

Kandidatnummer 385

Skranken og referansebibliotekaren i dagens digitale tidsalder

En undersøkelse av referanseintervjuet ved skranken i fag- og folkebibliotek, og hvordan spørsmålene, kravene, bibliotekarens rolle og tjenesteytingen har endret seg siden Internett ble allment tilgjengelig.

Bacheloroppgave 2016
Bachelorstudium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap
Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv, bibliotek- og
informasjonsvitenskap

Sammendrag

Denne undersøkelsen inneholder to fokusgruppeintervjuer av erfarne bibliotekarer ved et fagbibliotek og et folkebibliotek i en relativt stor kommune. De ble intervjuet om hvilken rolle skranken i biblioteket har i dagens digitale tidsalder, og hvilke endringer som har skjedd siden Internett ble vanlig. Min problemstilling lyder som følger: **Hvilke egenskaper og kompetanse er vesentlige hos en bibliotekar i en veiledningsskranke i dagens digitale tidsalder?**

Selv så stor påvirkning teknologien har hatt på bibliotekarenes tjenesteyting og lånernes behov for tjenester, er alle parter enige i at teknologien aldri kan erstatte det menneskelige møtepunktet i biblioteket. Selve essensen i referansearbeidet har ikke endret seg, og for å imøtekomme brukernes behov må bibliotekarene endre måten de utfører referansetjenester i takt med den teknologiske utviklingen.

Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv, bibliotek- og informasjonsvitenskap
Oslo 2016

Innholdsfortegnelse

Innhold

Innledning	1
Metode	3
Valg av metode	3
Valg av deltakere	4
Hvordan intervjuene ble utført.....	6
Utforming av intervjuguiden.....	8
Empiri	11
Litteratur	25
Analyse	31
Informasjonsbehovet endrer seg	31
Informasjonssøking.....	32
Referanseintervjuet	35
Fag- vs. folkebibliotek	37
Bibliotekarene følger utviklingen	40
Egenskaper hos skrankebibliotekaren.....	43
Ny teknologi.....	45
Klassiske misforståelser	48
Konklusjon.....	51
Litteraturliste.....	54
Vedlegg 1 Samtykkeskjema.....	1
Vedlegg 2 Intervjuguide	2

Innledning

I dagens digitale tidsalder har de fleste blitt selvhjulpne på søking og faktaspørsmål som man tidligere spurte om i skranken. PC-er og smarttelefoner har gjort informasjon lett tilgjengelig bare noen tastetrykk unna. Har bibliotekarer blitt overflødige? Hva brukes skranken til i dag? Har vi gått fra å være voktere av kunnskap til å utelukkende bli lærere av informasjonskompetanse?

Skranken har lenge vært et omdiskutert punkt i det fysiske biblioteket. Noen har fjernet den, mens andre har beholdt den som det tradisjonelle møtepunktet med brukerne. I mitt litteratursøk i forkant av undersøkelsen oppdaget jeg at det finnes mye litteratur på hvordan bibliotekenes virtuelle referansetjenester fungerer. Chat, e-post og telefon har alle blitt gransket nøye, men det finnes ikke på langt nær like mye forskning på det fysiske referanseintervjuet i skranken i dag.

I denne oppgaven har jeg utført fokusgruppeintervjuer der bibliotekarer har fortalt om hva de mener kreves av en bibliotekar, typiske eksempler hvor bruker og bibliotekar har misforstått hverandre, og hvordan de utfører referanseintervjuene. Viktige egenskaper og kompetanse hos en referansebibliotekar vil også stå i fokus, og jeg vil benytte meg av fokusgruppeintervju av erfarne bibliotekarer for å belyse dette emnet. Jeg vil også undersøke om det finnes elementære forskjeller på læringsoppdrag, misforståelser, agenda, og samfunnsoppdrag som kan oppstå i fag- og folkebibliotek. Det vil også bli aktuelt å se på om bibliotekenes ulike brukergrupper har dannet ulike behov i den digitale utviklingen.

Min problemstilling lyder som følger: **Hvilke egenskaper og kompetanse er vesentlige hos en bibliotekar i en veiledningsskranke i dagens digitale tidsalder?**

Videre har jeg søkt svar på følgende underproblemstillinger: Hvordan kan man bistå med best mulig veiledning i skranken? Hva kreves av en referansebibliotekar i en veiledningssituasjon? Hvilke situasjoner ved referanseintervjuet kan oppstå der bruker og bibliotekar kan misforstå hverandre?

Et referanseintervju er når en bruker henvender seg i skranken for å få svar på et eller flere spørsmål. I bibliotekarutdannelsen ble vi gjort klar over at det kan oppstå mange misforståelser

under dette møtet, bl.a. at brukeren spør på vegne av noen andre uten å selv forstå spørsmålet, eller at bibliotekaren gjør antakelser og gir feil svar. Noen ganger kan barrierer som for eksempel et pinlig spørsmål stå i veien. Andre ganger kan brukeren selv ikke være helt klar over hva det er han eller hun vil ha svar på.

Jeg har utført fokusgruppeintervjuer ved et fagbibliotek og et folkebibliotek i en relativt stor kommune med et aktivt studentmiljø. Fra fagbiblioteket tar jeg sikte på å få informasjon om de ansattes og studentenes atferd, og om denne har endret seg siden Internett ble vanlig. Jeg håper også å få belyst hvordan dette har endret bibliotekarenes arbeidshverdag i skranken, og om de selv føler at deres rolle og arbeidsoppgaver fortsatt er nødvendige. Fra folkebiblioteket håper jeg på å få informasjon om hvordan gjennomsnittsbukeren har blitt påvirket av den enkle tilgangen på Internett. Mine spørsmål til bibliotekarene dreier seg om hvilke spørsmål de får oftest i skranken, hvor de ser biblioteket og skranken i fremtiden, og hvilke egenskaper som er essensielle for en bibliotekar i veiledningsskranken.

Denne oppgaven starter med et metodekapittel der jeg gjennomgår valg av metode, valg av deltakere, og utførelse av intervjuene. Der reflekteres det også rundt valget av to ulike typer bibliotek for å belyse problemstillingen. Videre følger empiridelen som er en gjennomgang av svarene jeg fikk under intervjuene. Den delen er oppbygd slik intervjuene ble foretatt, nemlig etter intervjuguiden. Så følger en gjennomgang av litteraturen brukt i oppgaven. Litteraturdelen inneholder alt fra en kort historisk introduksjon til skranken som fenomen, samt nyere forskning på emnet. Den inneholder også teori om referanseintervjuet og utførelsen av det. Så følger analysekapitlet. Her ses empirien i lys av litteraturen om emnet, og likheter og ulikheter blir drøftet. Oppgaven avsluttes med en konklusjon der jeg undersøker om teori og empiri kan gi svar på problemstillingen.

