. En bibliotekarie ger exempel på låntagare som säger något, som till att börja med inte innebär någonting alls, och en annan har erfarenhet av låntagare som kommer fram till informationsdisken och bara säger ett enda ord. Alla bibliotekarierna har erfarenhet av att låntagare inte alltid själva vet vad det är de vill ha. Oftast gäller det ungdomar som blir skickade till biblioteket för att ta reda på något som de själva inte förstår eller med en fråga som de inte riktigt har förstått. Ibland kan det vara svårt att ringa in problemet och hitta något om det. Men även svåra frågor brukar kunna redas ut och man brukar förstå problemet efter hand, ”men det kan vara gräsligt mycket missförstånd innan man hittar rätt.” ”När man så småningom kommer fram till vad låntagaren verkligen vill ha, kan det vara något som är vitt skilt från det man från början trodde”, säger en av de intervjuade.

Svårigheter att förstå varandra kan bero på språkförbistringar. Det kan t.ex. vara väldigt svårt att möta en invandrare som bara kan några få ord på svenska och man inte har någon gemensam språklig plattform att utgå ifrån. Även olika dialekter kan ställa till

problem. Man kan höra och uppfatta fel och man måste vara speciellt uppmärksam om frågan ställs på telefon. Bibliotekarierna påpekar också att man måste vara lyhörd för att vissa begrepp kan vara svåra för låntagare. De kan t.ex. blanda hop recension och analys, ha svårt att skilja mellan ”böcker av” och ”böcker om” och har inte alltid klart för sig vad biografier, memoarer, essäer och skönlitteratur är.

Vissa saker kan helt enkelt vara svåra att förklara t.ex. varför låntagaren måste betala för en reservation, även om han inte får sitt material. Låntagaren tycker naturligtvis då, att han har betalat för en tjänst som inte har blivit utförd. Det kan också vara svårt att förklara varför man har valt att inte köpa in en viss bok av kvalitetsskäl. Bibliotekarierna poängterar att då får man absolut inte sätta sig på några höga hästar, nedvärdera låntagare eller få dem att känna att de har dålig smak. En liknande situation, där det också är viktigt att bemöta användaren på rätt sätt, är om någon frågar efter skönlitteratur som är väldigt populär och omtyckt av många, men som man som bibliotekarie kanske inte är så förtjust i. Då måste man tänka på att inte döma eller fördöma. Man kan istället välja att säga att den är populär och omtyckt av många, menar de.

Ett par av bibliotekarierna sticker inte under stol med att det beror mycket på hur låntagaren ställer sin fråga, vilken inställning man själv får till frågan och till personen. De menar att om de frågar på ett trevligt sätt, blir de bättre bemötta: ”Den som kommer fram och ställer sin fråga på ett trevligt sätt känner jag instinktivt att jag är trevligare mot. Det kan jag inte komma ifrån. Även om man inte vill att det ska vara så, så är man nog det ändå, tror jag”. Om det kommer en låntagare som inte väcker upp det allra vänligaste hos en, så kan det vara svårt att ge det där lilla extra. Men de poängterar att man naturligtvis alltid ska vara korrekt och vänlig mot dem som kommer. En av bibliotekarierna poängterar att det är viktigt med en lugn atmosfär så att låntagare inte känner sig stressade. Även om man själv känner sig stressad, så får man se till att hålla det inom sig, eftersom stress kan upplevas som att bibliotekarien är ovänlig eller överlägsen.

Alla bibliotekarierna är överens om att det är viktigt och självklart att följa med låntagaren till den hylla man anvisar, eftersom det inte alltid är så lätt att själv hitta bland hyllorna. En användare som förvirrar sig bland hyllorna vågar kanske inte fråga igen, utan tycker att de borde förstått, menar bibliotekarierna. De säger också att det lätt kan uppstå en osäkerhetskänsla hos användarna om det tas för givet att de själva ska hitta en hylla de blivit anvisade. Men ingen ska behöva känna sig dum för att de inte hittar den rätta hyllan.

### **Användarna**

Användarnas erfarenhet är att när de vänder sig till informationsdisken och ställer sin fråga brukar bibliotekarierna vara trevliga, hjälpsamma, tillmötesgående, duktiga på att svara på frågor, bra på att lyssna och försöka förstå och användarna tycker att de oftast får den hjälp de behöver. Som besökare ska man absolut inte behöva känna att bibliotekarien tycker att man besväras, att man är jobbig eller att man är dum som inte förstår. Det viktigaste när det gäller bemötande är att bibliotekarien är engagerad och angelägen om att få en bra kontakt, intresserar sig för den enskilde besökaren, att besökaren känner att bibliotekarien bryr sig om hans/hennes fråga eller problem, och att frågan är fullt berättigad. Det gör att man själv känner sig positiv och inte drar sig för att ta kontakt och ställa frågor fler gånger, menar användarna. Men ibland händer det, säger

en av de intervjuade, att man behöver förklara två gånger vad det är man söker och ibland kan det vara så att bibliotekarien kommer med sina egna tankar och idéer: ”Då får man ibland hejda dem, så att de inte drar iväg åt fel håll, eller lurar på en något som inte riktigt hör dit.”

Att möta en bibliotekarie som verkar stressad är ingen trevlig upplevelse eftersom man då kan få uppfattningen att man kommer och besväras, och det känns hemskt, menar användarna. Det är bättre att bibliotekarien i en sådan situation försöker förklara varför det är lite jobbigt precis då. På det bibliotek som en av användarna brukar gå till sitter bibliotekarien ner i informationsdisken och besökaren får då också sätta sig på en stol framför informationen. Det upplever vederbörande som väldigt positivt eftersom det känns som att man verkligen får tid att reda ut vad det är man frågar om. Användarna anser också att det känns väldigt bra när bibliotekarien följer med till hyllan och verkligen visar var det efterfrågade materialet finns. En av användarna tycker att det känns lättare att ta kontakt med en bibliotekarie som är ute och rör sig bland hyllorna, eftersom det på något sätt känns lite mer tillgängligt. Det kommer också fram synpunkter på att rösten är viktig, särskilt om man tar kontakt per telefon. Användarna menar att det betyder mycket om den man pratar med låter vänlig, trevlig och avspänd.

Men det är naturligtvis så att det är vissa personer som man känner att man får hjälp av och vissa som inte är lika serviceinriktade, anser användarna. Men en av de intervjuade ger exempel på ett tillfälle när han mötte en bibliotekarie som var mycket engagerad och hjälpsam:

Jag kom till biblioteket och ville titta i den där boken ”Gods och gårdar”. Då var där en bibliotekarie som var väldigt hjälpsam. Han gick bort och hämtade boken till mig och berättade en del om bokens tillkomst för mig, och verkade själv väldigt intresserad och insatt i det. Den gången fick jag lite mer än jag hade räknat med och det gav mig en väldigt positiv bild.

En annan av de intervjuade användarna delar också med sig av ett möte som betydde väldigt mycket. Hon var på jakt efter en bok som hon hade hört om på TV-programmet Livslust. Hon kom inte ihåg vad boken hette, men visste att den fanns med på TV-programmets hemsida, vilket hon berättade för den bibliotekarie som satt i informationsdisken. Tillsammans gick de in på programmet hemsida och klickade sig igenom sidan och de olika rubrikerna tills de kom fram till vilken bok hon var ute efter. I katalogen såg de att boken hon sökte fanns inne och han följde med henne till hyllan och plockade fram boken. Hon beskriver mötet så här:

Allt detta kändes väldigt bra. När han vände skärmen mot mig så att jag också fick se, så kände jag mig delaktig i processen. Likaså att han inte bara sa vilken hylla jag kunde hitta boken på, utan att han följde mig dit och tog fram boken. Det kändes att det jag frågade om var viktigt och han brydde sig om att jag skulle få det jag hade frågat om. Jag kände mig delaktig och min fråga kändes viktig.

## **7.7 Integritet**

Bibliotekarierna anser att det är viktigt att värna om alla användares integritet och att det kan vara ett problem att det är så öppet och lyhört runt informationsdisken. Oftast är

det väl inte så väldigt känsliga saker, men det är ju inte säkert att den som ställer sin fråga vill att de som står runtomkring ska höra vad som sägs, menar de. Man får vara lite smidig när man hanterar det som kan vara känsligt, t.ex. genom att låta bli att nämna titel och innehåll och istället plocka fram och visa, menar en av bibliotekarierna. ”Det kan ju vara så att någon drar sig för att ställa sin fråga när det står andra runtomkring, om det är en prekär eller privat sak det gäller. Då får man hoppas att den personen framför sin fråga ute på golvet när man när på väg någonstans.”, menar en av bibliotekarierna.

En av de intervjuade användarna säger att: ”Jag brukar inte behöva hjälp med något som är känsligt, så det gör mig inget om någon skulle lyssna. Jag har aldrig tänkt på att det skulle kunna kännas besvärande.” Men de övriga uttrycker att man avslöjar lite av sig själv när man ställer sin fråga i informationsdisken. Det privata kommer fram och det är inte säkert att man vill att andra ska höra vad man är intresserad av, eller vad man läser. De tycker att det känns lite jobbigt att ställa sin fråga när det står en massa människor runt omkring och föredrar att vänta, leta själv och gå tillbaka när det blir ledigt.

## **7.8 Obehag i samband med biblioteksbesök**

Bibliotekarierna tror inte att någon känner oro, obehag eller ängslan för att gå in på biblioteket. Inte heller tror de att någon drar sig för att komma dit på grund av att de känner sig osäkra på hur man ska göra, eller hur man ska bete sig. Men samtidigt uttrycker de förståelse för att det kan vara ett stort steg att gå fram till informationsdisken och ställa sin fråga, och att människor antagligen känner sig mer främmande och anonyma ju större biblioteket är. De påpekar också att om en person ser väldigt vilsen ut måste man vara uppmärksam och bemöta det på bra sätt.

De användare jag har intervjuat är däremot övertygade om att det finns människor som känner osäkerhet och obehag när de kommer in på ett bibliotek och kanske till och med drar sig för att gå dit. De ger också egna exempel på saker som har framkallat osäkerhet och ängslan. T.ex att biblioteket känns för stort, för komplicerat och att där är för mycket datorer, att det är svårt att förstå sig på systemet eftersom det känns alltför fackmannamäsig, om skyltning och markering av hyllor är otydlig är det svårt att hitta rätt, vilket också skapar osäkerhet. Atmosfären på biblioteket beskrivs av en användare som ”högtidlig och intellektuell” och att det därför känns alldeles för enkelt att bara fråga efter en viss bok. Biblioteket beskrivs också som ett kunskapen hus som man är rädd att inte höra hemma i. De tycker också det kan kännas som att alla andra vet hur man ska bete sig när man kommer till biblioteket och att man inte vill göra bort sig genom visa att man inte vet hur man gör. En av dem berättar att hon känt sig om en novis när hon kommit in på UB, så första gången följde hon med en kamrat dit, som kunde förklara hur det fungerade där. Hon tyckte det hade känts lite väl jobbigt att komma dit och bara säga att man är osäker på hur det fungerar.

