

Referenstaktiker – konsten att guida i det okända

av Fredrik Eriksson & Hanna Voog



Fredrik Eriksson och Hanna Voog har båda en fil. mag. i Biblioteks- och informationsvetenskap. Artikeln bygger på deras gemensamma examensuppsats "Referenstaktiker" som lades fram våren 2006. Fredrik Eriksson vikarierar för tillfället som bibliotekarie med uppsökande verksamhet vid Lunds stadsbibliotek. Hanna Voog vikarierar som bibliotekarie vid Statsvetenskapliga institutionens bibliotek, Lunds universitet.

Reference tactics – the art of guiding in the unknown

How can academic librarians overcome the knowledge gap between themselves and library users? As we see it, the gap is generated by the user's deeper knowledge of the subject topic in comparison to that of the librarian. This knowledge gives the user possibilities of handling certain premises attached to the subject and also of seeing how sub-topics relate to each other within the main subject topic.

At the same time the user is in need of assistance to find subject information and this *need* needs to be explained to the librarian as a search expert. The scope of our study was to find out how the librarian, tactically, can reach the user's need despite lack of subject knowledge.

The main findings of our study were nine different reference tactics conducted by the librarians in situations where their subject knowledge was believed to be insufficient. The tactics were labelled as follows: Interview, Dialogue, Routine Conduct, Random Test, Collaboration, Feedback, Forwarding, Follow up and Pedagogic Strategic Tactic.

Kontext, mål, medel och interaktion utgör grundstommen i en referensprocess. Kanske är referensarbetet just därför den mest centrala arbetsuppgiften för en bibliotekarie, eftersom man som bibliotekarie måste arbeta för att förena de förmedlande och pedagogiska delarna av sin kompetens. Referensarbetet kräver en hel del av bibliotekarien, inte minst eftersom det ofta handlar om att vara både generalist och specialist på en och samma gång. I en högskolekontext blir detta speciellt tydligt, då bibliotekarier som sökexperter sällan besitter någon egentlig ämnesexpertis. Detta till skillnad från användaren som förmodligen studerar eller arbetar inom ett specifikt ämnesområde. Användarens expertis omfattar även en förståelse för hur ämnet och relaterade ämnen förhåller sig till varandra samt vilka ämnesord som är relevanta inom huvudämnet. Referenssituationen blir ett medel för att överbrygga de kommunikativa och kunskapsmässiga gap som finns mellan bibliotekarie och användare.

Det finns en hel del skrivet om vad referensarbete är, men det saknas ofta faktiska modeller för olika tillvägagångssätt. Beskrivningar av hur bibliotekarier tänker och agerar för att hjälpa sina användare att hitta rätt

är intressanta, eftersom de ger en uppfattning om hur teori och praktik kan mötas. I våra efterforskningsnoteringar i ämnet noterade vi denna brist på beskrivningar men även en avsaknad av ett samlingsnamn för dessa tillvägagångssätt. Under arbetet med vår studie laborerade vi med en del olika suffix till ordet referens för att beskriva tillvägagångssätten. Valet föll till slut på suffixet taktik. Begreppet referenstaktik blir ett sätt att peka på det aktiva och anpassade val som bibliotekarien gör utifrån en aktuell referenssituation.

Vår studie av referenstaktiker gjordes under våren 2006, då vi djupintervjuade sju högskolebibliotekarier anställda på några av Lunds universitets institutions- och fakultetsbibliotek. Redovisningen ska inte ses som en komplett lista av referenstaktiker utan bör tjäna som exempel på hur högskolebibliotekarier kan resonera kring sin roll i referensprocessen och därmed även kring sin profession. Viktigt är även att poängtera att vi i vår redovisning inte gör någon distinktion vad det gäller bättre eller sämre taktiker, det är våra respondents strävan att interagera med användarna som är fokus för undersökningen.

Genom att ställa frågor till våra respondenter kring hur de själva brukar reagera inför vissa frågor och faktorer, har vi extraherat nio olika referenstaktiker. Dessa kan delas in i följande kategorier:

- 1) Taktiker som syftar till att överbrygga ett initialt kommunikativt gap.
- 2) Taktiker som syftar till att ge ett snabbt svar.
- 3) Taktiker som syftar till att få en uppfattning om ämnet och var informationen ska sökas.
- 4) Taktiker som syftar till att gå vidare när användaren och bibliotekarien av olika skäl avbryter processen.
- 5) Taktiker som bär en tydlig prägel av kopplingen mellan referenstaktik och högskolekontextens specifika förutsättningar.

I redovisningen av taktikerna har vi valt att använda oss av citat från våra respondenter, dessa ska ses som illustrationer och exempel på de svar som lett fram till den analys vi gjort.

