

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2005: 101  
ISSN 1404-0891

# Referensintervjuer på folkbibliotek

## En litteratur- och intervjustudie

ANNA CARLSSON



HÖGSKOLAN I BORÅS

© Anna Carlsson

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

Svensk titel:	Referensintervjuer på folkbibliotek: En intervju- och litteraturstudie
Engelsk titel:	Reference interviews in public libraries
Författare:	Anna Carlsson
Kollegium:	3
Färdigställt:	2005
Handledare:	Göte Edström
Abstract:	<p>This thesis examines the subject of reference interviews and the ways librarians form an opinion of users information needs. Using literature and interviews with three librarians I look at the questions below:</p> <p>Why and when are reference interviews needed?  What significance do they have?  What ideas exist about the performance of reference interviews?  Are there any differences in librarians views of the questions above compared to views in the literature?</p> <p>Results from literature studies and interviews show that reference interviews can be important when librarians try to find out more about users information needs. However it's neither necessary nor possible to analyse all reference questions. Librarians therefore need to determine if a reference interview is needed or not. It seems to be some situations and circumstances when an interview often is needed.</p> <p>Analysing the results I found ideas about the performance of reference interviews and ways to learn this art. Different skills and techniques are mentioned which can be used as tools during an interview and help the librarian to analyse reference questions.</p> <p>Librarians are important in reference situations and there are some characteristics which can be needed in them. Comparing literature with answers from interviews, I found both similarities and differences concerning the questions in the thesis.</p>
Nyckelord:	referensintervju, referenssamtal, referensarbete, folkbibliotek, bibliotekarier, frågor, vuxna

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>s.1</b>
<b>2. Problemområde, syfte och frågeställningar</b> .....	<b>s.2</b>
2.1 Viktiga begrepp i uppsatsen .....	s.3
<b>3. Metod</b> .....	<b>s.3</b>
3.1 Litteraturstudier .....	s.3
3.2 Intervjuer .....	s.5
3.3 Analys och diskussion.....	s.7
<b>4. Bakgrund</b> .....	<b>s.8</b>
4.1 Referensarbete och referensintervjuer .....	s.8
<b>4.1.1 Referensarbete</b> .....	<b>s.8</b>
4.1.1.1 Referensarbete handlar om att besvara frågor och hitta information .....	s.10
4.1.1.2 Bibliotekariens betydelse för att besökare ska kunna finna information.....	s.11
<b>4.1.2 Referensintervjuer</b> .....	<b>s.11</b>
4.2 Tidigare forskning .....	s.15
<b>4.2.1 Undersökningar om referensarbete</b> .....	<b>s.15</b>
4.2.1.1 "Finner biblioteket svaret? – utprövning av referansserviceens kvalitet i norske folkebibliotek".....	s.15
4.2.1.2 "Det här var svårt – referensserviceens kvalitet vid folkbiblioteken" .....	s.16
4.2.1.3 "Äntligen en riktig fråga" – Undersökning av referensserviceens kvalitet vid sex huvudbibliotek i Östergötland.....	s.17
<b>4.2.2 Undersökningar om referensintervjuer</b> .....	<b>s.18</b>
4.2.2.1 Taylor: "Question negotiation and information seeking in libraries" .....	s.18
4.2.2.2 Lynch: "Reference interviews in public libraries" .....	s.20
4.3 Teorier som används i uppsatsen .....	s.23
<b>4.3.1. Dervin: "Sense-making "</b> .....	<b>s.23</b>
<b>4.3.2 Kuhlthau: "Seeking meaning "</b> .....	<b>s.24</b>
<b>5. Undersökning</b> .....	<b>s.25</b>
5.1 Litteraturstudier .....	s.25
<b>5.1.1 Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarier ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om ?</b> .....	<b>s.25</b>
<b>5.1.2 Hur kan en referensintervju utföras?</b> .....	<b>s.29</b>
5.1.2.1 Verbal och icke- verbal kommunikation .....	s.30
<b>5.1.2.1.1 Icke-verbal kommunikation</b> .....	<b>s.30</b>
<b>5.1.2.1.2 Verbal kommunikation</b> .....	<b>s.31</b>
5.1.2.1.2.1 Öppna och stängda frågor.....	s.32
5.1.2.1.2.2 Neutrala frågor.....	s.34
5.1.2.1.2.3 Andra typer av frågor .....	s.35
5.1.2.1.2.4 Att lyssna och summera det som sägs.....	s.36
5.1.2.2 Egenskaper och färdigheter hos bibliotekarien .....	s.38
5.2 Intervjuer .....	s.41
<b>5.2.1 Resultat från intervjuer med bibliotekarier</b> .....	<b>s.42</b>
<b>6. Analys och diskussion</b> .....	<b>s.48</b>

6.1 Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarierna ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om? .....	s.48
<b>6.1.1 Varför behövs referensintervjuer? .....</b>	<b>s.50</b>
6.1.1.1 Den verkliga frågan kanske inte ställs .....	s.50
6.1.1.2 Användarens fråga är inte vad den först verkar vara .....	s.51
6.1.1.3 Mer information kan behövas .....	s.51
<b>6.1.2. När behövs referensintervjuer? .....</b>	<b>s.51</b>
6.1.2.1 Vid ofullständiga frågor.....	s.51
6.1.2.2 När frågan behöver specialiseras .....	s.51
6.1.2.3 När det är oklart vad frågan handlar om.....	s.52
6.1.2.4 När det förekommer felaktiga uppgifter i frågan.....	s.52
6.1.2.5 När frågans syfte och kontext är oklara .....	s.53
6.1.2.6 När informationen behöver anpassas efter användarens situation och behov .....	s.53
<b>6.1.3 Andra fördelar med referensintervjuer.....</b>	<b>s.53</b>
6.1.3.1 Referensintervjuer kan spara tid och pengar .....	s.54
6.2 Hur kan en referensintervju utföras? .....	s.54
<b>6.2.1 Hur lär man sig utföra referensintervjuer? .....</b>	<b>s.54</b>
<b>6.2.2 Olika typer av färdigheter .....</b>	<b>s.55</b>
6.2.2.1 Verbal och icke verbal kommunikation.....	s.55
<b>6.2.2.1.1 Icke-verbal kommunikation.....</b>	<b>s.56</b>
<b>6.2.2.1.2 Verbal kommunikation.....</b>	<b>s.56</b>
6.2.2.1.2.1 Olika typer av frågor.....	s.57
6.2.2.1.2.2 Att lyssna.....	s.59
6.2.2.1.2.3 Att summera det som sagts under intervjun .....	s.60
<b>6.2.3 Egenskaper och färdigheter hos bibliotekarierna .....</b>	<b>s.60</b>
6.3 Litteraturstudier/Intervjuer och Teorier .....	s.62
<b>6.3.1 Teorierna och resultatet.....</b>	<b>s.62</b>
6.3.1.1 Taylor.....	s.63
6.3.1.2 Dervin .....	s.63
6.3.1.3 Kuhlthau .....	s.64
<b>6.3.2 Skiljer sig bibliotekariernas svar på dessa frågor från litteraturens svar? .....</b>	<b>s.65</b>
<b>6.4 Avslutande kommentar .....</b>	<b>s.65</b>
<b>7. Sammanfattning .....</b>	<b>s.68</b>
<b>8. Källförteckning.....</b>	<b>s.70</b>
<b>Bilaga</b>	
Intervjuformulär .....	s.73

# 1. Inledning

*"Om man inte frågar så kan man inte ge det rätta svaret."*  
(Intervju med bibliotekarie C).

Efter kursen *"Referensarbete med särskild tonvikt på samhällsinformation"* blev jag intresserad av ämnesområdet referensarbete. Referensarbete verkar vara ett viktigt område inom Biblioteks- och informationsvetenskap. Detta märker man inte minst när litteratur söks. Ämnesområdet är stort och innefattar olika delar. Jag har valt att studera en liten del av detta, nämligen referensintervjuer.

Mitt intresse för just referensintervjuer väcktes också av artikeln: *"Oranges and peaches: understanding communication accidents in the reference interview"* (Dewdney & Mitchell 1996, s. 520 - 536). I artikeln beskrivs hur kommunikation mellan användare och besökare har en stor betydelse för att kunna besvara frågor. Det ges exempel på olika misstag eller händelser som gjort att användare och bibliotekarie missförstått varandra eller lett till att viktig information om frågan inte kommit fram.

Som bibliotekarie är det viktigt att veta var man kan finna svar på olika frågor, hur man använder informationssystem, lexikon, ordböcker och andra informationskällor, hur man slår i referensverk, söker i databaser och på Internet. Det borde vara lika viktigt att ta reda på om informationen om användarens fråga är tillräcklig och om den fråga som ställs är den verkliga frågan. I det material jag funnit om ämnet har jag sett att bibliotekarien behöver få en förståelse av användarens informationsbehov innan han eller hon kan ge ett svar som uppfyller detta. Det är därför viktigt att prata med besökaren. Detta är A och O i referensarbetet.

I min uppsats har jag tagit upp olika frågor som har med kommunikationen mellan användare och bibliotekarier att göra. Hur ska man som bibliotekarie kunna förstå vad en användare egentligen vill ha svar på om denne inte uttrycker detta tydligt eller kanske inte själv är säker på detta? Andra frågor jag ställt mig är: Finns det några frågor man alltid bör ställa oavsett hur själva frågan ser ut? Hur ska man kunna lära sig att genomföra referensintervjuer? Finns det riktlinjer för hur man bör lägga upp en intervju eller är det något man får lära sig med tiden? Vad säger litteratur om detta och vilka erfarenheter har bibliotekarier som arbetar med att besvara olika typer av frågor? Det är sådana frågeställningar som ligger till grund för denna uppsats.

## 2. Problemområde, syfte och frågeställningar

Mitt problemområde berör en del av folkbibliotekens referensarbete, det arbete som bibliotekarierna utför när de besvarar referensfrågor. Detta består av flera olika steg och jag kommer att titta närmare på det första steget i detta arbete: hur bibliotekarierna skaffar information om en användares fråga och undersöker vilken sorts hjälp denne behöver.

För att få kunskap om detta genomförs ofta s.k. referensintervjuer eller referenssamtal där bibliotekarierna försöker förstå och skapa sig en bild av användarens fråga för att sedan kunna söka efter svaret. Referensintervjuer är som jag har förstått det ett viktigt hjälpmedel när bibliotekarierna söker efter information.

Enligt Denis Grogan, författare till boken ”*Practical reference work*”, kan det vara helt avgörande för resultatet om en bibliotekarie genomför en referensintervju eller inte (1992, s. 64). Samtidigt menar Grogan att många referensfrågor kan besvaras utan att man behöver genomföra referensintervjuer (ibid., s. 63). Detta gör att jag ställer mig följande frågor: När och varför behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarierna ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?

Jag vill även undersöka om det finns några riktlinjer eller regler för hur en referensintervju kan utföras. Finns det exempelvis frågor som alltid bör ställas, oberoende av användarens behov eller är det helt upp till den enskilde bibliotekarierna att avgöra detta. Slutligen vill jag se på om litteraturens svar på mina frågeställningar skiljer sig från vad några bibliotekarierna ute på folkbibliotek anser.

### Syfte

Syftet med denna uppsats är att ge en bild av vilken betydelse referensintervjuer kan ha för bibliotekarierna när de försöker ta reda på vad en fråga handlar om. Jag vill även se på vilka argument som finns för att genomföra referensintervjuer, samt se om det finns några förslag på hur sådana kan genomföras. Ett underordnat syfte med uppsatsen är även att ge en bild av vad en referensintervju är och vad den kan handla om.

För att besvara dessa frågor använder jag mig av litteraturstudier och tre intervjuer med bibliotekarierna på olika folkbibliotek.

### Frågeställningar:

- Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarierna ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?
- Hur kan en referensintervju utföras?
- Skiljer sig bibliotekariernas svar på dessa frågor från litteraturens svar? Kan man se likheter?

## Avgränsningar

Jag har valt att begränsa mig i min undersökning när det gäller typen av bibliotek. Jag kommer endast att studera referensintervjuer på folkbibliotek och är intresserad av att undersöka detta ämne utifrån bibliotekariens synpunkt. Jag kommer att koncentrera mig på referensintervjuer med vuxna och tar inte upp intervjuer med barn. Det har redan skrivits en magisteruppsats vid BHS som tar upp referenssamtal med barn (Eriksson, 2002). Jag har även valt att begränsa mig till mer traditionella referensintervjuer som främst utspelar sig vid informationsdisken på biblioteket.

## 2.1 Viktiga begrepp i uppsatsen

Några av de begrepp som används i uppsatsen kan behöva förklaras närmare. Så här definierar jag dem i uppsatsen:

### *Användare/frågare/frågeställare/besökare*

En person som kommer till biblioteket med ett informationsbehov, ställer frågor till bibliotekarien i informationsdisken och som eventuellt även använder biblioteket och dess tjänster på andra sätt.

### *Referensintervju/referenssamtal*

Ett samtal eller en dialog mellan en bibliotekarie och en användare där syftet är att klargöra och analysera användarens fråga. Detta skiljer sig från ett vanligt samtal genom att det har ett speciellt syfte.

I min uppsats utgår jag ifrån att begreppen referensintervju respektive referenssamtal i huvudsak omfattar samma saker. Denna uppfattning bygger på jämförelser mellan litteratur och intervjumaterial inom ämnesområdet.

I uppsatsen använder jag främst begreppet referensintervju.

## 3. Metod

För att besvara mina frågeställningar har jag valt att använda mig av två kvalitativa metoder nämligen litteraturstudier och intervjuer. Kvalitativa metoder handlar om att beskriva egenskaper eller drag hos ett fenomen (Repstad 1999, s. 9). I denna uppsats är förstås detta fenomen referensintervjuer. Jag tror därför att dessa metoder sammantaget kan ge en bra bild av vad dessa handlar om referensintervjuer och hur de kan utföras. Enligt Repstad finns det en fördel med att kombinera flera metoder eftersom det ger ett bredare dataunderlag och en säkrare grund för tolkning (ibid., s. 21).

### 3.1 Litteraturstudier

För att få bakgrundskunskap om mitt problemområde och få en bild av uppsatsens ämne har jag till största delen använt mig av litteraturstudier.

I början gick en stor del av tiden åt att söka efter litteratur men viss relevant litteratur hittades även senare. Genom att titta på tidigare magisteruppsatser om

referensarbete fick jag tips på viktig litteratur inom ämnesområdet. Jag har även sökt i högskolans bibliotekskatalog, i Libris webbsök, databasen LISA och på Internet.

Under litteratursökningen visade det sig att det fanns en stor mängd litteratur och artiklar om referensarbete och de olika aspekterna av detta ämne. Det har även skrivits flera magisteruppsatser inom detta ämnesområde, både vid BHS och vid institutioner på andra högskolor. Därför har det, förutom att söka efter litteratur, även tagit tid att sålla bort litteratur. Arbetet har delvis förenklats av att det inte finns så mycket material som är specifikt inriktat på referensintervjuer. Det finns dock några magisteruppsatser som tar upp hur bibliotekarier besvarar referensfrågor. Den litteratur som mest utförligt behandlar referensintervjuer har varit engelsk och amerikansk. Detta kan säkert ha påverkat resultatet av studierna eftersom litteraturen utgår ifrån förhållandena inom biblioteken i dessa länder.

Det har endast varit en del av det skriftliga materialet som enbart beskriver referensintervjuer på folkbibliotek. Flera författare utgår ifrån förhållandena på akademiska bibliotek eller specialbibliotek och det verkar finnas vissa skillnader mellan sådana bibliotek och ett svenskt folkbibliotek. Jag har därför försökt att bortse från sådant som klart verkat påverkat av dessa faktorer.

Jag har funnit en del ny litteratur men en stor del av de använda böckerna och artiklarna har ett ganska gammalt utgivningsdatum. Trots denna eventuella brist har jag ändå valt att ta med dessa artiklar och böcker. Jag tror nämligen att de kan ge bra svar på mina frågeställningar och jag har funnit att det nyare materialet i många fall hänvisar till dessa äldre källor. En orsak till svårigheten att finna nyare litteratur om referensintervjuer kan hänga ihop med utvecklingen på informationsområdet. Den nyare litteraturen inom ämnesområdet verkar ofta fokusera på s.k. elektroniska referenstjänster där användare via Internet kan kontakta biblioteket och ställa frågor. Jag har i stort sätt valt att utelämna den litteratur som endast berör dessa former av referenstjänster, eftersom min uppsats inte berör detta.

Att läsa och använda litteraturen.

Repstad nämner att det är bra att jämföra sitt eget arbete med liknande arbeten som gjorts tidigare (1999, s. 87 - 91). Jag har av detta skäl försökt finna tidigare undersökningar om referensintervjuer för att få tips på hur en sådan skulle kunna genomföras. I uppsatsen har jag därför bl.a. tagit med två amerikanska studier av referensintervjuer som genomfördes av Mary Jo Lynch och Robert Taylor.

Lynch studerade referensintervjuer på folkbibliotek med hjälp av observationer och inspelningar av besökares frågor vid informationsdisken. Jag tycker att Lynchs undersökning är viktig att nämna, eftersom författaren fick fram intressanta resultat. Samtidigt gav hennes undersökning upphov till fler nya frågor än vad den besvarade. Man kanske därför bör ställa sig något frågande till hennes undersökningsmetoder. Jag har därför valt att använda mig av helt andra metoder, dels för att mina frågeställningar är annorlunda än de Lynch hade, dels för att det verkar finnas svårigheter både med att använda hennes metoder och att senare analysera svaren.

Robert Taylor undersökte hur processen med att analysera en referensfråga går till och hur bibliotekarier kan komma underfund med vad användare egentligen vill veta, s.k. *question negotiation*. Taylor presenterar samtidigt en teori kring detta. Enligt Taylor finns det fem filter genom vilken en fråga passerar och utifrån vilka en bibliotekarie väljer ut betydande data som kan ge hjälp i sökandet. Flera författare som skriver om referensfrågor och referensintervjuer refererar till Taylors modell. Vissa är kritiska som Mary Jo Lynch, medan andra är mer positivt inställda. Taylors teori är relativt gammal och mycket forskning har skett sedan dess. Studien genomfördes inte heller på ett folkbibliotek utan på ett specialbibliotek. Trots dessa brister har jag valt att använda vissa delar av Taylors modell som teori för min uppsats. Han berör nämligen en del frågeställningar som jag försöker besvara i min uppsats.

I uppsatsen använder jag mig av ytterligare två teorier av Brenda Dervin och Carol Kuhlthau.

Referensfrågor hör ihop med någon form av informationssökning, för att finna information man på olika sätt behöver i vardagen eller i studier. Dervin har skapat en teori inom kommunikationsvetenskap som handlar om hur människor söker och använder information. Denna teori kallar hon för *sense-making*.

Kuhlthau har undersökt hur gymnasie- och collegeelever söker information i olika inläringssituationer. Hon undersökte även hur andra personer s.k. *mediators* ingrep i informationssökningsprocessen. En bibliotekarie kan fungera som en s.k. *formell mediator*.

Under litteratursökandet fann jag även några nordiska undersökningar där man studerat referensarbetets kvalitet och förmåga att besvara referensfrågor. Jag kommer under avsnittet Tidigare forskning ta upp och förklara närmare följande undersökningar och de resultat de olika författarna kom fram till.

## 3.2 Intervjuer

Förberedelse av intervjuerna

Vid sidan av litteraturstudierna har jag genomfört tre intervjuer. De var tänkta att fungera som ett komplement till litteraturen. Genom intervjuerna har jag försökt att få en bild av hur några bibliotekarier på svenska folkbibliotek ser på referensintervjuer. De behövdes även för att besvara den tredje frågeställningen: Skiljer sig bibliotekariers svar på dessa frågor från litteraturens svar? Kan man se likheter?

I min uppsats har jag av tidsmässiga skäl valt att begränsa mig till ett litet antal intervjuer. Jag utgick från att detta antal ändå skulle ge en viss bild av bibliotekariernas åsikter även om denna är begränsad.

Intervjuerna genomfördes efter att jag hade gjort större delen av litteraturstudierna, eftersom jag ville låta mina intervjufrågor utgå ifrån litteraturen. Jag bedömde att det på detta sätt skulle bli lättare att formulera

relevanta intervjufrågor. Det var också ett sätt att göra det enklare att jämföra litteraturens och intervjuernas resultat längre fram.

Jag valde att genomföra intervjuerna på folkbibliotek i min hemkommun Jönköping, där jag sedan tidigare hade en viss bild av vilka folkbibliotek som fanns. När jag valde ut de bibliotek jag planerade att kontakta bedömde jag det som viktigt att välja folkbibliotek av olika storlek och med olika stora resurser i form av personal, och medier. Jag har även försökt att välja något olika typer av folkbibliotek. Detta har jag gjort för att försöka få fram resultat som utifrån mitt begränsade antal intervjuer, ändå kan vara så generellt giltiga som möjligt.

Innan jag tog kontakt med olika folkbibliotek skapade jag ett intervjuformulär med frågor som jag ville ställa till bibliotekarier. Frågorna handlade bland annat om integritet vid känsliga ämnen, hur bibliotekarier ser på referensintervjuer och vilken erfarenhet de har av dem. I mina intervjuer användes den dubbla termen ”referenssamtal/referensintervju” eftersom jag bedömde att många svenska bibliotekarier är mer bekanta med termen referenssamtal än de är med termen referensintervju. Inför intervjuerna läste jag om hur man genomför intervjuer i metodböcker. Jag ordnade även med en bandspelare.

#### Genomförandet av intervjuerna

Intervjuerna var s.k. djupintervjuer. Varje intervju tog i genomsnitt ca 30 minuter. Samma frågeformulär användes vid alla intervjuer. Efter den första intervjun gjordes en ändring i intervjuformuläret. En fråga ströks eftersom den var överflödig, då det redan fanns en fråga som i princip tog upp samma sak. På grund av olika faktorer kunde inspelningar av intervjuerna endast göras i ett fall. Under de två andra intervjuerna fick istället anteckningar göras. Detta kan naturligtvis ha påverkat resultaten, eftersom jag fick lyssna och skriva samtidigt men jag upplever att jag fick med det viktigaste.

Alla intervjuerna skrevs ut och redigeringar gjordes av materialet för att det skulle vara enkelt att läsa svaren. Intervjuutskriften skickades sedan till de intervjuade som ombads läsa igenom sina svar och fick möjligheter att komplettera sina svar eller ändra sådant som inte stämde med vad de svarat. Tack vare detta fick jag in kompletterande svar på frågorna.

I samband med undersökningar ges det i litteratur rådet att skydda de informanter som deltagit i undersökningen och ge dem anonymitet. I denna uppsats har jag valt att inte nämna de olika informanterna och biblioteken de arbetar. Jag är medveten om att det dock inte är så svårt att räkna ut vilka bibliotek det är, för de som känner till hur det ser ut i kommunen. Jag upplever inte detta som något stort problem, eftersom det inte rör sig om några känsliga frågor.

### 3.3 Analys och diskussion

I detta avsnitt diskuteras och analyseras resultaten från litteratur och intervjustudier. Taylor, Dervin och Kuhlthaus teorier har använts som hjälp för att tolka dessa resultat.

Under arbetet med uppsatsen har jag upptäckt att referensarbete och referensintervjuer är ett ganska komplext ämnesområde. Ofta finns det inga entydiga eller absoluta svar för hur man ska se på vissa frågor. Ibland finns det endast små skillnader mellan olika författares uppfattningar. Det är ändå viktigt att se på dessa för att förstå ämnesområdet. Det är även nödvändigt att se på frågorna ur olika synvinklar och utifrån olika aspekter. Samma författare kan även ha flera olika uppfattningar om en fråga beroende på utifrån vilken aspekt han eller hon ser på denna. Jag har försökt att anpassa mig efter de faktorer som nämns ovan när jag analyserat svaren på de olika frågeställningarna.

Avsnitten 6.1 och 6.2 har byggts upp kring uppsatsens två första frågeställningar och har samma disposition som avsnittet 5.1 Litteraturstudier. För att lättare kunna relatera resultaten till de olika frågeställningarna redovisas litteratur- och intervjuresultaten i samma avsnitt. Under analysen har jag främst försökt finna gemensamma nämnare i det som nämns om de olika frågorna, i litteratur och intervjumaterialet. Jag har funnit att man i vissa fall kan kategorisera resultat på frågorna under olika former av kategorier eller rubriker. Det går t.ex. att se olika kategorier på frågor eller situationer runt en fråga som kan behöva analyseras (Varför och när behövs referensintervjuer). I vissa fall är det inte lika enkelt.

Ett problem som jag upplevt när jag försökt jämföra resultaten är att litteraturen och intervjuerna inte alltid nämner samma saker i svaren, även om jag utgått ifrån samma frågor vid litteratur och intervjustudierna. Vissa saker berörs utförligt i litteraturen, medan det knappt nämndes vid intervjuerna. Det finns även andra saker som nämns i intervjuerna, men som inte nämns i litteraturen. Detta bidrar till att litteraturens svar respektive intervjuernas svar dominerar i vissa av de olika avsnitten och frågeställningarna.

De faktorer som nämns ovan berör jag i uppsatsens tredje frågeställning som handlar om vilka skillnader och likheter det finns mellan resultaten från intervju och litteraturstudierna och vad dessa kan bero på.

## 4. Bakgrund

För att läsare bättre ska förstå uppsatsens ämnesområde och dess frågeställningar kommer jag i avsnitt 4.1 beskriva begreppen referensarbete och referensintervjuer närmare och redogöra för vad de handlar om.

Under avsnitt 4.2 tittar jag närmare på tidigare forskning som skett inom ämnesområdet. Jag går även igenom de tre teorier som används i denna uppsats.

### 4.1 Referensarbete och referensintervjuer

#### 4.1.1 Referensarbete

I litteratur inom ämnesområdet finns det flera beskrivningar och definitioner om vad referensarbete är och vad det handlar om. Donald Davinson och Richard Bopp är några författare som ger definitioner eller beskrivningar av detta. Davinson har själv erfarenhet av sådant arbete. I sin bok ”*Reference service*” nämner Davinson begreppet *reference and information service*. Han säger att detta begrepp är svårt att definiera, men att det handlar om att ge information och/eller material till människor i biblioteket som behöver hjälp (1980, s. 13f.). Bopp är en av redaktörerna för boken ”*Reference and information services*” där han själv bidrar med en artikel. Enligt Bopp är det främsta målet med referensarbete att hjälpa användare att finna den information de söker (1995, s. 7 - 13).