Trygghet är också en viktig aspekt när man kommer till biblioteket, vilket avspeglar sig i följande uttalande:

Jag har inte varit så mycket på det stora biblioteket ännu. Så länge jag jobbade var jag mest på lasaretsbiblioteket och där kände jag ju tjejerna som jobbade där. Det kändes tryggt på något sätt.

## **7.9 Personalens klädsel**

När det gäller bibliotekariers klädsel verkar de bibliotekarier jag har intervjuat eniga om hur man bör klä sig på sitt arbete. De talar om att man ska vara hel, ren och snygg, vårdad, klädd på ett sobert och neutralt sätt i något man trivs i. De är övertygade om att folk kan reagera negativt om man är oerhört elegant klädd, precis som de kan reagera negativt om man är klädd i slitna jeans eller ser slafsigt ut. Det skall vara något mellanting. Alltför elegant klädsel kan skapa barriärer, stöta bort folk och skapa distans. Jeans och t-shirt går bra, däremot är inte shorts lämpligt. Tjejer bör ha klädsel som täcker låren och varken manlig eller kvinnlig personal bör ha utmanande klädsel.

Många gånger kan det vara svårt för besökare att veta vem som är personal, särskilt om man inte befinner sig i någon disk. Inte på något av de bibliotek som de intervjuade bibliotekarierna representerar har personalen någon form av gemensam klädsel. Men en av dem skulle kunna tänka sig att personalen har t.ex. en jeansskjorta i en speciell färg, så att folk lätt kan se vilka som arbetar där. Skyltar med namn och titel är ett annat sätt att tala om för besökare att man är personal. Två av bibliotekarierna har erfarenhet av namnskyltar. Då ser folk också vem de har talat med, menar en av dem.

En av de intervjuade användarna har en bild av bibliotekarier som anonyma även när det gäller klädsel. Någon påpekar att det inte spelar någon roll hur bibliotekarien är klädd, men att ”det inte ska se ut som om de befinner sig i, eller tillhör, något gammalt arkiv.” För övrigt är de överens med bibliotekarierna att det kan ha en viss negativ betydelse och signalera avstånd om bibliotekarierna är väldigt strikt och elegant klädda. Ingen av de intervjuade användarna tycker att personalen ska ha likadana kläder på sig. Däremot uttrycker alla att det skulle vara bra om personalen hade en liten namnskylt på sig, så att man vet vilka som arbetar på biblioteket, även när de är ute bland hyllorna och rör sig.

## **7.10 Bibliotekariernas syn på användaren**

För bibliotekarierna är det självklart att alla ska behandlas lika på ett bibliotek. Alla uttrycker de att alla användare ska ha samma möjligheter, samma rätt att få det de efterfrågar, samma service och samma bemötande. Men samtidigt är det viktigt att ta hänsyn till individen och bemöta varje person utifrån ett individuellt perspektiv. Alla är olika och man kan inte dra alla över en kam, menar de, och det finns många olika sätt att tillgodose någons behov.

## **7.11 Bibliotekariernas uppfattning om arbetet i informationsdisken**

Alla de intervjuade bibliotekarierna är överens om att arbetet i informationsdisken är det allra roligaste. De tycker det är roligt att träffa nya människor och möta nya frågor. I början var man rädd för att inte räkna till, men ju mer erfarenhet man har, ju roligare blir det, menar de. Arbetet i informationsdisken handlar mycket om att kunna koncentrera sig på olika saker, att kunna göra flera saker samtidigt och att ha många bollar i luften. Det är viktigt att kunna laborera och sticka emellan med enklare ärenden, medan man t.ex. gör sökningar till någon. Man får en viss yrkesstolthet när man känner att man behärskar sitt jobb, och folk är nöjda när de får det de vill ha, menar bibliotekarierna. De påpekar också att arbetet i informationsdisken är väldigt viktigt, eftersom det är bibliotekets ansikte utåt.

## 8. Analys och diskussion

För att analysera mitt material använder jag mig av Gudykunst och Kims teorier om kommunikation. De använder sig av följande åtta påståenden för att beskriva och förklara kommunikationsprocessen:

1. Kommunikation är en symbolisk aktivitet
2. Kommunikation är en interaktiv process som innefattar överföring och tolkning
3. Kommunikation innefattar skapande av mening
4. Kommunikation sker i olika medvetandetilstånd
5. Kommunikatörerna försöker bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende
6. Avsikt är inte ett nödvändigt villkor för kommunikation
7. Varje meddelande har en innehållsdimension och en relationsdimension
8. Kommunikatörerna påtvingar interaktionen en viss struktur

Med utgångspunkt från dessa åtta påståenden analyserar jag det material jag har fått fram i mina intervjuer. Samtidigt sätter jag mitt intervjumaterial i relation till det övriga materialet i mitt teori- och litteraturavsnitt. Eftersom jag lägger tyngdpunkten på den ickeverbala kommunikationen i referensmötet är det i första hand den jag koncentrerar mig på. Jag ska också dra paralleller mellan mitt material och Svensk Biblioteksförningens rekommendationer samt beskriva hur attityder och värderingar påverkar referensmötet.

### 8.1 Kommunikation är en symbolisk aktivitet

Det första av Gudykunsts och Kims antaganden är att kommunikation är en symbolisk aktivitet, det vill säga att vi använder oss av symboler när vi kommunicerar. Även Fiske utgår från samma tanke när han påpekar att all kommunikation inbegriper tecken och koder som överförs till eller görs tillgängliga för andra. Symboler är saker som står för eller representerar något annat och kan vara såväl skrivna som verbala och ickeverbala.

I min undersökning finns det flera exempel på sådant som man kan beskriva som ickeverbala signaler och som alltså är symboler som står för något. När en användare möter biblioteket (jfr 8.1) kan man se byggnad, lokaler, storleken på biblioteket, inredning, själva systemet och skyltar som ickeverbala symboler. Även personalen sänder ut signaler, både verbala och ickeverbala. Allt detta präglar den atmosfär en användare möts av. En användare som kommer in på biblioteket (jfr 8.2) kan gå direkt och söka i datorerna, gå och leta i hyllorna, gå mot informationsdisken eller se bortkommen ut. Även detta är ickeverbala signaler som jag definierar som symboler. När en användare närmar sig informationsdisken (jfr 8.3) kan han/hon mötas av symboler som att bibliotekarien sitter och tittar ner i sina papper, stirrar in dataskärmen, samtalar med eller avbryter samtal med kollegor eller att bibliotekarien tittar upp, möter användarens blick, hälsar, nickar eller ler. Ett verbalt yttrande som "Förlåt att jag stör" är också en symbol för något. Att nicka eller säga några ord till den som står och väntar på sin tur (jfr 8.4) är ytterligare exempel på symboler, liksom kölappar vid informationsdisken.

När en användare ställer sin fråga (jfr 8.5) i informationsdisken är en mängd olika symboler inblandade, i form av både verbala och ickeverbala signaler. Alla ord som

uttalas är naturligtvis verbala signaler, liksom frånvaron av ord, språk, dialekter samt olika begrepp. Det sätt som frågan ställs på, bibliotekariens förmåga att lyssna samt att bibliotekarien kanske drar iväg åt fel håll ingår också i de verbala signalerna. De symboler som representeras av ickeverbala signaler i samband med att en fråga ställs är de böcker som finns eller inte finns på biblioteket, lugn atmosfär, stress, att vända skärmen mot användaren, en stol framför informationsdisken, följa med till hyllan eller att vara ute och röra sig bland hyllorna. Rösten, den ickeverbala signal som går under begreppet paraspråk, är också en symbol som nämns av respondenterna. Att det är öppet och lyhört (jfr 8.6) runt informationsdisken så att samtal kan höras av andra än bibliotekarien och den som ställer sin fråga, är också sådant som kommunicerar till omgivningen. Även klädsel (jfr 8.8) är en symbol som kommunicerar likaväl som en eventuell skylt med namn och titel. När det handlar om bibliotekariens arbete i informationsdisken (jfr 8.10), anser jag att man kan se bibliotekarien som en symbol. I egenskap av det som en av de intervjuade kallar för "bibliotekets ansikte utåt", blir bibliotekarien automatiskt en symbol för biblioteket.

De ickeverbala signaler som jag här har redogjort för, är alltså sådant som mina respondenter har gett exempel på i intervjuerna. De ryms i första hand under begreppen gester, mimik och kroppshållning. Närhet, alltså hur nära andra människor vi sitter eller står, samt kroppskontakt, alltså vem vi berör när, är sådant som inte någon av respondenterna har nämnt. Det tolkar jag som att närhet och kroppskontakt är något som kommer senare, när man har läst av och bedömt de gester och ansiktsuttryck som man tar emot när man möts. Det i sin tur påverkar förmodligen vilken form av närhet och vilken grad av kroppskontakt man kan tänka sig att ha med varandra.

Jag anser även att biblioteket som institution är en symbol och man kan fundera över om biblioteket symboliserar samma sak för alla människor. Det gör det förmodligen inte. Gudykunst och Kim påpekar nämligen att symboler är symboler endast på grund av att en grupp människor är överens om att behandla dem som sådana, men det betyder inte att alla människor delar den betydelse som givits en symbol. Eftersom vi lär oss innebörden av symboler genom socialisationsprocessen betyder det att vår kultur, vår familj och våra individuella erfarenheter påverkar den betydelse vi ger en viss symbol. Detta påverkar naturligtvis människors syn på biblioteket och vad biblioteket symboliserar för dem som möter det.

Jag försöker under den här punkten att inte göra någon positiv eller negativ värdering av de olika ickeverbala signalerna som jag tar upp här, eftersom det är först när någon har tagit emot och tolkat dem som man kan beskriva dem som det ena eller det andra. Men det är viktigt att ha klart för sig att alla de signaler som det finns exempel på här, alltså i stort sett allt en användare möter vid ett besök på biblioteket, är symboler som på ett eller annat sätt kommunicerar med dem som möter dem. Men för att det ska bli en kommunikation, måste dessa symboler överföras och tolkas och det är vad Gudykunst och Kim tar upp under sin andra punkt.

## **8.2 Kommunikation är en interaktiv process som innefattar överföring och tolkning**

Kommunikation är en interaktiv process, alltså en process mellan individer, som innefattar överföring och tolkning. Överföring innebär att man med hjälp av symboler

överför ett meddelande och försöker göra andra medvetna om våra tankar, känslor och attityder. I samma stund som meddelandet överförs tar mottagaren emot meddelandet och tolkar det som uttrycks med de symboler som överförs. Detta visar att Gudykunst och Kim här ansluter sig till det som Fiske kallar för den processinriktade kommunikationsteorin, som ser kommunikation som överföring av meddelanden och beskriver vad som sker i denna överföring och vilka resultat det leder till. Alla de ickeverbala signaler som mina intervjupersoner har gett exempel på, och som jag behandlade under förra rubriken, är alltså symboler som överförs av bibliotekarie eller användare och samtidigt tas emot av den andra parten som försöker uppfatta och tolka det som överförs. Jag ämnar nu med utgångspunkt från dessa ickeverbala signaler och mina intervjupersoners berättelser visa hur överföring och tolkning kan ske.