Förstå en fråga

I den litteratur som finns kring referensarbete återkommer bilden av användarnas frågor ofta som oklara och ofullständiga. Detta förklaras bland annat med att användarna ställer frågor utifrån vad de tror att systemet kan svara på och inte vad de egentligen söker efter (se ex. Ross et al. 2002). För att komma runt problematiken och skapa en förståelse för användarens fråga kan bibliotekarien fråga kring frågan, vilket våra respondenter menar att de ofta gör. Vi har utifrån vår studie identifierat två sätt att göra detta på, dels genom intervju, dels genom dialog.

Intervju

”Ja, det jag frågar är nog... vad det är dom ska ha det till? Vad det är dom håller på med för någon slags arbetsuppgift? Men framförallt är det nog liksom, vad syftet är med vad det är dom håller på med?”

Intervjutaktiken är den vanligaste förekommande referenstaktiken i litteraturen. Oftast identifieras den som ett tillvägagångssätt och en nödvändighet då uppfattningen är att användare ofta levererar ofullständiga frågor. Intervjutaktiken bygger på att bibliotekarien ställer frågor till användaren i syfte att få denna att formulera sitt behov så att det blir mer begripligt. Genom vår studie har vi identifierat två syften med referensintervjun. För det första syftar intervjun till att ringa in och specificera frågans ämne. För det andra att placera in frågan i en utbildningskontext. På så sätt kan man säga att intervjun blir ett sätt att identifiera frågans kärna genom att identifiera var i utbildningen användaren befinner sig.

Intervjutaktiken karaktäriseras av att en rad slutna frågor ställs som leder till exakta

svar. De exakta svaren, så som "jag ska skriva ett paper på två sidor" eller "jag skriver en D-uppsats", leder till att bibliotekarien kan placera in användarens behov utifrån parametrar som omfång och nivå. Många av våra respondenter påpekar att det krävs ett visst mått av erfarenhet inom ett ämne/av en viss utbildning för att kunna veta ungefär vad användarna behöver. Uppfattningen om omfång och nivå bör således ses i relation till bibliotekariens erfarenhet av tidigare studenter. Intervjutaktiken blir ett sätt för bibliotekarien att hjälpa till att omformulera användarens fråga utan att göra användaren speciellt delaktig i processen. Fördelarna med intervjutaktiken är att bibliotekarien, genom erfarenhet, på ett relativt enkelt sätt kan identifiera användarens egentliga behov.

Samtal/Dialog

"Ja, nu är jag inte så insatt i det här ämnet tyvärr men' så får man fråga 'vad innebär det?' eller vilken liksom 'vad tillhör det för ämne?' eller ja du vet, lite att man får fråga dom helt enkelt, 'ja, vad är det egentligen?'"

Att använda sig av en dialog som ett sätt att nå fram till användarens informationsbehov är en taktik som i mångt och mycket liknar intervjun. Skillnaden är dock att dialogen bygger på att bibliotekarien ställer öppna frågor. Här kan vi även identifiera ett förhållningssätt som Mark Stover (2004) pekar på i sin artikel "The reference librarian as a Non-Expert", nämligen att förhålla sig som en icke-expert till en fråga. Bibliotekarien kan välja att blotta sin ämnesmässiga okunskap genom att ställa frågor som skapar en dialog med användaren kring frågans verkliga kärna. Liksom till en intervju tas initiativet till dialogen av bibliotekarien, och det är bibliotekariens val av frågor som avgör om det ska bli en dialog eller en regelrätt intervju. Citatet ovan visar också på att det handlar om en omvänd relation i dialogen, den initiala frågan studsas tillbaka till

användaren, för att en dialog ska uppstå. Genom att sträva efter en dialog bidrar bibliotekarien med sin kunskap om systemet, medan användaren bistår med kunskap om frågans art. När en ömsesidig förståelse för frågan har uppnåtts, kan bibliotekarien och användaren gå vidare för att hitta relevant information.

Snabba svar

Denna taktikgrupp ämnar ge användaren snabb och effektiv hjälp. Precisionen i svaren som ges har en tendens att inte bli lika hög som med andra taktiker.

Rutinmässig taktik

"... när de frågar efter det här så brukar det vara den här saken dom egentligen vill ha."