I litteratur inom ämnesområdet kan man läsa att referensarbete har att göra med att besvara referensfrågor och hjälpa användare att finna information precis som Davinson och Bopp säger i citaten ovan. Davinson och Grogan säger båda att mötet mellan bibliotekarie och användare är viktigt när det gäller referensarbete. Davinson säger att kärnan i allt referensarbete är kontakten mellan en användare som har ett informationsbehov och bibliotekarien som försöker förstå detta (1980, s. 77). Enligt Grogan skiljer sig referensarbete från andra delar av biblioteksarbete. Författaren säger att referensarbete har en slags ansikte – mot – ansikte karaktär som gör det till bibliotekets mest mänskliga tjänster (1992, s. 33).

När det gäller definitioner av begreppet referensarbete verkar de kunna vara olika vida. Berg och Knutsson har skrivit en magisteruppsats vid Bibliotekshögskolan i Borås om hur bibliotekarier erfar referensarbete. Under avsnittet Referensarbete skriver de att definitioner av begreppet kan se något olika ut i litteratur som berör detta. Vissa ger en smalare definition av referensarbete och säger att det främst handlar om det direkta arbetet för och mötet med användare. I litteraturen skiljer vissa på vad de kallar inre och yttre tjänst. Den yttre tjänsten sker när bibliotekarier möter användare i informationsdisken. Den inre tjänsten handlar om uppgifter som inköp av medier, sammanställning av litteraturlistor och annat som påverkar besökare indirekt. Berg och Knutson menar att begreppet referensarbete borde innefatta mer än bara den direkta kontakten mellan besökare och bibliotekarie. De anser att den ”inre tjänsten” och det förberedande arbete

som görs för användare även borde rymmas i definitionen av referensarbete (2003, s. 9f.).

Berg och Knutsons bild av vad referensarbete handlar om överensstämmer med den bild jag fått när jag läst litteratur om detta. Jag utgår därför ifrån denna definition av referensarbete i min uppsats, även om jag i uppsatsen mest fokuserar på den del av referensarbete som handlar om den direkta kontakten mellan bibliotekarie och användare.

I samband med referensarbete skriver Bopp om de olika tjänster som bibliotek erbjuder till sina användare. Enligt Bopp finns det vissa identifierbara referenstjänster som förekommer i viss utsträckning på de flesta bibliotek, även om processer och annat som har med referensarbete att göra kan skilja sig åt i olika situationer. Dessa kan se olika ut beroende på vilken typ av bibliotek de utförs i. Några av de olika referenstjänster som nämns är:

*Instructional.* (Upplysande/undervisande)

Biblioteket lär användare hur de kan finna information och hur olika referensverktyg, som en bibliotekskatalog eller en databas fungerar. Det kan handla om enskilda människor eller undervisning för grupper.

*Guidance* (Vägledande)

Denna typ av referenstjänst liknar den tidigare, men har enligt Bopp historiskt sett haft en annan fokus än upplysande/undervisande tjänsten. Biblioteket ger råd och hjälper besökaren att känna igen och välja ut lämpligt material om ett speciellt ämne.

*Informal* (Informerande)

Denna tjänst handlar om att besvara en användares fråga oavsett dess komplexitet eller den tid det tar att finna svaret. Sådana olika typer av referenstjänster kan anta en mängd olika former från den enklaste fråga till avancerade sökningar i stora samlingar av information.

De olika typerna av referenstjänster kan enligt Bopp skiljas åt i teorin men utförs ofta i praktiken tillsammans. En fråga kan innehålla element av de olika tjänsterna (1995, s. 4 - 13).

Oavsett var gränsen går för vad som räknas som referensarbete eller inte arbetar bibliotekarier med en mängd olika saker som biblioteksbesökare kanske inte ser. William Katz skriver i *"Introduction to reference work"*, att bibliotekarier förutom att hjälpa besökare, även har en mängd andra arbetsuppgifter. De kan exempelvis arbeta med att köpa in nya och gallra ut gamla informationskällor eller administration (1997, vol. I, s. 4f.).

Svensk biblioteksforening är en ideell förening som bland annat arbetar för ett nationellt bibliotekssystem som har en hög standard. Inom föreningen finns det flera olika specialgrupper som specialiserat sig på olika områden (<http://www.biblioteksforeningen.org>). En av föreningens specialgrupper arbetar exempelvis med frågor som berör referensarbete. Gruppen har utarbetat en särskild webbsida med *"Rekommendationer för referens- och*

*informationsarbete*”

(<http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf>). Dessa rekommendationer berör referensarbetet på biblioteket eller det som sker via bibliotekets webbplats eller e-post. Under olika punkter nämns det vad biblioteket bör ha för resurser, vad bibliotekarier bör göra och hur de bör bemöta besökare. Ett avsnitt berör särskilt dialogen mellan bibliotekarie och besökare och vad man som bibliotekarie bör tänka på i samband med en sådan situation (ibid.).

Under de senaste årtiondena har flera förändringar skett som påverkar bibliotek på olika sätt. Thörsteinsdóttir och Hultgren då anställda vid Högskolan i Borås, berör i en artikel hur dessa förändringar påverkat folkbibliotek (1992, s. 45 - 50, 54, 74). De skriver att vissa delar av folkbibliotekens verksamhet har förändrats drastiskt under senare år. De flesta folkbibliotek har nu tillgång till elektroniska medier, databaser och Internet. Detta kan underlätta och göra referensarbete mer effektivt. Många bibliotek erbjuder exempelvis användare möjligheten att ställa frågor via e-post. Den nya tekniken kräver dock att biblioteket och personalen ständigt anpassar sig till den utveckling som sker. Andra faktorer som påverkar referens tjänsten är samhällsförändringar och politiska beslut. Folkbibliotek är beroende av anslag och påverkas av ekonomiska neddragningar. Hur mycket service som kan ges beror bland annat på hur mycket pengar biblioteken får. Trots att behoven av hjälp kan vara stora från användargrupper har biblioteket kanske inte alltid möjlighet att ge all den hjälp som användare kan behöva (ibid.).

#### 4.1.1.1 Referensarbete handlar om att besvara frågor och hitta information

Bibliotekarierna Sutton och Edmonds Holt säger att det i alla bibliotek ställs olika typer av frågor. Vissa av dem besvaras med korta faktasvar medan andra kräver en grundligare informationssökning inom ett komplext ämne (1995, s. 36-38).

Jahoda och Schieck Braunagel, författare till boken *”The librarian and reference questions: a systematic approach”*, skriver att bibliotekarier förväntas besvara ovanliga och komplexa frågor lika bra som de besvarar enklare frågor (1980, s. 1). De som får besvara mest varierande typer av referensfrågor är bibliotekarier på folkbibliotek. Hit kommer alla slags människor med olika typer av frågor (Katz 1992, vol. II, s. 55).

När det gäller att besvara referensfrågor säger Jahoda och Schieck Braunagel att varje bibliotekarie utvecklar individuella tekniker för att besvara dem, men det finns även grundläggande saker som alla bibliotekarier gör. Oavsett om man arbetar på ett skolbibliotek eller ett forskningsbibliotek så utförs exempelvis informationssökning på ett liknande sätt (1980, s. 1 - 6). På de flesta bibliotek är det vanligt att besökare behöver hjälp med att finna information som är förknippade med en uppsats eller ett projekt/arbete som användaren arbetar med. Då kan bibliotekarien ge värdefull hjälp. Louise Limberg vid Bibliotekshögskolan i Borås beskriver exempelvis i *”Att söka information för att lära: en studie av samspel mellan informationssökning och lärande”*, om ett arbete som gymnasieelever genomförde om EU. Där hade bibliotekarien kunskap

om vilket material som fanns och kunde hjälpa eleverna att finna detta (1998, s. 92-112).

#### 4.1.1.2 Bibliotekariens betydelse för att besökare ska kunna finna information

Bibliotekarier kan ha en stor betydelse för att användare ska finna den information de söker. I dagens samhälle är mängden böcker och andra informationskällor enorm både på och utanför biblioteket. Det kan därför vara svårt att veta var man ska leta efter viss information. Denna ökande mängd information skapar behov av någon som hjälper människor att söka information. Grogan säger att användare ofta får problem när de försöker finna information på biblioteket. Det är vanligt att de gör fel när de söker i bibliotekskatalogen och att många därför ger upp sitt sökande. Som användare är det viktigt att veta var och hur man kan finna den information som man vill ha. Halva kunskapen ligger därför i att känna till var man kan finna den kunskap som behövs (1992, s. 7f.). Bibliotekarier har en stor fördel eftersom de känner till vilka informationskällor som finns på biblioteket. Den som får hjälp av en bibliotekarie kan därför få ut mer av bibliotekets samlingar än vad de hade gjort på egen hand. Katz och Grogan säger att bibliotekarier kan fungera som förmedlare mellan en användare och en viss informationskälla (Grogan 1992, s. 7f.; Katz 1997, vol. II., s. 155f.).

Jahoda och Schieck Braunagel beskriver sökandet efter ett svar på en fråga som en process. Under denna process sker en interaktion mellan användaren och bibliotekets informationskällor. Om han eller hon ber om hjälp sker det dessutom ett samspel mellan bibliotekarie och användare. Själva processen börjar med användarens fråga och pågår tills ett svar på denna funnits av bibliotekarien eller av användaren själv (1980, s. 1 - 6, 157 - 160; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 44f.). Om den fråga bibliotekarien får är oklar, otydlig eller om viktig information saknas för att han eller hon ska kunna förstå eller besvara den, kan en referensintervju behövas (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 37 - 44).

#### 4.1.2 Referensintervjuer

En referensintervju kan beskrivas som en dialog eller ett samtal mellan en bibliotekarie och en användare. Referensintervjun skiljer sig dock från ett vanligt samtal eftersom det har en specifik struktur, syfte och mål. Syftet och målet är att klargöra och analysera användarens fråga (Sutton & Edmonds Holt, s. 36 - 38; Katz 1992, vol. II, s. 55).

Elizabeth Thomsen vid NOBLE (the North of Boston Library Exchange) beskriver referensintervjun som en process där en bibliotekarie och användare kommer fram till en förståelse av vad det är användaren söker (1999, s. 53, 91). En av bibliotekariens uppgifter under referensintervjun är att försäkra sig om att den information som användaren frågar efter verkligen är den information bibliotekarien tror att denne frågar efter (Davinson 1980, s. 77). Katz säger exempelvis att den ursprungliga frågan som ställs inte alltid är den fråga som besökaren vill ha svar på. Det finns antingen mycket mer som berör frågan eller

så har frågan formulerats på ett sätt som gör att den verkar alltför komplex (1992, vol. II, s. 55).

I de fall där frågan behöver klargöras ytterligare ställer bibliotekarien frågor för att bestämma dess ämne och omfattning. Han eller hon försöker även om det är nödvändigt att ta reda på syftet med användarens fråga (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 36 - 45). Enligt Sutton och Edmonds Holt är definition och analys av frågan en av de mest avgörande delarna i referensintervjun. Genom att ställa frågor kan bibliotekarien bestämma vilken sorts information som önskas och hur snart denna behövs. Ibland kan en besökare ha en enda fråga som helt representerar hans eller hennes informationsbehov. Då kommer intervjun handla om att finna information som uppfyller detta informationsbehov (ibid., s. 40 -45). Katz skriver att själva målet med referensintervjun är att på det mest effektiva och produktiva sättet bestämma vilken sorts information som behövs, mängd, format och hur avancerad eller enkel den behöver vara. Därför behöver bibliotekarierna känna till användarens kunskaper i ämnet, hur och i vilket sammanhang frågan uppstod (kontext och källa) och hur snart användaren behöver ha svaret (eventuell deadline) (1992, vol. II, s. 52). Under en referensintervju där användarens fråga analyseras (question negotiation) strävar man efter att få veta så mycket som möjligt om användarens verkliga fråga (ibid., s. 129 - 140). Bibliotekarien uppmuntrar och hjälper användaren att fritt diskutera detta (Davinson 1980, s. 77; Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 129 - 140).

Kommunikationen mellan användare och bibliotekarie är i fokus under referensintervjun (Davinson 1980, s. 77). Det handlar om kommunikation mellan bibliotekarien som har expertkunskap och användaren som är i behov av kunskap. Denna kommunikation behöver inte bara vara verbal (Katz 1992, vol. II, s. 52). Författarna talar om både verbal och ickeverbal kommunikation. Det är den verbala kommunikationen som utgör själva kärnan i referensintervjun (ibid.). Referensintervjun kan ses som en tvåvägskommunikation, där bibliotekarie och användaren utbyter information (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 38 - 40; Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 114). Sutton och Edmonds Holt ser den som en del av större kommunikationskontext där användarens och bibliotekariens begreppsmässiga ramar ingår, liksom komplexa informationssystem som biblioteket och andra informationskällor eller andra verktyg för att återfinna information (1995, s. 38 - 40).

Författarna som Jahoda, Schieck Braunagel och Katz tänker sig att själva intervjun består av två olika delar, en inledande del där användaren berättar om sin fråga och en följande del där bibliotekarien ställer frågor om det han eller hon hört. De menar att det är bäst att låta besökaren få tala mest i den första delen av intervjun (Jahoda & Schieck Braunagel, s.129 - 140; Katz 1992, vol. II, s. 54 - 58).

Sutton och Edmonds Holt talar om de grundläggande stegen i en referensintervju. Dessa är redogörande och klargörande av problemet (question negotiation), lokalisering av information som behövs för att besvara frågan och att tala om svaret för användaren. Referensintervjuer går dock inte alltid genom dessa steg på ett linjärt sätt. I alla utom de enklaste typerna av frågor kan stegen bli mer beskrivna som öppnande av intervjun (det inledande mötet mellan bibliotekarie

och användare och dennes presentation av sin fråga), sökande efter lämplig information till problemet och att avsluta intervjun (1995, s. 36 - 38). För att kunna hjälpa användare att finna den information de behöver finns det vissa saker som bibliotekarier behöver få veta om frågan, oavsett hur den ser ut. De är följande:

1. Vilken sorts information behövs?
2. Hur mycket information behövs - enkel fakta, en bok eller en stor mängd material. Hur mycket information har användaren redan om ämnet?
3. Hur ska informationen användas - till ett föredrag, till att besvara en fråga eller för forskning?
4. Hur komplicerad information behövs - en nybörjarartikel eller en avancerad monografi.
5. Hur mycket tid vill användaren spendera på att hitta och använda informationen?
6. När behövs informationen? Finns det en bestämd deadline eller kan bibliotekarien ägna flera dagar åt att leta efter ämnet (Katz 1992, vol. II, s. 56).

Under intervjun måste även flera val göras som har att göra med vilka frågor som bör tas upp under intervjun. Dessa kan enligt Sutton och Edmonds Holt handla om:

1. Problemet eller situationen runt behovet (Varför ställs frågan?).
2. Frågans ämne och dess förhållande till andra områden.
3. Vad behövs för att besvara frågan, vilken mängd information behövs eller önskas någon speciell form av information.
4. Yttre restriktioner, sådana som mängd av tid som användaren har till förfogande, deadlines för behövd information och möjligheten till material.
5. Användarvariabler som begåvning, läsningsmöjlighet och nivå av motivation
6. Tidigare sökhistorik (vad användaren tidigare har gjort för att finna den önskade informationen (1995, s. 41 - 43).

Referensintervjuer och situationen runt dem kan se olika ut. En referensintervju kan sträcka sig från ett kort samtal mellan bibliotekarie och användare till i vissa fall återkommande längre samtal, när en användare exempelvis arbetar med en större uppsats eller ett forskningsprojekt. Sutton och Edmonds Holt talar om att själva referensintervjun bör anpassas efter den typ av fråga som ställts för att bibliotekariens och användarens tid ska utnyttjas effektivt och bibliotekarien ska ställa rätt frågor (1995, s. 36, 45 - 51). Situationen runt frågan bör även avgöra hur intervjun ser ut. Tiden för intervjuer med s.k. *ready-reference frågor* (ofta korta faktafrågor) och intervjuer inför forskningsprojekt skiljer sig åt. Vid den första typen av frågor är målet att ge så riktig information på så kort tid som möjligt. Intervjun bör därför vara så enkel som möjligt. Intervjuer inför forskningsprojekt utförs ofta under en längre tid och vid flera återkommande tillfällen. Djupare sökningar görs inom ett forskningsområde utifrån olika synvinklar. Det finns även behov att finna information från olika källor (ibid., s. 45 - 51).

I samband med olika typer av intervjuer nämner Sutton och Edmonds Holt telefonintervjuer. De säger att även om strukturen i en telefonintervju liknar en

intervju som utförs inne i biblioteket, finns det vissa begränsningar. Ickeverbala kommunikation är exempelvis inte möjlig via telefon. Bibliotekarien måste även vara extra uppmärksam på att det som hörs och sägs uppfattats rätt och ofta därför summera det som sagts. Vissa frågor är inte heller enkla att besvara via telefon. Enligt författarna har vissa bibliotek som regel att endast besvara korta faktafrågor via telefon (ibid., s. 49).

Flera författare nämner att det finns flera faktorer som kan påverka intervjun och kommunikationen mellan besökare och bibliotekarie. Sutton och Edmonds Holt säger att intervjun påverkas av hur användarens informationsbehov ser ut, hur mycket tid bibliotekarien har och hur bibliotekets samlingar och informationssystem ser ut (ibid., s. 36 - 38). Författarna anser att det är viktigt att tänka på både verbala och icke-verbala kommunikationsfaktorer som kan påverka intervjun. Som exempel nämns miljö och fysisk planering av referensdisken (ibid.). Enligt Sutton, Edmonds Holt och Thomsen kan det finnas hinder och andra faktorer som påverkar kommunikationen under referensintervjun. Exempel på hinder som nämns är när besökaren och bibliotekarien inte talar samma språk och därför inte förstår varandra (ibid.; Thomsen 1999, s. 38 - 40, 49 - 51, 75f.).

Jennerich och Jennerich Zaremba (1987) skriver i *"The reference interview as a creative art"*, att det är viktigt med ett avslutande av referensintervjun. Användaren bör få tala färdigt om sin fråga och sitt informationsbehov. Det är även viktigt att följa upp saker som framkom under intervjun (1987, s. 12f, 93). Sutton och Edmonds Holt säger att användaren bör få hjälp med att omvandla den ursprungliga frågan om detta är nödvändigt för att finna information (1995, s. 43f.).

## 4.2. Tidigare forskning

Det finns en stor mängd artiklar, böcker som nämner referensarbete på olika sätt. Flera av dem berör även referensintervjuer mer eller mindre omfattande. Detta material är ofta engelsk och amerikansk, men jag har även funnit nordiskt material.

Det finns även några artiklar och böcker som särskilt berör referensintervjuer. De är skrivna av författare som Jennerich och Jennerich Zaremba (1987), Sandra Naiman (1987) och Robert Hauptman (1987).<sup>1</sup>

Det finns flera undersökningar som gjorts kring referensarbete. I uppsatsen kommer jag att redogöra för en norsk och två svenska undersökningar som gjordes i mitten av nittio-talet. Dessa undersökningar handlade om referens tjänstens kvalitet och hur bra bibliotek var på att besvara referensfrågor.

Jag har funnit två undersökningar där referensintervjuer studeras. Dessa genomfördes av Taylor och Lynch på 1960 – och 1970 - talet. Taylor är en känd person inom ämnesområdet. Andra författare refererar ofta till hans undersökning och teori om hur referensfrågor kan analyseras på bibliotek. En av dessa är Lynch, som har ifrågasatt hur allmängiltiga Taylors resultat egentligen var.

Jag har valt att titta närmare på dessa undersökningar för att få en inblick i ämnesområdet och för att se hur referensarbete och referensintervjuer kan studeras.

I samband med sina undersökningsresultat presenterar Taylor samtidigt en teori om hur processen med att analysera frågor kan gå till. I denna uppsats har jag valt att använda mig av de "fem filter" som Taylor presenterar och två andra teorier av Dervin och Kuhlthau. Jag kommer att beskriva dessa undersökningar och teorier närmare i detta avsnitt.

### 4.2.1 Undersökningar om referensarbete

#### 4.2.1.1 "Finner biblioteket svaret? – utprövning av referans tjänstens kvalitet i norske folkebibliotek"

Projektet "*Biblioteket finner svaret*" genomfördes 1992 - 1995 i Norge med målsättningen att förbättra kvalitén hos referens tjänsten på norska folkbibliotek. Projektet finansierades av Statens bibliotektilsyn, Statens informasjonstjenste och Tønsberg bibliotek (Salvesen, 1994, s. I.).

Tre olika delprojekt utfördes inom projektet. Det första var projektet "*Finner biblioteket svaret? – utprøvning av referans tjenstens kvalitet i norske folkebibliotek*". Projektet var en dold undersökning av referens tjänsten och

---

<sup>1</sup> Jennerich och Jennerich Zaremba har jag tidigare berört i denna uppsats. Naiman och Hauptman nämner jag i Kap 5 Undersökning.

gjordes på norska folkbibliotek. Syftet var att få en bild av hur det stod till med kvalitén på dessa bibliotek. Uppdraget att utföra studien gick till Brodd, rådgivnings- och uppdragssektion vid biblioteksutbildningen vid högskolan i Oslo. Arbetet med att utforma frågor och samla in svar gjordes av Gunhild Salvesen och Synnøve Ulvik (Ulvik, 1995, s. 5 – 7).

Man undersökte 49 bibliotek i kommuner med fler än 10 000 invånare i hela landet. Forskarna utgav sig för att vara vanliga användare och reste runt till bibliotek, där de ställde sex frågor av olika art och svårighetsgrad i referensdisken. Alla frågor var faktafrågor och handlade om olika aktuella ämnen. Frågorna var utformade så att det skulle vara möjligt att ge svar ganska fort genom att använda hjälpmedel som biblioteken ofta har. Forskarna mätte sedan graden av korrekta svar på frågorna. De studerade även bibliotekariernas kunskap att svara på frågorna, hur de gjorde detta och bemötandet av användare (ibid., s. 8f.).

Undersökningens resultat visade att biblioteken inte alltid hittade svaret och ännu mer sällan det rätta svaret. Bara på 23,8 % av de frågor som ställdes fick man korrekta svar. Forskarna såg utifrån de data de fick fram en tydlig tendens att de norska folkbiblioteken hellre låter bli att svara än att ge ett fel svar. Personalen var dock villig att ge hjälp. I 42,5 % av tillfällena försökte biblioteken att ge svar men misslyckades. Många gånger stod personalen med den rätta boken i handen utan att hitta svaret (ibid., s. 8f.).

Undersökningen gav inget svar på varför resultatet blev så dåligt, men forskarna menar att en förklaring skulle kunna vara att referensintervjuer användes ganska sällan. Bibliotekspersonalen kände inte heller till sin egen samling och enskilda referensverk tillräckligt bra. Många gav upp om de inte hittade svaret i den automatiska katalogen (ibid., s.11f.).

I Norge fick undersökningen en stor påverkan och bidrog till att en förändringsprocess av referenstjänsten påbörjades på norska folkbibliotek. Undersökningen väckte även reaktioner i andra länder (ibid., s. 16f.).

#### *4.2.1.2 "Det här var svårt -" referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken"*

På uppdrag av Statens kulturråd utförde Britta-Lena Jansson 1995 en rikstäckande undersökning av referenstjänsten på folkbibliotek i Sverige (1997, s. 7). Undersökningen förväntades bekräfta följande två hypoteser: att referenstjänsten i svenska bibliotek ligger på en kvalitetsmässigt försvarbar nivå samt att kvaliteten är högre på större bibliotek än på mindre (Jansson 1996, s. 13).

Undersökningen inriktades på referensarbetets kvalitet vid 50 huvudbibliotek. Med denna ville man få en bild av hur bibliotekets referenstjänst möter den vanlige frågaren. En dold undersökning gjordes där Britta-Lena Jansson åkte runt till de utvalda biblioteken som en vanlig användare och ställde sex utvalda frågor på varje bibliotek. Jansson hade själv svaret på frågorna. Frågorna var s.k. faktafrågor och krävde ett ensidigt svar. Svaren räknades inte som korrekta förrän

frågaren fått det korrekta svaret. Det bedömdes inte som korrekt att bara lägga fram böcker där användaren själv fick leta. De flesta kunde besvaras med hjälp av referensverk som normalt finns på svenska folkbibliotek. Syftet var främst att mäta i hur stor utsträckning biblioteken kunde besvara frågorna. Under besöken gjorde Jansson samtidigt en rad observationer av service, förhållandena i biblioteket och verk i referenssamlingen, som kunde ge ett bredare underlag för värderingen av referensarbetet (ibid., s. 16-23).

Av 300 ställda frågor fick man 81 korrekta svar, vilket motsvarade 27 % rätta svar. Det fanns inget bibliotek som kunde besvara alla frågor helt korrekt (ibid., s. 8). Utifrån de resultat man fick fram blev slutsatsen att referenstjänsten på svenska folkbibliotek inte låg på en kvalitetsmässigt försvarbar nivå. Den andra hypotesen, att referenstjänsten var bättre i större bibliotek, kunde inte bekräftas (ibid., s. 55).

Vid frågetillfällena gjorde bibliotekarierna i viss mån referensintervjuer där man försökte få en tydligare bild av frågarens önskemål. Ibland ställdes exempelvis frågor om vad uppgifterna skulle användas till, hur bråttom det var med svaren och om användarna kunde engelska. Testfrågorna var ganska klara och lämnade inte särskilt stor plats över åt någon slags referensintervju, men sådana frågor borde ha varit fler. Många upplevde frågorna som svåra och på vissa bibliotek sa man sig inte kunna svara på så svåra frågor (ibid., s. 26f.).

#### *4.2.1.3 "Äntligen- en riktig fråga" Undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland*

Anna-Lena Höglund gjorde en undersökning om referenstjänstens omfattning och kvalitet vid sex bibliotek i Östergötland hösten 1995 (Höglund 1997, s. V-VI). Undersökningen gjordes ur ett biblioteksperspektiv och var en öppen undersökning där alla inblandade kände till undersökningen och metoderna. Syftet var att få en djupare kunskap om referensbeståndets utnyttjande, att få veta hur och inom vilka områden flest frågor ställs. Man ville även undersöka vilka metoder bibliotekarien använder för att ge bibliotekskunden den efterfrågade servicen och i hur stor utsträckning bibliotekariebesökaren själv söker svaren genom att använda referenssamlingarna. Målet med undersökningen var att finna kunskap som kunde bidra till en förbättring av folkbibliotekens referenstjänst.

