

Hva spør du egentlig om?

Om referanseintervjuet i biblioteket

Nora Haneborg Finne

Seksjonsleder, Nasjonalbiblioteket



Veiledning

Referansespørsmål fra en arkivhverdag:

- Jeg trenger musikk som passer til et innslag om en kjønnsoperert soldat.
- Jeg trenger musikk som høres ut som stikkende ull OG myk ull.
- Jeg trenger musikk til et innslag om silikonpupper som sprekker!

Referansearbeid

- Referensarbeide er den professionella hjelp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle fått på egen hand.

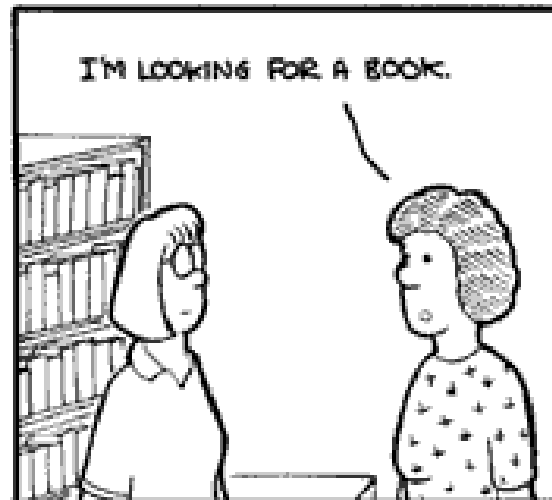
Denis Grogan: Practical reference work (1979)

(översatt av Svensk bibliotekforening)

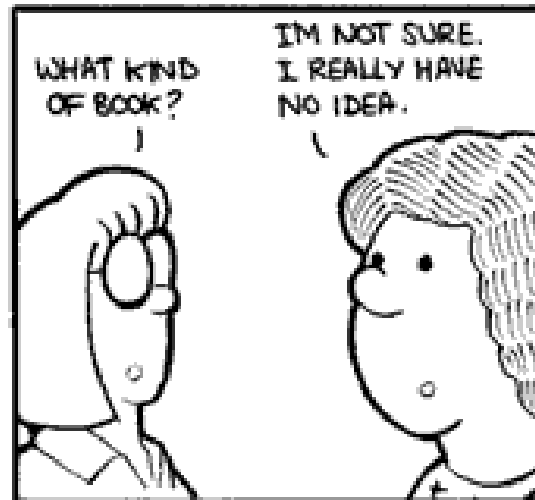
HVA

- Prosessen hvor vi matcher brukerens spørsmål med bibliotekets samling
- Omformulere, gjøre spørsmålet søkbart
- Få tilbakemelding fra bruker og også gi informasjon om bruk av materialet
- Gi informasjon, råd eller instruere
- Kan sees på som en prosess der begge parter har ansvar for å komme frem til et resultat
- Eller: bibliotekaren har det største ansvaret for situasjonen
- Dette får betydning for hvordan oppgaven løses

LIBRARY TIP # 2 : KNOW WHAT YOU WANT BEFORE YOU ASK FOR IT.



©2002 Overdue Media, all rights reserved



www.barnacle.org/overdue

HVORFOR

- Noen spørsmål er naturlig avgrenset, og krever ikke et referanseintervju (tror vi..)
- Andre spørsmål er åpne og krever en bearbeidelse – et referanseintervju
- Man har sjelden nok informasjon ved det første spørsmålet
- Alle brukere har ulikt ståsted og ulike forutsetninger for å stille spørsmål
- ”Library anxiety”, ubehag ved å be om hjelp av en fremmed
- Referansespørsmål som er generelt formulert
- Folk med skråsikre referanser tar ofte feil...
- Justere forventninger

HVORDAN

- Vi deler gjerne referanseintervjuet opp i fire deler:
 - møtet
 - dialogen
 - søkeprosessen
 - Oppfølging

Det første møtet

- Avgjørende for den videre prosessen
- Ikke-verbal og verbal kommunikasjon
- Gode kommunikasjonsevner
- Tilrettelegge for positiv stemning
- Aktiv lytting, nærværende, fokus på brukeren, god tid
- Diskresjon

Dialogen

- Hjertet i referansesituasjonen
- Lytte, deretter åpne spørsmål
- Vente med å starte søket
- Vi bør undersøke:
 - Brukerens situasjon og bakgrunn
 - Omfang
 - Nivå
 - Tidsperiode
 - Språk
 - Geografisk område

Søkeprosessen

- Velge relevante kilder
- Forklar gjerne søkeprosessen for brukeren, så vedkommende kan søke videre selv - læringsperspektivet
- Se på brukeren som en likeverdige partner
- Bruk kolleger!
- Undersøk de kontrollerte emneordene innenfor det aktuelle emnet
- Gjøre relevante begrensninger
- Vær nøyaktig!

Oppfølging

- Har bruker fått det han/hun trenger?
- Oppmuntre til å komme tilbake
- Tilby å videreformidle kontakt til andre institusjoner

Hva skal til?

- Bibliotekarer som kan bistå med søk både i bibliotekets materialer og informasjon og litteratur som må søkes utenfor bibliotekets materialer
- Ressurser for å vedlikeholde og videreutvikle kunnskaper og kompetanser
- Aktuelle, allsidige og lett tilgjengelig mediesamlinger
- Gode hjelpemidler og søkeverktøy
- Samarbeid med andre bibliotek som kan formidle materiale ens eget bibliotek ikke har

De vanligste fallgrubene

- Manglende oppfølgingsspørsmål, ta det første formulerte spørsmålet for gitt
- Opprettholder autoritet heller enn serviceaspektet i interaksjonen, vi gir sjelden uttrykk for at vi strever
- Starte søket for tidlig
- Oversetter ikke termene som brukes av spørsmålsstiller
- Lite lydhør, for eksempel overhøre presiseringer

Oppsummering

- Det gode referanseintervjuet krever nærvær, kommunikasjonssevner og god kjennskap til kildene
- Dialogen med brukeren er viktig og spennende – bruk tid!
- Slik skal det være i biblioteket, hva med i arkivene?

TAKK FOR MEG!

Kilder

- [http://www.sirus.no/nor/Bibliotek/Tjenester/Veileding om litteratursok/Hva er et godt sporsmal+/](http://www.sirus.no/nor/Bibliotek/Tjenester/Veileding_om_litteratursok/Hva_er_et_godt_sporsmal+/)
- Referenssituationen på högskolebiblioteket
 - En arena för lärande? Magisteruppsats, Bibliotekhögskolan i Borås:
<http://bada.hb.se/bitstream/2320/1708/1/06-117.pdf>
- Anbefalinger fra Svensk bibliotekforening:
<http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Rekommendationer-referensarb.pdf>
- Salvesen, Gunhild: Kan biblioteket finne svaret? : en kvalitativ tilnærming til referansetjenesten i norske folkebibliotek (2006)