

*Gunhild Salvesen**

Kan biblioteket finne svaret? En kvalitativ tilnærming til referansetjenesten i norske folkebibliotek

Tittelen på avhandlingen er ment å gi assosiasjoner til det landsomfattende norske prosjektet "Biblioteket finner svaret", som fant sted på 1990-tallet, og som hadde som mål å forbedre referansetjenesten i norske folkebibliotek. Intensjonen med dette doktorgradsarbeidet er den samme. Med bakgrunn i conversation analysis og ulike teorier om kvalitet, service, serviceproduksjon og referansearbeid, sammen med Goffmans teori om ansikt (Goffman 1982) og Brown og Levinsons høflighetsteori (Brown 1988), studerer jeg variabler knyttet til referansetjenesten for om mulig å kunne peke på noen av aspektene som synes å innvirke på kvaliteten. Fokuset ligger på analyse av samtalen mellom bruker og bibliotekar, men jeg undersøker også om svaret er korrekt eller ikke, jeg har logget bibliotekarenes søk i egen katalog for eventuelt å kunne si noe om kvaliteten på søkingen, og jeg ser på bruken av oppfølgingsspørsmål. Ser en bort fra svaret på referansespørsmålet, er disse variabler som er spesielt interessante fordi de lar seg forbedre lokalt gjennom initiativer i det enkelte bibliotek, uten tilførsel av økte ressurser.

Før analysen startet, stilte jeg spørsmål

•Hvilke samtaletrekk som karakteriserer referanseintervjuet?

•På hvilken måte total kvaliteten påvirkes av typiske trekk ved samtalen og søkingen

•I hvilken utstrekning studien har konsekvenser for det tradisjonelle synet på referanseintervjuet

I den videre presentasjonen forsøker jeg å gi svar på disse spørsmålene.

Analysen viser at referanseintervjuet i likhet med andre institusjonelle samtaler består av klart atskilte deler eller faser (f.eks. Linell 1990). Samtalen starter med en åpning hvor kontakten mellom partene etableres. Dette skjer ved at brukeren 'anropet' bibliotekaren, som i neste tur

besvarer anropet ved å vise tilgjengelighet. Disse handlingene kan skje på verbalplanet, for eksempel ved utveksling av en hilsen, men opprettelse av kontakt kan like gjerne foregå utenfor den verbale kommunikasjonen ved at brukeren kommer mot referanseskranken og bibliotekaren besvarer anropet med for eksempel å ta øyekontakt.

Deretter introduserer brukeren sitt ærend. Dette gjør han, som tidligere studier også har vist, ved å stille vage og/eller generelle spørsmål av typen "Finnes det bok om låser", men ofte er det et spørsmål om bestand, som for eksempel "Har du noen bøker om Internett".

Slik plasserer brukeren allerede gjennom åpningsspørsmålet bibliotekaren i en posisjon av "holder of knowledge". Dette er kanskje forklaringen på at brukeren sjelden ber eksplisitt om hjelp. På grunn av asymmetrien som preger forholdet mellom deltagerne, hopper han gjerne over et direkte spørsmål som "Je lurte på om du kunne hjelpe meg å finne informasjon om en forfatter som heter Alf Kvasbø".

Andre kjennetegn ved referansespørsmålet er at det helst ikke knyttes til den private sfæren. I Robert Taylors klassiske artikkel fra 1968 skriver han at referansespørsmålet ikke uttrykkes på en måte som best dekker brukerens behov, men på en form som brukeren **velger** å benytte. Et vagt åpningsspørsmål som forteller lite om personen selv, kan altså være et bevisst valg fra brukerens side. I samtale med fremmede gir vi ifølge samtaleforskeren Jan Svennevig (1997) lite av oss selv.

Etter presentasjonen av brukerens ærend følger enten en kvittering på at bibliotekaren har mottatt spørsmålet

(idb 29)

K: "Grafisk design"

B: "Grafisk design ja"

eller en bekreftelse på at bibliotekaren har hørt eller oppfattet korrekt

* Gunhild Salvesens doktorsavhandling granskades vid Åbo Akademi den 3.11.2006.