Metode

Valg av metode

Målet med denne oppgaven er å undersøke hvordan internettilgang har påvirket hvilke spørsmål som blir stilt i skranken i dag. Oppgaven vil også gå i dybden av fenomenet "kompetanse i skranken" sett fra en referansebibliotekars perspektiv. Jeg vil også undersøke hvordan denne utviklingen har påvirket bibliotekarenes rolle i skranken, og hva som kreves av profesjonsutøverne i dag. Valget av en kvalitativ metode har sin bakgrunn i at jeg ville gå i dybden, og ville ta sikte på å få frem sammenheng og helhet. Dalland (2012, s. 112) skriver at kvalitative metoder fanger opp ting som ikke er lette å tallfeste, som meninger og opplevelse. En kvantitativ tilnærming til denne problemstillingen kunne gitt data over hvilke spørsmål som blir stilt, hvilke spørsmål som blir stilt oftest, brukertilfredshet og andre målbare elementer. Jeg ville heller forsøke å se fenomenet innenfra, og valgte fokusgruppeintervju med erfarne bibliotekarer for å få deres erfaringer om temaet. Slike myke data tror jeg ville vært vanskelig å få svar på ved bruk av spørreskjema.

Jeg har valgt å benytte meg av en minigruppe med tre til fem deltakere i mitt fokusgruppeintervju. Johannessen (2010) lister opp flere fordeler ved å ha gruppesamtale med en liten gruppe: eksperter på emnet vil ha mye å si om det, det er enklere å åpne seg i små grupper, det kan være lettere å diskutere komplekse temaer i en liten gruppe, det er lettere å få frem detaljerte historier og personlige fortellinger i mindre grupper (s. 105). Én gruppe er sjelden nok til å dekke informasjonsbehovet i et prosjekt, derfor har jeg valgt å ha to grupper for å få tilstrekkelig variasjon på svarene. Disse to gruppene med bibliotekarer jobber på to ulike typer bibliotek, og jeg vil tro at det finnes to ulike brukergrupper som besøker henholdsvis fag- og folkebibliotek. Disse vil til en viss grad overlappe, da studenter også besøker folkebibliotek, og fagbiblioteket i min oppgave er åpent for alle.

Metoden fokusgruppe fokuserer på å gå i dybden av et fenomen, og tar sikte på å gi en dypere forståelse av hva som ligger bak menneskers tanker og erfaringer. Det at deltakerne kan luftte tanker og sammenligne fortløpende er en av styrkene ved en slik liten gruppe. Deltakernes egne erfaringer, tanker og tolkninger kan utforskes i diskusjoner. En slik sosial setting kan generere

nye ideer, og interaksjonen mellom deltakerne kan føre til oppdagelser man ikke kunne fått ved et enkeltintervju (Wibeck 2010, s. 149-150). Mitt håp er at gruppene med bibliotekarer har observert og tatt til seg de endringene som har skjedd i demografien siden Internett ble vanlig. Jeg antar at de to ulike brukergruppene har blitt påvirket av den teknologiske utviklingen, og at de bruker nettet på to ulike måter i forbindelse med bibliotekbruk. Spørsmålene som jeg stiller bibliotekarene i intervjuet vil forhåpentligvis belyse på hvilken måte brukergruppene benytter seg av Internett, og om det kan skape misforståelser når de henvender seg i skranken. Spørsmålene tar også sikte på å undersøke om det er visse egenskaper som en bibliotekar bør besitte i dag når Internett kan besvare mange av brukernes henvendelser, og om kravene har endret seg siden Internetts inntog.

Valg av deltakere

Min egen bakgrunn har påvirket oppgavens problemstilling. Jeg har hatt vikarjobber i flere ulike typer bibliotek, og jeg har selv lagt merke til forskjeller i kravene til en skrankebibliotekar i fag- og folkebibliotek. Typen spørsmål man får i skranken har også vært forskjellig, og jeg har sett Internetts påvirkning fra både foran og bak skranken. Forskerens posisjon i feltet som undersøkes spiller en rolle for hvordan man ser problemet og tolker svarene (Dalland 2012, s. 121). Jeg er ikke tilknyttet feltet på fulltidsbasis, og har forsøkt å forholde meg objektiv.

Bibliotekene i denne undersøkelsen er som tidligere nevnt plassert i en relativt stor kommune med et aktivt studentmiljø. Fagbiblioteket med 11 ansatte er en del av campus på en stadig voksende høgskoleinstitusjon, og flyttet inn i splitter nye lokaler i løpet av de siste ti årene. Skolen kan tilby over 80 ulike studier, bl.a. maritimt, lærer, sykepleie, økonomi og ingeniørutdanning. Folkebiblioteket befinner seg i sentrum av en trivelig kystby i samme kommune. Folkebiblioteket har vært i samme lokaler i 30 år, og også dette ble pusset opp nylig. Byen har hatt folkebibliotek i over hundre år, og har i dag 14 ansatte fordelt på barne- og voksenavdeling.

Jeg har utført en strategisk utvelgelse av visse personer innen en yrkesgruppe. Utvalget er gjort hensiktsmessig, og formålet har ikke vært representativitet. Innen yrkesgruppen bibliotekarer spurte jeg spesifikt etter de ansatte som hadde lang erfaring med skrankearbeid, da disse

forhåpentligvis ville ha mest å si om emnet. Det kan kalles et homogent utvalg med svært like kjennetegn (Johannessen 2010, s. 106-108). “Hensikten med kvalitative undersøkelser er snarere å få mest mulig kunnskap om fenomenet (fyldige beskrivelser) og ikke foreta statistiske generaliseringer. Rekruttering av informanter i kvalitative undersøkelser har et klart mål” (Johannessen 2010, s. 106). Fra min erfaring på området mener jeg at jeg ikke hadde oppnådd ønskede data ved å observere og føre statistikk over brukernes interaksjon i skranken. Det var ikke brukernes respons jeg var ute etter, men de ansattes egne observasjoner over mange års arbeid. Jeg håpet at bibliotekarenes lange erfaring og utdanning innen yrket ville gi et grundig, gjennomtenkt og nyansert bilde av tjenesteytingen i skranken siden Internetts inntog. Lånerne i de to ulike brukergruppene er kun innom skranken for å stille spørsmålet sitt, mens bibliotekarene sitter ved skranken år etter år og hører spørsmålene utvikle seg eller forbli de samme. Det er bl.a. dette fenomenet jeg vil undersøke i min oppgave.