#### *Att möta biblioteket*

De ickeverbala symboler en biblioteksanvändare möter i form av byggnad, lokaler och inredning överför tankar, känslor och attityder som användaren omedelbart börjar tolka. Frågan är vad kommuner och arkitekter, samt de som inreder ett bibliotek, vill överföra med hjälp av dessa symboler och hur medvetna de är om den fysiska miljöns betydelse i en kommunikationssituation. För att få veta detta skulle jag naturligtvis behövt intervjua någon politiker eller en arkitekt.

Men de användare jag har intervjuat menar att det är betydelsefullt att kunna uppfatta biblioteket som en samlingsplats och ett kulturcentrum med välkomnande atmosfär. Detta är beroende av både byggnad, lokaler, inredning och naturligtvis av hur man blir bemött av personalen, menar de. Det kan jämföras med Ross och Dewdney's undersökning från 1994, som visade att redan innan användaren har ställt sin fråga har många bildat sig en uppfattning om huruvida biblioteket har en välkomnande atmosfär eller inte, genom att se på den fysiska miljön. Arkitektur, inredning och personalens bemötande är alltså sådant som i stor utsträckning påverkar atmosfären.

Alla individer överför och tolkar meddelande på olika sätt beroende på den bakgrund, de känslor och de individuella erfarenheter vederbörande har, påpekar Gudykunst och Kim. Det innebär att användare som möter biblioteket upplever biblioteket i förhållande till sin egen bakgrund, sina känslor och sina erfarenheter. Det finns respondenter i min undersökning som tolkar biblioteket som högtidligt och intellektuellt och ser det som en symbol för kunskap. En sådan tolkning påverkar naturligtvis upplevelsen av mötet med biblioteket.

#### *Att be om hjälp / klara sig själv*

Respondenterna i min undersökning anser att det är viktigt att bibliotekarien rätt kan tolka de signaler en användare överför och låter de som vill klara sig själva få göra det, men samtidigt vara så lyhörd att man inte lämnar en bortkommen och osäker användare till sitt öde utan uppträder på ett sätt som inbjuder till kontakt. Men det här kan vara en svår balansgång, anser jag. Eftersom man måste ha som mål att i varje situation eliminera användarens eventuella känsla av osäkerhet och obehag i samband med besöket, måste man vara uppmärksam på om de signaler användaren överför ska tolkas som att vederbörande verkligen vill klara sig själv eller om det beror på att vederbörande känner sig osäker eller inte vill avslöja sin oförmåga och därför inte ber om hjälp.

#### *Att närma sig informationsdisken*

Användare som närmar sig informationsdisken tar emot och tolkar olika former av ickeverbala signaler som bibliotekarien överför. Om bibliotekarien tittar upp och möter användarens blick, hälsar, nickar, ler och ser glad ut, tolkar användarna i min undersökning det som att bibliotekarien har sett användaren, finns tillgänglig för honom/henne och att man är välkommen att ta kontakt. Om bibliotekarien däremot tittar ner i sina papper, stirrar in i dataskärmen eller samtalar med sina kollegor gör användarna i min undersökning tolkningen att bibliotekarien är upptagen med viktigare saker än att ge användaren uppmärksamhet. Även de bibliotekarier jag har intervjuat är noga med att betona nödvändigheten av att möta blicken på den som närmar sig informationsdisken och att inte ägna sig åt uppgifter som gör att man ser upptagen och otillgänglig ut. Därför har jag mycket svårt att tänka mig att någon av dem skulle ägna sig åt det Grogan kallar för undvikande beteende, såsom att ge ett falskt intryck av att vara upptagen för att imponera på besökare. Dewdney och Ross nämner också att själva informationsdisken kan vara utformad på ett sådant sätt att den av användaren kan tolkas som en barriär och då finns det ju en risk att användare låter bli att ställa sin fråga. Ingen av mina respondenter nämner något om detta, men det kan naturligtvis vara en av de faktorer i inredningen som påverkar om atmosfären uppfattas som välkomnande eller ej.

#### *Att vänta på sin tur*

När en användare står vid informationsdisken och väntar på sin tur är det viktigt att bibliotekarien överför signaler som användaren kan tolka som att man är sedd och att det är min tur när bibliotekarien är färdig med den han/hon just håller på med. Det gör bibliotekarien bäst genom att möta användarens blick och säga några ord, menar de bibliotekarier jag har intervjuat. Om bibliotekarien däremot bara sätter sig ner och börjar slå i datorn när någon står och väntar, överför bibliotekarien signaler som användaren kan tolka som att bibliotekarien inte är medveten om att där står någon och väntar, menar de. Kölappar vid informationsdisken är en ickeverbal signal som, när de överförs till användaren, kan tolkas som att man har sin plats i kön och kan röra sig fritt tills det blir min tur. Men bibliotekarierna i min undersökning anser att det finns en viss risk att någon användare tolkar det som att man måste ha något viktigt att fråga om för ta upp en plats i kön.

#### *Att ställa sin fråga*

När en användare ställer sin fråga kan man inte helt bortse från den verbala kommunikationens betydelse. De bibliotekarier jag har intervjuat ger exempel på verbal kommunikation som kan göra det svårt för bibliotekarien att tolka det som överförs. T.ex. en användare som inte klart uttrycker vad det är de vill ha eller en användare som bara säger ett enda ord. Om bibliotekarie och användare inte har ett gemensamt språk, eller om någon talar en annorlunda dialekt, kan det försvåra tolkningen. Bibliotekarierna i min undersökning påpekar att användare i vissa fall har svårt att skilja på begrepp som recension och analys, "böcker av" och "böcker om", biografier, memoarer och skönlitteratur. Då är det viktigt att vara uppmärksam på hur man ska tolka det som överförs, menar de. Allt som påverkar och försvårar tolkningen av ett överfört meddelande kan man kalla för brus.

Ickeverbala signaler som, enligt mina respondenter, har stor betydelse i samband med att en fråga ställs är mimik, kroppspråk och paraspråk, vilket kan jämföras med att Grogan anser att mimik, kroppshållning och paraspråk är sådant som i allra högsta grad

påverkar referensmötet. Även Kazlauskas samt Ross och Dewdney trycker på betydelsen av mimik och kroppshållning.

Enligt min undersökning har kommunikationen i samband med referensmötet också att göra med hur användaren ställer sin fråga, om frågan ställs på ett trevligt sätt eller inte. Ett par av bibliotekarierna i min undersökning, menar att användarens sätt att ställa frågan kan påverka deras sätt att bemöta dem. Grogan pekar på det omvända förhållandet, nämligen att bibliotekariens ansiktsuttryck kan påverka användarens villighet att ställa en fråga, samt påverka det sätt på vilket frågan ställs. Detta är intressant att jämföra med den processinriktade kommunikationsteorin. Den trycker på att kommunikation handlar om hur sändare och mottagare kodar och avkodar ett meddelande och ser kommunikationen som en process där människor påverkar varandras beteende, sinnesstämning eller känslor. Vi påverkar och blir påverkade av den vi möter i en kommunikationssituation. Bibliotekarien som säger att "truliga och avoga personer måste man bemöta på ett trevligt sätt", är medveten om de negativa signaler vederbörande överför och tolkar dem också som sådana. Däremot försöker hon undvika att bli påverkad av de negativa signalerna och anstränger sig istället för att överföra signaler som av användaren kan tolkas i en positiv riktning.

#### *Integritet*

Att det är öppet och lyhört runt informationsdisken och att andra användare kan stå intill och höra vad man pratar med bibliotekarien om, är sådant som överförs och tolkas av de som vill använda sig av informationsdiskens tjänster. Även min undersökning visar att både användare och bibliotekarier uppfattar informationsdisken som en väldigt öppen och lyhörd plats. Den situation som råder på våra bibliotek är väldigt långt ifrån den inställning som Grogan har, att en användares fråga bör behandlas med samma diskretion som ett samtal hos en läkare. Så långt kommer vi kanske aldrig, men det är intressant att fundera över hur användare tolkar denna öppenhet inför andra.

#### *Obehag i samband med biblioteksbesök*

Under den här punkten som behandlar överföring och tolkning tar jag inte upp de obehag en användare kan uppleva i samband med besöket på biblioteket. Jag menar att obehag är något som uppstår när användaren har tagit emot och tolkat de överförda signalerna och att obehag är en känsla som uppstår när man försöker skapa mening i situationen.

#### *Klädsel*

Med hjälp av den ickeverbala signalen klädsel kan man ge uttryck för (överföra) sin personlighet och sin identitet, men samtidigt måste man vara medveten om att människor verkligen gör tolkningar utifrån hur man ser ut och är klädd. Det finns användare i min undersökning som tolkar bibliotekariers klädsel som anonymt. Men bibliotekarierna i min undersökning är måna om att överföra signaler som kan tolkas som hel, ren, snygg, vårdad, sober, neutral, ej utmanande. Ett mellanting mellan slitna jeans och alltför elegant klädsel är det bästa, menar de.

### 8.3 Kommunikation innefattar skapande av mening

Jag anser att begreppen tolka och skapa mening ligger väldigt nära varandra och att tolka ganska omärkligt övergår i att skapa mening. Samtidigt menar jag att just ”skapa mening” är det mest centrala i hela processen, eftersom det är här allting sker. Det är här som kommunikationen får sin egentliga betydelse för den enskilde individen och det är här man bestämmer sig för vad detta verkligen innebär. För mig innebär ”skapa mening” att jag genom min tolkning får en insikt som påverkar min upplevelse och mina känslor och därmed resulterar i en viss handling. Jag handlar utifrån den mening jag har skapat av det jag har tagit emot och tolkat. Det är viktigt att fundera på vilken mening man vill att användaren ska skapa i samband med besöket på biblioteket och hur man kan agera för att den mening en användare skapar är positiv.

Den mening man skapar påverkas enligt Gudykunst och Kim av följande faktorer: *meddelandet, kanalen, situation och plats, människorna* samt själva *interaktionen*. *Meddelandet* syftar på det som överförs och tas emot och tolkas. *Kanalen* är det som används för att överföra meddelandet och kan vara t.ex. rösten, kroppen, klädsel, skyltar eller telefonledning. Den *situationen och plats* man befinner sig i påverkar också kommunikationen. I min undersökning är situation och plats biblioteket. Det ändrar sig inte genom undersökningen och jämförs inte heller med någon annan situation och plats. Mening påverkas också av de *människor* man möter och kommunicerar med, i det här fallet personalen på biblioteket. Slutligen kan mening också uppstå ur själva *interaktionen* mellan användare och bibliotekarie, genom att man t.ex. förhandlar om en ny mening med den man kommunicerar med. Att förhandla om en ny mening jämför jag med begreppet feedback.