De undersökta biblioteken låg i Linköping, Norrköping, Motala, Finspång, Ödeshög och Ydre. Biblioteken hade olika karaktär och storlek. Undersökningen genomfördes under två veckor på varje bibliotek. Många delar i undersökningen utfördes av bibliotekspersonal på de medverkande biblioteken. Studien omfattade endast den rena referensverksamheten för vuxna, dels i referensavdelningen och dels i informationsdisken. Den bestod av flera delundersökningar där man sökte få fram fakta om vilka referensböcker som använts och hur stort antalet besök i referensavdelningen och informationsdisken var i relation till samtliga besök i biblioteket. Man kartlade vilka frågor som ställts och hur de besvarades samt vilka användarkategorier som utnyttjar bibliotekens referensservice och hur nöjda de var med denna. På de två minsta biblioteken kände bibliotekspersonal och låntagare ofta igen varandra och det gjorde det lättare att genomföra referensintervjuer. Detta var betydligt svårare i de stora biblioteken eftersom

stressen var mycket högre där. Höglund upptäckte genom undersökningen brister hos biblioteken, framför allt hos de större (ibid., s. 4 - 116).

## 4.2.2 Undersökningar om referensintervjuer

### 4.2.2.1 Taylor:” *Question negotiation and information seeking in libraries*”

I artikeln “*Question negotiation and information seeking in libraries*” (1968), beskriver Taylor processen med att analysera användares frågor för att komma underfund med vad de vill veta, när detta inte är tydligt (*question negotiation*).

Taylor anser att analyserande av referensfrågor är en av de mest komplexa handlingarna inom mänsklig kommunikation och att det krävs ledning och struktur från bibliotekarien eller informationsspecialisten. En person som söker information fattar olika beslut. Han eller hon kan välja att vända sig till biblioteket och be om hjälp eller att söka och finna information själv. Det sista vägvalet kallar Taylor för *self-help process*. Här är användaren beroende av egen kunskap för att finna information. Taylor säger att det krävs att användare inser sin egen otillräcklighet att finna information själv för att han eller hon ska be en bibliotekarie om hjälp. Andra faktorer som bilden av bibliotekets personal, deras effektivitet, tidigare erfarenheter av bibliotek och bibliotekarien inverkar även. Enligt författaren finns det vissa gemensamma saker oavsett om användaren själv analyserar sin fråga eller bibliotekarien gör det. Dessa är att utveckla en sökstrategi, att förändra och anpassa frågan under sökprocessen utifrån de resultat man får fram. Taylor beskriver i sin artikel både bibliotekariens analyserande av frågan och den s.k. *self-help processen*. Eftersom jag främst är intresserad av att titta på när användaren får hjälp av bibliotekarien väljer jag att inte beröra det sista alternativet mer.

När användaren har gjort sitt val och tar kontakt med informationsdisken specificerar han eller hon i någon form vilken information som önskas. Det är vid denna punkt som analysen börjar. När Taylor talar om att en användares fråga utvecklas med tiden menar han att det finns fyra allmänna nivåer som själva frågan passerar igenom. Vid varje nivå utvecklas och förändras frågans form och ny information kan läggas till.

De olika nivåer som Taylor nämner är följande:

*Q1 The visceral need*- Det intuitiva behovet

Vid den första nivån tänker sig Taylor att själva frågan ännu är ett omedvetet eller vagt behov av information som användaren saknar. Behovet har ännu inte formulerats till en fråga.

*Q2- The conscious need*- Det medvetna behovet

Vid den andra nivån har användaren fått en mer medveten beskrivning av informationsbehovet. Själva frågan kan ännu vara tvetydig och dåligt formulerad, men användaren kan nu tala om det med en annan person.

*Q3 The formalized need* - Det formella behovet.

Vid denna nivå säger Taylor att användaren kan uttrycka sitt informationsbehov mer konkret och forma ett mer precist påstående om sitt informationsbehov.

Han eller hon kan beskriva inom vilket ämnesområde den önskade informationen finns och eventuellt tänka på det utifrån en kontext.

*Q4. The compromised need* – Det kompromissade/anpassade behovet

Vid denna nivå blir frågan omarbetad och anpassad till hur bibliotekets information är organiserad t.ex. i olika sorters informationssystem. Taylor talar om att frågan måste anpassas till den tillgängliga informationen och att detta är bibliotekariens område.

De fyra nivåerna av frågeformulering/frågeutveckling går enligt Taylor in i varandra.

För att undersöka bibliotekariers process med att analysera en fråga, genomförde Taylor ett antal intervjuer. Dessa gjordes med bibliotekarier och informationsspecialister på specialbibliotek. Med intervjuerna ville Taylor bland annat få fram svar på vilka kategorier av information som en bibliotekarie försöker finna om en besökares fråga.

Taylor kom fram till att det verkar finnas fem filter genom vilka en fråga passerar under analysen. Utifrån dessa väljer bibliotekarien ut data som hjälper till att formulera en sökstrategi för att finna information som kan besvara själva frågan.

#### 1. Att bestämma ämnet

Det första filtret handlar om att bestämma begränsningar och strukturen för ämnet som frågan handlar om. Denna information är nära sammanflätad med informationen vid andra filtret (målet/målsättningen och motivet bakom frågan) De två filtren verkar dock ha olika funktion och analysstil. Taylor säger att de därför behöver behandlas separat. Det huvudsakliga målet med att bestämma frågans ämne är att få någon allmän beskrivning av ämnesområdet.

#### 2. Mål och motiv hos frågaren

Det andra filtret är enligt Taylor förmodligen det mest avgörande. Det handlar om varför användaren vill ha den information han eller hon frågar efter och vad målet är med detta. Taylor säger att det krävs skarpsinnighet från bibliotekarien när han eller hon analyserar frågan, men att det ofta ger goda resultat när det gäller att bestämma ämne. Det karaktäriserar ämnet ytterligare och kan till och med förändra hela frågan. Det ger även en möjlighet att förvissa sig om synpunkter, påverka storlek och form av möjliga svar. Enligt Taylor är det tydligt för varje bibliotekarie som arbetar vid en informationsdisk att användare sällan först frågar efter vad de vill ha. De kan ofta inte definiera vilken information de vill ha men kan diskutera varför de behöver den. De kan från början ställa en precis fråga och senare under analysen visar det sig att den verkliga frågan egentligen handlar om något annat.

#### 3. Personlig bakgrund hos frågaren

När användarens fråga ska analyseras är det viktigt att känna till hans eller hennes personliga bakgrund, erfarenheter och kunskaper inom frågans

ämnesområde. Har han/hon varit i biblioteket tidigare? Vad känner användaren till om ämnet? Taylor säger att sådan information är relevant för analysprocessen och kan avgöra hur snabbt informationen behövs, strategi för analysen och acceptans av sökresultat. Kontexten och miljön för analysprocessen avgör vilka frågor som kan ställas. Om någon skickar en annan person till biblioteket med en fråga och han eller hon inte känner till bakgrunden och målet med frågan, kan det därför bli problem.

4. Frågarens möjligheter att använda bibliotekets olika informationssystem  
Taylor säger att en bibliotekarie är en intermediär mellan frågaren och systemet och har en fantastisk fördel jämfört med användare vid informationssökning i biblioteket. Bibliotekarien känner till organisationen, strukturen och specifika särdrag hos bibliotekets informationssystem som t.ex. bibliotekskatalogen eller databaser. Detta gör att han eller hon kan översätta, tolka och omstrukturera användarens fråga till söktermer/sökfråga som är anpassade till detta system. Han eller hon kan även ha erfarenhet av att ha besvarat liknande frågor tidigare.

5. Vilken sorts information kommer frågaren att acceptera?

När en användare närmar sig referensdisken har han eller hon en viss föreställning om hur den förväntade informationen ska se ut. Det kan handla om i vilket format eller i vilken mängd informationen ska vara. Taylor talar om vikten av att användaren accepterar de svar som ges. Under analysprocessen förändrar användaren sin bild av vilken information som han/hon bedömer som acceptabel. Detta sker när själva referensfrågan och sökstrategin ändras utifrån den feedback som ges och de begränsningar som måste göras.

Taylor skriver att analysprocessen i sin bästa form är strukturerad och kan analyseras. Samtidigt är de fem filtren som han presenterar varken fullständiga eller bestämda. De filter som Taylor nämner är kända av bibliotekarier och informationsspecialister, men de har inte framställts i denna form tidigare. Taylor föreslår i artikeln att filtren kan ses som ett första försök att strukturera själva analysprocessen. Han säger samtidigt att mer data och forskning behövs som berör dessa filter (1968, s. 178 - 194).

#### 4.2.2.2 Lynch: "*Reference interviews in public libraries*"

Mary Jo Lynch har skrivit en stor mängd artiklar och forskningsrapporter om referensarbete, folkbibliotek och biblioteksstatistik (American Library Association, 2003).

I artikeln "*Reference interviews in public libraries*" från 1978 beskriver Lynch en studie hon genomförde av referensintervjuer på folkbibliotek.

Enligt Lynch var det huvudsakliga målet för studien att ge form och struktur till fenomenet referensintervju (1978, s. 120). Bakgrunden till Lynchs studie var ett ifrågasättande av tankar om referensintervjuer som Robert Taylor och Patrick Penland tidigare hade presenterat.

Lynch ifrågasatte om Taylors analys av fråge - och svarsprocessen i referensintervjuer och de fem filter han fick fram i sin undersökning verkligen

var allmängiltiga. Taylors undersökning hade genomförts på specialbibliotek med hjälp av intervjuer. Lynch frågade sig om man skulle få samma resultat som Taylor, om en liknande undersökning genomfördes med andra metoder, i en annan typ av bibliotek (ibid., s. 121). Lynch var även kritisk mot Penlands tankar om att referensintervjuer liknar intervjuer som förekommer inom andra yrken

Lynchs kritiska granskande av Taylors och Penlands idéer ledde fram till flera frågor som författaren försökte besvara genom studien. Dessa berörde bland annat:

Hur ofta en bibliotekarie intervjuar användare som kommer med en fråga.

Varierar denna frekvens med hur själva frågan ser ut?

Vilka kategorier eller nivåer av information bibliotekarien söker efter under en referensintervju. (Denna fråga var inspirerad av Taylors modell av de fem filtren).

Hur ofta bibliotekariens frågor var öppna eller stängda?

Använder bibliotekarier frågor som används vid intervjuer inom andra yrken?

Hur ofta en bibliotekarie upptäcker att den fråga som först presenteras inte är den fråga som användaren egentligen vill få svar på?

För att finna material som kunde besvara dessa frågor gjordes observationer och inspelningar av referensintervjuer med besökare på fyra folkbibliotek i New Jersey. Inspelningar skedde under en två eller tre veckors period på varje bibliotek. Under denna tid bar bibliotekarierna trådlösa mikrofoner. Ljud från mikrofonerna spelades in på band. Samtidigt var Lynch i biblioteket och gjorde anteckningar över vad som skedde vid referensdisken. De inspelade banden avlyssnades av Lynch som skrev ut och granskade dem. För att besvara frågorna gjordes även en innehållsanalys av de olika samtalen och referensintervjuerna.

Studiens resultat visade att bibliotekarier endast intervjuade användare vid 49 procent av frågorna. Enligt Lynch stämde detta resultat inte med vad som sagts om användningen av referensintervjuer i litteraturen. Där hade man antagit att det förekom en intervju vid varje referenssituation. Författaren menar att detta inte behöver betyda att referensservicen var dålig på de studerade biblioteken utan att det kan ha att göra med att många frågor kan besvaras utan en referensintervju. Studien visade även att ju mer komplex frågan var desto oftare behövde bibliotekarien utföra en referensintervju.

När det gäller vilka kategorier eller nivåer av information som bibliotekarien söker efter under en referensintervju, fann Lynch att det förekom fyra sådana beroende på vilken typ av fråga som besökarna hade. De fyra kategorierna för besökarnas frågor var:

Vägledande frågor

Dessa frågor handlade om var saker fanns eller hur något fungerade på ett speciellt bibliotek. Sådana frågor räknades inte som referensfrågor i denna studie.

Frågor om innehav

Frågor om vilka dokument eller bibliografiska poster som fanns på biblioteket.

### Faktafrågor

Frågor om faktainformation inom ett specifikt ämne, hur man hittar en specifik källa och hur man tolkar något i en informationskälla.

### Rörliga frågor

En ursprunglig fråga på en nivå som ändras direkt eller indirekt till en fråga på en annan nivå.

En av Lynchs frågor handlade om hur ofta är bibliotekariens frågor är öppna frågor och hur ofta är de stängda frågor. Resultaten från studien visade att 8 procent av frågorna var öppna frågor medan 90 procent var stängda frågor. Lynch menar att värdet av att ställa stängda eller öppna frågor beror helt på intervjuarens syfte med frågan och den tid som finns till förfogande. En referensintervju med öppna frågor kan vara bra men tar ofta tid att utföra. Om en användare endast vill ha ett speciellt informationsobjekt är det ofta lämpligare att ställa en stängd fråga. Enligt författaren är referensdisken i ett folkbibliotek inte någon lämplig miljö att genomföra en avslöjande och tidskrävande process med öppna frågor.

Frågan om bibliotekarien använder frågor som förekommer vid intervjuer inom andra yrken var svår att besvara. Det gick inte heller att få fram likheter med de frågor som används vid intervjuer inom andra yrken. Detta gjorde att Lynch ifrågasatte Penlands tankar om att referensintervjun är lik de intervjuer som används i andra yrken. Enligt författaren är det istället troligt att referensintervjuer är annorlunda än intervjuer inom andra yrken.

Den sista frågan handlade om hur ofta en bibliotekarie upptäcker att den fråga som först presenteras inte är den fråga användaren vill ha svar på. Enligt Lynch har det antagits att biblioteksanvändare inte frågar efter vad de verkligen vill ha svar på och därför måste bli intervjuade om detta. Utifrån studien verkade det dock som användare i de flesta fall frågade efter vad de vill ha. Lynch menar istället att orsaken till att bibliotekarier måste ställa frågor är att användare inte beskriver sina frågor så detaljerat att bibliotekarien kan hjälpa till. Därför måste klagörande frågor ställas.

Resultaten från studien fick Lynch att ifrågasätta sådant som sagts och skrivits om referensintervjun bland annat antagandet att Taylors modell av referensintervjun ger en täckande förklaring av vad som händer i alla referenssituationer. Lynch fann visserligen inget som motsade Taylors tankar, men Lynchs studie som gjordes i en annan miljö med en annan metod gav andra modeller, som även de beskriver vad som händer. Lynch menar därför att det är det svårt att jämföra hennes och Taylors studier. Hon anser dock att hennes resultat kan fungera som ett komplement eller alternativ till Taylors studie.

De två modellerna som beskrivs är enligt Lynch båda ofullständiga eftersom de inte inkluderar ickeverbal kommunikation. Hon säger att det finns ett nära samband i referensintervjuer mellan ickeverbal kommunikation exempelvis ansiktsuttryck, kroppsspråk och det som sägs muntligt. Trots att Lynchs studie gav nya insikter om referensintervjuer gav undersökningen upphov till fler nya frågor än vad den besvarade. Sådana frågor var:

Är det nödvändigt med en intervju i varje referenstransaktion?  
Om inte: hur vet bibliotekarien när man ska intervjua en användare?  
Genom vilka kanaler samlar bibliotekarien information om en fråga?  
Vilka effekter har miljön på referensintervjun?

Lynch konstaterar i slutet av sin artikel att det finns lite välgrundad och pålitlig information om vad som sker när bibliotekarier intervjuar användare. Det behövs därför mer kunskap för att fylla detta kunskapshål (Lynch 1978, s. 127-138).

### 4.3 Teorier som används i uppsatsen

Förutom Taylors teori om *question negotiation* som jag beskrev ovan använder jag mig även av teorier av Dervin och Kuhlthau i denna uppsats.

#### 4.3.1 Dervin: ”Sense – making”

Professor Brenda Dervin har tillsammans med andra utvecklat och formulerat en teori inom kommunikationsvetenskap som kallas för *sense-making*. Denna teori berör hur människor söker och använder information. *Sense-making* grundar sig på ett antal filosofiska synsätt på kommunikation och metoder för studerande av detta.

Dervin säger att människor försöker förstå eller skapa mening (*make sense*) av den värld hon eller han lever i. Detta sker i ständigt samspel med omgivningen. De hamnar ständigt i situationer eller sammanhang där den förståelse eller kunskap (*sense*) de har av något inte räcker till för att klara av en viss situation eller för att lösa ett problem. Människor blir ständigt hindrade i sin *sense-making*.

Dervin talar om brist på förståelse eller kunskap om något i en viss situation som *gaps* (tomrum) i en människas tillvaro. För att kunna ta sig vidare i en viss situation måste personen på något sätt överbrygga ”the gap”. Han eller hon behöver finna den kunskap eller förståelse (*sense*) om något som saknas. När personen sedan tagit sig igenom situationen har han eller hon fått en ny förståelse/kunskap om detta och kan fortsätta gå vidare tills ett nytt kunskapshål *gap* dyker upp.

Dervins teori om *sense – making* innehåller tre betydelsefulla begrepp: *situationen* en person befinner sig i, *the gap* och *användningen* av den information man får fram. Dessa tre begrepp utgör själva kärnan i *sense-making - teorin*. *Situationen* handlar om de händelser i en persons liv som skapar brist på *sense* dvs. orsakar själva *the gap*. Dervin och Dewdney säger att själva ”*the gap*” översätts under en referensintervju till en fråga. Svaret på en sådan fråga kan ses som en bro över *the gap*. De *gaps* som människor möter bestäms av situationen och hur en person hindras att ta sig vidare. De svar eller den kunskap som behövs beror på hur de är tänkta att användas och hur en person blir hjälpt av dem. Information som hjälpt en person vid ett visst tillfälle hjälper kanske inte en annan person i en liknade situation. Den kanske inte heller hjälper samma person vid ett senare tillfälle eftersom han eller hon då ser olika på situationen. Dervin och Dewdney säger att informationsbehovet ofta är knutet till en speciell

situation, plats och en speciell tidpunkt (Dervin & Dewdney 1986, s. 506-513; Dervin, 2004).

*Sense-making* har blivit tillämpat i en mängd olika miljöer, kontexter, områden och sammanhang. Teorin har bland annat används vid studier inom biblioteks- och informationsvetenskap. Dervin har tillsammans med Dewdney, då vid universitet i Western Ontario, utvecklat en särskild strategi för att ställa frågor till användare under referensintervjuer. Denna kallar de för *neutral questioning*. Strategin bygger på Dervins teori om *sense-making* (Dervin & Dewdney 1986, s. 506 - 513). Jag kommer att beröra *neutral-questioning* närmare under avsnitt 5.1.2

### 4.3.2 Kuhlthau: ”*Seeking meaning*”

Carol Kuhlthau är författare till boken “*Seeking meaning: a process approach to library information science*”. I denna bok redogör hon för sina studier av hur gymnasie- och collegeelever söker information i olika inläringssituationer.

Kuhlthau talar om en informationssökningsprocess med flera olika steg som en användare går igenom under tiden han eller hon försöker finna information. Författaren presenterar en modell över denna process som innehåller olika stadier. Den startar med att användaren har ett behov av information och pågår tills att man avslutar sökningen och kan börja använda den information man funnit på olika sätt. Enligt Kuhlthau upplever användare olika tankar och känslor t.ex. osäkerhet, förvirring eller optimism, beroende på var de befinner sig i själva processen. Användare utför också olika handlingar vid olika steg i processen (1993, s. 33 - 52).

Kuhlthau undersökte även hur andra personer påverkade informations - sökningsprocessen. Författaren använder sig av begreppet *mediator* för att beskriva en person som på vägleder eller på andra sätt ingriper i en annan persons informationssökningsprocess. Kuhlthau nämner två olika typer av *mediators*, *informella* och *formella*. *Informella mediators* kan vara vänner och släktingar, medan *formella mediators* är personer som bibliotekarier eller lärare. Deras ingripande i användares informationssökning kan ske i olika stor utsträckning. Kuhlthau nämner fem nivåer av *mediation* och olika roller som en *formell mediator* kan ha när han/hon hjälper människor att söka information . De olika formerna/rollerna av *mediation* som nämns är: *Organizer*, *Locator*, *Identifier*, *Advisor* och *Counselor*. Vid de olika nivåerna/rollerna av *mediation* kan *mediators* uppgifter se olika ut och utsträckningen på *mediators* ingripande i användares informationssökningsprocess kan vara olika stor. Det är exempelvis skillnad på en *Organizers* ingripande och en *Counselors* ingripande i informationssökningsprocessen (ibid., s. 128 - 145).

Jag kommer att i viss mån återkomma till de ovan nämnda undersökningarna om referensarbete och referensintervjuer längre fram i uppsatsen. Under avsnittet Analys och Diskussion ser jag på hur teorierna kan användas för att förstå resultaten från litteratur och intervjustudier.

## 5. Undersökning

I detta avsnitt kommer jag att redovisa resultat från min litteratur - och intervjustudie. De frågeställningar jag tittat närmare på är följande:

- Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarier ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?
- Hur kan en referensintervju utföras?
- Skiljer sig bibliotekariers svar på dessa frågor från litteraturens svar? Kan man se likheter?

Den tredje och sista frågeställningen som handlar om skillnader och likheter mellan bibliotekariers och litteraturens syn på dessa frågeställningar, väntar jag med att besvara till kap 6 Analys och diskussion.

### 5.1 Litteraturstudier

#### 5.1.1 Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarier ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?

Många författare inom ämnesområdet är överens om att referensintervjuer behövs och att de har stor betydelse för att användare ska få den information de behöver. Synen på när referensintervjuer behövs och hur ofta de förekommer varierar dock i litteraturen. Bopp, Lynch och Hauptman är exempel på författare som har olika åsikter om hur ofta referensintervjuer behövs. Medan Bopp säger att bibliotekarier i de flesta bibliotek ofta måste utföra referensintervjuer, anser Lynch och Hauptman att dessa inte förekommer så ofta som många tror (Bopp 1995, s. 4; Lynch 1978, s. 127 – 138; Hauptman 1987, s. 48 – 51). Både Lynch och Hauptman ifrågasätter i varsin artikel hur användningen och förekomsten av referensintervjuer beskrivits i litteratur inom ämnesområdet (Lynch 1978, s.127-138; Hauptman, 1987, s. 48 – 51). Lynch kom i sin studie av referensintervjuer på folkbibliotek fram till att referensintervjuer inte förekom så ofta som man hade trott tidigare. Resultaten fick även författaren att ifrågasätta saker som sagts om referensintervjuer av andra inom detta ämnesområde (1978, s. 127 138).<sup>2</sup>

Hauptman arbetade 1987 som bibliotekarie vid St. Clouds universitet i en artikel från detta år skriver han om sina erfarenheter av att besvara referensfrågor på bibliotek. Enligt honom är referensintervjun delvis en myt. Hauptman skriver att han upplevt att endast ett fåtal referensfrågor kräver en djupare intervju. Vid vissa frågor kan det behövas en kortare diskussion mellan bibliotekarien och besökaren. Utifrån litteratur som skrivits om referensintervjuer kan dock läsaren få uppfattningen att en lång och utförlig referensintervju är obligatoriskt vid varje referensfråga. De flesta utvärderingar som gjorts av referensintervjuer och dess förekomst har, enligt Hauptman varit överväldigande positiva. Författaren utförde själv observationer vid informationsdisken på åtta olika bibliotek under flera timmar men såg inga referensintervjuer. Trots att Hauptmans resultat blev

---

<sup>2</sup> Lynch undersökning se 4.2.2.2

negativa anser han inte att referensintervjuer är onödiga. Författaren säger att en kortare och ibland även en längre intervju kan vara användbar i vissa situationer. När det gäller litteratur om referensintervjuer, säger Hauptman dock, att allt för mycket vilseledande abstrakt och teoretiskt material har publicerats. Det finns därför anledning att ifrågasätta det man läser (1987, s. 48 - 51).

Det finns även de som delar av båda sidornas åsikter som Katz och Grogan. Katz skriver att det finns tillfällen när en intervju ofta är nödvändig och sådana när den inte är det. Som exempel på tillfällen när en intervju ofta inte är nödvändig nämns frågor om var vissa typer av böcker står eller var toaletten ligger (s.k. *directional questions*). Enligt författaren kan de flesta referensfrågor besvaras på en minut eller mindre. Det handlar ofta om enkla faktafrågor (s.k. *ready-reference-frågor*). I sådana fall behövs troligen ingen referensintervju (1992, vol. II, s. 55f.). Frågor som har med informationssökning att göra eller som är relaterade till någon form av forskningsprojekt kräver ofta någon form av intervju. Katz pekar dock på svårigheterna att bedöma om en referensintervju behövs utifrån den typ av fråga som ställs. Om en intervju ska genomföras eller inte beror snarare på individens behov än på vilken typ av fråga som ställs (ibid., s. 61f.). Grogan håller delvis med Hauptman om att skälen för att intervjua har överdrivits i litteraturen. Samtidigt säger han att det finns ett dussin olika orsaker för att man ska intervjua besökare (1992, s. 64 - 66).

I litteraturen nämns flera orsaker till varför en intervju kan vara nödvändig. Användaren har kanske inte berättat tillräckligt mycket om sitt informationsbehov. Det kan behövas ytterligare information för att kunna finna ett svar. Bibliotekarien måste därför få besökaren att berätta mer om sin fråga i en referensintervju (Grogan 1992, s. 80f.; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 40 - 43.). Det kan även vara så att den information användaren lämnar i samband med sin fråga är fullständig och korrekt, men ytterligare information kan behövas för att tolka det som sägs eller för att placera in informationen i rätt kontext (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113 - 127).

Det finns det olika uppfattningar om sannolikheten att den första fråga som ställs är den verkliga frågan. Grogans uppfattning om detta skiljer sig något åt från den som Owen, Jahoda och Schieck Braunagel har.

Enligt Grogan vet de flesta användare som ställer frågor till bibliotekarien exakt vad de behöver och kan uttrycka detta tydligt. Det finns dock en minoritet som inte gör detta. De kan delas in i två olika grupper. En grupp som vet vad de behöver men som inte har uttryckt detta klart och en grupp som inte är säkra på vilken information de behöver. Den första gruppen har identifierat sitt problem och känner till sitt behov av information, men de har inte uttryckt detta klart i en tydlig fråga. Därför kan inte någon informationssökning påbörjas ännu. Den andra gruppen har inte kommit lika långt i att bestämma sitt informationsbehov. De är medvetna om att de har problem och att det kan finnas information som kan hjälpa till att lösa problemet. De behöver få hjälp med att analysera sin fråga och att identifiera frågans ämne. Frågan kan även behöva omformuleras. Detta kan göras vid en referensintervju genom att bibliotekarien ställer frågor om själva frågan och användaren får möjlighet att diskutera detta (1992, s. 63).

Tim Owen är författare till boken *"Success at the reference desk - successful enquiry answering"* (1996). Han säger att människor nästan aldrig ställer den fråga de vill få svar på (1996, s. 2f).