Informantene i mine fokusgrupper ble rekruttert ved personlig oppmøte der jeg fortalte kort om prosjektet, og en oppfølgingsmail til sjefen der jeg ba om frivillige. Deltakerne bestemte til en viss grad om de ville være med selv, men med bakgrunn i at jeg ville ha bibliotekarer som hadde erfaring med skrankearbeid ble det lagt visse føringer. Fra fagbiblioteket var det fire deltakere, og fra folkebiblioteket var det tre deltakere i fokusgruppeintervjuene. I oppgaven vil jeg henvise til deltakerne som “folkebibliotekar” eller “fagbibliotekar” for å skille mellom de ulike gruppene. Dette skal opplyse om hvilken type bibliotek de jobber ved, og er ikke ment å avspeile utdanning eller andre elementer. Det har vært et bevisst valg i utvelgelsen av fokusgruppemedlemmer at de skulle ha bibliotekfaglig utdanning. Kun én av deltakerne i denne undersøkelsen var ikke fagutdannet, og grunnet oppgavens fokus har det ikke blitt spesielt vektlagt i analysen.

Grunnen til at jeg har valgt både fagbibliotek og folkebibliotek var at for å belyse de mulig endringene som har skjedd, så ville jeg ha data om begge brukergruppene: de som leser pensum, og de som leser av egen fri vilje. En av mine antakelser er at Internett har påvirket hvordan studenter og forskere finner litteratur og arbeider med oppgaver, og at det har påvirket hvordan gjennomsnittsbrukeren i et folkebibliotek velger hvilke bøker han skal lese.

Informasjon fra disse fokusgruppeintervjuene vil supplere litteratur og andre studier jeg har funnet om samme emne. Jeg utførte et grundig litteratursøk høsten 2015 som en del av et annet fag i utdanningen, og fant mye teori som belyste emnet. Jeg har valgt å spørre erfarne bibliotekarer da jeg håper at de kan gi nyanserte svar og innblikk i problemstillingen. Gjennom deres mange år med erfaring har de jobbet i skranke før Internett ble oppfunnet og utbredt, og sett utviklingen på kloss hold. Skillet mellom fag- og folkebibliotek vil forhåpentligvis være med på å belyse fenomenet fra ulike typer bibliotek som utfører ulike typer tjenester. Deres to ulike målgrupper benytter muligens biblioteket og referansetjenestene på ulike måter. Jeg føler derfor at det er viktig å få med begge aspektene for å kunne gi et nyansert nok svar om hvorvidt Internett har endret kravene som blir stilt til en referansebibliotekar. Jeg har forsøkt å studere materialet så forutsetningsløst som mulig, da jeg er klar over at min kjennskap til begge bibliotekene kan påvirke hvordan jeg tolker svarene.

Tabell over deltakernes arbeidserfaring i bibliotek målt i år.

Type bibliotek/antall års erfaring	0-10 år	11-20 år	21-30 år	31-40 år	41-50 år
Fagbibliotek	1	1	2		
Folkebibliotek			1		2

Hvordan intervjuene ble utført

Jeg intervjuet en fokusgruppe på fagbibliotek i februar 2016, og en fokusgruppe på et folkebibliotek i mars samme år. Ved begge bibliotekene fikk jeg et eget møterom å benytte meg av, samt tilgang til projektor. Her viste jeg spørsmålene etterhvert som de ble stilt slik at vi ikke skulle glemme hva det egentlig var vi skulle ha svar på. I etterkant så jeg at dette fungerte til sin hensikt, og hjalp til med å holde fokus. Begge gruppene ble tilbudt noe å drikke og spise, og dette hjalp til å holde en litt mer uformell tone ved intervjuene. Jeg hadde to diktafoner på bordet for å sikre at intervjuet ble tatt opp, og dette ble i etterkant transkribert inn på min PC. All transkribering er foretatt av meg, og det er ikke benyttet noen spesiell metode eller transkripsjonssymboler, da uttalemåte ikke ville gitt noen større innsikt i svarene og refleksjonene. Det er heller ikke utført noen diskursanalyse av resultatene. Det er notert

"(enighet)" når hele fokusgruppen er enig i det som blir sagt. Begge intervjuene varte i 1 time og 30 minutter. Fokusgruppedeltakerne fikk utdelt et samtykkeskjema som informerte dem om formålet med undersøkelsen, og hva som skjedde med informasjonen som ble innsamlet, og de signerte dette før vi startet intervjuet (vedlegg 1). Undersøkelsen, intervjuguiden og samtykkeskjemaet er godkjent av NSD (Norsk senter for forskningsdata).

Moderatorens rolle under et intervju varierer etter hva slags type intervju det er. I slike strukturerte fokusgruppeintervjuer som jeg utførte hadde jeg en tradisjonell rolle der jeg forholdt meg til forhåndsbestemte spørsmål, og oppfølgingsspørsmål. Gruppen kan la seg påvirke av moderatoren, og det kan være en fordel at moderatoren har samme kulturelle bakgrunn som deltakerne. På den måten kan de føle seg mer avslappet og komme med ytringer de kanskje ikke ville kommet med ellers. Det kan også være en fordel at moderator har samme kjønn som deltakerne, da dette kan påvirke deltakernes svar (Wibeck 2010, s. 83-84). I mine intervjuer var deltakerne kjent med min bakgrunn som vikar og bibliotekarstudent. Alle deltakerne var kvinner, men det er ikke lett å vite om det hadde noen påvirkning på de svarene de gav under intervjuene. Skranken er et fenomen som jeg selv har erfaring fra. Å forholde seg upartisk og objektiv til dette viste seg vanskelig i utforming av problemstilling og spørsmål, da jeg allerede hadde visse antakelser. Spørsmålene ble vinklet på en slik måte at de ikke var ledende. Også under selve intervjuene var jeg klar over min rolle, og forholdt meg mest mulig objektiv og saklig i samtalen og ved oppfølgingsspørsmål (Dalland 2012, s. 118-119). I intervjusituasjoner er det mulighet for misforståelser der informantene har forstått spørsmålet feil. Fordelen ved en slik kvalitativ metode er at jeg er tilstede som intervjuer og kan oppklare ting underveis. Når det gjelder pålitelighet om svarene er registrert riktig benyttet jeg av meg en lydopptaker der jeg forsikret meg om at lyden var god før intervjuets oppstart.