#### *Att möta biblioteket*

De användare i min undersökning som uppfattar biblioteket som en samlingspunkt och ett kulturcentrum med trivsamt och välkomnande atmosfär, skapar sig meningen att vara välkommen och att här finns något att uppleva och inhämta. En sådan användare är troligtvis benägen att återvända. De bland mina respondenter som däremot upplever biblioteket som alltför högtidligt och intellektuellt, skapar istället känslan (meningen) av att inte höra hemma där, vilket kan resultera i att vederbörande inte kommer tillbaka. En av mina respondenter anser att bibliotekets komplicerade system skapar problem. Det kan vara svårt för en användare att skapa mening i ett system som är alltför komplicerat och svårt att förstå sig på. En annan av mina respondenter beskriver sitt möte med biblioteket och dess system som en utmaning som han vill bemästra och klara av. Denna utmaning ser jag också som en mening som skapas i mötet med biblioteket.

#### *Att be om hjälp / klara sig själv*

Det är viktigt att bibliotekarien rätt avläser användarens ickeverbala signaler för att förstå om vederbörande vill klara sig själv och i så fall respektera det. Men det är lika viktigt att rätt avläsa signalerna hos en användare som överför vilslna signaler. Om bibliotekarien överför till en vilslen användare att han finns till hands för att hjälpa till, så kan det vara den återkopplingen som ger användaren mod att ställa sin fråga. Det visar i alla fall ett av exemplen i min undersökning, då bibliotekariens överförda verbala signal om att erbjuda hjälp, gjorde att användaren skapade meningen att det var okej att be om hjälp. Detta visar att återkoppling är en av de faktorer som hjälper till att skapa mening.

Själva situationen kan påverka hur mycket meddelandena behöver genomarbetas för att bli förstådda. De bibliotekarier jag har intervjuat menar att deras erfarenhet hjälper dem att förstå och vara lyhörda för om en användare behöver hjälp eller hellre vill klara sig själv. Det innebär att användarens signaler i den här situationen inte kräver alltför mycket genomarbetning för att bibliotekarien ska förstå signalerna.

Biblioteksföreningens riktlinjer handlar om att behandla besökare med omdöme och respekt, skydda deras rätt till sekretess, respektera deras integritet samt att skapa ett förtroendefullt klimat. Det låter väldigt självklart och kan naturligtvis inte ifrågasättas. Däremot kan man fundera över vad de här begreppen innebär just när en bibliotekarie ska försöka förstå om en användare vill ha hjälp eller inte. I den situationen är det viktigt att respektera att vederbörande kanske vill försöka själv, att då lämna dem ifred, men samtidigt visa att man har sett vederbörande så att han/hon förstår att man finns tillgänglig om det behövs. Då tycker jag man har visat respekt för vederbörandes integritet.

#### *Att närma sig informationsdisken*

Enligt min undersökning beror det på minen hos den som sitter i informationsdisken om användaren vill ta kontakt eller ej. Det är mycket viktigt för meningsskapandet vilka signaler, såväl ickeverbala som verbala, bibliotekarien sänder ut. Mina respondenter är eniga om att det är bra för användaren att få uppmärksamhet genom att bibliotekarien tittar upp, möter användarens blick och ler. Då känner sig användarna i min undersökning sedda och uppfattar bibliotekarien som tillgänglig. Det kan resultera i att vederbörande bestämmer sig för att gå fram till disken och ställa sin fråga, vilket jag vill beskriva som en skapad mening. Ser däremot bibliotekarien väldigt upptagen ut genom att titta ner i sina papper, stirra in i dataskärmen eller stå och pratar med kollegor utan att lyfta blicken när någon kommer, uppfattar användarna i min undersökning det som att bibliotekarien inte vill bli störd. Resultatet av detta kan vara att användaren passerar utan att frågan blir ställd och biblioteket har kanske fått en användare som skapat en mening av att bibliotekarien inte finns till för honom/henne.

Detta bekräftar det som både Grogan och Kazlauskas tar upp, nämligen att bibliotekariens kroppsspråk har stor betydelse för hur användare agerar när de närmar sig informationsdisken. Enligt Grogan är det viktigt att man som bibliotekarie visar att man är tillgänglig, samt ler och ser glad ut. Det är också viktigt att vara uppmärksam på de ickeverbala beteenden som påverkar besökare i negativ riktning. Kazlauskas ger exempel på negativa ickeverbala beteenden som en bibliotekarie inte får uppvisa. Att inte ge den som närmar sig informationsdisken ett ickeverbalt erkännande, att inte visa att man har sett vederbörande, hålla handen över ögonen och vara fördjupad i något arbete är sådant som kan skrämja bort användare, menar han. Det som både bibliotekarier och användare i min undersökning tycker är viktigt, dvs uppmärksamhet, ögonkontakt, vänlighet samt visa att besökaren är sedd, är sådant som också biblioteksföreningen trycker på i sina riktlinjer.

En användare som kommer fram till informationsdisken och säger: "Förlåt att jag stör", visar att han/hon har skapat sig meningen att bibliotekarien är upptagen och blir störd om användaren ställer sin fråga. I den situationen kan själva interaktionen hjälpa till att förhandla om en ny mening genom att bibliotekarien talar om att vederbörande inte alls stör utan att det går bra att ställa frågan. Denna interaktion, som jag jämför med feedback, hjälper alltså till att förändra meningen för användaren och ger därmed användaren möjlighet att skapa en bättre eller mer positiv mening.

En av bibliotekarierna i min undersökning menar att man lätt stoppar in folk i olika fack och känner på sig vad frågan kommer att handla om. Det är något som Bunge varnar för och menar att man måste undvika att se på människor som stereotyper och stoppa in dem i olika fack. Jag menar att bibliotekarien i min undersökning använder sig av sin erfarenhet och sina attityder för att skapa mening, istället för att skapa ny mening i varje möte. Men det är den funktionen våra attityder har. De ska hjälpa oss att slippa ta ny ställning varje gång man möter det som attityden gäller, i det här fallet en ”viss typ av användare”.

#### *Att vänta på sin tur*

Att användaren känner sig uppmärksam och förstår att det snart är hans/hennes tur, är ett sätt att skapa mening när man står och väntar på sin tur, enligt de bibliotekarier jag har intervjuat. Ett system med kölappar kan skapa olika mening för olika användare, menar bibliotekarierna vidare. En användare kan t.ex. uppfatta kölapparna som en hjälp att cirkulera i biblioteket medan man väntar, utan att behöva bevaka sin plats i kön. Men en annan användare kan uppfattat det som att man måste ha något viktigt att fråga om, för att ta en lapp, och att man inte bör ta upp plats i kön med vilken enkel fråga som helst. Den typen av meningsskapande kan resultera i att användaren inte tar någon kölapp och inte får sin fråga ställd.

#### *Att ställa sin fråga*

Språkförbistringar, dialekter och vissa begrepp kan göra det svårt för båda parter att skapa mening i en situation då användaren ställer sin fråga, menar de bibliotekarier jag har intervjuat. Då är det nödvändigt att låta själva interaktionen i form av återkoppling hjälpa till att skapa en ny mening, t.ex genom att ställa frågor på olika sätt eller genom att föreslå olika saker. Bibliotekarierna i min undersökning skapar ibland mening att användaren inte själv förstår frågan. Men det vill jag jämföra med Bunges resonemang om att interaktionen i en referenssituation innefattar tre faser, varav den första faser då användaren presenterar sitt problem är väldigt kort, saknar specificering och återspeglar inte användarens verkliga informationsbehov. Det beror, enligt Bunge, på att användaren egentligen bara vet vad som är själva problemet och inte vilken information han behöver. Då, menar jag, är det svårt för användaren att uttrycka sitt behov på ett sätt som känns meningsfullt för bibliotekarien och bibliotekarien kan skapa mening att användaren inte själv förstår frågan.

Användarna i min undersökning poängterar att bibliotekarien måste vara bra på att lyssna, för ibland händer det att man måste förklara flera gånger vad det är man söker. De menar också att man får vara vaksam när bibliotekarien kommer med sina egna tankar och idéer, så att de inte ”drar iväg åt fel håll och lurar på en något som inte riktigt hör dit.” Detta visar att det är viktigt att bibliotekarien skapar mening genom att lyssna aktivt och undviker det som Grogan varnar för, att tolka användarens behov så att det ska passa de egna föreställningar eller de bibliografiska strukturerna. Omman utgår från att ordet kommunikation betyder att göra något gemensamt, så menar jag att målet med interaktionen mellan bibliotekarie och användare när en fråga ställs, är att göra användarens fråga gemensam. Annars går det inte att skapa den mening som är nödvändig för att bibliotekarien ska kunna erbjuda relevanta svar på informationsbehovet.

I varje interaktion mellan användare och bibliotekarie skapas det en mening. Att användaren känner delaktighet i processen, att användaren upplever bibliotekarien som engagerad och intresserad, att användaren känner att bibliotekarien tycker att frågan är

viktig och behöver ett svar och att bibliotekarien bryr sig om honom är, enligt min undersökning, exempel på mening som användaren skapar i interaktionen med bibliotekarien. Att känna det som att man är till besvär eller att uppleva en stressad bibliotekarie som ovänlig eller överlägsen är också en mening som skapas ur interaktionen med bibliotekarien. Andra former av meningsskapande, som det ges exempel på i min undersökning, är att en stol framför informationsdisken uppfattas av användaren som att man får tid att reda ut det man frågar efter. Att följa med en användare till hyllan kan eliminera känslan av osäkerhet och skapar istället en känsla av trygghet. En bibliotekarie som rör sig ute bland hyllorna uppfattas av användare i min undersökning som mer tillgänglig, vilket skapar meningen att det är lättare att ställa sin fråga.

Om biblioteket har låtit bli att köpa in en viss bok av kvalitetsskäl är det oerhört viktigt att en användare inte får någon möjlighet att känna sig (skapa mening av att vara) dömd eller nedvärderad för att man frågar om fel saker eller läser fel litteratur, poängterar bibliotekarierna i min undersökning. Jag anser att det är viktigt att bibliotekarien funderar på sina attityder och fördomar dels till den aktuella litteraturen och dels till den användare som frågar efter just den boken, och är medveten om att attityderna avspeglas i det ickeverbala språket. Om en användare känner sig i underläge gentemot bibliotekarien kan det uppstå psykologiskt brus som kan störa eller göra den fortsatta kommunikationen omöjlig.