Jahoda och Schieck Braunagels tankar om detta liknar Owens. De menar att det är vanligt att frågan som först presenteras av en besökare är ofullständig, oklar och vilseledande. Det kan finnas många orsaker till detta. Användaren kanske känner sig illa till mods att ställa en fråga som berör något privat eller känsligt ämne. Den riktiga frågan kan även omvandlas till en annan av flera orsaker. Användaren kan underskatta bibliotekariens förmåga att besvara den verkliga frågan eller vill inte ställa vad man tror är en dum fråga. Den verkliga frågan kanske därför omvandlas till vad användaren tror är en bättre eller mer acceptabel fråga (1980, s. 113 - 127). Biblioteksanvändare kan även vara omedvetna om komplexiteten hos de frågor de försöker ställa och de brister som deras fråga innehåller (Davinson 1980, s. 79).

Flera författare nämner betydelsen av att finna den verkliga frågan om denna inte har ställts. Om frågan inte uttrycker användarens verkliga problem och bibliotekarien inte upptäcker detta kommer användaren inte att få hjälp med sin verkliga fråga. Det kan då bli fel i de följande stegen i själva referensprocessen. Ett svar kan lokaliseras men är troligen inte svaret på den verkliga frågan (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113).

Grogan säger att felbehandlade intervjuer med användare som inte är säkra på vad de vill veta orsakar många orätta svar och missnöjda användare som resultat (1992, s. 64 - 66). Bibliotekarien har ett ansvar att för att försäkra sig om att frågan är fullt förstådd innan någon informationssökning börjar, även om användaren verkar veta vad denne vill ha hjälp med (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 114 - 127; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 36 - 43). Enligt Owen och Davinson är den första uppgiften när man fått en fråga att försäkra sig om att man har förstått denna, eftersom möjligheterna till missförstånd mellan bibliotekarie och användaren är oändliga (Owen 1996, s. 1; Davinson 1980, s. 77).

Det är viktigt att försöka finna den "rätta frågan" om man anar att denna inte ställs. Thomsen varnar dock för att sökande inte får gå för långt. Hon skriver att man som bibliotekarie inte ska ta för givet att den riktiga frågan inte ställs. Ibland är första frågan verkligen den riktiga frågan. Människor kan t.ex. ha en bra anledning att fråga efter en viss referens titel. Det kan då bli problem om bibliotekarien inte inser detta, utan försöker finna vad man tror är den verkliga frågan. Besökaren kan uppleva de frågor som ställs för att finna denna som konstiga eftersom detta redan nämnts (1999, s. 55f.).

Jahoda och Schieck Braunagel säger att det är viktigt att identifiera de frågor där en intervju behövs och de där denna inte behövs (1980, s. 129). Alla frågor behöver inte analyseras närmare (ibid., s. 116). Om en bibliotekarie är uppmärksam kan han eller hon se tecken på att en intervju kan behövas (1980, s. 129). Frågor som kan behöva analyseras saknar information eller innehåller tvetydigheter (ibid., s. 114 - 116).

Det är viktigt att ta reda på om själva frågan är komplett. Enligt Grogan är det vanligt med ofullständiga frågor där användaren inte berättar allt om sitt informationsbehov (1992, s.71, 74). Det händer även att användare frågar efter material om något allmänt ämne eller stort ämne, när de egentligen vill ha något ganska specifikt eller detaljerat (ibid.).

Naiman tar upp ett annat exempel på när frågan kan behöva analyseras. Om en besökare säger att han eller hon vill veta allt om ett ämne är detta troligen inte helt sant eller möjligt (1987, s. 40). En användare kan även fråga efter en viss referenstitel där man tror sig kunna finna svaret. Ibland kanske användaren verkligen behöver denna, men ibland hade kanske en annan typ av informationskälla varit bättre (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113 - 127).

Besökare kan lämna felaktiga uppgifter om frågans ämne, som t.ex. stavfel i författarens namn. Ofta märker bibliotekarien att ord är felstavade eller att det finns andra fel i informationen som man fått. Det kan även upptäckas under sökandet efter information (Katz 1982, s. 49f; Jagoda & Schieck Braunagel 1980, s. 125). Då kan det bli nödvändigt att analysera frågan från början eller om igen om detta redan har gjorts (s.k. *renegotiation*) (ibid.). Ofta kan en enda ledtråd ge tillräckligt med information för att rätta till felet i frågan (Katz 1982, s. 49f.).

Thomsen nämner att ett vanligt problem vid referensarbete både på folkbibliotek och akademiska bibliotek är brist på kontext till den fråga som ställs. Bibliotekarien får frågor som kan handla om vilket ämne som helst och behöver därför information om bakgrunden till frågan och vad användaren vet om den. En användare kan ha svårt att uttrycka sin ursprungliga fråga när han eller hon är på biblioteket eftersom det är en miljö som är skild från den kontext där frågan uppstod. Enligt Thomsen handlar en del av referensintervjun om att bestämma frågans kontext (1999, s. 49 - 51).

Katz och Owen talar även om vikten av att bibliotekarien får reda syftet med frågan. Människor vill nästan alltid ha information för ett speciellt syfte. Om bibliotekarien känner till syftet med själva frågan kan det hjälpa till att ta reda på den verkliga frågan (Katz 1992, vol. II, s. 52; Owen 1996, s. 18).

En intervju kan ibland behövas trots att frågan uttryckts klart och tydligt. Vissa saker i frågan kan behöva klargöras innan man går vidare. Ibland kan den som frågar använda termer eller fraser som är obekanta för bibliotekarien, eller som förekommer i en oklar kontext. En fråga kan även innehålla ett ord som kan ha flera olika betydelser. Det är då viktigt att klargöra vilken betydelse av ordet som gäller. En användare har ofta större kunskap om frågans ämne än vad bibliotekarien har. Om detta inte är fallet behöver termer slås upp i ordböcker eller encyklopedier (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113 - 127).

Vissa frågor kan vara mycket breda och behöva därför specialiseras ytterligare. Ett exempel på en sådan fråga är: "Jag vill ha böcker om djur" (ibid.).

Det är viktigt att ta reda på vilken mängd information användaren behöver och om han eller hon redan har sökt information eller har kunskaper inom ämnesområdet (ibid.). Det är inte bara viktigt att den som frågar finner det han

eller hon behöver, utan även i lagom mängd, varken för mycket eller för lite (Owen 1996, s. 17). Det är även bra att veta vilken svårighetsgrad informationen ska ha, eftersom information inom ett ämnesområde kan finnas i olika svårighetsgrader. Är besökaren van att läsa vetenskapliga texter? (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113 - 127). Bibliotekarien kan även behöva känna till de behov som finns på informationen, utifrån språk, tidsperiod, plats och typ av material/publikation (ibid.).

Naiman, Katz, Sutton och Edmonds Holt nämner att faktorer som tid, pengar och personal kan påverka om referensintervjuer genomförs eller inte.

Många bibliotekarier har inte tid att genomföra fullständiga intervjuer. Därför måste kompromisser göras (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 44f.). Sandra Naiman har skrivit en artikel om sina erfarenheter av att besvara referensfrågor. Naiman arbetade tidigare som bibliotekarie vid Elmhurst folkbibliotek. Hon säger att om det är stressigt vid informationsdisken är det inte möjligt att analysera varje referensfråga (1987, s. 39f).

Katz tar upp frågan om bibliotekarien ska ta sig tid för att utföra en intervju, när det är en kö vid informationsdisken med människor som väntar på att ställa frågor. Katz säger att en kombination av brist på pengar, personal och uthållighet i många bibliotek skapar förhållanden där bibliotekarien ofta tar den snabba genvägen ut ur en stressad situation. Hon eller han pekar mot en tänkbar källa och går vidare till nästa användare. Någon intervju äger aldrig rum (1992, vol. II, s. 52).

### **5.1.2 Hur kan en referensintervju utföras?**

Det finns olika tankar och idéer inom ämnesområdet om hur en referensintervju borde genomföras och hur man lär sig att utföra referensintervjuer. Litteraturen talar om olika typer av färdigheter (*skills*) och tekniker som kan användas under referensintervjun. De är tänkta att förenkla kommunikation mellan bibliotekarie och användare. De kan även hjälpa bibliotekarier att analysera referensfrågor.

Diskussioner om konversationen mellan bibliotekarie och användare har pågått sedan en lång tid bakåt i historien. Tidigt på 1900-talet började bibliotekarier skriva om detta. Man har diskuterat själva referensintervjun och de kunskaper och färdigheter som behövs för att utföra denna. Själva intervjun började dock inte undersökas närmare förrän 1954. Sedan dess har flera studier gjorts. Många genomfördes t.ex. under 1970-talet. Förändringar har skett när det gäller förutsättningar och behov som har samband med referensintervjun bland annat på grund av teknikutvecklingen (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s.1 - 5). Trots årtionden av forskning och utveckling inom referensservice, vet man inte tillräckligt mycket om referensintervjuer. Forskare befinner sig fortfarande på ett utforskande stadium (Katz 1992, vol. II, s. 46).

Enligt Katz verkar det i diskussionen om referensintervjuer finnas två eller tre olika synsätt. En grupp är övertygad om att de flesta regler för hur referensintervjuer utförs, kan läras in genom kurser, workshops, studier och liknande. En annan grupp, menar att intervjun mer är en konst än en vetenskap.

En tredje grupp, anser att båda sidorna har rätt, referensintervjun är både en konst och en vetenskap ( ibid., s. 52f). Katz verkar själv tillhöra den tredje kategorin. Han säger att referensintervju i sin natur är en konstform med olika svar för olika människor i olika situationer. Det finns inga specifika regler, inga väl beträmpade stigar och inga fullständiga svar på hur man genomför en referensintervju. Nästan allt beror på situationen, individer, platsen och den speciella tiden (1997, vol. II, s. 154). Katz anser samtidigt att det finns vissa grundläggande regler för hur referensintervjun kan genomföras som kan vara användbara (1992, vol. II, s. 46 - 54). Författaren är kritisk till vissa råd som givits om hur referensintervjuer borde utföras. Han hävdar att sådana regler och förslag ofta är så breda att de blir banala. Han säger dessutom att mycket nonsens har skrivits om referensintervjuer (1997, s. 154).

Jennerich och Jennerich Zaremba ser referensintervjun som en slags kreativ konst. De menar även att bibliotekarien behöver specifika färdigheter för att kommunicera med besökare. De färdigheter de nämner har testats av studenter inom Biblioteks och informationsvetenskap under 15 år. De är relativt bestämda, kan läras ut och praktiseras och har visat sig vara grundläggande för kommunikation. Enligt författarna kan de påverka intervjun positivt om de används på ett kreativt och framgångsrikt sätt. När de blivit inlärd måste de dock praktiseras ofta så att de blir som användarens andra natur (1987, s. 7, 91 - 95). Även Sutton och Edmonds Holt nämner specifika färdigheter som kan bidra till att intervjun ger positiva resultat (1995, s. 40 - 43).

Jahoda och Schieck Braunagel säger att varje fråga måste behandlas individuellt och att varje bibliotekarie utvecklar en egen personlig stil för att analysera frågor. Trots detta finns det några allmänna tekniker som kan vara till hjälp (1980, s. 129 - 139). Thomsen anser att nästan alla kan och borde tränas i att använda professionella kommunikationstekniker (1999, s. 75f.). Grogan talar om att praktisk erfarenhet är viktig för att lära sig utföra referensintervjuer. Teorier och böcker om inom ämnesområdet kan inte ersätta detta, även om de kan ge förberedelse och en bredare förståelse för ämnet. Det finns bara ett tillfredställande sätt att lära sig utföra referensarbete och det är att göra det (1979, s. 7).

### 5.1.2.1 Verbal och icke verbal kommunikation

När det gäller referensintervjun och kommunikation skiljer författare mellan verbal- och ickeverbal sådan. De färdigheter och tekniker som nämns i samband med referensintervjuer brukar delas in i dessa två kategorier.

#### 5.1.2.1.1 Icke-verbal kommunikation

Grogan säger att kommunikation involverar hela personligheten. Det handlar om ansiktsuttryck, gester, tecken, hur rösten låter, kroppshållning och ögonkontakt. Icke-verbal kommunikation sker ofta omedvetet eller utan att man tänker så mycket på det. Därför kan det som sägs muntligt motsäga de icke-verbala signaler man sänder ut (1992, s. 101 - 106). Det positiva med icke-verbala tecken är dock att den vanligen förenklar kommunikation (Thomsen 1999, s. 49 - 51). Studier av kroppsspråk handlar om de synliga, icke-verbala signaler som

människor sänder ut eller tar emot från varandra och tolkar som en del av muntlig kommunikation (Davinson 1980, s. 51 - 59). Icke-verbala tecken är så inflätade med verbal kommunikation att de är svårt att skilja på dem. Enligt forskare består endast 1 procent av kommunikationen vid referensdisken av verbala signaler, resten består av icke-verbala tecken (Grogan 1992, s. 54f.). Grogan säger att den ordlösa kommunikationen är en tvåvägsprocess (ibid., s. 105). Bibliotekarier måste kunna läsa icke-verbala signaler från användaren, precis som denna tolkar vad bibliotekarien gör och säger (Jahoda 1980, s. 136f; Grogan 1992, s. 101 - 106). Mycket av det som kommuniceras i ett utbyte mellan individer sker genom icke-verbala kanaler innan någon sagt ett ord. Sättet på vilket användaren närmar sig referensdisken kan till exempel uttrycka känslor av förtroende, men även otålighet och förlägenhet. Detta kan kommuniceras genom ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt. Bibliotekarien börjar själv kommunicera icke-verbalt innan något ord har utbytt. Ett irriterat ansiktsuttryck när någon ställer en fråga kan till exempel signalera att man inte vill bli störd. Grogan, Jahoda och Schieck Braunagel påpekar att bibliotekarier bör försöka sända ut positiva icke-verbala signaler och visa besökare vänlighet, uppmärksamhet och intresse (ibid.).

Katz säger att kroppsspråk och andra icke-verbala tecken är av viss betydelse i referensintervjun även om dess betydelse i vissa fall har överdrivits. För mycket har gjorts av hur bibliotekarien ler, står och lägger handen på disken. Det viktigaste med icke-verbal kommunikation är att bibliotekarien förstår personen som vill ha hjälp. Där kan litteratur inom ämnesområdet vara till hjälp även om erfarenhet, sunt förnuft och intuition ger bäst vägledning (Katz 1982, s. 50f). I många situationer är icke-verbala uttryck självklara. Det är till exempel tydligt för nästan alla om någon är mycket blyg (Katz 1997, s. 174f.). Flera författare nämner att ögonkontakt är en viktigt ickeverbal faktor i kommunikations-situationer. Oavsett situation bör bibliotekarien göra sitt bästa försöka ha kvar ögonkontakt med användaren genom intervjun (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 9f). De gester som används är även viktiga. De som används ska motsvara det som sägs. Sådana som kan distrahera användaren bör undvikas (Jennerich & Jennerich Zaremba, 1987, s.10f; Katz 1997, s. 174f.). Jennerich och Jennerich Zaremba säger att bibliotekariens kroppsspråk kan påverka intervjun positivt eller negativt (1987, s. 11 - 13). Sättet saker sägs på är minst lika viktigt som vad som sägs. Därför behöver bibliotekarier arbeta på sina kommunikationsfärdigheter (Davinson 1980, s. 51 - 59).

#### **5.1.2.1.2 Verbal kommunikation**

Många författare tar upp hur frågor kan hjälpa bibliotekarien att analysera användares referensfrågor. Sutton och Edmonds Holt menar att det är viktigt att använda olika intervjufrågor för att bli säker på användarens informationsbehov (1995, s. 41 - 43). Huvudsyftet med att ställa frågor är att kunna möta detta behov så effektivt som möjligt (ibid.). Det bästa är att ställa frågor som kan ge mer information (Thomsen 1999, s. 54f.).

Owen talar om vikten att ställa de rätta frågorna. Det är bra att alltid ställa en kompletterande fråga. Det kan ge många ledtrådar om vad den som frågar egentligen vill veta och ibland även avslöja något oväntat (1996, s. 5). Olika sorters frågor behövs för olika sorters situationer, liksom olika tekniker att ställa

frågor för olika typer av frågare (ibid.). Oavsett vilken teknik som används för att ställa frågor är målet det samma. Det är att bli helt säker på vad användaren vill att bibliotekarien ska hjälpa henne eller honom med (ibid., s. 7f.).

Owen anser att sex olika frågor behövs för att besvara en fråga framgångsrikt. Dessa frågor är vem?, vad?, när?, varför? och hur? (1996, s. 8f). Om dessa frågor ställs kommer en användare att fylla i några av de tomrum som finns i hans eller hennes fråga (ibid.). Andra författare som Katz, Thomsen och Naiman tar upp för och nackdelar med att använda frågan varför? Katz säger att frågan varför?, kan hjälpa till att klargöra frågan och få bibliotekarier att upptäcka olika typer av källor i vilka svaret skulle kunna finnas. Frågan kan vara användbar men den är inte alltid nödvändig eller lämplig (Katz 1982, s. 46 - 49). Thomsen säger att denna fråga ofta är till hjälp när man försöker förstå vad besökaren behöver hjälp med. Den kan även vara till nytta när man vill veta vad användaren tänkt göra med informationen. Det är användbart att förstå målet med frågan eftersom det ger information om frågans natur (1999, s. 57 - 61). Orsaken till att frågor som handlar om varför någon vill ha en viss information kan vara negativa, är att besökaren kan uppleva det som om bibliotekarien försöker snoka i hans eller hennes privatliv (ibid., Katz 1982, s. 46 - 49). Naiman är kritisk mot att använda frågan varför? Enligt henne har det i diskussioner lagts för mycket betoning på att fråga om varför användaren vill ha en viss information. Från användarens utgångspunkt är det en privatsak (1987, s. 33f.). Bibliotekarien som analyserar syftet bakom användarens fråga måste vara försiktig när han eller hon ställer frågor, så att detta inte missuppfattas som snokande. Han eller hon bör även vara känslig för signaler från användaren som visar på att denne inte vill ge mer information om frågan (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 113 - 127).

I litteraturen nämns tre huvudtyper av frågor. Dessa är öppna, stängda och neutrala frågor. Owen nämner även några andra typer av frågor.

#### 5.1.2.1.2.1 Öppna och stängda frågor

Katz, Sutton och Edmonds Holt skriver om två av de ovan nämnda huvudtyperna: öppna och stängda frågor (Katz 1992, vol. II, s. 51f; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 42f).

Öppna frågor börjar med ofta med ord som vad?, var?, hur?, när?, vem?, varför? och är relaterade till varför en användare vill ha en speciell information (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 41 - 43; Grogan 1992, s. 80 - 82). Dessa frågor kräver mer än ett ja eller ett nej svar från användaren (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 13). Fördelen med en öppen fråga är att bibliotekarien inte kan påverka användarens svar lika mycket som med en stängd fråga. Användaren kan även till stor del styra över hur han eller hon vill svara och hur mycket information som ges till bibliotekarien (Grogan 1992, s. 80 - 82). Katz säger att öppna frågor är allmänna och börjar med ett brett ämne som får användaren att beskriva sin fråga med egna ord (1992, vol. II, s. 51f). Thomsen säger att det oftast är bäst att använda öppna frågor för att finna den verkliga frågan (1999, s. 54f.).

Det verkliga syftet med öppna frågor är att öppna upp för samtal och att få den som frågar att ge ytterligare detaljer om det som söks, utan att bibliotekarien

behöver specificera vilken information som önskas (Katz 1982, s. 41 - 43, 46 - 49; Owen 1996, s. 5f.). Öppna frågor uppmuntrar användaren att beskriva sin fråga och frågans kontext (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 42f). Grogan menar att det är troligare att öppna frågor får användaren att berätta om vad han eller hon vill veta än stängda frågor (1992, s. 80 - 82). Därför väjer bibliotekarien ofta i det inledande stadiet av analysen att ställa öppna frågor (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 131f). Öppna frågor ger möjligheter att ställa mer frågor, som kan precisera vad användaren behöver (Katz 1982, s. 46 - 49). De kan även ge ytterligare användbar information om frågan som användaren inte tänkt på att be om (Grogan 1992, s. 80 - 82).

Även om det finns många fördelar med öppna frågor, är det inte alltid smidigt att använda dessa (ibid.). Det negativa med öppna frågor är att de lämnar för många möjligheter öppna (Owen 1996, s. 5f.). Jennerich och Jennerich Zaremba menar att konsten att använda öppna frågor kan vara svår att behärska, kräva planering och förberedelse (1987, s. 12 - 15). Bibliotekarien bör inte förhåra användaren, men inte heller låta den ta över samtalen helt (ibid.). Varje intervju har ett syfte och tiden är inte obegränsad. Om användaren är ovillig att tala kan precis formulerade frågor vid rätt tid baserad på gissningar ibland vara mer effektiva (Grogan 1992, s. 80 - 82).

Stängda frågor tvingar användaren att ge ett ja eller nej svar eller definitivt antingen eller svar. Därför begränsar stängda frågor det svar som användaren kan ge (Owen 1996, s. 6, Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 42f). Stängda frågor börjar vanligtvis med ord som: är?, kan?, kommer? och har?(Grogan 1992, s. 80 - 82). Den stängda frågan är restriktiv och visar att bibliotekarien önskar ett lika specifikt svar (Katz 1992, vol. II, s. 51f). De fokuserar även smalt och direkt på ett specifikt ämne eller en specifik källa (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 42f). Grogan säger att stängda frågor antyder att bibliotekarien redan har gjort en bedömning eller ett antagande av vad frågaren önskar (1992, s. 80 - 82).

Jahoda menar att bibliotekarien begränsar informationen användaren lämnar om sin fråga genom att använda stängda frågor för tidigt i intervjun. Resultatet blir att bibliotekarien dominerar i det mesta av diskussionen istället för att uppmuntra användaren att tala. Han eller hon får inte heller samma mängd information om frågan, som de kanske skulle ha fått om öppna frågor hade ställts (1980, s.131 - 133).

Stängda frågor bör undvikas ända tills slutliga stadierna av analysen när bibliotekarien försöker relatera frågan till bibliotekets samlingar och endast användas när man är säker på vilka möjligheterna är (Owen 1996, s. 6; Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s.131 - 133). De är exempelvis användbara för att klargöra definitioner eller för att utesluta falska ledtrådar. De kan även vara extremt användbara vid ett speciellt tillfälle under intervjun (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 42f).

Jahoda och Schieck Braunagel anser att bibliotekarier ska använda olika frågetekniker under varje del av de två stadierna i referensintervjun (1980, s. 131-133 - 139). I en typisk intervju används mer öppna frågor i början för att uppmuntra användaren att diskutera informationsbehovet och mer stängda frågor

när frågan blivit mer klagjord så att bibliotekarien kan summera/parafasera den (Sutton & Edmonds Holt 1995, s.41 - 43).

Detta är endast den allmänna formen av referensintervjun. Öppna och stängda frågor förekommer under hela intervjun när olika idéer och tankar om vad frågan kan handla om testas, bekräftas eller förkastas (ibid.).

Utifrån bibliotekariens synsätt är den respons som öppna frågor ger mer önskvärd, eftersom de öppnar upp intervjun. Men ibland är kanske ett antal specifika stängda frågor lämpligare och mer praktiska i referensintervjuer (Katz 1992, vol. II, s. 1f).

Mängden öppna eller stängda frågor och värdet av dessa beror på situationen runt frågan, intervjuarens mål och den tillgängliga tiden. Varje situation är unik (Sutton & Edmonds Holt, 1995, s. 41 - 43). Mycket beror även på bibliotekariens metoder liksom på hur frågorna framställs. En vänlig, öppen person som ställer ett antal stängda frågor kan ändå få en användare att ge mycket information om frågan, medan en mindre skicklig kan misslyckas med detta fast öppna frågor används. Enligt Katz är det bästa att få igång ett samtal om ämnet. Om detta kan göras, med stängda eller öppna frågor spelar ingen roll. Det är resultatet som är viktigt (1992, vol. II, s. 51f).

#### 5.1.2.1.2.2 Neutrala frågor

Neutrala frågor nämns av flera författare. Katz, Sutton och Edmonds Holt säger att denna typ av frågor kan vara användbara för att komma underfund med vad användarens fråga är (Katz 1992, s. 51f; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 41 - 43). Neutrala frågor är en speciell sorts öppna frågor (Grogan 1992, s. 80 - 82). Enligt Dervin och Dewdney berör de sådant som är relevant för alla informationssökningssituationer. Författarna nämner exempel på användbara neutrala frågor. Dessa kan vara:

Vilken sorts hjälp skulle du vilja ha?

Vad har du gjort åt det hittills?

Vad vill du att denna bok ska hjälpa dig med (1986, s. 506 - 513)?

Fördelen med dessa frågor sägs vara att de i sin form är neutrala och att bibliotekarien inte påverkar det svar som användaren ger i samma utsträckning som stängda frågor (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 41 - 43). Genom att ställa sådana frågor försöker en bibliotekarie upptäcka den underliggande situationen till att en fråga ställs. Med hjälp av neutrala frågor kan man undersöka motivet till frågan och rikta in sig på dess kontext (Grogan 1992, s. 80 - 82).

Dervin och Dewdney har utvecklat en särskild strategi för att ställa frågor som de kallar för *neutral questioning*. Denna strategi bygger på teorin om *sense-making* som utvecklats av Dervin. Författarna skriver i en artikel att strategin har testats och utvecklats under 13 års forskning och genom s.k. workshops för bibliotekarier. Huvudsyftet med *neutral questioning* är att göra det möjligt för bibliotekarier att förstå frågan på det sätt som frågeställaren gör.

Bibliotekarien behöver därför ett verktyg som gör att han eller hon kan se frågan på detta sätt. Detta verktyg är neutrala frågor. Författarna säger att den verkliga frågan är dold och att användaren är den som har nyckeln till denna. För att finna själva nyckeln till frågan måste bibliotekarierna använda kommunikationstekniker som riktar sig mot denna annars blir intervjun ineffektiv. Författarna säger att den neutrala frågestrategin ger användaren ett stort utrymme att tala om sitt behov av information och hur han eller hon tänkt sig använda denna.

Dervin och Dewdney säger att det finns vissa fördelar med neutrala frågor vid jämförelse med öppna och stängda frågor. Neutrala frågor kan användas tidigt i intervjun och de hindrar bibliotekarien från att dra för tidiga slutsatser om en fråga. Neutrala frågor är även strukturerade så att användaren kan tala om specifika saker runt sitt informationsbehov som situationen runt frågan och den tänkta användningen av informationen.