Noe som kan skje under intervjusituasjoner er at moderatoren oppmuntrer deltakerne når de presenterer ett syn på saken, slik at de som har et motsatt syn ikke forteller dette (Wibeck 2010, s. 84). Dette var en effekt jeg ville unngå i mine intervjuer, særlig med tanke på at jeg hadde mange antakelser før intervjuet som deltakerne bekreftet. Det virker ikke som om det har vært et problem under intervjuene, da flere av deltakerne ytret sin uenighet flere ganger. Reliabilitet i kvalitative intervjuer handler i stor grad om resultatene kan reproduseres av en annen forsker, og

om deltakerne ville endret sine svar (Kvale og Brinkmann 2009, s. 250). En måte å teste datas reliabilitet på er å undersøke om andre forskere har fått samme resultat (Johannessen 2010, s. 40). I litteraturkapitlet i denne oppgaven presenteres litteratur og undersøkelser gjort av andre forskere på samme emnet. Resultatene i de undersøkelsene er ikke direkte overførbare til norske forhold, da de fleste er utført i andre land eller for mange år siden. Undersøkelsene er derimot med på belyse den endringen som har funnet sted i skrankens hovedformål. Resultater fra undersøkelsene presentert i litteraturkapitlet og resultatene fra min egen undersøkelse kan være vanskelige å måle. Formålet ved denne undersøkelsen har ikke vært å sammenligne de ulike typene bibliotek, men å belyse hvordan skranken blir benyttet annerledes i dag i biblioteksektoren som helhet. Ulike bruksmønstre i de to ulike brukergruppene har blitt fremhevet der det har vært aktuelt.

Validitet i kvalitative undersøkelser har å gjøre med om svarene og dataene vi får representerer det fenomenet vi ønsker å vite noe om (Kvale og Brinkmann 2009, s. 251, Johannessen 2010, s. 69). Validiteten kan påvirkes av hvor komfortabel gruppen er. Gruppepress, overdrivelser og et ønske om å si de riktige tingene kan gjøre at deltakerne i fokusgruppen kan gi feil resultater. Gruppen kan også bli ukomfortable dersom de plasseres i en setting eller et miljø de ikke er kjent med (Wibeck, 2010, s. 144). Mine fokusgruppeintervjuer tok sted på arbeidsplassene til bibliotekarene, i adskilte møterom som de er godt kjent med. Dette vil forhåpentligvis ha gitt en grad av normalitet, slik at svarene ikke har blitt påvirket.

Utforming av intervjuguiden

Åpningsspørsmålet skal gjøre deltakerne med kjent og komfortable med hverandre. I denne sammenhengen var deltakerne på intervjuene allerede kjent med hverandre, så her fungerte spørsmålet "Hvor lenge har du jobbet i bibliotek?" mer som en naturlig inngang til temaet bibliotek. De neste spørsmålene var av typen introduksjonsspørsmål der deltakerne skal kunne reflektere over egne erfaringer med emnet (Wibeck 2010, s. 73).

Det er først på det femte spørsmålet at jeg kommer til nøkkelspørsmålene i intervjuet. "Har spørsmålene endret seg siden Internett ble vanlig på laptop og smarttelefoner?" Dette spørsmålet er vesentlig for å belyse hvordan bruken av Internett har påvirket skrankesituasjonen.

Spørsmål 6. omhandler hvilke egenskaper og kompetanse bibliotekaren trenger sett i lys av at brukerne har tilgang på informasjon på Internett på egen hånd. Brukere trenger ikke lenger besøke skranken for å stille enkle faktaspørsmål, og typen spørsmål de nå stiller blir forhåpentligvis belyst i spørsmål 5. Her vil jeg regne med å få ulike svar fra fag- og folkebibliotek, da de har en grunnleggende ulik agenda, og ulike brukergrupper. Fagbibliotekene får hovedsakelig faglige spørsmål, mens i et folkebibliotek kan de nok bli spurt om alt mellom himmel og jord. Jeg vil forsøke å få svar på om publikums behov har en direkte innvirkning på hvilke egenskaper bibliotekarene synes er viktig for å best mulig imøtekomme brukerne og deres spørsmål. Det vil også være interessant å se om det er signifikante forskjeller i hva de ulike typene bibliotek legger vekt på.

Spørsmål 7: “Hvilke situasjoner ved referanseintervjuet kan oppstå der bruker og bibliotekar kan misforstå hverandre?” Det er her bibliotekarenes lange arbeidserfaring kommer med i bildet. Som tidligere nevnt håper jeg at deres årelange erfaring kan skildre hvordan utviklingen har vært, og gi svar på hvilke spørsmål som var vanlige før men som har forsvunnet nå. De påfølgende spørsmålene handler om situasjoner i skranken der misforståelser har hendt, og om brukeren fikk det vedkommende var ute etter til slutt. Spørsmål som belyser dette føler jeg er en naturlig retning å bevege seg i som oppfølging av hvilke spørsmål som vanligvis stilles i skranken i dag. Her håper jeg å avdekke noe informasjon om disse typiske misforståelsene skjer som følge av at brukeren selv har fått noe kunnskap om et emne, en forfatter eller en bok på Internett, og så spør videre om dette i skranken.

Det nest siste spørsmålet er en presentasjon av problemstillingen min. Jeg hadde ikke fortalt fokusgruppene noe om denne på forhånd, eller avslørt hva bacheloroppgaven skulle handle om utover at det var spørsmål om skranken. Ved å vise frem problemstillingen i sin helhet håper jeg å vekke noen assosiasjoner hos bibliotekarene, som vil føre til innsiktsfulle kommentarer. Jeg håper at de vil se problemstillingen som like aktuell som jeg mener den er, og at de har noen konkrete meninger om emnet.

Avslutningsvis stiller jeg spørsmålet “Hva er fremtiden for biblioteket?” Oppfølgingsspørsmålet består av “Vil det bli et skrankefritt bibliotek i fremtiden?” Disse spørsmålene vil forhåpentligvis

sette i gang en debatt om hvorvidt teknologien kommer til å muliggjøre et skrankefritt bibliotek, og om bibliotekarer kommer til å være overflødige i fremtiden. Jeg vil også prøve å finne ut av hvilke spørsmål de tror folk kommer til å stille i fremtiden. Et slikt avslutningsspørsmål skal gi deltakerne mulighet til å kunne uttrykke ting som de ikke har fått sagt tidligere, og til å reflektere over diskusjonen (Wibeck 2010, s. 74).

Analysekapitlet i oppgaven er inndelt etter de hovedtemaene som dukket opp under analysen av intervjuene. Det å finne mønstre for å kunne sammenligne er en sentral del av analyseprosessen. Her kunne svarene deles inn i mer generelle underoverskrifter for å skape bedre oversikt (Wibeck 2010, kap 7).

Empiri

I empirikapitlet vil spørsmål og svar fra de to fokusgruppeintervjuene gjennomgås. Svarene vises her i forkortet form, og direkte sitat er beholdt der det virker mest beskrivende. Intervjuguiden kan ses i sin helhet i Vedlegg 2.

Spørsmål 1: Hvor lenge har dere jobbet i bibliotek?

Det første spørsmålet handlet om hvor lenge bibliotekarene hadde jobbet i bibliotek, og resultatene vil jeg vise i en tabell som ble utarbeidet i metodekapitlet.

Tabell over deltakernes arbeidserfaring i bibliotek målt i år.