Den rutinmässiga taktiken tar avstamp i bibliotekariens tidigare erfarenhet. Bibliotekarien har kännedom om vilken eller vilka resurser som normalt svarar på en viss typ av fråga. Enligt Marie Radford (1999) gör sig rutinmässigt agerande särskilt gällande i en högskolekontext, eftersom studenter på en viss nivå får liknande eller samma uppgifter att lösa år efter år. Detta leder till att dessa frågor blir enkla för bibliotekarien att hantera, då hon lär sig vilken resurs som svarar på ett givet informationsbehov. Taktiken kännetecknas av effektivitet och en viss begränsning. Det går snabbt att hitta relevant information för att svara på frågan, men om frågan kräver ett utförligare svar, så är det en tämligen begränsad taktik.

Hitta en sökingång

Alla de taktiker vi beskriver utifrån vårt material syftar till att lösa användarens informationsbehov. Det krävs således att man både identifierar informationsbehovet och hittar en lösning. Följande två taktiker anser vi i första hand har till syfte att hitta möjliga sökvägar. Dessa taktiker pekar också på det faktum att referenstaktikerna ofta tenderar att återkom-

ma, flyta in i och avlösa varandra under en och samma process.

Testtaktiken

"Men annars så går jag nog helt enkelt på testningsmetoden, att man frågar liksom 'Är det kring det här?' och så slänger man in några sökord då, så får man fram så tittar de och säger 'nej, det är inte riktigt det' så säger man 'nä, då kanske vi skulle se då.'"

Testtaktiken liknar på sätt och vis den rutinemässiga taktiken, eftersom den använder sig av en erfarenhetsbaserad utgångspunkt. Att testa sig fram till relevanta ingångar innebär att bibliotekarien presenterar en rad förslag och lösningar, för att sedan utifrån användarens reaktion modifiera sin sökning. Kommunikationen liknar mer en intervju, då frågorna i stor utsträckning är slutna. Urvalet av ämnesord sker mer eller mindre slumpmässigt, dock med en viss förankring i ämneskontexten och i bibliotekariens erfarenhet av vilka källor som brukar svara mot användares frågor. Att testa ämnesord eller källor på användare medger att dessa kan få en inblick i hur systemet reagerar på den initiala frågan. På ett pedagogiskt plan betyder det att användaren kan bli medveten om sina mentala bilder av bibliotekssystemet genom att upptäcka att: säger jag så, får jag det svaret.

Den kollaborativa taktiken

"Ibland brukar jag fråga 'Vad tycker du om det? Ska vi söka på dom här orden, det borde väl vara rimligt?' och då kanske dom tänker 'nä men vänta, vi kan söka på det här' så att dom lite är med på vad man gör."

Den kollaborativa taktiken innebär, och liknar den som Mark Stover (2004) beskriver, att bibliotekarien arbetar tillsammans med användaren för att hitta en relevant sökingång. Båda parter expertis nyttjas för att nå fram till ett önskat resultat. Rent konkret kan det betyda, som citatet ovan indikerar, att bibliote-

karien använder sig av en databas i vilken man resonerar sig fram till användbara ämnesord. Bibliotekarien kan i detta fall be användaren att välja ut ämnesord som hon tror är särskilt relevanta för den information hon vill åt. Användaren ses här som ämnesexpert ur bibliotekariens perspektiv och som en användbar resurs för att nå ett önskat resultat. Optimalt innebär den kollaborativa taktiken att användare och bibliotekarie tillsammans omformulerar användarens fråga till en för systemet förståelig vokabulär. Samarbetet kan på det sättet hjälpa användaren vidare i sin egen förståelse för hur olika informationssystem är uppbyggda, samtidigt som bibliotekarien kan få en djupare insikt i en ämneskontext.

Att komma vidare

Många saker kan störa eller avbryta en referenssituation. Den vanligaste faktorn är brist på tid enligt våra respondenter. Bristen på tid kan dels bero på att användaren inte har möjlighet att vänta, dels på att bibliotekarien upplever att situationen inte gör det möjligt att utföra hela sökningen direkt. En annan faktor som våra respondenter framhåller är att de känner ett behov av att få fördjupade kunskaper inom frågans ämne eller inom olika sökvägar. Vi har ur våra respondenters utsagor lyft fram tre taktiska val för att kunna slutföra en referenssituation som av olika skäl måste avbrytas.

Att återkomma

Om en fråga inte kan besvaras på en gång, är att återkomma det vanligaste svaret bland våra respondenter. Vissa talar om att återkomma själva genom att be om telefonnummer eller e-postadress, andra bokar in ett nytt möte med användaren. Taktiken används både för att överbrygga kunskapsmässiga hinder och tidsrelaterade faktorer. De kunskapsmässiga hindren bygger ofta på att frågans karaktär kräver mer tid och resurser att svara på än

vad som står till bibliotekariens direkta förhållande. Taktiken är ett medel och ett sätt för bibliotekarien att prioritera. Den innebär både att den stressande tidsfaktorn kan övervinnas och att den ger bibliotekarien en chans att fördjupa sig i frågans ämneskontext och eventuellt även i användarens kontext. Denna taktik ökar chanserna för att användaren får "rätt sorts hjälp", och de gap som inte kunnat överbryggas vid det första mötet täpps nu igen. Rätt sorts hjälp är självfallet något subjektivt, för vissa frågor och vissa användare är det ju inte säkert att en fortsättning eller en vidare interaktion skulle vara möjlig eller ge något mer.