En nackdel med neutrala frågor som nämns är att de kan upplevas som alltför närgångna. Bibliotekarierna som har erfarenhet av *neutral questioning* har dock bekräftat att denna metod sparar tid på längre sikt eftersom man inte spenderar någon tid med att leta efter något som man inte säkert vet att frågeställaren vill ha. Bibliotekarien kan istället söka efter information som verkligen kan hjälpa dem (Dervin & Dewdney 1986, s. 506 - 513).

#### 5.1.2.1.2.3 Andra typer av frågor

Förutom de ovannämnda frågorna nämner Owen några andra typer av frågor som han säger kan vara användbara vid referensintervjuer.

##### Tvingande val av frågor

Vid denna typ av frågor får bibliotekarien besökaren att välja mellan olika svarsalternativ. Bibliotekarien styr över vilka frågor som ställs. Han eller hon måste dock lära sig att tänka snabbt och komma på olika svarsmöjligheter som användaren kan välja mellan

##### Ledande frågor

Dessa frågor styr besökaren mot ett svar som bibliotekarien vill ha. De bör därför bara användas när bibliotekarien är så gott som säker på vad frågaren vill veta. Owen säger att denna typ av frågor kan vara farlig, eftersom den kan få användaren att svara som bibliotekarien antar att han eller hon ska svara. Frågorna kan dock vara bra att använda, när bibliotekarien verkligen behöver vara säker på att han eller hon inte har gjort några falska antaganden om det användaren vill veta.

##### Mångfaldiga frågor

Mångfaldiga frågor ger användaren ett antal möjligheter att välja från. Man använder en mångfaldig fråga, när man inte är säker på vad frågaren vill veta och behöver "fiska efter idéer". Ett alternativ kan vara att använda en öppen fråga, men mångfaldiga frågor brukar vara mer användbara. Problemet med mångfaldiga frågor är att bibliotekarien kan förvirra frågaren genom att ge för många svarsmöjligheter.

### Hypotetiska frågor

Hypotetiska frågor ger bibliotekarierna ytterligare information, genom att ställa en hypotetisk fråga till frågaren. Bibliotekarierna måste dock snabbt kunna komma på lämpliga hypotetiska frågor att ställa som t.ex. ”Hur skulle det ideala svaret kunna se ut?”

Owen talar om att använda frågor som fokuserar användaren på det speciella i hans eller hennes fråga. Enligt författaren är Tvingande frågor alltid mest effektivt för detta, även om Stängda och Ledande frågor kan användas. Det är även viktigt att försöka finna frågans kontext. Owen anser att detta görs bäst med hjälp av Mångfaldiga frågor. Öppna eller Hypotetiska frågor kan också hjälpa till att få fram detta. Författaren påpekar dock att det kan finnas risker med att använda dessa typer av frågor (1996, s. 7-9).

#### 5.1.2.1.2.4 Att lyssna och summera det som sägs

I samband med verbal kommunikation nämns även att lyssna och att summera det som sägs. Dessa verbala färdigheter är avgörande för att kunna analysera en besökares fråga.

##### Att lyssna

Lyssnande är en betydande faktor i referensintervjun (Katz 1992, vol. II, s. 52f). Eftersom huvudtekniken vid analys av informationsbehovet är att ställa frågor behöver bibliotekarierna vara en god lyssnare (Grogan 1992, s. 106 - 108). Frågeställande och lyssnande måste ske innan man fortsätter med att besvara frågan (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 8). Under analysen av frågan (question negotiation) bör bibliotekarierna lyssna mer än vad hon eller han talar. Det är den som frågar som vet mest om vilken information som behövs och hur den kommer att användas. Därför är det viktigt att uppmuntra en användare att berätta om detta (Jahoda & Schieck, Braunagel 1980, s. 134 - 136).

Som bibliotekarie ska man låta den andra personen tala och visa att man lyssnar (Katz 1987, s. 46 - 47; 1997, s. 173). Katz säger att de flesta människor inte vet hur man verkligen lyssnar och därför misslyckas med detta (1982, s. 46 - 49). Det första steget mot att bli en god lyssnare är att själv sluta tala (Grogan 1992, s. 106). Bibliotekarierna måste koncentrera sig på att lyssna aktivt och objektivt på vad som sägs (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 134 - 136). Detta är dock inte så enkelt. Katz talar om skillnaden mellan aktivt och passivt lyssnande. Aktivt lyssnande kräver färdigheter. Man ska inte bara höra vad som sägs, utan även utvärdera och summera det användaren säger så att man kan agera utifrån detta och besvara frågan (1992, vol. II, s. 58). Genom aktivt lyssnande blir bibliotekarierna mer involverade i själva kommunikationsprocessen (Katz 1987, s. 46f; 1997, s. 173). Aktivt lyssnande handlar enligt Katz, om tolkning och respons. En bibliotekarie som lyssnar noga kan inse att det finns ett dolt budskap, bakom den ganska vaga öppna frågan (Katz 1987, s. 46f.). Detta innebär ett hårt arbete och kräver att bibliotekarierna är öppna för både verbala och icke-verbala signaler som användaren kan ge (Grogan 1992, s. 106). Bibliotekarierna bör även visa varje besökare intresse genom att lyssna förutsättningslöst, bekräfta att man förstått frågan och inte tappa koncentrationen eller börja med andra saker

(Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens – och informationsarbete, 2002).

Som lyssnare kan det vara frestande att försöka snabba på intervjun eller att avbryta användaren för att ställa frågor (Katz 1982, s. 46 - 49). Bibliotekarien kan även låtsas lyssna fast han eller hon i verkligheten tänker på något annat. Då måste den som frågar upprepa det som sagts eller besvara frågor om sådant han eller hon redan har berättat (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 134 - 136). Davinson och Grogan säger att bibliotekarier ofta koncentrerar sig på att finna själva frågan i det användaren berättar och försöker relatera den till bibliotekets samling. Detta kan bidra till att de missar viktig information om själva frågan (Davinson 1980; s. 46; Grogan 1992, s., 106). Ett annat vanligt fel som man kan göra är att dra förhastade slutsatser eller antaganden om vad användaren ville veta och förbereda ett svar, innan man har fått all information om frågan. Genom att göra detta kan bibliotekarien lätt komma in på sidospår och missa den verkliga frågan (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 11f). Bibliotekarien kan även under samtalet bli distraherad eller koncentrera sig på vissa saker i användarens fråga eller hos användaren själv som t.ex. accent eller utseende istället för frågans budskap. Det kan även vara distraherande att bli emotionellt engagerad i vad användaren säger (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 134 - 136).

#### Summering

Flera av författarna nämner summering av innehållet i intervjun som en betydande verbal färdighet. Detta borde enligt Sutton och Edmonds Holt vara en standardpraxis vid intervjuer (1995, s. 41 - 43). Enligt Jahoda och Schieck Braunagel, kan denna teknik användas för effektivt lyssnande. Bibliotekarien återger och summerar det användaren sagt med egna ord. Fördelen med denna teknik är att bibliotekarien kan testa eller försäkra sig om att han eller hon har uppfattat det som sagts rätt. Summering kan användas som en slutlig kontroll innan själva sökandet efter information börjar. Det kan även användas under själva intervjun, när bibliotekarien känner att en summering av det som sagts behövs innan en ny aspekt av frågan tas upp (Jahoda & Schieck-Braunagel 1980, s. 134 - 136). Om intervjun är lång eller komplex är det bra att då och då summera saker (Katz 1992, vol. II, s. 50f).

Under bibliotekariens summering klargörs det som sagts både för bibliotekarien och för användaren. Under en speciell intervju kan tekniken behöva användas flera gånger (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 12). Denna får feedback på det hon eller han sagt och en uppfattning av hur bibliotekarien uppfattat det som sagts (Naiman 1987, s. 42f.). En annan fördel med summering är att användaren får möjlighet att rätta bibliotekarien om denna uppfattat något fel (Katz 1992, vol. II., s. 50f). Det viktigaste steget i referensintervjun är att försäkra sig om att användaren och bibliotekarien har en gemensam förståelse av vad frågan är innan man försöker finna ett svar (Thomsen 1999, s. 54f., 75). Katz anser att det kan vara bra att i alla intervjuer oavsett längd summera frågan eller delar av frågan (1992, s. 50f).

Nackdelen med summering som nämns är att det kan upplevas som väldigt uttråkande att lyssna på en parafra (Naiman 1987, s. 42f.). Det är även svårt att

genomföra en sådan. Det krävs inte bara att man lyssnar utan även att man kommer ihåg allt som sagts under intervjun. Det kan handla om datum, tidpunkter, format, namn, platser och annan information som är viktig att komma ihåg och plocka ihop. Om bibliotekarien summerar frågan för ofta, upprepar eller glömmer vad som sagts innan, kommer processen att misslyckas. Om en användare talar mycket kan det bli en stor mängd information som behöver sorteras ut och kommas ihåg. För detta krävs det djup koncentration (Katz 1992, vol. II, s. 50f; Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 12f). Det är lätt att tappa koncentrationen och att störas av olika saker. Detta gör det svårt för bibliotekarien att minnas vad användaren egentligen sa. Jennerich och Jennerich Zaremba talar om att isolering är viktigt i samband med intervjun. Bibliotekarien måste koncentrera sig totalt på denna. Det är ofta svårt eftersom det ofta är en stressig och stökig miljö på bibliotek. Ett sätt att minnas är att skriva ner viktiga ord eller datum under intervjun (1987, s. 27 - 31).

### 5.1.2.2 Egenskaper och färdigheter hos bibliotekarien

Författare pekar på att bibliotekarien utgör en viktig faktor i referensintervjun. De nämner olika egenskaper och färdigheter som behövs för att utföra en bra referensintervju. Dessa är både verbala och icke-verbala.

Thomsen säger att bibliotekarier som lyckas bra med referensarbete delar många kännetecken, vissa kan läras in, men många är karaktärsdrag som man har med sig in i yrket (1999, s. 25). Grogan skriver om personliga kvalitéer och individuella karaktärsdrag hos bibliotekarien. Dessa påverkar enligt hans uppfattning intervjuens resultat. Som exempel på detta nämns sympati, förtroende, ödmjukhet och kärlek till att ge service (1979, s. 49f.). Enligt Katz, anser bibliotekarier själva att det behövs egenskaper som flexibilitet, klarsynthet, engagemang och möjlighet att arbeta med andra (1997, vol. I., s. 10f).

Katz, Jennerich och Jennerich Zaremba menar att vissa kännetecken verkar vara speciellt användbara för de som utför intervjuer. Bland de mest viktiga är humor och respekt (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 94; Katz 1997, s. 175f.). Jennerich och Jennerich Zaremba nämner dessutom grundlighet, riktighet och logiskt sinne (1987, s. 27). Kommunikationsfärdigheter är även viktiga. Många duktiga bibliotekarier ställer frågor som är baserade på intuition och tidigare erfarenhet av liknande frågor (Davinson, 1980, s. 77 - 100). Det är även viktigt att vara medveten om positiva och negativa aspekter av sina eget kommunikationsmönster (Katz 1997, s. 173f.).

Viktiga egenskaper och färdigheter som nämns av författare skulle kunna grupperas under följande kategorier.

Kroppsspråk, klädsel och bibliotekariens personlighet  
Personligheten hos bibliotekarier är betydande för kommunikation (Katz 1997, s. 173f.). Bibliotekariens kroppsspråk är även viktigt (Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 38 - 40). Jennerich och Jennerich Zaremba talar om att bibliotekariens stil/uttryckssätt spelar roll i intervjun. Detta är individuellt och unikt hos varje människa. Författarna nämner inga speciella personlighetsdrag, utan mer en

kombination av erfarenhet, attityd och andra faktorer (1987, s. 7f.). Katz påpekar att det viktigaste för en bibliotekarie är att vara sig själv (1997, s. 175f.).

#### Bra minne

Ett gott minne är en av viktig egenskap som behövs för att utföra en referensintervju (Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 11, s. 27).

Det finns två olika typer av minne, långtids- och korttidsminne. Båda är viktiga för bibliotekarier. Långtidsminne bidrar till att bibliotekarier kan ha en stor källa av kunskap och korttidsminne gör det möjligt att minnas nödvändiga fakta om en fråga, under själva intervjun. Med ett bra korttidsminne kan bibliotekarien hjälpa flera användare med olika frågor och ändå minnas vad varje person ville veta (Thomsen 1999, s. 27).

#### Önskan att hjälpa andra

Thomsen, Jennerich och Jennerich Zaremba säger att bibliotekarien måste ha en genuin, outtröttlig önskan att hjälpa andra att uppnå sina mål. Bibliotekarier behöver fokusera på användares omedelbara behov, använda olika sorters källor och ge professionell hjälp som är fri från egna personliga åsikter (Thomsen 1999, s. 25; Jennerich & Jennerich Zaremba 1987, s. 27-31). Hemligheten med en lyckad referensintervju ligger, enligt Katz i bibliotekariens attityd (1997, s. 171). Det krävs ett vänligt, öppet och hjälpsamt bemötande av en användare, för att upptäcka det riktiga informationsbehovet (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 159; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 38 - 40). Mycket av bibliotekariens framgång under analysen beror på hennes känslighet för andra och på allmänna kommunikationsfärdigheter (Jahoda & Schieck Braunagel 1980, s. 129).

Jennerich och Jennerich Zaremba nämner att det som bibliotekarie är viktigt att tycka om människor och att kunna interagera med dem (1987, s. 27 - 31). Katz anser att bibliotekarier borde ha strategier så att de kan tala med och hantera olika typer av människor (1997, vol. II, s. 171f.).

Enligt Naiman är den viktigaste faktorn i en referensintervju empati hos bibliotekarien. Empati handlar om att kunna gå utanför sin egen referensram och vara villig att tänka sig in i användarens erfarenheter (1987, s. 32).

För Davinson är empati att kunna sätta sig in i de svårigheter användaren upplever när han eller hon ska formulera en fråga. Han menar att bibliotekarier kan lära av andra rådgivande yrken, där man kommunicerar och ställer frågor som t.ex. inom psykiatri och socialt arbete. Inom dessa yrken är empati och lyssnande viktiga (1980, s. 84f.).

En lyckad intervju påverkas även till stor del av användarens syn på bibliotekarien (Katz 1997, vol. II, s. 173f.). Det är därför viktigt att bibliotekarien får användaren att känna sig bekväm när han eller hon kommer och ställer sin fråga. Ett välkomnande intryck kan göra det enklare att närma sig informationsdisken. Om besökaren känner sig väl till mods är det troligare att han eller hon avslöjar det specifika informationsbehovet (Katz 1982, s. 48f; Sutton & Edmonds Holt 1995, s. 38 - 40).

Tillgänglighet nämns som en annan viktig faktor i referensintervjun. Enligt Grogan är tillgänglighet bibliotekariens första skyldighet. Han eller hon bör

verka villig att ge hjälp. Grogan anser att bibliotekarien måste ta på sig en del av skulden för att användare kan känna sig illa till mods och därför inte ställer frågor. Om bibliotekarien är ohjälpsam, ointresserad och ovänlig kanske användare slutar att ställa frågor (1992, s. 94 - 101). Jennerich och Jennerich Zaremba talar om att hängivenhet, och intresse från bibliotekariens sida är viktigt (1987, s. 27 - 31).

#### Nyfikenhet

Nyfikenhet och entusiasm är viktiga egenskaper hos bibliotekarier (Thomsen 1999, s. 29).

#### Kreativitet

Thomsen nämner att bibliotekarier kan använda kreativitet för att se på en fråga eller ett problem utifrån flera håll och för att komma fram till en lösning (ibid.). Jennerich och Jennerich Zaremba, nämner även att fantasi tillsammans med kreativitet är viktiga egenskaper hos en bibliotekarie (1987, s. 27 - 31).

#### Allmän kunskap

Bibliotekarier behöver ämnesområdeskunskap och veta hur man kan gräva fram data från ett bestämt ämnesområde (Katz 1997, vol. I., s. 10f.). Allmän kunskap kan vara till stor hjälp och spara tid för både bibliotekarien och användaren, även om de kommer att möta frågor, där de inte har någon aning om vad svaret skulle kunna vara (Thomsen 1999, s. 26f).

#### Möjlighet att byta fokus

Jennerich och Jennerich Zaremba anser att bibliotekarier ska kunna engagera sig i nya frågor, men även kunna släppa varje fråga snabbt och gå vidare till nästa. Bibliotekarier arbetar ofta med flera frågor samtidigt och måste då kunna ändra fokus och inte bli absorberad av en fråga. Bibliotekarien måste kunna hoppa snabbt från ett ämne till ett annat (1987, s. 94, s. 30f.; Thomsen 1999, s. 26).

#### Tålamod

Trots goda kommunikationsfärdigheter, kan arbetet med att besvara frågor vara svårt. Vissa besökare kan ha svårt att uttrycka sitt informationsbehov klart, medan andra kan vara arga, oförsämda eller förvirrade. Bibliotekarier behöver därför ha tålamod och kunna och kunna hantera olika besvärliga händelser som kan inträffa på biblioteket (Thomsen, 1999, s. 28f.; Jennerich & Jennerich Zaremba, 1987, s. 27). Envishet är en annan egenskap som är viktig hos bibliotekarier (ibid., s. 27 - 31).

Jahoda och Schieck Braunagel säger att för att bibliotekarien ska kunna utföra referensarbete krävs det mer av henne eller honom än att bara lära sig ett visst antal referenstitlar (1980, s. 1). Bopp menar att bibliotekarien behöver en bred variation av kunskap om referensverktyg inom olika ämnesområden tillsammans med kommunikationsfärdigheter för att kunna fastställa vilken sorts informationsbehov en användare har (1995, s. 3).

## 5.2. Intervjuer

Som jag tidigare nämnt har jag valt att genomföra några intervjuer som ett komplement till mina litteraturstudier. Med intervjuerna har jag strävat efter att få en bild av hur några svenska bibliotekarier på folkbibliotek ser på referensintervjuer och hur referensintervjuer skulle kunna genomföras. Jag ville även se om det fanns likheter eller skillnader i det som sades om referensintervjuer i jämförelse med de resultat som framkom vid litteraturstudierna.<sup>3</sup>

Under våren 2004 genomförde jag tre intervjuer på folkbibliotek i Jönköpings kommun. Två av biblioteken var vad man skulle kunna kalla mer traditionella folkbibliotek. Det tredje var ett integrerat gymnasie- och folkbibliotek. Det största biblioteket är själva huvudbiblioteket i den största staden i kommunen. De andra biblioteken är s.k. kommundelsbibliotek. Det mellanstora biblioteket ligger ganska nära det största biblioteket, medan det minsta ligger i en mindre stad en bit bort.

Storleken på biblioteken gör att de har olika resurser i form av personal, böcker och annan media och lokaler. Det minsta biblioteket har t.ex. begränsade öppettider. I samband med redovisningar och andra undersökningar ges det i litteraturrådet att skydda de informanter som deltagit i undersökningen och ge dem anonymitet. Jag har valt att följa detta råd och ge mina informanter fingerade namn och inte nämna de bibliotek där de arbetar.

Intervjuerna var s.k. djupintervjuer och tog i genomsnitt ca 30 minuter. Vid varje intervju använde jag mig av ett intervjuformulär en ”intervjumall”. Alla de intervjuade var kvinnor som enligt min uppfattning verkade ha en stor erfarenhet av att arbeta med referensarbete och av att besvara referensfrågor.

### Intervju nr 1- Bibliotekarie A

Bibliotekarie A arbetar på det minsta biblioteket.

Detta bibliotek är ett integrerat gymnasie- och folkbibliotek. I samma byggnad som biblioteket finns turistbyrån och ett museum.

### Intervju nr 2- Bibliotekarie B

Bibliotekarie B arbetar på det mellanstora biblioteket.

Detta är ett mer traditionellt folkbibliotek.

### Intervju nr 3- Bibliotekarie C

Bibliotekarie C arbetar på det största av de tre biblioteken. Även detta bibliotek skulle kunna beskrivas som ett mer traditionellt folkbibliotek.

---

<sup>3</sup> Under 3.2 Intervjuer berättar jag mer utförligt om hur jag tänkt när det gäller uppläggning och genomförande av intervjuer.

## 5.2.1 Resultat från intervjuer med bibliotekarier

*Vad är en referensintervju/referenssamtal?*<sup>4</sup>

Bibliotekarie A säger att referenssamtal används när någon kommer med en fråga till biblioteket för att få hjälp. Referenssamtal handlar om att hitta vilken information de egentligen söker. Skolelever kan ställa väldigt vida frågor som t.ex. handlar om andra världskriget eller judendom, som bibliotekarie måste man då ringa in vad de vill ha information om inom sådana jätteområden. Genom referenssamtal försöker man bena upp och ringa in den egentliga frågan, vad frågan är och vad som är viktigt i denna. Referenssamtal kan även användas för att bekräfta eller komma underfund med om de uppgifter som en användare lämnar stämmer. Besökaren tror kanske att det finns en bok med en viss titel, av en viss författare någonstans. Bibliotekarien kan intyga att så är fallet eller, om detta är fel, hjälpa till att finna en annan bok (Bibliotekarie A).

En annan av informanterna beskriver referenssamtal som ett samtal som förs mellan en besökare och en bibliotekarie. Sådana samtal sker när besökaren ställer en fråga om något som bibliotekarien behöver veta mer om. Det kan handla om samtal med både vuxna och barn (Bibliotekarie B).

Bibliotekarie C säger att de kanske inte brukar använda termen referenssamtal utan istället att prata med besökare. Det är viktigt att tala med låntagaren. Hon ger ett exempel på hur man skulle kunna beskriva vad ett referenssamtal/referensintervju är. Ett referenssamtal kan t.ex. handla om att besökaren vill veta något om Nordamerikas historia. När man har pratat lite förstår man att frågan istället handlar om att hitta förfäder som har utvandrat till Amerika. Om man inte luskar lite kan man inte besvara frågan. Detta är en variant på hur man skulle kunna beskriva vad ett referenssamtal är eller handlar om. Det finns många sätt att utveckla detta närmare.

*Vilken erfarenhet har du av referensintervjuer/referenssamtal?  
Hur ofta förekommer de?*

Alla intervjuade var vana vid referenssamtal i samband med referensfrågor. Dessa är mycket vanliga. På det minsta biblioteket gjordes det en mätning av antalet referensfrågor. Under en vecka förekom det ca 60 stycken. Detta antal motsvarar ungefär de referensfrågor som kommer under en normal vecka. En av informanterna nämnde även att frågor via telefon är vanliga (Bibliotekarie B).

På frågan ”*Hur ofta förekommer referenssamtal/referensintervjuer*”, svarade bibliotekarie A: ”*ofta*” och bibliotekarie B sa: ”*dagligen*”.

Bibliotekarie C sa att referenssamtal alltid förekommer när man sitter i informationen, utom kanske när någon vet precis vad han eller hon vill veta och man bara kan gå och hämta detta.

---

När jag formulerade frågor till mina intervjuer valde jag att även använda mig av termen referenssamtal, eftersom jag trodde att det var en term som var mer bekant för informanterna än referensintervjuer, se 2.1 Viktiga begrepp i uppsatsen.

Det var vanligt med olika skolrelaterade frågor på biblioteket inom ämnen som samhällskunskap, historia och religion. Skolrelaterade frågor är även vanliga på de andra undersökta biblioteken. En annan av informanterna nämnde t.ex. att grupper kommer och ställer frågor inför olika arbeten eller frågor efter kursböcker (Bibliotekarie B).

Andra typer av frågor från allmänheten förekommer naturligtvis även på de olika biblioteken.

*När och varför behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de?*

Alla informanterna menade att referenssamtal har stor betydelse för att kunna besvara en användares fråga och för att komma fram till vad han eller hon vill veta. Under intervjuerna nämndes flera orsaker till varför det är bra att genomföra referenssamtal med besökare.

Bibliotekarie A:

Referenssamtal spelar en stor roll för att kunna besvara en användares fråga. Det är viktigt att ta sig tid i början med besökaren när han eller hon kommer och ställer en fråga, eftersom referenssamtal sparar tid och kraft både för bibliotekarien och för besökaren. Även om man som bibliotekarie kan känna sig stressad, lönar detta sig. Genom referenssamtal undviker man att ge användaren information som man tror att denne vill ha, utan att veta det säkert. På mindre bibliotek är det vanligt att fjärlån behöver göras eftersom utbudet av böcker och andra informationskällor är mindre. Sådant kostar pengar och kräver tid för bibliotek. Med referenssamtal kan man undvika att göra fjärlån i onödan på böcker som senare inte visar sig ge det användaren behöver. Om bibliotekarien förstår vad frågan handlar om kanske hon eller han kan hitta en bättre alternativ informationskälla som redan finns på det egna biblioteket. Ibland kan andra instanser ge bättre information om något än vad biblioteket kan göra. Då kan biblioteket lotsa besökaren vidare eller skicka vidare frågan.

Det är även viktigt att få tag på information som passar besökaren, dennes behov och att finna rimlig nivå på materialet. Därför kan bibliotekarien behöva veta uppgifter som om han eller hon kan engelska, om det rör sig om en skoluppgift och vad läraren i så fall vill att eleverna ska ta reda på.

Bibliotekarie B:

Referenssamtal har stor betydelse för att komma fram till vad människor vill veta. Om någon uttrycker sig vagt eller om man inte förstår besökarens fråga kan det vara svårt att besvara den. Som bibliotekarie är det viktigt att avslöja sin okunnighet, att visa att man inte förstår eller inte vet. Bibliotekarien kan även skriva upp frågan och be att få återkomma senare. Det är viktigt att låntagaren blir nöjd.

Bibliotekarie C:

Det spelar stor roll om man genomför ett referenssamtal eller inte. ”Om man inte frågar så kan man inte ge det rätta svaret.”

Informanten som arbetar på det största biblioteket talar om ytterligare en fördel med referenssamtal. På små bibliotek känner man ofta igen bibliotekarien och de som arbetar på biblioteket. På större bibliotek kan det dock bli lite anonymt och

människor kan känna sig lite blyga. Detta kan underlättas med bra besökarsamtal. Många besökare kan uppskatta om bibliotekarien vill bli lite personlig med dem på ett ytligt plan.

*Hur kan/bör referensintervjuer/referenssamtal genomföras?*

Bibliotekarie C sa att det är svårt att ge färdiga recept på hur ett bra referenssamtal bör utföras. Frågorna som man får varierar kolossalt mycket, en fråga kan t.ex. handla om var böckerna om ordbehandling står. Vid sådana typer av frågor behöver man inte variera sig så mycket i sitt handlande, utan kan gå och visa var böckerna står på hyllan och eventuellt visa några böcker också.