Biblioteksförningens riktlinjer för referensarbete trycker på att odelad koncentration och intresse bör ges till den person man ägnar sig åt. Det är viktigt att bibliotekarien lyssnar förutsättningslöst, behåller ögonkontakten, inte tappar koncentrationen eller börjar syssla med andra saker. Under själva referensdialogen ska bibliotekarien lyssna aktivt och ställa öppna frågor, ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning samt bekräfta att man uppfattat frågan genom att t.ex. nicka eller inflika korta kommentarer. Detta stämmer väl överens med det användarna i min undersökning uttrycker. De anser att bibliotekariens engagemang, förmåga att kunna lyssna och visa intresse för både användaren och hans fråga samt att inte tycka att frågan är konstig, är viktigt i en referenssituation.

### *Integritet*

Både bibliotekarier och användare i min undersökning är medvetna om att det kan vara besvärligt att det är så öppet och lyhört runt informationsdisken, men bibliotekarierna menar att man får vara medveten om problemet och försöka hantera känsliga frågor på ett smidigt och icke utlämnande sätt. Om det är väldigt lätt för dem som står i närheten av informationsdisken att höra vad som sägs när en fråga ställs, känner användaren att man lämnar ut sig själv och avslöjar saker om sig själv som man inte vill att andra ska ta del av. Eftersom kommunikation betyder "att göra gemensamt" menar jag att det handlar om att användaren inte vill göra sin fråga gemensam med dem som står runtomkring, utan enbart med bibliotekarien. Därmed finns det en risk att användaren, om den personliga integriteten inskränks alltför mycket, skapar en mening som resulterar i att han låter bli att ställa sin fråga.

### *Obehag i samband med biblioteksbesök*

Att känna osäkerhet och obehag i samband med biblioteksbesök vill jag beskriva som ett meningsskapande som sker i samband med användarens interaktion med biblioteket eller bibliotekarien. Det är en upplevelse av situationen som resulterar i ett obehag. Det är intressant att konstatera att ingen av de bibliotekarier som jag har intervjuat tror att

någon känner oro, obehag eller ängslan för att gå in på biblioteket, eller drar sig för att komma dit på grund av att de känner sig osäkra. Detta trots att forskningen, enligt Grogan, upprepade gånger har visat att människor känner sig illa till mods på bibliotek. Däremot visar min undersökning att bibliotekarierna har förståelse för att det är ett stort steg att gå fram till informationsdisken och ställa sin fråga samt att människor förmodligen känner sig mer främmande och anonyma ju större biblioteket är.

I min undersökning finns det flera exempel på vad som gör att det kan kännas obehagligt för en användare att komma in på biblioteket: biblioteket är för stort, där är för mycket datorer, det är svårt att förstå sig på det komplicerade systemet, otydlig skyltning och dålig markering av hyllor. Som användare kan man vara orolig för att frågan man har är alldeles för enkel och man kan vara rädd för att göra bort sig genom att visa att man inte vet hur man gör, eftersom man tror att alla andra vet hur man ska bete sig på biblioteket. Detta obehag kan göra att användaren skapar en mening som för med sig att frågan inte blir ställd eller att användaren drar sig för att gå till biblioteket.

Detta kan jämföras med det som Mellon benämner "library anxiety". Hon beskriver begreppet som en känsla av obehag och ängslan som kan utlösas av att biblioteket är väldigt stort, att man saknar kunskap om var saker och ting finns, man vet inte var man ska börja och man vet inte vad man ska göra. Denna känsla uppstår när användaren tror att han/hon är ensam om att inte förstå sig på systemet och hur man använder biblioteket. Cecilia Herdenstam, å sin sida, ser fenomenet library anxiety som en form av prestationsångest, alltså en rädsla för att inte vara tillräckligt duktig i egenskap av biblioteksanvändare. Enligt Herdenstam är det biblioteksmiljön, vana och kunskap vid biblioteket, samt bibliotekspersonalen som spelar störst roll när det gäller uppkomsten av library anxiety. Att bibliotekspersonalen är väldigt viktigt menar även Mellon, som understryker att interaktion och kommunikation har stor betydelse när det gäller library anxiety. Att lära känna bibliotekarien kan skapa en bättre känsla av trygghet, menar hon. Det ger också en av användarna i min undersökning uttryck för på följande sätt: "Så länge jag jobbade var jag mest på lasaretsbiblioteket och jag kände ju tjejerna som jobbade där. Det kändes tryggt på något sätt." Jag tror att ett sätt att försöka minimera library anxiety på folkbibliotek kan vara att ha biblioteksvisningar och sökkurser för allmänheten. Detta ger användarna mer vana vid och kunskap om biblioteket samt hjälper till att etablera kontakt med bibliotekarien, vilket kan göra känslan av osäkerhet och ängslan mindre.

### *Klädsel*

Klädsel är en ickeverbal signal som skickar meddelanden om sin bärare till de människor man möter. En alltför elegant klädd bibliotekarie kan förmedla en känsla av distans och avstånd och göra det svårare att etablera kontakt, menar både användare och bibliotekarier i min undersökning. En av användarna påpekar att bibliotekarier ofta är anonyma även när det gäller klädsel och att de inte bör se ut som om de kommer från något gammalt arkiv. Det är förmodligen rädslan för dessa ytterligheter som gör att bibliotekarierna i min undersökning trycker på en neutral och sober klädsel. Användarens klädsel är inte något jag har tagit upp i min undersökning men det är intressant att fundera över hur bibliotekarien skapar mening utifrån användarens klädsel.

Om bibliotekarien bär en namnskylt med namn och titel får användaren information om vem man pratar med. Det kan hjälpa användaren att sätta bibliotekarien i ett sammanhang, gör bibliotekarien mindre anonym, ger användaren möjlighet till

återkoppling och hjälper användaren att skapa mening. Både bibliotekarier och användare i min undersökning är positiva till den formen av ickeverbal information.

#### *Bibliotekariens syn på användaren samt på sitt arbete i informationsdisken*

Bibliotekariens syn på användaren, bibliotekariens uppfattning om arbetet i informationsdisken samt känslan av yrkesstolthet har att göra med bibliotekariens attityder och värderingar till användaren, till sig själv och till sitt arbete. Men jag ser det också som ett meningsskapande som kommer ur interaktionen med användaren.

### **8.4 Kommunikation sker i olika medvetandetillstånd**

Gudykunst och Kim menar att vi inte alltid är medvetna om hur vi kommunicerar. När vi befinner oss i en situation där vi kommunicerar på rutin, använder vi oss av våra omedvetna teorier om kommunikation. Det är när vi möter nya människor och nya situationer och kommunikationen blir inte lika rutinmässig, som vi blir medvetna om vårt sätt att kommunicera.

En användare som är van att besöka biblioteket funderar inte särskilt mycket på vem, hur, vad och när han kommunicerar, utan det sker omedvetet och rutinmässigt. Detta gäller i alla de situationer jag har tagit upp och som en användare kan befinna sig i på biblioteket. Så länge kommunikationen sker omedvetet och rutinmässigt känner sig användaren trygg och säker. Men om mötet med biblioteket är något nytt och främmande blir användaren genast mer medveten om sitt sätt att kommunicera, eftersom det inte är helt självklart vem, hur, vad och när man bör kommunicera. Detta framkallar känslor av osäkerhet och obehag vilket i sin tur kan ge upphov till library anxiety.

På samma sätt är det för bibliotekarien, menar jag. Med en välkänd användare kommunicerar bibliotekarien mer på rutin och använder sina omedvetna teorier om kommunikation. Men att möta nya användare och användare med annan social eller kulturell bakgrund, gör bibliotekarien mer medveten om sitt sätt att kommunicera, alltså vad och hur man kommunicerar. Ju mer erfarenhet man har som bibliotekarie, desto roligare blir arbetet, anser de bibliotekarier jag har intervjuat. Det tror jag har att göra med att kommunikationen sker mer eller mindre medvetet. Ju mer erfarenhet och rutin man har av olika frågor och olika människor, desto lättare blir det att använda sig av sina omedvetna teorier om kommunikation.

Man kan också fundera över vilken medvetandegrad en bibliotekarie har när han/hon klär sig för att gå till sitt arbete. Förmodligen är det något som sker ganska rutinmässigt och omedvetet eftersom bibliotekarien i stort sett vet premisserna. Med hjälp av sina omedvetna teorier om vem, vad och hur man kommunicerar och hur man presenterar sig själv, påverkar det förmodligen även sättet att klä sig på arbetet, så att man inte sticker ut alltför mycket åt något håll.

## **8.5 Försöka bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende**

Man väljer kommunikationsstrategi beroende på hur personen som tar emot meddelandet reagerar, menar Gudykunst och Kim. När andras beteende är förutsägbart finns där en rytm i kommunikationen och interaktionen känns behaglig. Om denna förutsägbarhet och rytm saknas känner man istället obehag. Min undersökning visar att ansiktsuttryck, ögon och leende är viktig för att det ska kännas behagligt för användaren. Det har förmodligen att göra med att det finns en viss förutsägbarhet i att en bibliotekarie tittar upp, möter blicken och ler när någon kommer in. Jag anser att det är viktigt att biblioteket blir medvetet om hur användare reagerar på de meddelanden och signaler som biblioteket sänder ut. Om resultatet av besöket på biblioteket är obehag eller ängslan måste biblioteken tänka över sitt kommunikationsbeteende och välja en annan kommunikationsstrategi. Att ta emot synpunkter och förslag och att göra regelbundna undersökningar av hur användare uppfattar biblioteket, tror jag kan vara ett sätt att få hjälp med att välja rätt kommunikationsstrategi.

## **8.6 Avsikt är inte ett nödvändigt villkor för kommunikation**

Man kan inte undvika att kommunicera och det är inte nödvändigt att ett meddelande överförs avsiktligt. Kommunikation uppstår nämligen varje gång en person tillskriver mening till sitt eget eller andras beteende, eller frånvaro av beteende. Detta styrks av fler än Gudykunst och Kim. Även Grogan samt Dimbleby och Burton menar att det förhåller sig på det sättet och att vi ofta är omedvetna om den information vi oavsiktligt skickar iväg.

När en användare möter biblioteket kan det alltså inträffa att användaren upplever situationen på ett sätt som biblioteket eller bibliotekarien inte alls har tänkt sig. Användarna i min undersökning redogör för en del tolkningar och reaktioner som jag vill se som en följd av brus. Det är förmodligen inte bibliotekariens avsikt att en användare som närmar sig informationsdisken ska passera utan att ta kontakt, på grund av att användaren har uppfattat det som att bibliotekarien inte vill bli störd. Inte heller kan det väl vara en bibliotekaries avsikt att en användare ska känna sig dum för att man frågar efter "fel" sorts litteratur. Att det är öppet och lyhört runt informationsdisken behöver inte innebära att biblioteket har för avsikt att användaren ska känna sig utelämnad. Däremot kan man fundera över om det uppstår diskussioner om användares integritet vid informationsdisken, när man planerar ett bibliotek. Naturligtvis är det inte heller bibliotekets avsikt att användare ska känna obehag och ängslan i samband med biblioteksbesöket, även om de användare jag har intervjuat bekräftar att dessa upplevelser inte är särskilt ovanliga. Man kan också fundera över hur mycket avsikt som är inblandad i bibliotekariens klädsel. Avsikten är förhoppningsvis inte att skapa avstånd och barriärer genom att vara alltför elegant klädd eller att med hjälp av kläderna göra sig osynlig.