Vidarebefordra

Taktiken att vidarebefordra en fråga till en kollega används då bibliotekarien känner sina ämnesmässiga begränsningar. Att vidarebefordra frågan kan också innebära att man hänvisar användaren till exempelvis ett annat bibliotek eller till en ämnesexpert. Genom att vidarebefordra frågan hämtar man antingen in en person till den pågående referenssituationen, eller ger användaren en indikation om vart denne kan vända sig för att kunna komma vidare.

Följa upp

Att följa upp är en taktik, som inte bara utgår från en avbruten referenssituation, utan även kan ses som en taktik för att kunna gå djupare in i en fråga i ett senare skede. Efter ett initialt möte kan bibliotekarien, genom att aktivt söka upp användaren eller påminna användaren om en vidare interaktion, se om resurserna svarade mot användarens informationsbehov. Att följa upp handlar även om att poängtera för användaren att det finns möjligheter att utveckla sökningen, om det skulle visa sig att den inledande frågeställningen inte var tillräcklig eller korrekt. Fördelen med att följa upp eller medvetandegöra användaren om en

fortsatt interaktion är att användaren själv i lugn och ro kan bearbeta det som det första mötet resulterat i. Användaren kan då också göra valet om hon vill fortsätta på egen hand eller om hon vill ha mer hjälp. För bibliotekariens del kan uppföljningen innebära, att det finns en chans att se över eventuella resurser, som skulle kunna vara relevanta för frågan.

Yrkeskontextens påverkan

I många av de beskrivningar vi tog del av i vår studie återfanns en pedagogisk underton. Denna tror vi är sprungen ur den yrkeskontext som bibliotekarierna i studien verkar i, det vill säga högskolekontexten. Högskolans uppsatta verksamhetsmål påverkar i allra högsta grad biblioteken, inte minst genom högskolelagens 1 kap § 9. Denna understryker att studenterna under sin utbildning inte bara ska kunna söka utan även tillgängliggöra sig vetenskaplig information. Högskolebibliotekariens uppgift blir således att hjälpa och undervisa användarna inom ramen för de mål som finns. Den vetenskapliga informationsförsörjningen har, vilket bland annat Göran Gellerstam (2002) påpekat, fått en centralare roll inom högskolan. Detta har i sin tur påverkat högskolebibliotekens fokus att ligga lika mycket på undervisning i informationskompetens som på klassiska biblioteksgöromål. Bibliotekets uppgift som förmedlare av information och informationskanaler i kombination med informationskompetensmålet ställer stora krav på bibliotekets interaktion med användarna. Detta leder till att bibliotekarien manifesterar sina uppdrag, inte minst de pedagogiska, genom valet av referenstaktik.

Den strategiska pedagogiska taktiken

"En annan taktik kan naturligtvis va att det är dom själva som gör det, att jag står och säger att...

Jä, det tar lite tid och det kan ju bli lite

trickigt men att det är naturligtvis en pedagogisk poäng”

Den strategiska pedagogiska taktiken bygger på att få studenterna medvetna och kunliga i hur man söker vetenskaplig information. Det finns olika sätt att utföra taktiken på, ett exempel är citatet ovan där ett pedagogiskt praktiskt sätt beskrivs. Bibliotekariens agerande syftar till att få användarna att förstå hur exempelvis bibliotekskatalogen fungerar genom att stå vid sidan om och förklara varje steg. Användaren blir aktör istället för åskådare, vilket vanligen inte är fallet när referenssituationen sker vid disk. Ett annat sätt är att erbjuda användaren ett enskilt möte där bibliotekarien i lugn och ro kan förmedla de söktechniska möjligheterna som erbjuds.

När den strategiskt pedagogiska taktiken används, bör interaktionen utgå ifrån den fråga som Limberg och Hultgren ställer sig: ”Hur kan jag som lärare/bibliotekarie hjälpa elever att skapa mening *ur information* och *om informationssökning*?” (Limberg och Hultgren, 2002, s. 169). Till skillnad från annan undervisning som bedrivs i bibliotekets regi, blir referenssituationen med hjälp av denna taktik ett tillfälle att på en mer individanpassad nivå försöka göra informationssökningen relevant. Taktiken blir således ett sätt att närma sig den kontextualiserade informationskompetensundervisningen som bland andra Mandy Lupton (2004) eftersöker i sin studie *The Learning Connection*.