Type bibliotek/antall års erfaring	0-10 år	11-20 år	21-30 år	31-40 år	41-50 år
Fagbibliotek	1	1	2		
Folkebibliotek			1		2

Begge gruppene drøftet litt om hvorvidt de hadde jobbet innen en annen type bibliotek enn det de gjør nå, og kom frem til at noen av de hadde tidligere i karrieren hatt et år på en annen type bibliotek.

Spørsmål 2: Hva synes dere om å jobbe i skranken?

Folkebibliotekarene var enige om at de syntes det er veldig hyggelig å jobbe i skranken. De legger vekt på at det er spesielt hyggelig med den personlige kontakten man oppnå. Det kommer også fram at de er glade for at de ikke har skrankevakt hele tiden hver dag, da det hadde blitt for krevende. De er glade for at de har kontorarbeid slik at de kan alternere litt, og uttrykker at de føler at de kan “lade opp” inne på kontoret. De sier at de bruker mye av seg selv i skranken når det er så mange forskjellige personer og spørsmål som er innom på en økt.

Fagbibliotekarene sier også at de trives veldig godt med å jobbe i skranken. De nevner “Kontakt med lånerne, uforutsigbart, vet aldri hva som skjer der” som fordeler ved å jobbe i skranken. Det å følge opp spørsmål og møte de samme om igjen gir også glede i arbeidet. Flere av de setter også pris på de mer kompliserte spørsmålene som tar litt lengre tid å svare på.

Spørsmål 3: Hvordan er en vanlig arbeidsøkt i skranken?

Folkebibliotekarene forteller at arbeidsmengden varierer etter tidspunkt på dagen, og til dels også sesongen. Morgenvakta og kveldsvakta er ofte stille, mens det er travelt midt på dagen. “Det er veldig travelt mellom elleve halv tolv kanskje og til tre kanskje”. Det er meget stor variasjon på spørsmål og besøkende som er innom: “Og så har vi jo forskjellige mennesketyper innom, det kan være alt fra sosialarbeider til en som kommer og kanskje er litt rusa, eller hatt en dårlig dag, er psykisk ustabil eller sånne ting. Eller vi kan ha de som er helt på høyden og skal ha forskningsprosjekter, og noen krever mye, og andre skal bare ha et enkelt svar på noen ting”. Alle er enige om at det er en veldig variert arbeidsplass å jobbe på, og at det er ingenting som er “vanlig”. De forteller også at pågangen varierer med sesongene, og at på høsten har de en større pågang av skoleelever som skal skrive særømne.

Fagbibliotekarene nevner korte spørsmål, lange spørsmål, rutinespørsmål og tekniske spørsmål som vanlige deler av arbeidssdagen. Kopikort og spørsmål om EndNote er vanlige forekomster i skranken.

Spørsmål 4: Er det noen spørsmål som stilles ofte?

Folkebibliotekarene er alle enige om at “Har du en god bok?” er en absolutt gjenganger i skranken. Dette startet en diskusjon om hvordan man avgjør hva som er en god bok.

Bibliotekarene ramset opp ulike spørsmål de stiller låneren: “Hva har du lest før”, og “Er det forfattere du liker bedre enn andre?”, “Hva slags type roman liker du å lese?” for å prøve å sirkle det inn og finne ut hva de egentlig mener med en god bok. Her blir kurset “Lesersørvis” nevnt som en ressurs man kan benytte seg av for å bli flinkere til å finne riktig bok til riktig låner.

Jeg fulgte opp spørsmål 4 med å spørre om det er høy terskel for å spørre i skranken. De svarte at mange ikke vil bry bibliotekaren, og at noen, særlig eldre, er i overkant forsiktige. Bibliotekarene sa også at det var viktig å være frempå dersom man ser noen som går rundt og lurer, og spørre “Kanskje jeg kan hjelpe deg?”. De forteller at mange lånere kommer inn med én spesifikk bok de vil låne, og dersom de må sette seg på venteliste kan bibliotekaren være behjelpelig med andre forslag å lese i ventetiden.

Spørsmål om fagbøker om spesifikke emner følger gjerne trender i samfunnet, sier folkebibliotekarene. Reisehåndbøker er det stadig spørsmål om, personlighetsutvikling var trendy å lese om en stund, og nå er det “*Sjarmen med tarmen*” som er populær. “Det er sånne temaer i tiden da, vi merker hva som folk snakker om”.

Siden folkebiblioteket ligger sentralt i byen kommer det ofte spørsmål om hvor ting er, særlig hvor turistinformasjonen ligger. Tekniske spørsmål er også en stor del av folkebibliotekarenes hverdag. Publikum får hjelp til alt fra å printe billetter, søke om både visum og barnehageplass. Det er litt uenighet om dette virkelig er bibliotekarenes oppgave, men diskusjonen munner ut i at så lenge vi vet noe om det så kan vi hjelpe andre. Dersom man ikke kan svaret kan man heller spørre en kollega.

Fagbiblioteket forteller at de aller oftest blir spurt om hjelp med printerrelaterte ting, da printeren er i umiddelbar nærhet av skranken. Fornyng av bøker er også en vanlig forespørsel. Det er også spørsmål om å søke opp enkeltbøker som er vanlig, det er enklere å spørre enn å søke selv. “Jeg tror vi får mange unødvendige spørsmål fordi de søkemaskinene fungerer så dårlig – man må jo logge seg på”. På fagbiblioteket merket de også svingninger i sesongene, men her er pågang og type spørsmål knyttet til når i semesteret de er. De forteller at rundt 17. mai begynner ting å ta seg opp, fordi da har de fleste studentene eksamen og innleveringer.

Her diskuterer de også litt om det finnes en terskel for å spørre i skranken. De mener at noen synes det er hyggelig å spørre, men kommer ikke til enighet om det er et utpreget aldersskille for når lånerne er komfortable med å henvende seg i skranken. De er derimot enige om at det finnes et aldersskille på tilegnelse av ny teknologi, og at den eldre garde generelt er mindre motiverte til å lære seg de selvbetjente automatene og andre tjenester.

Jeg spurte om de pleier å få store omfattende spørsmål der folk er i starten av et forskningsprosjekt eller en oppgave, og da svarte de: “Det er ikke daglig at du får en sånn type spørsmål hvor problemet er så stort at “Jeg skal begynne med dette store arbeidet”. Det er sjelden

at noen kommer og er helt på scratch. Jeg synes spørsmålene ofte er delt mer opp i småspørsmål. Ofte begynner de jo med noe smått”.

Spørsmål 5: Har spørsmålene endret seg siden Internett ble vanlig på laptop og smarttelefoner?