Att avsikt inte är ett nödvändigt villkor för kommunikation innebär att en ej avsedd mening kan skapas i en kommunikationssituation. Detta vill jag jämföra med begreppet brus. Brus innebär att det i kommunikationsprocessen sker en förvrängning av betydelsen som inte är avsedd av källan, men som påverkar mottagandet av meddelandet. De olika formerna av brus är mekaniskt brus, semantiskt brus och psykologiskt brus. Relaterat till min undersökning är mekaniskt brus t.ex. att

kommunikationen blir störd av att bibliotekarien har svårt att uppfatta vad användaren säger på grund av olika paralingvistiska signaler. Semantiskt brus är om bibliotekarie och användare inte har ett gemensamt språk att utgå ifrån eller att användaren inte kan skilja på olika begrepp. Psykologiskt brus uppstår om bibliotekarien har förutfattade meningar om användaren, att användaren hamnar i underläge t.ex. genom att fråga efter litteratur som biblioteket inte har köpt in av kvalitetsskäl eller att kommunikationen blockeras av bibliotekariens eller användarens attityder mot varandra.

## **8.7 Varje meddelande har en innehållsdimension och en relationsdimension**

Ett meddelande har en innehållsdimension och en relationsdimension. Innehållsdimensionen handlar om innehållet i meddelandet och representeras av den verbala kommunikationen. Relationsdimensionen representeras av den ickeverbala kommunikationen och handlar om hur något sägs, dvs hur innehållet ska tolkas. Ross och Dewdney talar också om detta men använder andra begrepp. Istället för innehållsdimension talar de om kommunikationens grundnivå och relationsdimensionen kallar de för kommunikationens metanivå. Man förstår att relationsdimensionen är en viktig del av ett meddelande när man vet att den ickeverbala kommunikationen svarar för betydligt mer än 50 % av det som förmedlas vid ett möte ansikte mot ansikte.

Jag menar att man kan urskilja en innehållsdimension och en relationsdimension även i meddelanden som inte sker ansikte mot ansikte. En användare som möter biblioteket får t.ex. ganska omgående ta del av meddelanden som sänds med hjälp av skyltar och annan skriftlig information. Även den typen av information kan ha en innehållsrelation och en relationsdimension. Man kan få en uppfattning om "hur" något sägs, beroende på hur den skriftliga informationen uttrycks och formuleras, anser jag.

I min undersökning ger en bibliotekarie exempel på att användare kan komma fram till informationsdisken och säga: "Förlåt att jag stör." Här blir både innehållsdimension och relationsdimension tydlig. Bibliotekarien kan då med hjälp av den verbala kommunikationen (innehållsdimensionen) rätta till det hon har åsamkat användaren genom den ickeverbala kommunikationen (relationsdimensionen) att se upptagen och otillgänglig ut. Men om användaren inte vågar eller vill ta kontakt, blir relationsdimensionen det som gör mötet ogenomförbart. I de flesta fall är det den ickeverbala kommunikationen som har störst inflytande i en kommunikationssituation, men i det här fallet kan eventuellt den verbala kommunikationen rätta till misstaget. Men då är det nödvändigt att de ickeverbala signalerna förstärker yttrandet genom att bibliotekarien verkligen tittar upp och slutar att se upptagen ut. Ett par av bibliotekarierna i min undersökning är också väldigt medvetna om hur viktig relationsdimension är, eftersom de menar att det beror mycket på "hur frågan ställs" vilken inställning man får.

Om en bibliotekarie använder begrepp som användaren inte förstår, förmedlar det inte enbart ett obegripligt innehåll, utan också en relationsdimension som kan innebära att bibliotekarien skapar ett avstånd till användaren. Det som en stressad bibliotekarie säger förmedlar inte bara innehåll utan har också en relationsdimension, eftersom stress påverkar hur något sägs. När en bibliotekarie anvisar en hylla är det viktigt att relationsdimensionen inte förmedlar en attityd av att användaren ska förstå och hitta av

sig själv. Även när en bibliotekarie använder sig av den ickeverbala signalen att följa med en användare till hyllan är det viktigt "hur" det görs, eftersom relationsdimensionen i allra högsta grad påverkar användarens upplevelse av situationen.

Bibliotekarierna i min undersökning menar att det är självklart att alla användare ska behandlas lika, att alla ska ha samma möjligheter, ha samma rätt att få det de efterfrågar samt ha rätt till samma service och samma bemötande. Det är naturligtvis oerhört viktigt att den intellektuella uppfattningen de ger uttryck för också stämmer överens med de ickeverbala signalerna och därmed också med de attityder de överför i mötet med användaren. Innehållsdimensionen och relationsdimensionen måste peka åt samma håll för att det ska bli trovärdigt.

## **8.8 Kommunikatörerna påverkar interaktionen dem emellan en viss struktur**

Gudykunst och Kim talar till sist om att kommunikatörerna påverkar interaktionen en viss struktur. När vi är bekanta med situationen och människorna, känner vi oss säkra i att kommunikationsprocessen har en struktur som vi känner igen. Är människorna eller platsen främmande för oss gäller det att komma underfund med vilken struktur kommunikationsprocessen har. När en användare möter biblioteket finns där en viss struktur i själva processen när det gäller hur man lämnar och lånar böcker, hur man söker, hur man hittar, var man frågar, hur man reserverar material o.s.v. Detta ser jag som att interaktionen påverkas av en viss struktur. Den här strukturen är lätt att känna igen för den som är bekant med biblioteket och dess system. Men är biblioteket en ny och främmande plats måste användaren försöka komma underfund med strukturen för att kunna genomföra interaktionen.

## 9. Slutsatser

I den här undersökningen är min utgångspunkt den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek och jag ska nu besvara mina frågeställningar:

- Hur upplever de intervjuade mötet utifrån den ickeverbala kommunikationen?
- Hur påverkar den ickeverbala kommunikationen mötet?
- Hur påverkas bemötandet av den ickeverbala kommunikationen?
- Vad i den verbala och ickeverbala kommunikationen är viktigt för ett framgångsrikt referensmöte?
- Hur överensstämmer det jag fått fram i intervjuerna med Sab:s riktlinjer?

### **Hur upplever de intervjuade mötet utifrån den ickeverbala kommunikationen?**

Min undersökning visar att själva biblioteket kan upplevas som en samlingsplats och ett kulturcentrum med välkomnande och trivsamt atmosfär, som högtidligt och intellektuellt, svårt och komplicerat eller som en utmaning. Det är de ickeverbala signalerna byggnad, lokaler, inredning samt personalens agerande som avgör hur biblioteket uppfattas av användarna.

Det är viktigt att bibliotekarien kan avläsa användarens ickeverbala signaler om att vilja ha hjälp eller ej. Det finns i min undersökning exempel på att användare tycker det känns besvärande om bibliotekarien kommer efter och frågar om användaren behöver hjälp. Men samtidigt visar den att det kan vara just det som gör att en användare vågar ställa sin fråga.

”Det beror på minen hos den som sitter i informationsdisken om man vill ta kontakt eller ej”, säger en av de användare jag har intervjuat. De ickeverbala signaler som upplevs som positiva och som uppmuntrar användare att ta kontakt är, enligt min undersökning, om bibliotekarien tittar upp och möter användarens blick, hälsar, nickar, ler och ser glad. Det är positivt att få uppmärksamhet av bibliotekarien. När frågan väl är ställd visar min undersökning att det upplevs positivt av användaren om bibliotekarien vänder skärmen mot användaren samt följer med användaren till den aktuella hyllan. I min undersökning kommer det också fram exempel på ickeverbala signaler som upplevs som negativa och som gör att användaren låter bli, eller väntar med att ställa sin fråga. Att bibliotekarien tittar ner i sina papper eller stirrar in i dataskärmen eller står och samtalar alltför mycket med sina kollegor är sådana negativa signaler. Det framkommer också i intervjuerna att det är viktigt för användaren att bibliotekarien låter vänlig och avspänd på rösten. En stressad bibliotekarie uppfattas som ovänlig och ger signaler som gör att användaren känner att han/hon besväras och därför låter bli eller väntar med att ställa sin fråga. Om bibliotekarien bär namnskylt blir mötet lite mindre anonymt.

Enligt min undersökning är viktigt för användarna att bibliotekarien är engagerad och intresserad och bryr sig om användaren och användarens fråga. Användarna i min undersökning poängterar att bibliotekarierna i de allra flesta fall är trevliga, hjälpsamma, tillmötesgående och bra på att lyssna och försöka förstå. Inte desto mindre

kunde användarna i min undersökning beskriva känslor av obehag och olust i samband med biblioteksbesöket. De känslorna beror på att biblioteket känns alltför stort och komplicerat, att där finns väldigt mycket datorer, samt otydlig skyltning och dålig markering av hyllor. Upplevelsen av biblioteket som högtidligt och intellektuellt inbegriper en viss känsla av olust.

När det gäller bibliotekariernas syn på den ickeverbala kommunikationen visar min undersökning att även de anser att det är viktigt att ge användare uppmärksamhet genom att titta upp, skapa ögonkontakt och le. Det gäller både de användare som närmar sig informationsdisken och de som står och väntar på sin tur. Att bibliotekarien måste se tillgänglig ut och inte ägna sig åt uppgifter som gör att man verkar upptagen, är något som de också poängterar, liksom att stress kan tolkas som ovänlighet. Bibliotekarierna i min undersökning är måna om att inte ge uttryck för någon form av nedvärderande signaler om en låntagare t.ex. frågar efter litteratur som inte är inköpt av kvalitetsskäl. Att man som bibliotekarie följer med en användare till hyllan tycker de är självklart, ingen ska behöva känna sig dum för att de inte själva hittar rätt hylla i biblioteket. Neutral klädsel samt en namnskylt är också ickeverbala signaler som bibliotekarierna förordar för att mötet ska upplevas som positivt för användaren.

Min undersökning visar alltså att både användare och bibliotekarier i stort sett har samma uppfattning om vilka ickeverbala signaler hos bibliotekarien som är viktiga för att det ska upplevas positivt möte användaren. Uppmärksamhet, ögonkontakt, leende, vänlighet, att se tillgänglig ut, följa med användaren till hyllan samt bära namnskylt är de ickeverbala signaler som både användare och bibliotekarier tycker är viktiga för att mötet ska upplevas om positivt av användaren.