En annan av informanterna (Bibliotekarie A) berättade att det är viktigt att försöka finna själva frågeställningen först och att ringa in själva ämnet i frågan. Detta måste göras utifrån de förutsättningar som finns i den speciella situationen, hos användaren och hans eller hennes fråga.

Bibliotekarie C nämner att referenssamtal egentligen går ut på eller handlar om att ringa in vad själva frågan handlar om. När det gäller referensfrågor är det ibland så att det dunkelt sagda är det dunkelt tänkta. Genom att prata om sin fråga med bibliotekarien får besökaren tänka till om sin fråga. Informanten berättade att ibland när lärare skickar elever till biblioteket med en fråga eller när andra besökare söker information om något har de inte tänkt till tillräckligt runt/om frågan innan. De kan ställa för stora och breda frågor som behöver preciseras för att man ska kunna hjälpa dem att finna rätt material. Bibliotekarien kan då ge användaren en knuff att försöka avgränsa sitt ämne/fråga på något sätt t.ex. att först läsa sammanfattningar om ämnet eller titta i ett lexikon och sedan söka efter mer material (Bibliotekarie C).

Bibliotekarie måste man anpassa sig efter den speciella situationen. Det fungerar inte att hantera alla besökare på samma sätt. Olika frågor kan behöva ställas beroende på vilken fråga som ställs och vilken besökare som ställer den. Det spelar även stor roll hur man ställer sina frågor (Bibliotekarie A).

Bibliotekarie B tog upp att det är viktigt att börja ta reda på vem materialet ska vara till och vad det ska användas till. Är det den som frågar eller någon annan? Inom vissa ämnen finns det böcker som riktade till särskilda användargrupper som barn eller de som inte kan svenska så bra. Det är även viktigt att ta reda på hur mycket material som behövs och när det behövs. Det kan vara så att vissa böcker är utlånade.

Bibliotekarie A arbetar på det minsta biblioteket, nämnde att grunden för referenssamtal och för att besvara referenssamtal är den samma var man än arbetar även om förutsättningarna kan se olika ut på små och stora bibliotek. På stora bibliotek finns det ofta någon som är speciellt kunnig inom ett visst område och som man kan hänvisa besökaren till. De som arbetar på mindre bibliotek får i större utsträckning ta de frågor som ställs själva. Detta gör att det kan bli en större bredd och variation i de frågor man får besvara.

### *Integritet, och personliga/känsliga frågor*

Alla de intervjuade uttryckte att det var viktigt med respekt för människors privatliv och integritet. Bibliotekarien bör inte tala högt så att alla hör när man pratar om personliga saker. Det handlar om att ha social kompetens och sunt förnuft (Bibliotekarie A). Han eller hon ska försöka vara försiktig om han/hon märker att det är en privat eller känslig fråga som besökaren inte vill säga så mycket om. Man kan istället visa var en viss typ av böcker står t.ex. läkarlexikon (Bibliotekarie B).

Bibliotekarien bör inte heller ställa alltför personliga frågor om t.ex. sjukdomar. När det gäller detta finns det expertis att hänvisa till som Högskolans bibliotek eller det närliggande sjukhusets patientbibliotek. Som bibliotekarie ska man inte heller ge sig in på saker som har med dödsattester eller lagar att göra eftersom man ändå inte kan något om detta. Man kan istället ge ett medicinskt lexikon, lagboken eller annat material om detta. Det är viktigt att vara taktfull mot besökaren när man ställer sina frågor (Bibliotekarie C).

*Vad är viktigt att ta reda på om en användares fråga?  
Vilka frågor är viktiga att ställa?*

Bibliotekarie C säger att det är så väldigt olika vilka frågor som är viktiga att ställa eller vad som är viktigt att ta reda på. Samma fråga kan inte alltid besvaras på samma sätt. Det beror ju på personen som ställer frågan. Man kan inte dra alla människor över en kam. Det är så väldigt olika med olika människor. Om det gäller en fråga skulle man kunna gå in och söka efter artiklar i t.ex. Svensk Läkartidning. I en sådan situation måste bibliotekarien tänka på om man tror att besökaren kan läsa sådana artiklar som är skrivna för läkare. Ibland kan det kanske vara bättre med Bra Böckers läkarlexikon istället.

En annan av informanterna talar om att det är viktigt att vara lyhörd, att ta sig tid och lyssna, att känna av en situation och ta reda på ur vilken infallsvinkel man ska se på en fråga. Om människor känner att bibliotekarien har tid med dem och deras fråga berättar de ofta själva vad bibliotekarien behöver veta (Bibliotekarie A).

Det är viktigt att få besökaren att känna sig välkommen och att biblioteket är deras. Det ska inte vara svårt att ställa frågor. Det är viktigt att människor känner att deras fråga är viktig och betydelsefull. Vissa besökare kan tro att de stör när de vill ställa frågor. Om besökare känner sig välkomna kommer de tillbaka (Bibliotekarie A).

Två av bibliotekarierna nämner att det ofta är så att besökaren börjar tala om något som verkar ha med själva frågan att göra. Under samtalet med bibliotekarien kan de sedan komma in på något helt annat som visar sig vara den egentliga frågan. Det kan hända att man under samtalet hamnar i något helt annat än vad man började tala om (Bibliotekarie A & C).

Referensfrågor utvecklas även ofta. En besökare kan ställa en fråga om något han eller hon är intresserad av och återkomma nästa gång med en annan fråga som berör samma ämnesområde/fråga. På ett litet bibliotek känner bibliotekarien ofta

igen de besökare som brukar komma och ställa frågor. Han eller hon veta ofta vilka ämnen besökare är intresserade av och vilka behov de har (Bibliotekarie A).

*Vilka färdigheter/kunskaper behöver man ha för att kunna genomföra en referensintervju/referenssamtal?*

Bibliotekarie C:

Det beror helt och hållet vilket bibliotek man arbetar på. På högskolebibliotek och forskningsbibliotek handlar det ofta om faktamässigt preciserade frågor. Det är annorlunda än jämfört med folkbibliotek, speciellt på barnavdelningen. På folkbibliotek får man alla slags frågor, från olika människor.

Bibliotekarie A säger att det är viktigt att förstå sin roll som bibliotekarie, att vara vaken och tydlig och klar under referenssamtalen. En annan viktig egenskap som nämns av informanterna är att lyssna. Bibliotekarien behöver kunna lyssna på vad människor egentligen säger och kunna känna av nyanser i frågor och att anpassa sig efter personen som ställer frågan. Är det en vuxen eller ett barn (Bibliotekarie A)?

När det gäller kontakten med besökare säger informanten att det är väldigt viktigt att få låntagaren att känna sig trygg med att ställa frågor. Det handlar om att ha social kompetens och sunt förnuft. Bibliotekarie B talar om att det är bra om låntagaren kan ställa sina frågor i lugn och ro utan någon tidspress.

Andra egenskaper som nämns är nyfikenhet och humor. Detta kan påverka referenssamtal positivt. Man kanske inte bara ska vara nyfiken på själva frågorna utan även på människorna som ställer dem. Bibliotekarien kan skämta lite med besökaren på ett personligt plan om man tror att han eller hon kan uppskatta detta (Bibliotekarie C).

Alla informanterna nämner vikten av att bibliotekarier känner till systemet och bokbeståndet. Bibliotekarie A säger att det är viktigt att veta vilket material som finns inom ett visst ämnesområde, var det finns och vad som köps in. Det är viktigt att känna till om biblioteket har en lika bra källa hemma innan ett fjärrlån görs. Bibliotekarie C nämner även att det är bra att kunna söka efter fakta på Internet.

Informanterna nämner att det är viktigt att bibliotekarier tar hjälp av kollegor på det egna och andra bibliotek och samarbetar med dem. En kollega kan t.ex. ta hand om ett ämne som han eller hon är duktig på.

Det är även viktigt att kunna se utanför den egna verksamheten när man söker svar och att hitta ett bra samarbetsätt med andra instanser. Bibliotekarie B talar om att bibliotekarier behöver veta vilka vägar man kan ta för att komma vidare.

En annan av informanterna berättade att hon hade erfarenheter av att samarbeta med ett museum, turistbyrån och släktföreningen i vissa typer av frågor (Bibliotekarie A).

Alla informanterna sa att det är bra om bibliotekarier har ämneskunskap eller intressen inom olika områden. Bibliotekarier kan då ge tips på bra böcker inom detta ämnesområde utifrån egna erfarenheter t.ex. om trädgårdsskötsel. Annars får man gå efter när böckerna kom ut och vad det står om dem i datorn (Bibliotekarie C).

Bibliotekarie B nämnde att det ofta kommer frågor om sådant som förekommit i tv, radio och aktuella företeelser. Därför är det bra att känna till vad som händer just nu och vad som är aktuellt.

*Hur lär man sig genomföra referensintervjuer?*

Ingen av de intervjuade hade gått på någon speciell kurs i hur man utför referenssamtal. De kände inte heller till några sådana kurser. Informanterna verkade ha lärt sig mest om referensfrågor och om referenssamtal genom praktisk erfarenhet av att besvara sådana och av att tala med besökare.

Erfarenhet är viktigt även om man möter nya frågor (Bibliotekarie B)  
En bibliotekarie talade om att det behövs träning för referenssamtal och för att kunna ställa ledande frågor (ibid.).

En annan av informanterna berättade att hon under sin yrkesutbildning till bibliotekarie varit ett halvår som elev på ett bibliotek. Där fick hon sitta med i informationen och lyssna på de frågor som ställdes där. Så småningom fick hon själv börja besvara referensfrågor. Samma bibliotekarie sa att referenssamtal och gallring nog är två saker som blir lättare med åren, även om det är svåra saker båda delarna. Som bibliotekarie blir man aldrig färdig. Fortfarande efter många år som bibliotekarie kommer det nya frågor. Det är roligt, men svårt med referensfrågor (Bibliotekarie C).

*Föreskrifter/riktlinjer för referenssamtal/referensintervjuer.*

Inget av biblioteken hade några speciella nedskrivna riktlinjer/föreskrifter för hur referensarbete eller referenssamtal borde genomföras.

Informanterna nämnde dock saker muntligt som de tyckte var viktiga. Dessa handlade om att hålla en hög nivå på vägledningen så att låntagare skulle känna sig nöjda med den hjälp de får och att de skulle trivas på biblioteket och känna att de får hjälp. Nöjda och glada kunder är viktiga (Bibliotekarie A & B).

## 6. Analys och diskussion

I denna uppsats har jag försökt att ge en bild av vilken betydelse referensintervjuer kan ha för att bibliotekarier ska kunna förstå och besvara användares frågor. Ett annat syfte med uppsatsen har varit att se på vilka argument som finns för att genomföra referensintervjuer samt hur sådana skulle kunna genomföras. I uppsatsen har jag tittat på följande frågor:

- Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarier ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?
- Hur kan en referensintervju utföras?

Jag har även en tredje fråga som jag kommer att titta närmare på i detta avsnitt.

- Skiljer sig bibliotekariers svar på dessa frågor från litteraturens svar? Kan man se likheter?

För att besvara dessa frågor har jag använt mig av litteraturstudier och intervjuer med bibliotekarier på tre olika folkbibliotek. Under detta avsnitt kommer jag att diskutera och analysera de resultat på frågorna som jag fått fram från litteraturstudier och intervjuer. Jag gör först en gemensam analys av litteratur och intervjumaterialet. Under 6.3 diskuterar jag de eventuella skillnader eller likheter som finns mellan litteraturens och de intervjuade bibliotekariernas svar och vad dessa kan bero på? <sup>5</sup>.

I uppsatsen har jag nämnt teorier av Taylor, Dervin och Kuhlthau, som är viktiga för att kunna förstå uppsatsens ämne. Dessa kommer jag att använda mig av under 6.3; för att se om de kan förklara de resultat som jag fått fram på frågeställningarna. <sup>6</sup>

### 6.1. Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarier ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?

Behovet av referensintervjuer

En av de frågor jag hade när jag började läsa om ämnet berörde om referensintervjuer verkligen behövs och vilken betydelse de kan ha när bibliotekarien försöker besvara användares frågor. Jag utgick ifrån hypotesen att de behövs och att de har en viktig betydelse. Det hade troligen varit onödigt att skriva om referensintervjuer ifall de inte hade inneburit någon skillnad om de användes eller inte. Det verkade även ganska naturligt att man som bibliotekarie försöker ta reda på mer om själva frågan i de fall då man inte förstår den eller upplever att man saknar viktig information som rör denna.

---

<sup>5</sup> I detta avsnitt diskuterar och analyserar jag resultaten från litteraturstudien och intervjuerna. Dessa har redan tagits upp under kap 5. För mer detaljer se 5.1 Litteraturstudier och 5.2 Intervjuer.

<sup>6</sup> Se 4.3 Teorier som används i uppsatsen.

Efter att ha studerat det material jag fått från intervjuer och litteraturstudier, anser jag att jag fått denna hypotes bekräftad. Jag har inte funnit någon källa vare sig i litteraturen eller hos någon av informanterna som anser att referensintervjuer inte behövs. Litteraturen och de intervjuade bibliotekarierna är istället eniga om att referensintervjuer behövs och att de kan ha stor betydelse för att få reda på vad användare vill veta.

Jag har tidigare i uppsatsen nämnt tre undersökningar som gjordes angående referensarbetets kvalitet på norska och svenska bibliotek<sup>7</sup>. Resultaten från dessa undersökningar visade på brister, när det gäller hur bibliotekarier besvarade referensfrågor. De fann inte alltid svaren på frågorna och ibland var dessa felaktiga (Ulvik 1995, s. 5 – 21; Jansson 1996, s. 5 – 27). Ulvik och Jansson nämner att en bidragande orsak till de dåliga resultaten kan ha varit att referensintervjuer förekom ganska sällan. När de genomfördes kunde de dessutom ha varit utförligare (ibid.). Jag ser dessa undersökningar som exempel på vilken betydelse referensintervjuer kan ha i referenssituationer.

#### Förekomsten av referensintervjuer

De intervjuade bibliotekarierna verkar vara ganska eniga om hur ofta referensintervjuer förekommer, däremot ser det ut att finnas olika åsikter om detta i litteraturen. Alla informanter var vana vid att genomföra referensintervjuer i samband med att de besvarade frågor. På frågan om hur ofta referensintervjuer förekommer uttryckte de sig lite olika, men jag fick ändå uppfattningen att de ansåg att referensintervjuer förekommer ofta. Två av informanterna ansåg att de sker ”ofta” eller ”dagligen”, medan den tredje svarade att referensintervjuer alltid förekommer när man får referensfrågor, utom i de fall där någon vet precis vad han eller hon vill veta och det bara är att gå och hämta detta.

I litteraturen anser vissa författare, precis som informanterna att referensintervjuer behövs ofta. En av dessa är Bopp. Andra författare har dock en annan uppfattning, exempelvis Hauptman och Lynch. Enligt dem behöver inte referensintervjuer förekomma så ofta eller vara så omfattande som vissa författare hävdar. De säger båda att de utifrån egen erfarenhet, sett att många frågor kan besvaras utan att referensintervjuer behöver genomföras. Varken Hauptman eller Lynch förnekar dock att referensintervjuer kan vara användbara och behövas ibland.

Flera författare inom ämnesområdet anser alltså att referensintervjuer är viktiga och att de kan ha stor betydelse. Samtidigt säger många att referensintervjuer inte behöver förekomma vid varje fråga. Det är varken möjligt eller önskvärt att analysera alla frågor. Därför behöver bibliotekarien identifiera de frågor där en intervju kan behövas och de där en sådan inte är nödvändig.

Hur avgör då bibliotekarien detta? I litteraturen nämns det att det finns tillfällen när en intervju ofta behövs och tillfällen när den troligen inte gör det. Mycket beror dock på hur informationsbehovet ser ut och hur situationen runt frågan är. Ibland kan faktorer på biblioteket även avgöra om referensintervjuer genomförs eller inte. Om en bibliotekarie känner sig stressad och det finns många människor

---

<sup>7</sup> Se 4.2.1 Undersökningar om referensarbete

i kö vid referensdisken kan det kanske verka enklare att hoppa över en referensintervju fast en sådan kunde ha behövts.

### **6.1.1 Varför behövs referensintervjuer?**

Om det är så att referensintervjuer varken kan eller behöver förekomma jämt, kan man fråga sig när och varför de behövs. Vilka faktorer eller omständigheter får bibliotekarien att bestämma sig för att analysera en viss fråga?

I intervju och litteraturmaterialet nämns flera orsaker och omständigheter när en referensintervju kan behövas. De har alla att göra med hur själva frågan presenteras eller framställs. Litteraturen och informanterna nämner även flera tillfällen och situationer när en intervju kan behövas.

#### **6.1.1.1 Den verkliga frågan kanske inte ställs**

I litteratur inom ämnesområdet tar flera författare upp och diskuterar om den första frågan som ställs verkligen är den fråga som besökaren vill få besvarad. Det finns olika uppfattningar om detta bland de olika författarna. Några anser att människor nästan aldrig ställer den fråga de verkligen vill ha svar på, att den första frågan som ställs ofta är oklar, vilseledande och ofullständig. Den behöver därför klargöras.

I litteraturen nämns flera tänkbara förklaringar till varför den riktiga frågan kanske inte ställs eller varför denna kan omvandlas till en annan fråga. Det kan vara så att frågan handlar om något som är privat eller känsligt för användaren att tala med någon okänd om. En annan förklaring är att besökaren tror att hans eller hennes verkliga fråga kommer att uppfattas som dum av bibliotekarien. Besökaren kan därför omvandla den verkliga frågan till en annan som verkar vara bättre. Det kan även vara så att användaren underskattar bibliotekariens förmåga att besvara hans eller hennes verkliga fråga. Ibland är det kanske så att användaren är omedveten om att frågan som ställs är komplex och att den har brister. I litteraturen säger man att det därför är viktigt att försäkra sig om att användarens fråga verkligen är det den ser ut att vara. Detta verkar vara klokt när man ser de olika möjligheterna som kan finnas till att den verkliga frågan inte ställs. Strävan efter att finna den ”verkliga” frågan får dock inte gå för långt. Ibland är den första frågan som ställs faktiskt den verkliga frågan.

Det finns även andra uppfattningar angående om den riktiga frågan ställs eller inte. Grogan menar att de flesta besökare vet exakt vad de vill veta och uttrycker detta klart och tydligt i en fråga. Det är endast ett mindre antal besökare som inte gör detta. Dessa kan delas in i två olika grupper: de som vet vad de behöver men som inte uttryckt detta klart och tydligt i en fråga samt de som inte är riktigt säkra på vilken sorts information de behöver. Båda grupperna behöver få hjälp med att uttrycka sitt informationsbehov i en fråga. Den andra gruppen behöver dessutom hjälp med att identifiera frågans ämne. Vid de ovannämnda situationerna anser han att en referensintervju kan behövas.

Som bibliotekarie kan det nog vara svårt att avgöra om den riktiga frågan ställs eller om det finns en dold fråga bakom någonstans om detta inte är väldigt tydligt. Besökare kan kanske ha bra orsaker till att ställa en viss fråga även om den först kan upplevas som konstig. De orsaker Grogan nämner till varför den

riktiga frågan inte ställs ser ut att vara rimliga. Hur man än ser på om den verkliga frågan ställs eller inte är det viktigt att besökare ges tid att diskutera sina frågor.

#### 6.1.1.2 Användarens fråga kanske inte är vad den först verkar vara

Under intervjuerna kom det fram att användares frågor inte alltid är det de först ser ut att vara. De intervjuade bibliotekarierna berättade att besökare kan börja tala om något som verkar ha med själva frågan att göra. Under samtalet kan de sedan komma in på något annat som visar sig vara den egentliga frågan. En fråga som först förefaller handla om Nordamerikas historia kan egentligen visa sig handla om att hitta förfäder som utvandrat till Amerika. Det är alltså viktigt att tala med besökaren för att förstå vad frågan handlar om. Detta kanske man inte uppfattar förrän man talat med besökaren en stund.

Jag tycker att de intervjuade bibliotekariernas erfarenheter visar att man ibland kan behöva samtala en stund runt själva frågan för att användaren själv ska kunna förklara vad hans fråga handlar om och bibliotekarien ska kunna få en bild av vad den handlar om.

#### 6.1.1.3 Mer information kan behövas

Ibland kan en referensintervju behövas även om besökaren uttryckt klart och tydligt vad han eller hon vill veta i sin fråga. I litteraturen nämns det att en intervju kan behövas när bibliotekarien inte vet tillräckligt mycket om användarens fråga för att kunna börja söka efter information.

### 6.1.2 När behövs referensintervjuer?

Det kan även finnas vissa typer av frågor som ofta behöver analyseras. Jahoda och Schieck Braunagel säger att frågor där en intervju behövs kännetecknas av att de saknar information eller av att de innehåller tvetydigheter. Om bibliotekarien är uppmärksam kan han eller hon se tecken på att en intervju kan vara nödvändig.

#### 6.1.2.1 Vid ofullständiga frågor

I litteraturen nämns det att det är vanligt att användare inte berättar allt om sin fråga. Därför saknar bibliotekarien viktiga uppgifter som behövs för att göra en informationssökning. En av bibliotekariens uppgifter när han eller hon får frågor blir därför att ta reda på om frågan är komplett. Om han eller hon inte är säker på detta kan frågor behöva ställas för att se om det finns fler uppgifter som är viktiga för att besvara frågan.

#### 6.1.2.2 När frågan behöver specialiseras

I resultat från intervjuer och litteratur nämns att vissa frågor kan vara alltför breda eller beröra ett för stort ämnesområde. Två av de intervjuade bibliotekarierna berättade att människor som söker information i kan ställa

väldigt breda frågor. Det kan till exempel handla om stora ämnesområden som andra världskriget eller judendom. För att besvara sådana frågor behöver bibliotekarien få veta mer specifikt vad de vill ha information om inom ämnesområdet. Det kan visa sig att människor som frågar efter material inom ett allmänt eller stort ämnesområde egentligen vill ha information om något som är ganska specifikt eller detaljerat. Besökaren kan alltså behöva specificeras sin fråga på något sätt. Vissa besökare kan behöva "tänka till" om sin fråga och prata med bibliotekarien om den. Bibliotekarien kan även ge besökare en knuff att försöka avgränsa sitt om han eller hon märker att det är väldigt stort. Besökaren kan kanske läsa en sammanfattning av ämnet innan han går vidare och söker mer material.

### 6.1.2.3 När det är oklart vad frågan handlar om

En orsak till att frågan kan behöva analyseras är att bibliotekarien inte förstår denna eller delar av den. Två av informanterna nämnde att det första bibliotekarien behöver göra är att ringa in själva ämnet i frågan om detta inte är tydligt. Man måste förstå användarens fråga för att kunna hjälpa till att besvara den. Både bibliotekarierna och litteraturen säger att användare ibland uttrycker sig otydligt eller svårförståeligt. Det händer även att det som användaren säger missuppfattas. I litteraturen nämns det att bibliotekarien ska försäkra sig om att han eller hon förstår vad frågan handlar om innan någon informationssökning påbörjas. Om man inte är säker på detta kan en referensintervju behövas.

I vissa fall kanske frågan är ganska klar och tydligt men användaren nämner termer som är okända eller kan ha fler än en betydelse. Då måste man klargöra vilken betydelse som gäller. Eftersom bibliotekarier kan få frågor om i stort sett vilket ämne som helst är det inte så konstigt att de inte kan alla ord eller termer. Ibland har användaren kunskaper om ämnesområdet och kan förklara detta eller något annat som är oklart i frågan. Som en av de intervjuade bibliotekarierna sa är det viktigt att avslöja att man är okunnig, att man inte vet eller förstår något som har med frågan att göra. Som bibliotekarie får man nog vara beredd på att vissa termer eller ord måste slås upp i ordböcker och liknande.

### 6.1.2.4 När det förekommer felaktiga uppgifter i frågan

I litteratur och intervjuer nämns att användare ibland kan lämna felaktiga uppgifter i sina frågor. Författarnamn kan vara felstavade och det kan vara fel i årtal eller siffror. Många besökare gör säkert detta omedvetet medan andra är medvetna om att uppgifterna kanske inte stämmer.

Om felaktiga uppgifter används när man söker information påverkas naturligtvis resultatet. Vissa säger dock att bibliotekarien ofta känner på sig att ord kan vara felstavade eller att det finns något annat fel i den information de fått om frågan. Då kan det bli nödvändigt att analysera själva frågan och rätta till de felaktiga uppgifterna. Det är förstås bäst om detta upptäcks innan bibliotekarien börjat söka efter information, eftersom detta då måste avbrytas och tas upp igen senare.

### 6.1.2.5 När frågans syfte och kontext är oklara

I litteraturen nämns det att det är viktigt att känna till syftet med en fråga och i vilken kontext den förekommer, eftersom detta har betydelse för vilken information de vill ha. Det är extra viktigt att ta reda på detta när man anar att den riktiga frågan kanske inte ställts. Människor har nästan alltid ett speciellt syfte med varför de vill ha en viss information och för vad de ska använda denna till. Om man som bibliotekarie får veta detta hjälper det till att ta reda på vad frågan handlar om.

Bristande information om en frågas kontext verkar vara något som bibliotekarier ofta möter. Det är därför viktigt att få veta själva kontexten till frågan och den bakomliggande situationen till att frågan ställs. Enligt Dervin och Dewdney behöver bibliotekarien se på frågan utifrån användarens synsätt och sätta sig in i användarens situation, varför han eller hon ställer en viss fråga.

### 6.1.2.6 När informationen behöver anpassas efter användarens situation och behov

För att varje besökare ska få det material han eller hon behöver kan bibliotekarien behöva ställa frågor som berör vilka kunskaper användaren har och vilka önskemål/behov som finns på den information man vill ha. Det är viktigt att börja ta reda på vem som ska använda materialet och vad det ska användas till. Det är inte säkert att det är samma person som ställer frågan. Inom vissa ämnesområden finns det böcker eller andra medier som särskilt riktar sig till barn eller de som inte kan svenska så bra. Bibliotekarien behöver även ta reda på vilka tidigare kunskaper användaren har inom ämnesområdet. Har han eller hon redan sökt information? Det kan även vara viktigt att veta vilka övriga kunskaper som finns. Är användaren van att läsa vetenskapliga artiklar? Kan han eller hon några andra språk än svenska? Bibliotekarien behöver dessutom få veta vilken typ av material som behövs och annat som kan ha betydelse. Hur mycket material vill besökaren få? En hel bok eller bara en artikel? Hur gammalt kan materialet vara? Det är även angeläget att ta reda på när materialet behövs. I vissa fall finns det kanske inte tid att vänta på att en utlånad bok kommer tillbaka till biblioteket. Bibliotekarien måste tänka på vilken typ av information som passar den speciella besökaren bäst. Om frågan handlar om en sjukdom skulle man kunna gå in och söka efter artiklar i t.ex. Svensk Läkartidning. I en sådan situation måste bibliotekarien tänka på om han eller hon tror att besökaren kan läsa denna typ av artiklar. Ibland är det kanske bättre med Bra Böckers läkarlexikon istället.