(idb 65)

K: Har dere sanger i forbindelse med
attenårsdag

B: Sanga .. i anledning attenårsdag

Disse responsene viser at bibliotekaren behandler selv de generelle spørsmålene som dekkende for informasjonsbehovet, selv om materialet også har eksempler på det motsatte – der åpningsspørsmålet besvares etter læreboka – med første delen av en innskutt sekvens, hvis funksjon er å presisere referansespørsmålet.

(idb 32)

K: Ska ha ei bok om mat og mattradisjoner
je

.. har døkk det

B: Jaha norske= mattradisjoner

Dette er hovedmønsteret i dataene, men jeg finner også samtaler hvor bibliotekaren responderer med et fortsettelsessignal, slik som i neste utdrag.

(idb 108)

K: Kan du hjelpe meg å finne noe=
(0.9) eh om en spesiell sykdom?

B: Jah

K: (1.0) Som heter Chrons sykdom

Slike oppfordringer til å fortsette å snakke viser seg å ha samme effekt som oppklarings spørsmålene. Brukeren svarer med å gi flere opplysninger om hva han ønsker – uten at bibliotekaren har bestemt hvilke aspekter som skal vektlegges, eller hvilken form svaret skal ha. Brukeren kan selv velge synsvinkel og med egne ord gi en spesifisering av behovet.

Et annet alternativ er å vise interesse for brukeren og hans ønske. En bibliotekar som gir uttrykk for engasjement, oppnår det samme som en som stiller spørsmål eller signaliserer at brukeren kan fortsette å tale.

(idb 55)

K: Eh je skulle skrive en oppgave om
'boligtekstiler je
(0.6) eh (0.6) har dere noe (0.7) jeg
<@kunne gå og leite
på da @>

B: (1.2) Spennende tema

K: (0) <P Kjøkken og stue og P>
1.0 <A boligtekstiler før og nå lissom A>

Brukeren svarer med å gi flere opplysninger. Dette funnet samsvarer med resultater fra analyser av lege-pasient-samtaler. Også der konkluderes det med, i følge Nordberg (1988), at et mer hverdagslig samtalemønster kan lokke fram relevant informasjon som under en ordinær konsultasjon forblir skjult. Det trenger altså ikke å være samsvar mellom graden av institusjonalitet og resultatet av samtalen. Opplysninger som bibliotekaren trenger for å løse sin oppgave, kan gjerne komme som en følge av en uformell tone og en engasjert stil.

Etter denne ofte korte innledningsfasen følger gjerne et søk i bibliotekets automatiske katalog. Aktiviteten innledes uten noen forklaring på hva som videre skal skje med spørsmålet.

(idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja
(6.6) ((B SØKER))

En tenker gjerne på referanseintervjuet som en dyade, en samtale mellom to parter, men i de fleste av disse samtalene er tre parter involvert: Bruker, bibliotekar og PC. Likevel kan en ikke betegne referanseintervjuet som en flerpartssamtale, fordi interaksjonen som oftest består av to strengt atskilte dyader. Enten snakker bruker og bibliotekar sammen, eller så foregår det en samtale mellom bibliotekar og PC. Bare sjelden er brukeren involvert i dialogen mellom bibliotekar og PC, eller resultatet av den. Under søkingen står brukeren taus på sidelinjen og venter gjerne med å snakke igjen til bibliotekaren har 'åpnet' for det. Slik oppstår det til dels lange pauser i samtalene.

Søketermene som benyttes, er gjerne hentet fra åpningsspørsmålet. I stedet for å oversette brukerens ønske til egnede søketermer, velger bibliotekaren å bruke fritekstsøk, basert på brukerens åpningsspørsmål. Hun forholder seg altså til spørsmålet som et komplett og fullstendig bilde av brukerens informasjonsbehov, samtidig som hun forutsetter at de ordene brukeren benytter, er de best egnede søketermene.

Når bibliotekaren viser liten fleksibilitet i å tenke på andre og/eller kontrollerte termer, medfører det at svarlisten ofte ikke inneholder ønsket resultat. Enten får hun for mange treff, eller så oppnår hun ingen. Slik blir søkingen lite effektiv.