Bibliotekarierna anser vidare att det är mötet med nya människor och nya frågor som gör att arbetet i informationsdisken är det som är roligast. Det är alltså själva mötet och interaktionen med användare som är betydelsefullt och som kan få bibliotekarien att känna yrkesstolthet.

### **Hur påverkar den ickeverbala kommunikationen mötet?**

I min undersökning finns det flera exempel på att den ickeverbala kommunikationen i stor utsträckning påverkar mötet mellan användare och bibliotekarie. Ansiktsuttryck såsom att titta upp och skapa ögonkontakt när en användare kommer, hälsa, nicka, le och se glad ut, visa sig intresserad och engagerad, låta vänlig och avspänd på rösten, följa med en användare till hyllan är exempel på ickeverbala kommunikation som påverkar mötet på ett positivt sätt. Allt detta gör nämligen att användaren känner sig sedd och uppmärksammat samt ger signaler om att användarens fråga är viktig och behöver ett svar.

Men det finns i min undersökning även exempel på ickeverbala kommunikation som kan påverka mötet i negativ riktning. Om bibliotekarien inte på något sätt visar att han/hon sett användaren, inte tittar upp, inte skapar ögonkontakt eller ler, inte ser tillgänglig ut utan är upptagen med andra arbetsuppgifter eller är koncentrerad på dataskärmen kan det göra att användaren inte bryr sig om att ställa sin fråga och något möte kanske inte ens kommer till stånd.

## **Hur påverkas bemötandet av den ickeverbala kommunikationen?**

Bibliotekarierna i min undersökning anser att en användares sätt ställa sin fråga påverkar vilken inställning man som bibliotekarie får till frågan och till användaren. Det är svårare att anstränga sig lite extra för en användare vars attityd inte tar fram det vänligaste hos en, menar de. Den som ställer sin fråga på ett trevligt sätt, blir bättre bemötta, är den uppfattning bibliotekarierna ger uttryck för. Detta handlar dels om kommunikationens relationsdimension, alltså hur en fråga ställs, vilket speglas av den ickeverbala kommunikationen, dels menar jag att detta på ett bra sätt visar att kommunikation innebär att man genom interaktionen påverkar och blir påverkad av varandra. Eftersom den ickeverbala kommunikationen till stor del arbetar i det undermedvetna är man ofta omedveten både om de signaler man skickar ut och de signaler man tar emot och reagerar på. Det är viktigt att vara medveten om att den ickeverbala kommunikationen speglar och förmedlar våra attityder och värderingar.

## **Vad i den verbala och ickeverbala kommunikationen är viktigt för ett framgångsrikt referensmöte?**

I den här undersökningen har jag inte koncentrerat mig särskilt mycket på den verbala kommunikationen, men man kan dock inte helt och hållet bortse från den. Min undersökning visar t.ex. att en bibliotekaries verbala kommunikation om att erbjuda hjälp kan vara det som ger användaren mod att ställa sin fråga. Ibland kan det vara svårt för bibliotekarien att förstå vad en användare är ute efter när frågan ställs. Då är det, enligt min undersökning, viktigt att bibliotekarien med hjälp av sin verbala kommunikation ställer frågor och försöker ringa in problemet, utan att för den skull komma med alltför mycket egna tankar så att det drar iväg åt fel håll. I en situation när det står andra människor runt informationsdisken är det viktigt att bibliotekarien är diskret när det gäller sin verbala kommunikation och tänker på användarens integritet när de avhandlar en fråga, är också sådant som kommit fram i undersökningen.

När en bibliotekarie ska förklara varför man inte köpt in en viss bok av t.ex. kvalitetsskäl, är det, enligt min undersökning, oerhört viktigt att den verbala kommunikationen förmedlar innehållet på ett sådant sätt att användaren inte känner sig nedvärderad. Men jag anser att man i den här situationen inte får bortse från den ickeverbala kommunikationen, relationsdimension, eftersom det är den som speglar bibliotekariens attityder och värderingar till det efterfrågade materialet och till användaren. Den ickeverbala kommunikationen kan förstärka, förneka eller motsäga den verbala kommunikationen. Om de ickeverbala signalerna inte stämmer överens med den verbala kommunikationen är det de ickeverbala signalerna som mottagaren lägger stort vikt vid. Därför, menar jag, är den verbala kommunikationen helt beroende av den ickeverbala kommunikationen, och en bibliotekarie måste vara medveten om de attityder och värderingar som kommer till uttryck via de ickeverbala signalerna, oavsett vad bibliotekarien förmedlar via den verbala kommunikationen.

Övrig ickeverbal kommunikation som enligt min undersökning är viktig för ett framgångsrikt referensmöte är att bibliotekarien ser tillgänglig ut, ger användaren uppmärksamhet genom att titta upp, möta vederbörandes blick, gärna le och se glad ut. En lugn atmosfär och att ge användaren tid att reda ut sin fråga är också sådant som påverkar mötet. Engagemang och intresse kan naturligtvis uttryckas via den verbala kommunikationen, men den speglas i stor utsträckning också via den ickeverbala

kommunikationen. Att följa med en användare till hyllan är också en mycket viktig ickeverbal signal som gör att mötet kan avslutas på ett positivt sätt och användaren slipper gå därifrån utan att ha hittat ända fram.

### **Hur överensstämmer det jag fått fram i intervjuerna med biblioteksförningens rekommendationer?**

Svensk biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete trycker på att den första kontakten mellan bibliotekarie och användare är viktig för att skapa ett förtroendefullt kommunikationsklimat. Bibliotekarien bör tänka på att snabbt visa användaren uppmärksamhet, står det i rekommendationerna. De bibliotekarier jag har intervjuat är också överens om att det är viktigt att ge den som kommer uppmärksamhet och användarna i min undersökning uttrycker att det känns bra att få uppmärksamhet från bibliotekarien. Både rekommendationerna och mina respondenter tar upp vikten av att se tillgänglig och inte upptagen ut. Bibliotekarien ska etablera ögonkontakt, står det i riktlinjerna, vilket också något som mina respondenter, både bibliotekarier och användare, tar upp vid ett flertal tillfällen i intervjuerna. Biblioteksförning har uppfattningen att en bibliotekarie ska uppträda vänligt, medan både bibliotekarier och användare i min undersökning sträcker sig ännu lite längre. Bibliotekarierna anser nämligen att om bibliotekarien ler så känns det mer behagligt för användaren och användarna tycker det är viktigt att bibliotekarien ser glad ut.

Att bibliotekarien bör visa att man har sett personer som väntar på sin tur men koncentrera sig på den man har framför sig, ger både rekommendationerna och respondenterna i min undersökning uttryck för. Genom att hälsa, nicka eller säga några ord visar bibliotekarien att han/hon har sett den användare som står och väntar på sin tur. Att lyssna aktivt och förutsättningslöst samt ge användaren tid att redogöra för hela sin frågeställning är också något som både rekommendationerna och mina respondenter tycker är viktigt. De paralingvistiska signalerna har stor betydelse i en referenssituation. Det påpekas i rekommendationerna att bibliotekarien bör tänka på att använda lämpligt röstläge och användarna i min undersökning anser att det betyder mycket om bibliotekarien låter vänlig, trevlig och avspänd. Både bibliotekarier och användare är överens om att stress kan göra att en bibliotekarie låter ovänlig.

Rekommendationerna talar också om omdöme och respekt, integritet och sekretess samt att det är viktigt att ha en gemensam policy gentemot besökare. Både användare och bibliotekarier i min undersökning är medvetna om att det kan kännas som ett problem att upprätthålla integriteten och sekretessen när det är så öppet och lyhört runt informationsdisken. Jag tycker det är bra att bibliotekarierna är medvetna om problemet, även om det verkar svårt att rent praktiskt göra så mycket åt det. När det gäller frågan om en gemensam policy gentemot användarna, trycker bibliotekarierna i min undersökning på att det är självklart att alla användare ska behandlas lika, ha samma möjligheter, få samma service och samma bemötande samt har samma rätt att få det de efterfrågar. Men de poängterar att man samtidigt måste ta hänsyn till individen och bemöta varje person utifrån ett individuellt perspektiv. Jag tycker att bibliotekarierna på detta sätt ger uttryck för att de känner respekt för varje enskild användare.

En punkt som finns med i rekommendationerna men som inte har nämnt av mina respondenter är att bibliotekarien inte bör försvinna ur användarens åsyn utan att förklara varför. Men jag vill jämföra den punkten med att användarna i min

undersökning tycker det är viktigt att man som användare känner sig delaktig i processen.

Jag anser att i stort sett allt som tas upp i rekommendationerna, när det gäller bemötande och kommunikation, också tagits upp av bibliotekarier och användare i min undersökning. Det finns alltså en samstämmighet mellan Svensk biblioteksförnings rekommendationer och det som användarna och bibliotekarierna i min undersökning ger uttryck för.

### **Slutord och funderingar**

Det här arbetet visar hur många faktorer det är som påverkar mötet, kommunikationen och interaktionen, samt hur lätt det är att rasera den enkla formeln ögonkontakt och leende. Gudykunst och Kim:s teorier om kommunikation visar att kommunikation består av flera moment och påverkas av en mängd faktorer. I varje interaktion handlar det om att symboler ska överföras och tolkas samt att de inblandade ska skapa mening. Vidare måste de inblandade försöka bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende samt komma underfund med strukturen på själva interaktionen. Kommunikationen påverkas av hur omedvetet eller medvetet de inblandade kommunicerar samt av hur innehållsdimensionen respektive relationsdimensionen ser ut. Slutligen ska man komma ihåg att kommunikation kan ske utan avsikt. De inblandades attityder och värderingar spelar också stor roll i en kommunikationssituation. Om man inte är medveten om sig själv och sina attityder och värderingar och att man omedvetet blir påverkad av varandras ickeverbala signaler, så är det lätt att förstöra ett möte och göra kommunikation omöjlig.

Det kan naturligtvis verka alltför enkelt och lättvindligt att i en uppsats på den här nivån komma fram till att uppmärksamhet, ögonkontakt och leende är något av det viktigaste att tänka på när man som bibliotekarie möter en användare. Vem som helst kan naturligtvis, med all rätt, påstå att detta är en självklarhet. Samtidigt är det intressant att se hur detta genomsyrar det jag redovisat i form av både litteratur och tidigare studier, samt även de intervjuer jag har gjort. En gammal insikt behöver inte bli sämre för att samhället utvecklas och omvärlden förändras. Istället behöver den kanske uppmärksammas för att göra oss medvetna om det mänskliga mötets betydelse, samt vikten av att bli medveten om och få kunskap om kommunikationsprocessen och vad den påverkas av.

Mitt arbete pekar inte enbart på de enkla lösningarna när det gäller bemötande utan visar också att kommunikation är något mycket komplext och att det är svårt att i varje situation vara medveten om allt som påverkar kommunikationen, samt alla de hinder och fallgropar som kan försvåra eller omöjliggöra kommunikationen. Men trots att både samhället och kommunikationstekniken har förändrats på många sätt så är alltså det mänskliga mötet och den ickeverbala kommunikationen av stor betydelse.