## 6.1.3 Andra fördelar med referensintervjuer

Förutom de orsaker och omständigheter som nämns ovan, har jag i intervjumaterialet funnit ytterligare en fördel med referensintervjuer.

### 6.1.3.1 Referenssamtal kan spara tid och pengar.

Jag har tidigare nämnt att brist på tid skulle kunna vara en orsak till varför referensintervjuer inte genomförs även om de kanske skulle behövas.

Under intervjuerna nämnde dock en av bibliotekarierna att referenssamtal faktiskt kan spara tid och pengar för bibliotekarier, bibliotek och användare. Det lönar sig att ta sig tid i början med besökaren även om man känner sig stressad. Om bibliotekarien vet vilket material eller vilken information besökaren behöver undviker han eller hon att lägga ner tid på att ta fram information som kanske inte uppfyller besökarens informationsbehov. Ibland finns inte den bok eller den information som behövs på det egna biblioteket. Då kan detta behöva lånas från ett annat bibliotek. Fjärrlån kostar pengar för biblioteken och kräver tid i arbete. Besökaren måste även vänta på sitt material. Ibland spelar tiden kanske inte så stor roll, medan den ibland kanske är avgörande när användare ska göra ett arbete eller något liknande. Om materialet sedan inte visar sig besvara användarens frågor har hans eller hennes tid används i onödan. Om bibliotekarien förstått vad frågan handlar om kanske han eller hon kan finna en alternativ källa på det egna biblioteket eller utanför.

## 6.2 Hur kan en referensintervju utföras?

Det ser alltså ut som referensintervjuer kan ha stor betydelse för både bibliotekarier och besökare av flera olika orsaker och i många situationer. Men hur ska bibliotekarier gå tillväga för att få reda på vad frågan handlar om eller sådan information som saknas om frågan?

I intervju- och litteraturmaterialet nämns olika typer av färdigheter och tekniker som kan vara användbara vid referensintervjuer. De olika författarna delar många gemensamma åsikter om hur referensintervjuer kan genomföras. I vissa fall finns det dock olika åsikter.

I litteratur nämns det att forskning och studier om referensintervjuer har pågått ganska länge nu. Trots detta finns det troligen en hel del som är okänt när det gäller kommunikation mellan användare och bibliotekarier. Katz som skrivit mycket om referensintervjuer skriver att forskare ännu befinner sig på ett utforskande stadium. Vissa saker som sägs om referensintervjuer i litteratur och av de intervjuade bibliotekarierna verkar vara logiskt och troligt. En del saker har kunnat styrkas genom studier eller liknande. Det finns dock ingen absolut sanning för hur man ska se på referensintervjuer och hur de bör utföras.

### 6.2.1 Hur lär man sig utföra referensintervjuer?

I litteratur inom ämnesområdet tycks det finnas två eller tre olika synsätt på hur man lär sig genomföra referensintervjuer och olika färdigheter som kan vara till hjälp för detta. En grupp anser att referensintervjuer kan ses som en slags vetenskap. De flesta regler för hur referensintervjuer utförs kan läras in genom kurser, workshops, böcker och liknande. En annan grupp ser referensintervjuer mer som en slags konst än en vetenskap. Bibliotekarier utvecklar till stor del egna färdigheter och en egen stil för detta. En tredje grupp anser att båda de tidigare nämnda grupperna kan ha rätt. Referensintervjun är både en vetenskap och en slags konstform.

När jag tittar på den litteratur jag läst om referensarbete och referensintervjuer kanske man skulle kunna placera flera av författarna i den tredje gruppen.

Flera av dem tycks ha uppfattningen att regler för hur man genomför referensintervjuer och färdigheter för detta kan läras in via handböcker eller genom s.k. workshops. De ger i artiklar och böcker råd och beskrivningar för hur referensintervjuer skulle kunna genomföras och användbara färdigheter för att göra detta. De talar samtidigt om att bibliotekarier behöver utveckla sin personliga stil i att genomföra referensintervjuer.

Flera författare anser ändå att det finns vissa grundläggande regler för hur en referensintervju kan eller bör genomföras. I intervjuerna fram kom det att grunden för referenssamtal och för att besvara referensfrågor är den samma, men att förutsättningar kan se olika ut beroende på vilket bibliotek de utförs i. Både bibliotekarier och litteratur talar samtidigt om att mycket beror på hur själva frågan och situationen runt den ser ut. De intervjuade sa att det är svårt att ge färdiga recept på hur ett bra referenssamtal bör utföras, eftersom frågorna man får varierar så mycket. Bibliotekarien måste anpassa sig efter den speciella situationen runt frågan och till den person som ställer frågan. Olika frågor kan behöva ställas beroende på vilken fråga besökaren har. Det spelar även stor roll hur bibliotekarien ställer sina frågor.

Vikten av praktisk erfarenhet

Praktisk erfarenhet är naturligtvis viktig för att lära sig något. Detta nämns både i litteraturen och av de intervjuade bibliotekarierna. Informanterna hade främst lärt sig genomföra referensintervjuer genom att själva arbeta praktiskt. Informanterna nämnde själva att det är viktigt med erfarenhet när man möter besökare med frågor och att det behövs träning i att ställa frågor. En annan nämnde att referenssamtal troligen blir lättare med åren, även om man alltid möter nya frågor. Om handböcker eller andra typer av kurser kan medverka till att man lär sig detta är ingen nackdel, men det går inte att bortse från den praktiska träningen.

## **6.2.2 Olika typer av färdigheter**

### **6.2.2.1 Verbal och icke-verbal kommunikation**

Som jag tidigare nämnt är kommunikationen mellan användare och bibliotekarie central i referensintervjuer. Det är därför naturligt att det material jag fått fram till mycket stor del handlar om kommunikation. Jag har i denna uppsats försökt att se hur denna kan se ut.

I litteraturen nämns det att olika typer av färdigheter eller tekniker kan fungera som verktyg under själva referensintervjun och bistå bibliotekarien i att få fram den information som behövs för att finna själva frågan. Där diskuteras även för- och nackdelar med de olika typerna av färdigheter. När det gäller kommunikation och de färdigheter eller verktyg som kan användas i samband med detta, skiljer man i litteraturen på verbal och icke-verbal kommunikation.

### **6.2.2.1.1 Icke-verbal kommunikation**

Icke-verbal kommunikation handlar om att människor inte bara kommunicerar med varandra genom det som sägs muntligt, utan även med resten av kroppen. Det rör sig t.ex. om ansiktsuttryck, hur rösten låter, vilka gester som används och om man har ögonkontakt med någon eller inte. Dessa icke-verbala uttryck sker oftast samtidigt som den verbala kommunikationen. I litteraturen sägs det av några att de icke-verbala signalerna är så inflätade med det som sägs verbalt att det är svårt att särskilja dem från varandra. Icke-verbal kommunikation kan även ske utan att ett enda ord har sagts. Jahoda och Schieck Braunagel skriver att endast en liten del av kommunikationen mellan bibliotekarie och användare sker muntligt och resten genom icke-verbal kommunikation. En person är ofta omedveten om de icke-verbala signaler han eller hon sänder ut. Detta gör att han eller hon sänder ut icke-verbala signaler som motsäger det han eller hon säger verbalt. Det kan förstås även vara så att det som sägs verbalt förstärks genom kroppsspråket. I litteraturen nämner flera författare icke-verbal kommunikation och säger att det kan ha betydelse. Det finns dock skillnader i synen på dess betydelse. Vissa författare betonar betydelsen av icke-verbal kommunikation mer än andra. Flera säger att det är viktigt att kunna tolka användares icke-verbala språk samt att tänka på vilka icke-verbala signaler man själv sänder ut, eftersom de kan påverka kommunikation både positivt och negativt. Katz säger samtidigt att betydelsen av icke-verbal kommunikation i vissa fall har överdrivits. Ibland har det gjorts alltför mycket av hur bibliotekarien ler, står och lägger handen på disken. Enligt honom är det viktigaste att bibliotekarien förstår användaren. Ofta hjälper det med erfarenhet, sunt förnuft och intuition.

### **6.2.2.1.2 Verbal kommunikation**

När det gäller kommunikation får den verbala kommunikationen mest utrymme i det material jag fått fram om referensintervjuer. Detta är nog ganska naturligt. För att få mer information om själva frågan och för att kunna analysera denna är det nödvändigt att tala med besökaren. Det är han eller hon som har bäst kunskap om situationen runt själva frågan och vilken information som önskas. Bibliotekarier behöver ofta använda verbal kommunikation för att få veta mer om själva frågan eller för att kontrollera att man har uppfattat det som sagts rätt. I litteraturen säger man att huvudsyftet med att ställa frågor är att få veta vad besökaren egentligen vill få hjälp med så att man kan uppfylla informationsbehovet på ett så effektivt sätt som möjligt.

#### **Integritet och känsliga frågor**

Jag har tidigare nämnt att en orsak till att den ”riktiga” frågan inte ställs kan vara att den handlar om ett ämne som är privat eller känsligt för besökaren. För att bibliotekarien ska kunna hjälpa till att besvara frågan kan det vara nödvändigt att ställa frågor om ämnet. Men hur långt kan man som bibliotekarie gå i sitt frågande? Informanterna och litteraturen talar om att bibliotekarien behöver vara försiktig när han eller hon ställer frågor. Man bör vara uppmärksam på om användaren inte är villig att lämna mer information om frågan. I litteraturen diskuteras det om en bibliotekarie bör fråga varför en användare vill ha en viss typ av information. Det tycks finnas både nackdelar och fördelar med detta. Det kan vara viktigt att ta reda på vad användaren tänker göra med informationen och

vad målet är med detta när man försöker förstå frågan. Det finns dock en risk att detta kan upplevas som en alltför privat fråga och att frågan kan missuppfattas. Naiman är kritisk mot att ställa frågan varför överhuvudtaget. Hon säger att det är besökarens privatsak varför han eller hon vill ha en viss information. De intervjuade bibliotekarierna talade om att det är viktigt med respekt för människors privatliv och integritet under ett referenssamtal. Om användaren inte vill säga så mycket om sin fråga får man acceptera detta. En av bibliotekarierna gav förslaget att man i sådana situationer istället kan visa var en viss typ av böcker står t.ex. läkarlexikon.

Det är viktigt att vara taktfull mot besökare när man ställer sina frågor. Det är ganska självklart. Det handlar om att ha social kompetens och sunt förnuft. Bibliotekarien bör inte ställa alltför personliga frågor om ämnen som kan vara känsliga som t.ex. sjukdomar. Han eller hon ska även tänka på att inte tala högt så att andra personer i närheten hör.

Vilka frågor ska ställas?

De intervjuade bibliotekarierna och litteraturen anser alltså att detta är viktigt att ställa frågor under en referensintervju. Men vilka frågor bör bibliotekarien ställa? Owen säger att det är viktigt att bibliotekarien ställer de rätta frågorna. Vilka är då de rätta frågorna? Informanterna och de olika författarna är överens om att det är väldigt skiftande vilken typ av frågor som behövs. Det beror på personen som ställer frågan, situationen, var man befinner sig i en intervju och vad själva frågan handlar om. Som jag tidigare nämnt är det viktigt att ta reda på vilka kunskaper och behov användaren har när det gäller den information som behövs och i vilken form/svårighetsgrad den behövs. I både litteraturen och intervjuerna nämns det att erfarenhet och intuition är viktigt när man ställer frågor. Det är även viktigt att använda olika intervjufrågor för att bli säker på användarens informationsbehov.

#### 6.2.2.1.2.1 Olika typer av frågor

I litteraturen nämns tre huvudtyper av frågor i samband med verbal kommunikation. Dessa är öppna, stängda och neutrala frågor. Owen nämner dessutom några andra typer av frågor.

Öppna och stängda frågor

De flesta författare nämner öppna och stängda frågor

Öppna frågor beskrivs som ganska allmänna och breda i sin form medan stängda frågor anses vara mer begränsande och restriktiva.

Många författare skriver ofta att det är bäst att använda öppna frågor under referensintervjun, särskilt om man vill finna användarens verkliga fråga.

Det ser dock ut att finnas för och nackdelar med båda typerna av frågor.

Fördelar som nämns med öppna frågor är att de uppmuntrar användare att tala om sådant som har med hans eller hennes fråga att göra. Genom att använda öppna frågor hoppas man att få mer information och detaljer om besökarens fråga och information utan att bibliotekarien behöver fråga efter detta. Besökaren kan även nämna viktiga saker om frågan som bibliotekarien inte tänkt på att fråga om. En annan fördel med denna typ av frågor är att risken att bibliotekarien påverkar användarens svar blir mindre än om man använder stängda frågor.

Användare kan även välja själv hur mycket information de vill lämna om sin fråga. Det finns även nackdelar med att använda öppna frågor. Det är inte alltid enkelt att använda dem och de kan lämna för många svarsmöjligheter öppna. Det är bra att besökaren talar men det kan finnas en risk att han eller hon tar över samtalen. Han eller hon kanske talar mycket men det är inte säkert att det som sägs är relevant för själva frågan.

Nackdelen med stängda frågor sägs vara att de begränsar den information besökaren lämnar om sin fråga till ett ja, nej eller ett på annat sätt begränsat svar. Denna typ av frågor anses fokusera smalt och direkt på ett specifikt ämne eller på en specifik källa. Stängda frågor påstås även påverka användarens svar mer än vad öppna frågor gör. I litteraturen anser några att användningen av stängda frågor visar på att bibliotekarien redan gjort en bedömning av användarens fråga och att han eller hon vill få ett specifikt eller begränsat svar på de frågor som ställs. Sådana frågor bör därför undvikas till i slutet av intervjun när bibliotekarien försöker relatera frågan till bibliotekets samlingar och endast användas när bibliotekarien är säker på vilka svarsmöjligheterna kan vara. Det finns även fördelar med att använda stängda frågor. De kan vara användbara för att klargöra definitioner eller för att utesluta falska ledtrådar.

Är då öppna frågor bättre att använda än stängda frågor?

I litteraturen sägs det att referensintervjuer består av två olika stadier. Vissa anser att olika typer av frågor borde användas under de olika stadierna. Öppna frågor bör användas under första delen av intervjun när man vill få information om frågan, medan de stängda frågorna används under den senare delen av intervjun. Då försöker bibliotekarien specificera själva frågan och testa uppgifterna han eller hon fått fram. Det är inte säkert alla referensintervjuer följer denna mall. Öppna och stängda frågor kan förekomma under hela intervjun när olika tankar och idéer om vad frågan handlar om testas, bekräftas eller förkastas. Varje situation är unik och vilka frågor som behövs beror på situationen runt frågan, vilka mål bibliotekarien har med sina frågor och hur mycket tillgänglig tid som finns för att ställa frågor. Det beror även på hur frågorna ställs och bibliotekarien. I vissa fall kanske man får fram mer information med stängda än öppna frågor. Det viktigaste med att ställa frågor är enligt Katz att få igång ett samtal om själva ämnet för frågan. Om detta görs med öppna eller stängda frågor spelar mindre roll. Det är resultatet som är viktigt.

Neutrala frågor

I litteraturen nämns även neutrala frågor. Neutrala frågor beskrivs som en sorts öppna frågor som kan användas för att förstå frågan, bakgrunden, syftet och den underliggande situationen till att frågan ställs. Det tycks finnas flera fördelar med att använda neutrala frågor. De är neutrala i sin utformning, precis som namnet säger och motverkar att bibliotekarien drar förhastade slutsatser om själva frågan. De kan även användas tidigt i själva intervjun.

Dervin och Dewdney har utvecklat en strategi för att ställa frågor under referensintervjuer som de kallar *neutral questioning*. Denna strategi bygger på att bibliotekarien använder neutrala frågor i stor utsträckning.

Huvudsyftet med *neutral questioning* är att göra det möjligt för bibliotekarier att förstå frågan på det sätt som frågeställaren gör. Neutrala frågor fungerar som ett verktyg för detta. Bibliotekarier med erfarenhet av att använda *neutral questioning* har bekräftat att denna strategi att ställa frågor sparar tid på längre sikt. Bibliotekarien slösar inte bort någon tid med att leta efter något som han eller hon inte är säker på att användaren vill ha. Den tid som läggs ned på att söka information är väl använd eftersom man söker efter det besökaren verkligen vill veta något om. Den nackdel som skulle kunna finnas med neutrala frågor är att de kanske kan upplevas som alltför närgångna, eftersom dessa frågor kan handla varför besökaren vill ha en viss information. Trots detta kan det vara viktigt att ta reda på detta när man försöker besvara frågor och finna information som motsvarar besökarens informationsbehov.

#### Andra typer av frågor

I litteraturen nämner Owen några andra typer av frågor som han anser kan behövas under referensintervjuer. Dessa är Tvingande val av svar, Ledande frågor, Hypotetiska och Mångfaldiga frågor.

Dessa typer av frågor tycks vara användbara vid vissa tillfällen eller situationer som kan uppstå i samband med referensintervjun. Tvingande val av svar och Ledande frågor får besökare att fokusera på det som är speciellt i hans eller hennes fråga. Mångfaldiga och Hypotetiska frågor kan användas för att noga undersöka själva frågan och finna dess kontext. Det kan dock krävas en del av bibliotekarien för att använda dessa typer av frågor. Owen talar om att bibliotekarier behöver vara snabbtänkta och ha fantasi. Ibland kan det även finnas nackdelar med att använda Ledande och Mångfaldiga frågor. Med Ledande frågor skulle bibliotekarier kunna påverka användarens svar. Mångfaldiga frågor kan i värsta fall förvirra besökare.

#### 6.2.2.1.2.2 Att lyssna

I litteratur och intervjumaterial nämndes att det är precis lika viktigt för bibliotekarien att lyssna som att ställa frågor. Detta är ganska naturligt. Det är ingen idé att ställa frågor om man inte sedan lyssnar på de svar som användaren ger. Bibliotekarien bör alltså vara en god lyssnare och höra vad människor egentligen säger. En av de intervjuade bibliotekarierna sa även att det är viktigt att kunna känna av nyanser i frågor.

I litteraturen skriver några att om bibliotekarien verkligen lyssnar noga kan han eller hon inse att det finns ett dolt budskap bakom den fråga som ställs. Det låter inte särskilt svårt att lyssna. Det är något de flesta gör dagligen utan att tänka så mycket på det. Det är dock skillnad på att lyssna till ett vanligt samtal och att lyssna på vad någon säger i en referensintervju. Under en referensintervju behöver bibliotekarien koncentrera sig på vad som sägs och lyssna aktivt och objektivt. Han eller hon kan även behöva uppmärksamma icke-verbala signaler som användaren skickar ut under samtalet. Det kan vara lätt att tappa koncentrationen och tänka på andra saker eller fastna på vissa saker i frågan eller hos användaren själv. Miljön kan ibland vara stressig och stökig på bibliotek. Detta kan förstas påverka bibliotekariens koncentration. Han eller hon kan även dra förhastade slutsatser eller antaganden om frågan som gör att han eller hon

missar viktig information och får en felaktig bild av frågan. Bibliotekarien börjar kanske fundera på hur ett lämpligt svar på frågan skulle kunna se ut innan han eller hon har hört allt om informationsbehovet. Som bibliotekarie är det viktigt att visa besökaren att man verkligen lyssnar på det han eller hon säger och bekräfta att man förstått frågan. Bibliotekarien bör även komma ihåg viktiga uppgifter eller detaljer som berör själva frågan.

#### 6.2.2.1.2.3 Att summera det som sagts under intervjun

I litteraturen talas det om att bibliotekarien bör göra en summering av det viktigaste som nämnts under intervjun. Denna kan fungera som en slags slutlig kontroll av att bibliotekarien uppfattat det som sagts rätt innan man börjar söka efter information. Han eller hon får även en bild av hur bibliotekarien uppfattat det som sagts. Om något missuppfattats ges användaren en chans att rätta till detta. En summering kan både förekomma i slutet av en intervju och under intervjun, innan man fortsätter med en ny aspekt av frågan. I litteraturen nämns det att det kan vara bra att summera frågan eller delar av denna i alla intervjuer. Detta verkar vara extra viktigt om intervjun är lång eller komplex.

Det ser ut att finnas flera fördelar med summering, men det är svårt att göra sådana. Det krävs inte bara att bibliotekarien lyssnar på det som sägs. Han eller hon måste även komma ihåg allt som sagt under intervjun. Under en lång intervju kan det bli en stor mängd information och många detaljer att hålla reda på. Det kan även vara tröttsamt för besökare att lyssna på en summering eller parafras av det som sagts.

### **6.2.3 Egenskaper och färdigheter hos bibliotekarien**

I det material jag fått fram från litteraturstudier och intervjuer kan man se att bibliotekarien spelar en viktig roll i samband med referensintervjuer. Detta är förstås ganska naturligt eftersom besvarande av referensfrågor är en del av bibliotekariens arbetsuppgifter. I litteraturen talas det om att bibliotekarien kan påverka en referensintervju både positivt och negativt med sitt handlande.

I litteraturen och intervjuerna nämns det att det finns vissa egenskaper eller färdigheter och kunskaper som bibliotekarierna kan behöva ha för att genomföra referensintervjuer. Några av de färdigheter eller kunskaper som nämns i litteraturen är bland annat sådana som har med verbal och icke-verbal kommunikation att göra och som jag nämnt tidigare i uppsatsen. Vissa av dem anser författarna kunna läras in medan andra har mer med bibliotekariens personlighet att göra. Vissa färdigheter eller egenskaper kan behövas på alla bibliotek, medan andra beror på vilken sorts bibliotek man arbetar på. En av de intervjuade nämnde att det troligen är så att de färdigheter eller egenskaper som behövs hos en bibliotekarie till stor del beror på vilken sorts bibliotek han eller hon arbetar på. Det är skillnad om man arbetar på ett högskole- eller forskningsbibliotek eller på ett folkbibliotek. På ett högskole- eller forskningsbibliotek handlar det ofta om olika faktafrågor medan man på ett folkbibliotek kan få alla sorters frågor från alla sorters människor. Några av de färdigheter som nämns i litteraturen och ibland av informanterna skulle kunna grupperas under följande kategorier:

Kroppsspråk, klädsel och bibliotekariens personlighet

I litteraturen nämns det att bibliotekariens personlighet har betydelse för kommunikation. Kroppsspråk och stil spelar även roll för referensintervjuer.

Bra minne

Bra minne är en av viktig egenskap som behövs för att utföra en referensintervju. Det är förstås viktigt att minnas vad användares fråga handlar om och viktiga detaljer som nämns under intervjun.

Önskan att hjälpa andra

Både litteratur och informanter nämner att bibliotekariens attityd och bemötande av användare är viktigt. Bibliotekarien måste vilja hjälpa besökare som kommer med sina frågor och få dem att känna sig välkomna. Bibliotekariens attityd och bemötande av besökare påverkar förstås kommunikationen med användare. Det är inte så konstigt om användare som träffar en vänlig och hjälpsam bibliotekarie berättar mer om sitt informationsbehov än om de möter någon som upplevs som ointresserad av att hjälpa dem. Det är viktigt att få användare som kommer och ställer frågor att känna sig bekväma. En viktig egenskap är att tycka om människor, kunna interagera med dem och sätta sig in i deras situation.

Nyfikenhet, entusiasm och humor, kreativitet och fantasi

I litteraturen och i intervjuerna nämns det att humor är en viktig egenskap hos bibliotekarier. I litteraturen nämns det även att andra egenskaper som entusiasm, nyfikenhet, kreativitet och fantasi kan påverka referenssamtalet positivt.

Kunskap

Både litteraturen och de intervjuade bibliotekarierna nämner att olika former av kunskaper är viktiga när man arbetar med att försöka besvara referensfrågor.

Bibliotekarier behöver förstås veta hur man söker information, hur bibliotekskatalogen och andra informationssystem fungerar. Det är även viktigt att känna till hur bokbestånd ser ut på det egna och andra bibliotek. En av de intervjuade bibliotekarierna nämnde vikten av att känna till vilket material som finns inom vissa ämnesområden och vad som köps in till de olika biblioteken. Ibland kanske fjärrlån kan undvikas om bibliotekarien vet att det finns en alternativ källa hemma på det egna biblioteket. De andra informanterna nämnde att det kan vara bra att veta hur man gör informationssökningar på Internet och känna till vilka vägar man kan ta för att komma vidare med en fråga.

Det kan även vara bra att ha kunskaper eller intressen inom olika ämnesområden som t.ex. trädgårdsskötsel. Det kan vara lättare att ge tips på bra böcker inom ett ämnesområde om man själv är insatt i ett visst ämnesområde och har läst böcker om detta. En annan informant nämnde att det kan vara bra att känna till aktuella händelser eller sådant som förekommit på tv och radio, eftersom det ofta kommer frågor som berör detta.

Förmåga att byta fokus

I litteraturen nämns det att det är viktigt att engagera sig i nya frågor. Det är samtidigt viktigt att kunna släppa en fråga snabbt och gå vidare med en annan fråga som kanske handlar om ett annat ämne.

## Tålamod

Tålamod och uthållighet är andra viktiga egenskaper som nämns i litteraturen. Bibliotekarier möter ofta olika typer av människor, speciellt de som arbetar på ett folkbibliotek. Vissa besökare kan ha problem med att uttrycka sitt informationsbehov klart och tydligt, medan andra kan vara oförsänkda, arga eller förvirrade. Ibland kan det även inträffa besvärliga situationer eller omständigheter på biblioteket. För att klara av detta är det viktigt med tålamod.

### Att vara en bra lyssnare

Som jag tidigare nämnt säger både litteraturen och informanterna att det är viktigt att bibliotekarien är en bra lyssnare. Han eller hon behöver kunna lyssna på vad besökaren egentligen säger och känna av nyanser i frågor. Det är även viktigt att vara klar och tydlig i det man själv säger.

### Samarbetsförmåga

I intervjuerna nämndes betydelsen av att kunna samarbeta med andra. Det är viktigt att kunna ta hjälp av och att hjälpa kollegor både på det egna och på andra bibliotek. En kollega kan t.ex. ta hand om en fråga som han eller hon är duktig på. Det är även viktigt att kunna se utanför den egna verksamheten och att hitta ett bra samarbetsätt med andra instanser. Ibland kan exempelvis museum, turistbyrå eller en hembygdsförening besvara vissa frågor bättre än biblioteket. Vid sådana tillfällen kan man hänvisa besökaren vidare.