Folkebibliotekarene svarer umiddelbart ja på spørsmålet, men svaret blir mer nyansert etterhvert. Når jeg spør hvordan brukerne finner svar på faktaspørsmål svarer en: “Jeg tror mest de googler selv. (enighet.) Hvis de skal finne frem hos oss så tror jeg de heller spør oss”. Men bibliotekaren forteller videre at selv om brukerne er flinke og søker selv på bibliotekets datamaskiner, så spør de ofte om hvordan de skal tyde det som står der.

Deltaker 1: For publikumsPC-en og det programmet der er ikke så godt å finne frem i - hvor er boka? Klassifikasjonsnummeret står for eksempel med veldig små skrift og det er veldig vanskelig å finne. Plassering av bøkene her er vanskelig for publikum synes jeg.

Deltaker 2: Ja, du må klikke deg videre inn for å finne ut hvor det står hen.

Dette førte til en diskusjon om det bør gjøres endringer i biblioteket for å gjøre det lettere for brukere å finne frem til riktig hylle. Da ble alle enige om at “Viljen til å gjøre forandringer har blitt veldig stor de siste åra i forhold til hvordan det var før”. Før skulle ting være som de alltid hadde vært, mens nå sier de at det er mer åpent for forandring på mange områder. Samtalen kommer inn på bibliotektrender, og at for noen år siden var det en kategoriseringsperiode i bibliotekene rundt om i hele landet. Nå for tiden er det strikking og lesing sier de.

Jeg vrir samtalen tilbake til det originale spørsmålet, og får som svar: “Det er klart det endrer seg. Det merker en jo sjøl. Man tyr jo til telefonen når man lur på noe. Da får du jo svar der og da!” De forteller videre at spørsmålene man får i skranken speiler de trendene man ser i samfunnet. Nå for tiden har det vært en strikkebølge, og da har det vært mange spørsmål og forespørsler om dette. Men rene faktaspørsmål har det blitt mindre av. de sier seg enige i at mange rene faktaspørsmål nå blir besvart direkte i håndflata. Avslutningsvis spør jeg om grunner til at unge mennesker velger å spørre oss om ting fremfor å søke selv, og da fikk jeg svarene “De regner vel med at det er seriøst når de spør oss” og “Ja, vi har fasiten”.

Fagbibliotekarene forteller at studentenes selvsøking stort sett er til stor hjelp: “De kommer mange ganger med telefonen og sier at det er denne boka jeg skal ha. Jeg synes det er lettere, fordi da ser man hvordan det staves og hvem som er forfatter”. Dette fører til en kommentar fra en annen fagbibliotekar: “Det er jo fascinerende at de ikke bruker den telefonen til å slå opp med”. Vedkommende fortsetter tankegangen med å foreslå at Oria kanskje ikke er så kjent og enkelt for folk, og at det faktisk er viktig å klikke på “plassering” for å se hvor boka står på hylla. Da forteller vedkommende at hun pleier å gå rundt til publikumssiden av skranken og vise på brukerens egen telefon for å vise hvor nære de er å se bokas faktiske plassering.

Fagbibliotekarene forteller at de egentlig aldri har hatt noen særlig faktaspørsmål, og undres om det er mer typisk for folkebibliotekene å få det. De er mer vant til at folk er ute etter en konkret bok.

Spørsmål 6: Med bakgrunn i at brukere ofte kan søke selv på smarttelefoner og data, hvilke egenskaper og kompetanse er viktige for en bibliotekar som jobber i veiledningsskranke?

Folkebibliotekarene svarte umiddelbart: “Det går på det med formidling, som er liksom hovedfokuset akkurat å. Formidle alt det som de IKKE finner på smarttelefonen eller data”. De forteller også at det handler om å grave litt dypere, slik at de får med seg ting som de egentlig ikke skulle ha, men som de blir veldig glade for. De sier at mange ofte spør bredere enn det emnet de egentlig skal ha om, og at det er viktig for bibliotekaren å stille de riktige spørsmålene. De snakker også om at det er viktig å følge med på den digitale utviklingen innen smarttelefoner og nettbrett slik at man kan “vite hva brukerne snakker om”.

Viktige egenskaper for en bibliotekar mener de handler om å være rund, og godta at folk kommer med dumme spørsmål. Man bør ikke la det påvirke andre at en selv har en dårlig dag. De legger også vekt på at det ikke spiller noen rolle hva brukerne spør om: “Man skal møte alle likt”. De kommer frem til at kravene til formidling hos folkebibliotekarene har økt den siste tiden: “Det er jo som man sier at det er formidlingskompetansen som er alfa omega, som alltid har vært der men som kanskje er enda viktigere nå. Det krever kanskje mer egentlig. Før så var det mer sånn at man bare kunne slå opp en bok og gå og finne den”. De sier også at det er mye brukeropplæring i hverdagen. Det er mange som får opplæring i å benytte utlånsautomatene.

Fagbibliotekets svarer at tekniske ferdigheter er viktig, da det er mange spørsmål som dreier seg om kopimaskiner og datamaskiner. Kommunikasjonsferdigheter understrekes også som viktig: “Det å avgjøre raskt hva som er behovet; den samtalen er det viktigste”. Her blir man bedre med øvelse, og ved å stille flere spørsmål. Det å se brukeren i øynene regnes som en grunnleggende ferdighet. Det å kunne sette seg inn i brukerens behov regnes som viktig av fagbibliotekarene: “Man legger liksom opp forskjellige strategier når man skal hjelpe noen”. De forteller at gjennom et lite intervju får man vite hva de skal bruke informasjonen til, hvilket nivå de er på, og om det haster.

I fagbiblioteket finnes det mange ulike fagområder, og flere av bibliotekarene sier at de blir usikre når studenter kommer og spør om bøker om et emne de ikke er kjent med. De uttrykker et ønske om å kunne mer om alle områdene, slik at man bedre kan hjelpe studentene. De forteller at man føler seg trygg på sitt eget spesialområde, men ikke trygg på de andre emnene.

Fagbibliotekarene forteller at studentene fortsatt trenger hjelp fra bibliotekarene til søking: “ (...) det hjelper jo ikke å ha en smarttelefon hvis du ikke vet hvordan du bruker den, eller hvor du skal finne ting”. De sier at det å være bibliotekar handler om at man vet hvor man skal lete, og hvordan man skal tolke resultatene man får. Det er særlig i trefflister og bibliografiske poster som brukerne kommer til kort, og bibliotekaren har kompetansen til å skjønne om det er en bachelorgrad eller doktorgradsavhandling. De sier at brukerne ofte likestiller disse treffene de får i Oria, og generelt er dårlige på kildekritikk.