## 10. Sammanfattning

I det här arbetet utgår jag från mötet mellan bibliotekarie och användare på folkbibliotek. Syftet är att med hjälp av litteraturstudier och en kvalitativ undersökning ta reda på vilken betydelse den ickeverbala kommunikationen har i mötet mellan bibliotekarie och användare. De frågeställningar jag vill besvara är följande:

- Hur upplever de intervjuade mötet utifrån den ickeverbala kommunikationen?
- Hur påverkar den ickeverbala kommunikationen mötet?
- Hur påverkas bemötandet av den ickeverbala kommunikationen?
- Vad i den verbala och ickeverbala kommunikationen är viktigt för ett framgångsrikt referensmöte?
- Hur överensstämmer det jag fått fram i intervjuerna med Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete?

Jag bestämde mig för att en kvalitativ metod passade bäst för den här undersökningen. Eftersom det var viktigt att ta reda på hur både bibliotekarier och användare upplever den ickeverbala kommunikationen i samband med mötet på biblioteket intervjuade jag fyra bibliotekarier och fyra användare. Jag använde mig av det som Svenning kallar för informell intervju. Efter att fått mina respondenters medgivande spelade jag in intervjuerna på band. Jag skrev ut intervjuerna ganska omgående och gjorde sedan en sammanfattning av varje intervju. Därefter delade in materialet i olika teman som beskriver olika situationer en användare kan befinna sig i. Jag redovisar intervjumaterialet i dessa olika teman och under varje tema redogör jag för både bibliotekariernas och användarnas uppfattningar.

Med hjälp av litteraturstudier har jag gjort en genomgång av de olika begreppen referensarbete, referenssamtal och referensservice och bestämt mig för att kalla det allra första inledande mötet mellan användare och bibliotekarie för referensmöte. Jag redogör vidare för Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete och lägger då tyngdpunkten på det som handlar om bemötande och ickeverbala kommunikation. Jag försöker också belysa ut begreppen kommunikation och kommunikationsteori samt beskriva olika typer av kommunikationsmodeller. Litteraturstudierna har också fått ligga till grund för avsnitten om verbal och ickeverbala kommunikation samt hur den kan gestalta sig i referensmötet. Att människor kan känna obehag och ångslan i samband med biblioteksbesöket är inget ovanligt och jag redogör därför också för begreppet library anxiety. Eftersom den ickeverbala kommunikationen speglar våra attityder och värderingar så förklarar jag även de begreppen.

Gudykunst och Kim är professorer i kommunikation med inriktning på interkulturell kommunikation. De har skrivit boken *Communicating with strangers*, där de sätter fokus på interkulturell kommunikation, men samtidigt menar de att oavsett om vi kommunicerar med människor från vår egen, eller från en annan kultur, så är kommunikationsprocessen densamma. De använder följande åtta antaganden för att definiera kommunikation:

- Kommunikation är en symbolisk aktivitet
- Kommunikation är en interaktiv process som innefattar överföring och tolkning
- Kommunikation innefattar skapande av mening
- Kommunikation sker i olika medvetandetilstånd
- Kommunikatörerna försöker bedöma resultaten av sitt kommunikationsbeteende
- Avsikt är inte ett nödvändigt villkor för kommunikation
- Varje meddelande har en innehållsdimension och en relationsdimension
- Kommunikatörerna påtvingar interaktionen en viss struktur

Jag har valt att analysera mitt material med hjälp av dessa antagande och använder dem som ett redskap för att förstå kommunikationsprocessen mellan bibliotekarie och användare i min undersökning. I min analys sätter jag vart och ett av dessa påstående i relation till de olika teman som jag redovisar i mitt intervjumaterial. Eftersom jag lägger tyngdpunkten på den ickeverbala kommunikationen är det den jag koncentrerar mig på.

Jag visar i min analys hur kommunikation kan beskrivas som en symbolisk aktivitet och vilka ickeverbala signaler i min undersökning som kan ses som symboler. Vidare visar jag hur de ickeverbala signalerna överförs och tolkas av användare respektive bibliotekarie och vilken mening de inblandade skapar av de överförda ickeverbala signalerna. Jag kan också i mitt material hitta exempel på att användare kan vara mer eller mindre medvetna om sitt sätt att kommunicera beroende på om situationen är ovan för dem eller ej. Detsamma gäller hur man som användare eller bibliotekarie gör när man väljer kommunikationsstrategi. När en användare möter biblioteket kan det hända att användaren upplever saker och skapar en mening som bibliotekarien eller biblioteket inte alls har tänkt sig, vilket visar att avsikt inte är ett nödvändigt villkor för kommunikation. Varje meddelande i en kommunikationssituation har två dimensioner. Innehållsdimensionen handlar om själva innehållet i meddelandet och relationsdimension handlar om hur något sägs och hur innehållet ska tolkas. Om inte innehållsdimensionen och relationsdimensionen stämmer överens så är det ofta relationsdimensionen som blir tongivande. Att de inblandade påtvingar interaktionen en viss struktur kan man också relatera till bibliotekets system för att kunna interagera med det.

I slutsatserna besvarar jag mina frågeställningar. De ickeverbala signaler som återkommer som svar på flera av frågeställning och som är mest betydelsefulla för att referensmötet ska upplevas som positivt är att bibliotekarien möter användarens blick, hälsar, nickar och ser glad ut. Det är också viktigt att bibliotekarien ser tillgänglig ut samt är engagerad och intresserad av användarens fråga. Både bibliotekarier och användare i min undersökning ger liktydiga svar på vilka ickeverbala signaler som är viktiga för att mötet ska bli positivt. Det som skiljer användare och bibliotekarier är att bibliotekarierna inte är medvetna om det obehag som en användare kan känna av att komma in på biblioteket. Det låter naturligtvis som en självklarhet att en bibliotekarie ska skapa ögonkontakt, nicka och se glad ut samt visa engagemang och intresse i mötet med användare. Men samtidigt visar mitt arbete att det är många faktorer som påverkar kommunikationen. Gudykunst och Kims teorier om kommunikation visar att kommunikation är något oerhört komplext och i varje situation, i varje möte och i varje interaktion mellan användare och bibliotekarie måste man vara medveten om de faktorer som påverkar kommunikationen.

## Käll- och litteraturförteckning

### Muntliga källor:

Intervjuer av fyra bibliotekarier och fyra användare utförda april-september 2002.

### Tryckta källor:

Angelöw, Bosse & Jonsson, Tom (1998). *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Backlund, Britt (2000). *Inte bara ord: En bok om talad kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Bunge, Charles A (1999). Beliefs, attitudes and values of the reference librarian. *The reference librarian*, vol. 66, s. 13-24.

Bunkholdt, Vigdis (1997). *Psykologi: En introduktion för sjuksköterskor, socialarbetare och övrig vårdpersonal*. Lund: Studentlitteratur.

Dewdney, Patricia & Ross, Catherine Sheldrick (1994). Flying a light aircraft: Reference service evaluation from a user's viewpoint. *Reference & user services quarterly (RQ)*, vol 34, nr 2, s. 217-230.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1995). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1997). *Oss emellan: Mellanmänsklig kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Durrance, Joan (1989). Reference success: Does the 55% rule tell the whole story? *Library Journal*, nr 114, s. 31.36.

Egidius, Henry (2000). *Termllexikon i psykologi, pedagogik och psykoterapi*. 6. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Fiske, John (2001). *Kommunikationsteorier: En introduktion*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Gillberg Wallner, Susanna & Hessman, Eva (1998). *Referensarbetets kvalitet – tolkning och verklighet*. Borås: VALFRID. (Småtryck från VALFRID, 18).

Grogan, Denis (1992). *Practical reference work*. 2nd ed. London: Library Association Publishing Ltd.

Gudykunst, William & Kim Yun (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. 4.ed. Boston: McGraw-Hill.

Herdenstam, Cecilia (2002). *Library anxiety: En undersökning av psykologiska aspekter kring studenters upplevelser av sitt universitetsbibliotek*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2002:31).

Herlitz, Gillis (2001). *Socialgrammatik*. Uppsala: Uppsala Publishing House AB.

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Kazlauskas, Edward (1976). An exploratory study: A kinesic analysis of academic library public service points. *The Journal of Academic Librarianship*, vol 2, nr 3, s.130-134.

Karlsson, Lars (2001). *Psykologins grunder*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Mellon, Constance (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, March 1986.

Nilsson, Björn & Waldemarson, Karin (2002). *Kommunikation: samspel mellan människor*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Nordlie, Ragnar (2002). *User revealment: User-librarian interaction as model for automated retrieval systems*. Oslo: Högskolen i Oslo, avdeling for journalistikk, bibliotek- og informasjonsfag. (HiO-report, 2000:21).

Permer, Karin (red). (1992). *Psykologi: En grundbok*. Lund: Studentlitteratur.

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans : Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Ross, Catherine Sheldrick & Dewdney, Patricia (1998). *Communication professionally: A how-to-do-it manual for library applications*. 2. ed. New York: Neal-shuman Publishers.

Svenning, Conny (1997). *Metodboken*. 2. uppl. Eslöv: Lorentz förlag.

Svensk Biblioteksförningens rekommendationer för referens- och informationsarbete [www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt\\_ref.html](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt_ref.html) [2003-10-30]

Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

## Bilaga 1

### **Intervjuguide - bibliotekarie**

#### Bakgrund

- utbildning
- tidigare yrkeslivserfarenheter

#### Referenssamtal

- vad är det
- vad består det av

#### Kommunikation

- vad är det
- beskriv några möten med användare som ställer en fråga

#### Kommunikationsproblem

- vad kan det bli missförstånd om
- exempel på tillfällen när du och användaren inte talat om samma sak

#### Verbal kommunikation

#### Icke-verbal kommunikation

- kroppsspråk
- klädsel
- rösten

#### Bemötande

- vad tycker du är viktigt att tänka på i bemötandet av användare

#### Hur tror du att besökare upplever mötet med biblioteket

## Bilaga 2

### **Intervjuguide - användare**

#### Att besöka biblioteket

- hur ofta besöker du biblioteket
- vad gör du när du är på biblioteket

#### Att fråga bibliotekarien

- när försöker du själv att hitta ditt material
- hur gör du när du inte hittar det du söker

#### Mötet med bibliotekarien

- beskriv några tillfällen då du upplevt det som positivt
- har du något exempel på när du inte blivit bra bemött
- brukar du bli förstådd när du ställer din fråga
- händer det att bibliotekarien använder ord som du inte förstår

#### Bemötande

- vad är viktigt när det gäller bemötande

#### Verbal kommunikation

#### Icke-verbal kommunikation

- kroppspråk
- klädsel
- röst

Är det speciella känslor förknippade med biblioteksbesöket