De olika egenskaper som nämns ovan är säkert bra vid all kontakt med besökare. Bibliotekarien har ansvaret att försöka ta reda på om den verkliga frågan ställs och att användaren finner den information han behöver. Är det då alltid bibliotekariens fel om de inte gör detta? Som jag ser det handlar referensintervjuer om ett samspel mellan frågare och bibliotekarie och därför har rimligen även användaren ett ansvar att ge tillräcklig information om sin fråga. Användare måste även i vissa fall acceptera att det inte finns något svar på vissa typer av frågor.

## 6.3 Litteraturstudier/Intervjuer och teorier

### 6.3.1 Teorierna och resultatet

Jag tycker att alla de teorier jag läst om på något sätt berör de resultat jag fått fram på mina frågeställningar. Vissa teorier berör vissa saker mer än andra. Jag tycker därför att det är bra att placera dem tillsammans som ett komplement till varandra. I vissa fall kan det vara tydligt att se att teorierna relaterar till vissa saker som kom fram i materialet.

Vissa av Taylors "filter" har jag känt igen från analys och intervjumaterialet. Jag tycker att Dervins modell om *sense-making* berör hur människor tänker och agerar när de söker information. Dervin säger att bakgrunden till att människor söker information och den situation de befinner sig i är viktig. Det är därför viktigt att ta reda på detta i referensintervjun, eftersom det avgör vilken information som behövs. Detta tycker jag framkommer i intervju- och litteraturmaterialet också. Kuhlthaus studier om människor som söker information, hur de upplever detta och bibliotekariers roll i detta som *formell*

*mediator*, tycker jag visar på att referensintervjuer behövs och att bibliotekarierna kan spela en roll i denna process, kanske särskilt när användare känner sig frustrerade eller förvirrade.

### 6.3.1.1 Taylor

Taylor beskriver i en artikel processen med att analysera en användares fråga och komma underfund med vad denne vill veta. Taylor nämner att en fråga verkar passera genom fem olika filter under en referensintervju. Det behövs alltså fem sorters frågor om en användares fråga. Jag anser att dessa behövs för att ta reda på vad själva frågan handlar om och finna det material som besökaren behöver. Om användaren inte nämner dessa själv behöver bibliotekarien fråga om dem. Samtidigt beror mycket på hur situationen ser ut runt frågan och hur själva frågan ser ut. Taylor nämner även hur användares informationsbehov utvecklas med tiden från att vara omedvetet till att bli mer bestämt och formulerat i en fråga.

Jag tycker att alla Taylor filter passar in någonstans i de rubriker som nämns i samband med uppsatsens första frågeställningar. De är särskilt synliga i underavsnitten Varför behövs referensintervjuer? och När behövs referensintervjuer? Det är ibland svårt att peka ut något speciellt filter, ibland går de in i varandra. Jag tycker att detta visar på att Taylors modell över hur en analys av frågan kan gå till i teorin kan vara realistiskt, även om det kan finnas svagheter med den. Taylor skriver själv att mer testande och data behövs kring hans filter. Det kanske inte är säkert att alla filter är aktuella vid varje referensintervju. Det sista filtret som handlar om vilken information som användaren kan acceptera berörs säkerligen både under referensintervjun/och själva sökandet efter information. Det kanske visar sig att den information användaren vill ha inte är möjlig att få tag på.

### 6.3.1.2 Dervin

Dervin tar i sin teori om *sense-making* upp hur människors söker information. I teorin beskriver Dervin hur den bakomliggande situationen till varför människor söker information spelar roll och vad som kan få människor att söka information. Dervin säger att människor vill få information för att skaffa ny kunskap om något och för att kunna lösa situationer eller problem där man hindras på grund av brist på kunskap om något.

Själva situationen och de händelser i en människas liv som skapar brist på information är särskilt viktiga att känna till för att kunna få reda på vad själva frågan handlar om. Om man misstänker att den riktiga frågan inte ställs eller man inte förstår frågan riktigt är det viktigt att ta reda på själva situationen bakom frågan, vilken information som saknas och hur användaren tänkt använda den information han eller hon hoppas finna.

Det är även viktigt att finna vad det är som människor saknar, vilket behov av information de har (*the gap*). Dervin talar om att detta under referensintervjun översätts till en fråga. Om besökaren inte lyckats så bra med att uttrycka detta till en fråga kan det säkerligen bidra till att en referensintervju behövs. Användaren kanske behöver hjälp av bibliotekarien att formulera en fråga om det som söks.

Om detta leder till att han eller hon får den information som gör att han kan fylla *the gap*, kan han eller hon göra det man tidigare känt sig hindrad att göra pga. av brist på kunskap.

Den som har mest information om dessa faktorer i informationssökningsprocessen, situationen, användningen och *the gap* är användaren själv. Det finns därför en betydelse med en dialog mellan användare och bibliotekarie för att finna själva frågan, vad den handlar om och för att kunna besvara denna.

Den information människor behöver beror på vilken situation han eller hon befinner sig i och hur han eller hon är tänkt att bli hjälpt av dessa. Den information som hjälpte en person vid ett visst tillfälle kanske inte kan hjälpa en annan person i en liknande situation eller en samma person vid ett senare tillfälle. Det är därför individuellt vilken information som behövs. Detta behöver bibliotekarien ta reda på för att kunna finna rätt information och rätt material, mängd om denna. *Sense-making* handlar om hur människor söker information och hur de använder denna. För att bibliotekarien ska kunna hjälpa till är det viktigt att känna till situationen för frågan, bakgrunden och den kontext användaren befinner sig. Hur han eller hon blir hjälpt av informationen? För att få reda på detta behövs en referensintervju. Det är väldigt individuellt vilken information som kan hjälpa användaren, det beror på situationen, användningen och hur informationsbristen påverkar användaren.

### 6.3.1.3 Kuhlthau

Kuhlthau nämner att bibliotekarier kan fungera som *formella mediatorer* och ingripa i användares informationssökningsprocess. Kuhlthau tycks främst ha undersökt hur gymnasie- och collegeelever söker information, men hennes resultat kan nog i viss del gälla andra människor som söker information på folkbibliotek, även om de kanske inte går igenom alla de stadier som Kuhlthau nämner. Gymnasieelever är väl en av de användargrupper som söker information på folkbibliotek. De intervjuade bibliotekarierna nämnde att det var vanligt att elever kom och sökte information inför skolarbeten på folkbiblioteket. Ett av de undersökta biblioteken var även ett integrerat gymnasie- och folkbibliotek. För att bibliotekarier ska kunna fungera som *formella mediatorer* kan nog referensintervjuer behövas i vissa fall. Bibliotekarien behöver få veta mer om användarens fråga för att kunna hjälpa användaren.

Bibliotekarierna kanske inte kommer in under hela processen men under vissa stadier av denna. Kuhlthau fann att människor upplevde olika känslor av frustration, osäkerhet och förvirring när de söker information.

Användare kan behöva hjälp under sökandet av information under vissa delar i den process av informationssökande som Kuhlthau redogör för, speciellt om man känner sig osäker eller förvirrad.

### 6.3.2 Skiljer sig bibliotekariernas svar på dessa frågor från litteraturens svar? Kan man se likheter?

Ett av syftet med uppsatsen var att se om litteraturen och bibliotekarier tycker likadant om hur referensintervjuer bör läggas upp och genomföras eller om det finns några skillnader när det gäller detta. Jag har även funderat på vad eventuella skillnader eller likheter skulle kunna bero på.

Det verkar som de olika författarna och de intervjuade bibliotekarierna i stort sett har samma bild av vad referensintervjuer är och vad de handlar om. Det kan dock finnas en skillnad mellan dem när det gäller definitionen av dessa begrepp. I litteraturen ser det ut att finnas en tydlig gräns för vad som är ett vanligt samtal och "referensintervju". Bibliotekarien och användare kan samtala om frågor utan att det sker en referensintervju.

Jag tror inte att denna tydliga gränsdragning finns hos de intervjuade bibliotekarierna. En av dem berättade att man på biblioteket inte brukade använda termen "referenssamtal", utan talade mer om "att prata med besökare". Den bibliotekarie som sa att referenssamtal förekommer nästan alltid kanske definierade detta begrepp vidare än vad som görs i litteraturen.

Om man jämför intervju svaren med det som tas upp i litteraturen kan man se både skillnader och likheter. Man nämner många liknande saker även om man i litteraturen ofta går in på mer på detaljer och diskuterar vissa saker utförligare. Vissa saker som sades i intervjuerna nämns dock inte i litteraturen och vice versa. I vissa fall motsägs sådant som sagts i intervjuerna av vissa författare medan det överensstämmer med vad andra författare sagt. Jag tror att dessa resultat kan bero på flera faktorer. Jag har använt mig av mer litteraturmaterial än intervjumaterial. Det hade kanske kommit mer utförliga svar om fler intervjuer hade gjorts.

De olika författarna har som forskare haft större möjlighet att fördjupa sig i ämnesområdet. De flesta har en vetenskaplig eller akademisk anknytning. Många författare tycks ha en ambition att lära ut och presentera sätt för hur referensintervjuer kan utföras och gör därför detta tydligt i sina böcker och artiklar. Det kan också finnas skillnader mellan Sverige och andra länder som spelar in samt mellan högskolebibliotek där många av författarna arbetat och folkbibliotek, där mina intervjuer har utförts.

## 6.4 Avslutande kommentar

Under arbetet med uppsatsen har jag upptäckt att referensintervjuer är ett komplext ämnesområde. Ofta finns det inga entydiga svar på hur man ska se på vissa frågor. Författare kan även ha olika uppfattningar om en fråga beroende på utifrån vilken aspekt man ser på denna. Det kräver därför mycket arbete att sätta sig in i ämnesområdet.

## Metoderna

Jag tycker att de metoder jag valt, intervjuer och litteraturstudier, har kompletterat varandra när det gäller att förstå ämnesområdet och besvara uppsatsens frågeställningar.

Jag upplever att jag fick fram mycket vid de intervjuer som genomfördes, men kanske några fler intervjuer kunde ha gett ytterligare information. Vid två av intervjuerna kunde inte inspelningar göras men informanterna fick istället se de utskrivna intervjuerna och gavs möjlighet att komplettera sina svar efteråt om de önskade.

När jag började formulera frågorna trodde jag att det skulle vara enkelt att jämföra resultaten från litteraturen och intervjuerna. Detta visade sig dock inte riktigt vara fallet.

Ett problem var t.ex. att litteraturen och intervjuerna gav olika typer av svar på identiska frågor. Vissa saker berördes utförligt i litteraturen, medan det knappt nämndes vid intervjuerna och vice versa. Som exempel kan nämnas frågan om vilka riktlinjer och mål man hade för referensarbetet. Detta är mycket uppmärksammat i litteraturen men besvarades mycket kortfattat, -i något fall inte alls-, i intervjuerna. Detta bidrar till att litteraturens svar respektive intervjuernas svar dominerar i vissa av de olika avsnitten och frågeställningarna.

Det fanns också en ganska tydlig karaktärsskillnad mellan informationen från intervjuerna och i litteraturen. I litteraturen har man ett vetenskapligt perspektiv och försöker ge vetenskapligt systematiska svar på frågeställningarna medan man i intervjuensvar främst utgår från den lokala praktiska verkligheten.

Det gick att genomföra en analys av resultaten, men på grund av det ovan nämnda blev den inte så djup eller omfattande som jag föreställt mig.

## Teorier

Referensintervjuer är ett komplext ämne som berör områden inom en rad teorier. Jag tycker att de olika metoderna och teorierna har kompletterat varandra, eftersom de berör olika aspekter av resultaten/ämnesområdet eller sådant som har påverkan på annat sätt. En fördel med teorierna är att alla har använts vid studier som anknyter direkt eller mer indirekt till ämnesområdet. Det finns samtidigt vissa svagheter med alla teorierna. När det gäller Kuhlthaus teori passar inte alla delar av teorin in i mitt ämnesområde. Jag har därför inte tagit med dessa. Dervins teori upplever jag som ganska invecklad, jag har därför förenklat den i min uppsats. Taylors teori är nog den som till mest passar in på mitt område, men den är dels ganska gammal, dels inriktad på människor som själv söker information, något som inte stämmer helt med mitt ämnesområde.

## Förslag på vidare forskning i uppsatsens ämne

Trots att det har skett forskning om referensintervjuer och kommunikationen mellan bibliotekarier och användare verkar det fortfarande finnas saker som man inte känner till så mycket om inom ämnesområdet. Man kan även se på ämnesområdet utifrån andra synvinklar än vad jag har gjort i denna uppsats. Några förslag till vidare forskning inom ämnesområdet kan vara:

### *Hur teknik kan påverka bibliotekens referenstjänst*

I litteratur inom ämnesområdet berörs teknikens påverkan för bibliotek och dess tjänster. Teknik har gjort det möjligt att för användare att utnyttja vissa tjänster utanför biblioteket via dess webbsida. Det är exempelvis möjligt vid vissa bibliotek att skicka frågor till bibliotekarien via e - mail eller att chatta med honom eller henne om sådana. Jag har funderat på om någon referensintervju kan genomföras i detta sammanhang och i så fall hur? I litteraturen nämns det att icke-verbal kommunikation är viktig i referenssituationer. Detta är inte möjligt om frågor ställs via e - mail. Hur kan detta påverka bibliotekariens förståelse av diffusa eller oklara frågor?

Jag tycker att uppsatsens resultat visar att bibliotekarien är viktig i referenssituationer. Vilken betydelse spelar det i referenssituationer att det är en annan människa man möter när frågor ställs?

Ny teknik gör att alltfler tjänster som tidigare utfördes av människor nu kan göras av datorer eller andra maskiner. Kan det vara möjligt att en dator i framtiden kan ta över vissa delar av bibliotekariers arbete som exempelvis att besvara referensfrågor? Kommer bibliotek att erbjuda en "virtuell bibliotekarie" på sina hemsidor i framtiden eller finns det en övertro på vad datorer kan utföra?

### *Referensintervjuer/referenssamtal för barn och vuxna*

I min uppsats har jag sett på referensintervjuer utifrån ett vuxenperspektiv. Under mina litteraturstudier såg jag att det fanns en magisteruppsats av Anna Eriksson som berör ämnesområdet utifrån ett barnperspektiv (2002).

Det vore intressant att jämföra hennes resultat med mina och se på vilka skillnader och likheter som kan finnas när det gäller hur referenssamtal kan genomföras med barn och vuxna.

## 7. Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att ge en bild av vilken betydelse referensintervjuer kan ha för bibliotekarierna, när de försöker ta reda på vad en fråga handlar om. Jag vill se på vilka argument som finns för att genomföra referensintervjuer, samt se om det finns förslag på hur en sådana kan utföras. Till sist gör jag en jämförelse mellan litteraturen och bibliotekariernas syn på dessa frågeställningar.

I uppsatsen har jag tittat på följande frågor:

- Varför och när behövs referensintervjuer? Vilken betydelse har de för att bibliotekarierna ska kunna förstå vad en användares fråga handlar om?
- Hur kan en referensintervju utföras?
- Skiljer sig bibliotekariernas svar på dessa frågor från litteraturens svar. Kan man se likheter?

För att få svar på dessa frågor har jag använt mig av litteraturstudier och intervjuer med bibliotekarierna på folkbibliotek. I uppsatsen används tre teorier av Taylor, Dervin och Kuhlthau, för att få en förståelse för resultaten på frågeställningarna ovan.

Litteraturen och de intervjuade bibliotekarierna är eniga om att referensintervjuer behövs och att de kan ha stor betydelse för att få reda på vad användare vill veta. Samtidigt behövs referensintervjuer troligen inte vid varje fråga som bibliotekarierna får. Det är varken möjligt eller önskvärt att analysera alla frågor. Därför behöver bibliotekarierna identifiera de frågor där en intervju kan behövas och de där en sådan inte är nödvändig. De har ofta att göra med hur själva frågan presenteras eller framställs. Är det tydligt och klart vad användaren egentligen vill veta? Har han eller hon berättat allt som är viktigt att veta om själva frågan eller finns det något mer bibliotekarierna behöver känna till?

I litteraturen nämns även situationer och omständigheter när en referensintervju ofta kan behövas. Både bibliotekarierna och litteraturen talar samtidigt om att mycket beror på hur själva frågan och situationen runt denna ser ut. Bibliotekarierna måste anpassa sig efter den speciella situationen runt frågan och till den person som ställer frågan. I intervju och litteraturmaterialet nämns olika tankar, idéer om hur referensintervjuer skulle kunna genomföras och hur man lär sig detta.

Enligt litteraturen kan olika typer av färdigheter eller tekniker fungera som verktyg eller hjälpmedel under själva referensintervjun och bistå bibliotekarierna i att få fram den information som behövs och analysera detta för att finna själva frågan. Där diskuteras även för- och nackdelar med de olika typerna av färdigheter. När det gäller kommunikation och de färdigheter eller verktyg som kan användas i samband med detta, skiljer man i litteraturen på verbal och icke-verbal kommunikation.

Flera författare verkar anse att det finns vissa grundläggande regler för hur en referensintervju kan eller bör genomföras. Flera av dem verkar ha uppfattningen att regler för hur man genomför referensintervjuer och färdigheter för detta kan läras in via handböcker eller genom s.k. workshops. De ger i artiklar och böcker

råd och beskrivningar för hur referensintervjuer skulle kunna genomföras och användbara färdigheter för att göra detta. Praktisk erfarenhet är naturligtvis viktig i detta sammanhang och för att lära sig genomföra referensintervjuer.

Trots att forskning och studier om referensintervjuer verkar det finns en hel del som man inte vet eller känner till när det gäller kommunikation mellan användare och bibliotekarier. Vissa saker har kunnat styrkas genom studier eller liknande. Det verkar dock inte finnas någon absolut sanning för hur man ska se på referensintervjuer och hur de bör utföras.

En av de färdigheter som nämns är att ställa olika typer av frågor.

I litteraturen nämns tre huvudtyper av frågor. Dessa är öppna, stängda och neutrala frågor. Owen nämner dessutom några andra typer av frågor.

Informanterna och de olika författarna är överens om att det är väldigt skiftande vilken typ av frågor som behövs. Det beror på personen som ställer frågan, situationen, var man befinner sig i en intervju och vad själva frågan handlar om.

I litteratur och intervjumaterial nämndes att det är precis lika viktigt för bibliotekarien att lyssna som att ställa frågor. Bibliotekarien bör vara en god lyssnare. I litteraturen talas det om att bibliotekarien bör göra en summering av det viktigaste som nämnts under intervjun.

I det material jag fått fram från litteraturstudier och intervjuer kan man se att bibliotekarien spelar en viktig roll i samband med referensintervjuer. I litteraturen talas det om att bibliotekarien kan påverka en referensintervju både positivt och negativt med sitt handlande.

I litteratur och intervjumaterialet nämns det att det finns vissa egenskaper eller färdigheter och kunskaper som bibliotekarier kan behöva ha för att genomföra referensintervjuer. Vissa av dem anser författarna kunna läras in medan andra har mer med bibliotekariens personlighet att göra. Det verkar som att vissa färdigheter eller egenskaper kan behövas på alla bibliotek, medan några har med vilken sorts bibliotek man arbetar på.

Om man jämför intervjuvaren med det som tagits upp i litteraturen kan man se att samma saker ofta även nämns i intervjumaterialet. Även om det inte alltid nämns lika precist eller detaljerat som i litteraturen.

## 8. Källförteckning

Otryckta källor:

Intervjuer med tre bibliotekarier utförda från 20/4- 5/5-04.  
Utskrifter av intervjuerna finns hos författaren.

Skriftliga och elektroniska källor:

American Library Association (2003).

*ALA announces retirement of ORS Director Mary Jo Lynch.*

<http://www.ala.org/ala/pressreleasesbucket/pr2003october/alaannounces.htm>  
[050431]

Berg, Linnea & Knutson, Lena (2003). ”... *det är ju det som är att jobba...* ”:  
*En studie om hur bibliotekarier erfar referensarbete.* Borås: Högskolan i Borås,  
Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i  
biblioteks och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks - och  
informationsvetenskap, 2003:120).

Bopp, Richard (1995). History and varieties of reference service. Ingår i Bopp,  
Richard E., Smith, Linda C., eds. (1995). *Reference and information services:  
An introduction.* 2. ed. Englewood, Colo: Libraries Unlimited. s. 3 - 35.

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

Dervin, Brenda & Dewdney, Patricia (1986). Neutral questioning: A new  
approach to the reference interview. *RQ*, nr. 25, s. 506 - 513.

Dervin, Brenda (2004).

*Welcome to the Sense-making methodology site.*

<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/>  
[041129]

Dewdney, Patricia & Mitchell, Gillian (1996). Oranges and peaches:  
Understanding communication accidents in the reference interview. *RQ*, nr. 4, s.  
520 - 536.

Eriksson, Anna (2002). *Referensamtal med barn: förhållningssätt och  
bemötande: Fem intervjuer med barnbibliotekarier.* Borås: Högskolan i Borås,  
Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i  
biblioteks och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks - och  
informationsvetenskap, 2002:29).

Grogan, Denis (1979). *Practical reference work.* London: Clive Bingley.

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

Hauptman, Robert (1987). The myth of the reference interview. *The reference librarian*, nr.16, s. 48 - 51.

*International encyclopedia of information and library science*. (2003). Feather, John & Sturges, Paul. eds. 2. ed. London: Routledge.

Höglund, Anna-Lena (1997). "Äntligen en riktig fråga!": *Undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland*. Linköping: Länsbibl. Östergötland.

Jahoda, Gerald & Schieck Braunagel, Judith (1980). *The librarian and reference questions: A systematic approach*. New York: Academic Press.

Jansson, Britta-Lena (1996). "Det här var svårt": *Referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken*. Stockholm: Statens kulturråd. (Rapport från Statens kulturråd, 1996:3).

Jansson, Britta - Lena (1997). A swedish survey of the quality of reference services. *Scandinavian Public library Quarterly*, nr. 3, s. 7 - 11.

Jennerich Zaremba, Elaine & Jennerich, Edward (1987). *The reference interview as a creative art*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.

Jönköpings kommun (2004). *Folkbiblioteken i Jönköpings kommun*. <http://lingonline.jonkoping.se/bibl.htm> [040803]

Katz, William (1982). *Introduction to reference work: Vol. II, Reference services and reference processes*. 4. ed. New York: McGraw - Hill.

Katz, William(1987). *Introduction to reference work: Vol. II, Reference services and reference processes*. 5. ed. New York: McGraw - Hill.

Katz, William (1992). *Introduction to reference work :Vol. I, Basic information sources*. 6. ed. New York: McGraw - Hill.

Katz, William (1992). *Introduction to reference work: Vol. II, Reference services and reference processes*. 6. ed. New York: McGraw - Hill.

Katz, William (1997). *Introduction to reference services and reference processes: Vol. I, Basic information sources*. 7.ed .New York: McGraw - Hill.

Katz, William(1997). *Introduction to reference work: Vol. II, Reference services and reference processes*. 7. ed. New York: McGraw - Hill.

Katz, William(2002). *Introduction to reference work: Vol. I, Basic information services*. 8. ed . Boston: McGraw – Hill.

Kuhlthau, Carol (1993). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. 2. ed. Norwood, N.J.: Ablex.

Limberg, Louise (1998). *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Borås: Valfrid. (Skrifter från Valfrid, 16).

Lynch, Mary Jo (1978). Reference interviews in public libraries. *The Library Quarterly*, nr. 2, s. 119 - 141.

Naiman, Sandra (1987). The unexamined interview is not worth having. *The Reference Librarian*, nr. 16, s. 31 - 46.

Owen, Tim (1996). *Success at the reference desk: Successful enquiry answering- every time*. London: Library Association Publishing.

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

Salvesen, Gunhild (1994). *Finner biblioteket svaret?: Utprøvning av referansetjenestens kvalitet i norske folkebibliotek*. Tønsberg.:[s.n.]. (Rapport/Prosjektet "Biblioteket finner svaret").

Sutton, Ellen & Edmonds Holt, Leslie (1995). The Reference Interview. Ingår i: Bopp, Richard & Smith, Linda; eds. (1995). *Reference and information services: An introduction*. 2. ed. Englewood, Colo: Libraries Unlimited .s. 36 - 51.

Svensk Biblioteksforening(2005 ).  
[http://www.biblioteksforeningen.org/\[050314\]](http://www.biblioteksforeningen.org/[050314])

Svensk Biblioteksforening, Specialgruppen för referensarbete (2002).  
*Svensk biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*.  
<http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf> [040818]

Taylor, Robert (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29:3, s. 178-194.

Thomsen, Elizabeth (1999). *Rethinking reference: The reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal - Schuman.

Thórsteinsdóttir, Gudrun & Hultgren, Frances (1999). Referensservice: Villkor och förändring. *Svensk biblioteksforskning*, nr. 2, s. 45 - 89.

Ulvik, Synnøve (1995). Kvalitetstesting og kvalitetsarbeid i norske folkebibliotek. *Referencen*, nr. 4, s. 5 - 21.

# Bilaga

## Intervjuformulär

### Frågor till referensintervjuer med bibliotekarier på folkbibliotek

Vad är en referensintervju/referenssamtal?

*1. Vad är ett referenssamtal/referensintervju för dig? (Hur skulle du beskriva ett referenssamtal/en referensintervju?)*

Behövs referensintervjuer/referenssamtal?

*2. Vilken erfarenhet har du av referenssamtal/referensintervjuer med biblioteksbesökare?*

*3. Hur ofta förekommer referenssamtal/referensintervjuer, enligt dina erfarenheter?*

När och varför behövs referensintervjuer?

*4. Vilka orsaker kan det finnas för att genomföra en referensintervju/ett referenssamtal?*

*5. Vilken betydelse spelar referensintervjuer/referenssamtal för att ta reda på vad en användare vill veta?*

Kommunikation med en användare

*6. Hur kan/bör referensintervjuer/referenssamtal genomföras? (I vilken ordning bör eventuellt olika moment ske)?*

*7. Hur kan man få en besökare att berätta mer om sin fråga?*

*8. Vilka frågor är viktiga att ställa/vad är viktigt att ta reda på/observera angående en användares fråga?*

Hur lär man sig genomföra referensintervjuer?

*9. Vilka färdigheter/kunskaper behöver man ha för att kunna genomföra en referensintervju/referenssamtal?*

*10. Hur lär man sig genomföra referenssamtal/referensintervjuer (genom kurser, litteratur eller kunskaper som en bibliotekarie har med sig från början)?*

*11. Har ni några riktlinjer/mål för hur referensarbete/referenssamtal bör utföras/vad som är viktigt att tänka på osv. ?*