Det virker som om studentene ikke forstår smarttelefonens fulle potensiale, og derfor må ty til skranken for hjelp: “Selv om de går rundt med den og tar bilde av den boka de gjerne skulle ha hatt så vet jeg ikke om de tenker at “jeg kunne bruke telefonen til å finne den selv”. Hadde du spurt de hadde de sikkert visst det, men det er noe som ligger bak som man ikke aktiverer på en måte”. De forteller videre at mange av brukerne også bruker smarttelefonen til å slå opp bøkene i Oria, men at de sliter med plassering: “Så de har litt problemer med å skille hva som er hva, og lese seg frem til om det er en bok til utlån eller om det er pensumboka som er ledig”.

Selv et høyt utdanningsnivå gjør ikke studentene flinke til å søke, mange har bare brukt Google. En mulighet er at de som tar videreutdanning på høyere nivå har vært i arbeidslivet i mange år i forkant, og er ikke spesielt bevandret i å lete etter litteratur. Her kommer det frem at de mener at bachelorstudentene, særlig de unge som kommer rett fra videregående skole, som regel er mer vant til å bruke PC og kanskje litt flinkere til å finne frem enn de som er litt eldre. Selv om den yngre generasjonen er vant til PC og har IKT integrert i undervisning fra en tidlig alder tror ikke fagbibliotekarene at skranketjenestene kommer til å bli overflødig i fremtiden: “De er kjempedårlige på kildekritikk etter min erfaring”.

Spørsmål 7: Kan dere komme på situasjoner i skranken der brukerens spørsmål har blitt misforstått?

Folkebiblioteket har flere anekdoter som omhandler titler som har blitt hørt feil. Særlig en nylig episode der bibliotekaren syntes den eldre herremannen spurte etter noen om “Den syndige kirken”. Det hadde blitt en god latter da de etter mye frem og tilbake kom frem til at den var “Den synlige kirken” han var ute etter. De sier at det blir flere og flere slike misforståelser: “Så sanne språklige misforståelser er det nok en del av, og blir nok mer av i og med at vi får flere nye landsmenn som ikke er så gode i norsk”. En annen hendelse inneholdt en ung dame som skulle ha bøker om noe som bibliotekaren oppfattet som “Foddboll”, og ble vist bort i hyllene for ballsport. Her ble det litt flere gjentakelser og forklaringer før det ble klart at “foddboll” skulle bety “føde barn”. Da ble brukeren umiddelbart tatt med til en helt annen hylle.

Et naturlig oppfølgingsspørsmål her var hvordan man kommer over denne barrieren, og hvordan man kommer til det egentlige spørsmålet. Her sier folkebibliotekarene at de ofte tyr til kollegaer for hjelp til å forstå. Her dukker det opp enda en anekdote om misforståelser, men feilen lå nok hos brukeren i dette tilfellet. Hun skulle nemlig ha en film av en som het “Oscar Vinder”. Etter et søk på regissør “Vinder” og litt tid i tenkeboksen kom bibliotekaren frem til at brukeren antakelig var ute etter en “Oscarvinner”. Enda en historie om misforståelser handler om starten av Stieg Larssons forfatterskap. Det fantes nemlig bøker en annen forfatter med samme navn i biblioteket, men det tok ikke mange bomturene før alle de ansatte skjønnte hvem av forfatterne var ute etter: “Det var jo 40 på venteliste, så vi skjønnte jo at det var den”. Bibliotekarene husker også Aksel Sandmose's bok “En flyktning krysser sitt spor” som ble kalt blant annet “En flyktning kysser sin

mor” av lånerne. Det har også vært flere bøker med tall i tittelen som har blitt kalt mange varianter av brukere.

Fagbibliotekarene forteller at misforståelser i skranken skjer stadig vekkt:

Jeg tror det man gjør fortest er å bare begynne å skrive, fordi du tror du har skjønnt hva de spør om, og bare begynner å skrive fordi du vil levere svaret fort og vil være superflink. Og så skjønner du at nei, det var kanskje ikke det som var svaret på det spørsmålet, kanskje du ikke har skjønnt spørsmålet. Så hvis en spør litt mer så handla de jo egentlig om noe helt annet (fagbibliotekar).

Oppfølgingsspørsmålene de stiller i skranken da kan være hvilket studie de går på, om det er bachelor eller master de tar, om det er pensum eller som del av en oppgave. Slike spørsmål skal være med på å finne ut hva forespørselen egentlig dreier seg om.

Når vi sirkler tilbake til spørsmålet får jeg svaret:

Men jeg oppfatter jo dette spørsmålet her som en sånn klassiker i referanseintervjuet med at man ikke kommuniserer godt nok, Man kan jo snakke like godt norsk begge to, det handler jo om å klare å forstå hva brukeren EGENTLIG spør etter. Det er jo ikke alltid de stiller de spørsmålene som leder rett til svaret. De formulerer seg litt rart eller (fagbibliotekar).

Dette var det enighet rundt, og starter en diskusjon om brukeren vil gi oss noe som er enklere å søke på som ikke er så spesifikt, eller om de vil høres mer faglige ut.

Fagbibliotekarene nevner også språk som en barriere, og en grunn til misforståelser. En anekdote som dukker opp var når det var en utenlandsk student som snakket lite norsk og dårlig engelsk som skulle ha noe om metaforer. Det var vanskelig for bibliotekaren å forstå helt hva han var ute etter, så de fant frem litt definisjoner om språklige virkemidler. Studenten kom tilbake flere ganger, og til slutt viste det seg at han skulle ha en tekst med metaforer i.

Spørsmål 8: Hva tror dere kunne vært gjort annerledes i den situasjonen slik at brukeren ikke hadde blitt misforstått?

Folkebibliotekarene sier at de gjentar spørsmålet, og prøver å spørre litt annerledes for å se om de oppfatter spørsmålet riktig da: “Det er en sånn balansegang, og av og til så skjønner du jo at de spør etter noe som er litt sånn feil og da skal du prøve å gjøre så pent som mulig å få sagt det riktige”. Det er enighet at man utvikler seg som bibliotekar og som person med erfaring og etterhvert som man blir eldre: “Men nå som man har blitt voksen så ville man bare spørre “Men hva betyr det egentlig?”, “Kan du fortelle meg litt mer?”. Gruppen sier at de skulle ønske det var mer trening på formidling allerede i bibliotekutdanningen, særlig med tanke på lovendringen.

Gruppen med fagbibliotekarer er enige om at misforståelser ikke skjer så altfor ofte, men omtrent en gang i uka. For å unngå misforståelser i skranken nevnes det flere tiltak man kan ta: “Jeg tenker da også at situasjonen i skranken - noen ganger så er det mye som skjer der, at man blir distraherert. At det handler om personalets egen disiplin i skranken, at man kanskje ikke står der og skravler”. Her kommer igjen poenget med å ha øyekontakt med brukeren, og gi dem full oppmerksomhet. Noen ganger tar man med seg eget arbeid til skranken, og det kan også virke distraherende: “Det kan jo gjøre at referanseintervjuet blir veldig kort da, fordi at du vil bare fortsette i stedet for å finne ut virkelig hva den her låneren trenger”.