Bare i én av tjue samtaler som er analysert på mikronivå, utgår søkesekvensen. Det betyr at katalogen blir brukt som et universalredskap, og

at bibliotekaren ser på dokumentene som befinner seg i bibliotekets egen samling, som den beste svarkilden for ethvert spørsmål. Ulempen ved denne automatikken er at den hindrer bibliotekaren i å tenke på andre svarkilder, som for eksempel elektroniske dokumenter – til tross for at flere av referansespørsmålene som ender med et negativt resultat, enkelt kunne ha vært besvart ved hjelp av nettet.

Søkingen følges av en forhandling om titler. Fasen innledes gjerne med bibliotekarens presentasjon av forslag til svar, basert på funnene i katalogen. Forslagene krever i neste ledd en tilbakemelding fra brukeren. Analysen viser imidlertid at den ofte uteblir, eller kommer i en ufullstendig form.

(idb 32)

B: Der er jo ei som heter Norsk mat
(1.7) norsk matskikk

K: Mhm

B: (2.6) Der er til forskjellige anledninger
og så den var kan[skje] ikke så dum

K: [Ja]

nei det,

(6.0) ((B TAR UT BOK))

B: Og 'der har vi ei som heter Norsk mat
gjennom tidene

K: (0.7) Mhm

B: (10.6) Ser ut som døm skulle være
brukbare begge de to [der] da

K: Ja]

dæssa ser fine ut dæssa

B: (0) <H Ja H>

(5.2) (H) vi har jo noen eh= lokalt ifra
Storevik og

[...]

B: Den 'der

(4.2) ehm=

(4.6) ((B BLAR))

og der er den som heter Mat til hverdag
og fest

K: Mm

B: gamle matretter fra Storevik

K: Ja

B: (11.5) (H) Da skulle du vel ha en del stoff

K: Ja (3.4) ser slik ut

((SAMTALEN STOPPER))

Begge deler behandler bibliotekaren som avslag. Mottar hun slike responser, fortsetter hun å tilby nye titler inntil brukeren sier seg fornøyd, bibliotekaren ikke har mer å foreslå eller hun ser sitt oppdrag

som fullført. Slik får referanseintervjuet et format som skiller seg noe fra det som gjerne framstilles i den bibliotekfaglige litteraturen. Samtalen består ikke utelukkende av referansespørsmål-svar, splittet opp av innskutte spørsmål-svar-sekvenser. I forhandlingsfasen finner jeg sekvenser på tre turer hvor referansespørsmålet utgjør første leddet, tilbudet andre del og tilbakemeldingen tredje.

Denne strukturen synes å gjelde dersom referansespørsmålet er av emnemessig karakter. Er det faktaspørsmål brukeren stiller, utgår gjerne forhandlingsfasen. Da presenterer bibliotekaren svaret som endelig. Det trenger ikke være korrekt, men i motsetning til tilbudene om litteratur, krever ikke svaret noen relevansvurdering.

Disse to 'skjemaene' synes bibliotekaren å arbeide etter. Det ene tas fram når brukeren spør etter bøker om, det andre brukes når spørsmålet er av faktisk karakter. Materialet viser imidlertid at valg av skjema ikke bare varierer med spørsmålstype. I møte med unge brukere kan bibliotekaren presentere svaret som endelig selv når spørsmålet er av generell art. Da er det en tendens til at dokumentene som først hentes fram, enten presenteres som mest passende eller som eneste alternativ.

(idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja

(6.6) ((B SØKER))

får se hva vi har inne da

(54.9) ((B SØKER NOTERER))

(MUMLER)

(H) ja .. det <X skulle vært i hvert fall X>
tre bøker jeg kan finne fram til

deg

(1.9) (H) den ene står oppe og de to andre
nede

(18.0) ((B GÅR FOR Å HENTE BOK

BRUKEREN KOMMER ETTER))

(B NYNNER)

skal vi se

(7.9) <P det var den der som heter

Visuelle visjoner P> i fritt fall

(H) det andre må jeg hente nede

et øyeblikk så

(118) ((B GÅR NED BLAR I BØKER

KOMMER OPP IGJEN))

B: Jah

(2.3) ((B GÅR))

den som heter Grafisk design og så er det
den som [går på det] mhm

K: [Takk]
okei

Når det gjelder avslutningen på samtale, skiller disse seg til dels mye fra de avslutninger som bl.a. Emanuel Schegloff (1973) beskriver. I motsetning til telefonsamtalene han studerer, kan referanseintervjuet bare stoppe opp uten at det har foregått noen form for avslutningsarbeid (f.eks. idb 32).