Ett kommunikativt gap

Användandet av den strategiska pedagogiska taktiken kan också anses blottlägga ett av de fundamentala kommunikativa gap som vi funnit i vår undersökning: uppfattningen om bibliotekariens roll i interaktionen med användarna. En av våra respondenter beskriver svårigheterna med att möta en användares behov och uppfattning om bibliotekets uppgift när denna går emot bibliotekariens egen upp-

fattning. Ross et al. (2002) påpekar att för att man ska kunna påverka och förändra en användares bild av biblioteket, bör varje interaktion inte bara ta hänsyn till användarens fråga och förutsättningar, utan även till hur användaren vill att interaktionen ser ut. Visar användaren att hon bara vill ha ett svar och inte bli instruerad hur man kan gå vidare i sin sökning, så ska bibliotekarien ta hänsyn till detta. Vi ser dock att denna relation kompliceras i en högskolekontext då bibliotekariens uppgift, genom högskolelagens 1 kap § 9, är att sträva efter att göra studenter informationskompetenta. Konkret innebär detta att det kan uppstå oklarhet i interaktionen mellan användare och bibliotekarier, eftersom användarens mål kan skilja sig på ett fundamentalt plan från den uppgift som bibliotekarien anser sig ha. Den strategiska pedagogiska taktiken kan ses som en taktik som på sikt kan överbrygga ett kommunikativt gap genom att förändra en användares mentala bild av biblioteket och bibliotekariens roll. Här blir taktiken ett led i en övergripande strategi.

Slutsatser

Att beskriva referenstaktiker sätter fingret på hur verksamma bibliotekarier resonerar kring referenssituationen. Vi tror att undersökningar likt denna kan skapa en större medvetenhet kring professionellt agerande i referensarbetet. För att överbrygga de kommunikativa gap som alltid finns i referenssituationen, är det för bibliotekariens professionalitet nödvändigt att utveckla sin repertoar av referenstaktiker, för att på bästa sätt kunna möta användarnas omedelbara informationsbehov. Vår studie har visat att det krävs en lång rad av kompetenser för att kunna förstå och hjälpa en användare i sökandet efter information. Tillvägagångssätten avgörs av bibliotekariens inställning och kanske mod att våga ge sig ut i det okända.

Referenser

- Eriksson, F. & Voog H. (2006) *Referenstaktiker – högskolebibliotekariens sätt att överbrygga kommunikativa gap* (Elektronisk) Tillgänglig: <<http://uppsok.libris.kb.se/sru/uppsok>>
- Gellerstam, G. (2002) *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek: en förstudie*. Stockholm: Högskoleverket
- Limberg, L., Hultgren, F. & Jarneving, B. (2002) *Informationssökning och lärande – en forskningsöversikt*. Stockholm: Skolverket

- Lupton, M. (2004) *The Learning Connection – Information Literacy and the student experience*. Adelaide: Auslib Press
- Radford, M. L. (1999) *The Reference Encounter – interpersonal communication in the academic library*. ACRL Publications in Librarianship no. 52, Chicago: Association of College and Research Libraries
- Ross, C. S., Nilsen, K. & Dewdney, P. (2002) *Conducting the reference interview*. London: Facet
- Stover, M. (2004) "The reference librarian as a Non-Expert: A postmodern approach to expertise" i *The Reference Librarian* nr 87/88, pp 273-300

HÖSTKONFERENSEN 2006

20-21 november, Campus Helsingborg

Att skapa framtidens informationssamhälle – reflektion och motivation vid Öresunds pärla

Konferensen kommer att presentera redskap för att hantera informationsöverflöd. Konferensmiddagen äger rum måndagen den 20 november på Dunkers Kulturhus.

Ur programmet:

Ulrika Knutson

Vad vill egentligen den Nya människan? En framtidsspaning upa.

Makram Bichara

Rätt information vid rätt tidpunkt till rätt person.

Jesper Falkheimer

Kommunikativa trender .

Läs mer och anmäl dig här!

http://www.tls.se/kurser_konferenser/2006/

Svensk förening för informationsspecialister fyller 70 år 2006. Firandet sker hela året – men framför allt i samband med höstkonferensen.

Varmt välkomna till Helsingborg önskar programkommittén!

Svensk förening för informationsspecialister, SFIS syd



Svensk förening för
INFORMATIONSSPECIALISTER