Strukturen i referanseintervjuet er selvsagt et resultat av effektivitetskrav. Verken bruker eller bibliotekar har ubegrenset med tid. Derfor vil det være rasjonelt å søke i katalogen før en starter letingen etter dokumenter på hylla osv, men faren ved å følge en slik dagsorden slavisk er at referanseintervjuet da fort blir ren rutine' og at brukerens individuelle behov og ønsker ikke blir ivaretatt. Slik blir interaksjonene upersonlige og likeartede, og den individuelle behandlingen skadelidende.

De hovedtrekkene jeg nå har pekt på, har, sammen med resten av funnene som er gjort, konsekvenser både for svaret, interaksjonstida og brukerens opplevelser, og dermed også for total kvaliteten på referansetjenesten. De funnene jeg anser som viktige i denne forbindelse, er

- Selv om åpningsspørsmålet er generelt og/eller vagt, fører det sjelden til oppklarings spørsmål. Det resulterer i at bibliotekaren (i beste fall) først langt ut i samtalen har nok opplysninger til å løse sin oppgave.

- Bibliotekets katalog framstår fremdeles som et orakel. Bibliotekaren handler som om den gir svar på ethvert spørsmål.

- Søkingen starter gjerne før referansespørsmålet er spesifisert.

- Brukeren trekkes lite inn i søkeprosessen eller resultatet av den. Slik mister bibliotekaren muligheter til å samle opplysninger underveis.

- Søkeordene er gjerne hentet fra brukerens åpningsspørsmål. Bare i liten grad benyttes kontrollerte søke termer eller søk på klasse nummer.

- Andre svarkilder enn bibliotekets trykte dokumenter blir lite brukt. For eksempel kunne Internett ha gitt svar på mange av referansespørsmålene i denne studien.

- Samtalene er instrumentelle og formelle. Begge parter gir i utgangspunktet lite av seg selv, men når bibliotekaren viser innlevelse, engasjement og interesse, får hun brukeren til å snakke.

- Brukeren viser gjerne sine fagkunnskaper når

han oppfatter at gjenfinningen ikke fører fram. Da kommer han med nyttig informasjon.

- Brukeren viser tydelig ubehag når spørsmålene som stilles til ham, er personlige

- Bare unntaksvis benytter bibliotekaren en uttrykksform som mottakeren ikke forstår. Flere studier av institusjonelle samtaler har vist at ekspertenes bruk av fagspråk kan være en barriere i seg selv for lekmannen. Dette gjelder for eksempel innen jus og medisin. I analyse av referanseintervjuene har jeg ikke funnet tilsvarende resultater, selv om et par av samtale viser at partene kan snakke forbi hverandre.

- Unge brukere fratas ofte muligheten til selv å velge. Ved hjelp av overtalelser og direktiver avgjør bibliotekaren spørsmål som brukeren selv skulle ha tatt stilling til.

- Samtalens emner bestemmes gjerne av bibliotekaren. Ved å overhøre innspill eller avbryte brukeren, kontrollerer hun interaksjonen.

- Bibliotekaren benytter strategier som framskynder avslutningen ved å ta initiativ til manglende eller forkortede avslutninger og ved sjelden å stille oppfølgingsspørsmål. Begge deler reduserer mulighetene for å rette opp tidligere feil, og de minimerer sjansene for at brukeren skal få et tilfredsstillende svar.

- Fjernlån blir bare i liten grad brukt i interaksjoner som ender med et negativt svar. Slik mister brukeren muligheten til å få ønsket litteratur.

Denne oppsummeringen viser at mye ved referansetransaksjonen kan forbedres og effektiviseres. Samtidig er det klart at interaksjonen er en del av et større system, og som en del av noe større, er den påvirket av mange variabler utenfor møtet mellom de involverte. Total kvaliteten på referansetjenesten er etter min oppfatning en funksjon av følgende variabler

- Svar
- Tid
- Bruker
- Referansebibliotekar
- Omgivelser
- Bibliotek

Svaret på referansespørsmålet, vente- og interaksjonstid, brukerens behov, forventninger, innspill og opplevelser, og bibliotekarens evne til å søke og kommunisere utgjør altså bare noen av aspektene som påvirker tjenesten. Slik sett tilføyer denne studien bare noen brikker til et stort puslespill, men med modellen på total kvalitet har jeg lagt kantbrikkene, ikke bare

for referansetjenesten, men også for tjenester generelt, både i og utenfor biblioteket.

Referanseintervjuet blir i den bibliotekfaglige litteraturen gjerne framstilt som en samtale bestående av spørsmål og svar. Fordi referansespørsmålet ofte er vagt og/eller generelt formulert, trenges det en spesifisering av hva brukeren egentlig ønsker, og denne spesifiseringen skal ifølge litteraturen, komme som resultat av et intervju.

Det er skrevet mye om **hva** bibliotekaren skal spørre om, og **hvordan** hun skal stille spørsmålene. Denne studien viser imidlertid at det ikke er type spørsmål som er det viktigste. Resultatet er mer avhengig av samtaleklimaet. Å vise interesse for brukeren og hans spørsmål synes å gi bibliotekaren (minst) like mange opplysninger. I tillegg utgjør strategien en mindre trussel mot brukeren.

Denne studien har også vist at ulike brukergrupper behandles forskjellig. I interaksjon med unge brukere benytter bibliotekaren dominansstrategier som sjelden ses brukt i samtaler med voksne. Dette, sammen med konklusjonen om at spørsmål ikke nødvendigvis er den beste måten å samle informasjon på, bør få konsekvenser også for den etiske diskusjonen omkring referanseintervjuet. Bibliotekarens behandling av unge brukere og trusselen som de personlige spørsmålene utsetter brukeren for, er et godt utgangspunkt for en slik debatt.

Hovedmålet med denne avhandlingen har vært å kunne bidra til en forbedring av kvaliteten på referansetjenesten. Ved å gi bibliotekaren økt innsikt i utførelsen av deler av eget arbeid, håper jeg at målet kan nås.

Jeg overlater derfor stafettspinnen videre, først og fremst til bibliotekene og bibliotekarene, men også til undervisningsinstitusjonene som bør vurdere om referanseundervisningen skal revideres. Studien bør også sette i gang en diskusjon om hvorvidt lærebøkene som i dag brukes i referanseundervisningen, bør skrives om.

Hyväksytty julkaistavaksi 18.4.2007.

Litteratur:

- Brown, Penelope (1988). *Politeness : some universals in language usage* / Penelope Brown and Stephen C. Levinson. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press. - XIV, 345 s.
- Goffman, Erving (1982). *Interaction ritual : essays on face-to-face behaviour*. - Repr. - New York : Pantheon. - 270 s.
- Linell, Per (1990). De institutionaliserade samtalens elementära former : om möten mellan professionella och lekmän. - S. 18-35. - I: *Forskning om utbildning*. - Årg. 17, 4
- Nordberg, Bengt (1988). Samtal i institutionella miljöer. - S. 14-37. - I: *Förhandlingar vid sammankomst för att dryfta frågor rörande svenskans beskrivning*, Linköping den 22.-23. oktober 1987 / utgivna av Per Linell ... [et al.]. - Linköping : Universitetet i Linköping
- Schegloff, Emanuel A. (1973). Opening up closings / Emanuel A. Schegloff and Harvey Sacks. - S. [289]-327. - I: *Semiotica*. - Vol. 8, no. 4
- Svennevig, Jan (1997). *Getting acquainted in conversation : a study of initial interactions*. - Oslo : University of Oslo. - 357 s.
- Taylor, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. - S. 178-194. - I: *College & research libraries*. - Vol. 29 (May)