Spørsmål 9: Hvilke oppfølgingsspørsmål stiller dere vanligvis dersom dere ikke skjønner spørsmålet brukeren stiller?

Gruppen med folkebibliotekarer sier at typiske oppfølgingsspørsmål er om brukeren kan stave forfatterens navn for å skape tydelighet. De forteller også at de synes at det er veldig viktig å spørre andre kollegaer, og de understreker at alle er veldig hjelpelige. Alle har sine områder som de er spesielt gode på, for eksempel krim. De sier også at det er viktig å dele den kunnskapen man sitter inne med.

Fagbibliotekarene sier at mishørte titler er en gjenganger. Det er mange engelske og faglige titler, så av og til må studenten stave det eller skrive det inn selv. Bibliotekarene sier at dette har blitt enklere i Alma enn det var i blåskjermen BIBSYS, da man ikke lenger er nødt til å stave tittelen

korrekt for å få treff. Flere ganger starter fagbibliotekarens søk i Google, spesielt da brukeren ikke husker helt hva forfatteren eller tittelen på boka er.

Fagbibliotekarene sier at dersom de ser at et spørsmål kan ta lang tid så kan de ta med brukeren til en egen veiledningsskranke, eller oppfordre til å bestille time med en bibliotekar. For å best mulig kunne svare på spørsmål sier de at de kan hente inn mer personale i skranken slik at man får mer tid til den enkelte brukeren, eller hente inn en kollega som spesialiserer seg på det fagområdet som brukeren spør om. Noen brukere vil helst ikke søke selv, mens andre er takknemlige for å lære søking og utlånsautomat for å slippe å stå i kø i skranken. Andre tiltak fagbibliotekarene gjør for å kunne vie mer oppmerksomhet til brukerens spørsmål er å spørre om de kan sende svaret på epost senere.

Spørsmål 10: Fikk brukeren det vedkommende var ute etter til slutt?

Folkebibliotekarene forteller at nesten alle får svar, selv om de blir kontaktet via epost eller telefon i etterkant. Bibliotekarene jobber videre med saken de ikke fikk løst alene eller med kollegaer, og gir brukeren beskjed om at de får svaret litt senere. “Og da føler også brukeren at han er godt ivaretatt, når vi sier at vi vil jobbe videre med det”. De sikter mot 100 % oppløsning.

Fagbibliotekarene sier også at de pleier å komme i mål. Det er enklere å se om spørsmålet har blitt besvart når det er en enkel forespørsel som for eksempel å slå opp en bok. Det kan være vanskeligere å vite om brukeren fikk det de var ute etter i søkeøkter i veiledningsskranken: “Vi ser jo ikke sluttresultatet, vi ser jo ikke studenten når de har lest den artikkelen de fant, om den var riktig”. De føler ofte at de må formidle til studenten at de de lærte bort var arbeidsmåten, og det ikke er sikkert at de fant riktig svar på første søkerunde.

I fagbiblioteket opplever de ansatte at brukerne ofte tar til takke med det første de finner, selv om det er en gammel bok om emnet. Bibliotekarene har mye større kunnskap om kildekritikk enn studentene, og vet at det de har funnet ikke holder mål. “Det handler jo litt om sånn vår kunnskap om hva som skal til i akademia, og students behov for å bli fort ferdig. Det som gjør at du står er på en måte godt nok. Det siste, å strekke seg litt ekstra, hvis du ikke føler at det er nødvendig så gjør du det kanskje ikke”. Studenten har ofte dårlig tid i det øyeblikket de ber om

veiledning, og tar til takke med det første og beste de finner. Fagbibliotekarene nevner også at det er vanlig å spørre kollegaer når man står fast.

Spørsmål 11: Kan dere komme på noen rutiner eller spørsmål som burde vært faste innslag i skranken slik at brukernes spørsmål alltid blir korrekt forstått?

Folkebibliotekarene sier at det å lytte ferdig før man skriver inn i PC-en, se på låneren, og ikke sitte så opptatt med ting på PC-en at det virker avskrekkende på lånerne. “Og det også gjøre ferdig oppgaven man driver med, bare si “vent et øyeblikk” og så gjøre seg ferdig med det, og så full konsentrasjon på den som kommer etterpå. Ikke prøve å gjøre to ting samtidig”. De legger mye vekt på at det er viktig å være tilgjengelig, å se låneren, og ikke virke så opptatt at de ikke har tid til å hjelpe låneren.

Et problem som folkebibliotekarene har lagt merke til er de brukerne som “skal bare” mens de holder på med andre lånere. De vurderer å ha mer rutine for hva man skal gjøre når noen bare kaster seg imellom. Når det gjelder faste spørsmål har de ingen utpreget rutine: “Faste spørsmål det er jo vanskelig, for alle brukere er jo helt ulike. Og du vet jo aldri hva som kommer”. De sier at alle situasjoner er annerledes, og at de lærer noe nytt hele tiden. “Du kan høre konserter, og du kan høre foredrag og du kan snakke med barn og du kan snakke med nittiåringer, og ja, det er alt mulig, og det er det som er morsomt”. De aller fleste ansatte synes at skrankearbeid er morsomt, og de får ofte tilbakemelding av brukerne at de er meget hjelpsomme. Hver bruker ses på som en ny mulighet, og man må ha lyst og ork til å hjelpe.

Fagbibliotekarene ramser opp spørsmål som: “Hva trenger du det til? Hvor stor oppgave skal du skrive? Hvor mye trenger du? Leser du både på norsk og engelsk?” De understreker også viktigheten av å lytte til brukeren, slik at man ikke trenger å spørre om noe brukeren allerede har sagt. Det er også viktig at bibliotekaren vet hva som er på pensumlistene, fordi noen ganger kan studenten bruke en annen bok dersom den de ville ha er utlånt, mens andre ganger må de på venteliste. De mener at de får en del spørsmål i hovedskranken som regnes som støy, nemlig IT-relaterte spørsmål. IT-skranken er kun en etasje opp, men det virker som om det er høy terskel for å gå dit og spørre om hjelp.

Spørsmål 12. Bør alle referansespørsmål stilles ved en egen veiledningsskranke (ikke hovedskranken) slik at man har lengre tid, og brukeren kan sette seg ned og forklare og se skjermen sammen med bibliotekaren?

Folkebibliotekarene forteller at de ofte snur skjermen i skranken slik at låneren kan følge med på søkeprosessen, men at de helst venter til de er på sporet av noe. De sier at det kan være litt krevende dersom brukeren skal se på hele prosessen, fordi i starten staver man kanskje ting feil og må google litt.

Fagbibliotekarene snakker litt om den fysiske skranken, som er høy og massiv, samt en separat veiledningsskranke som er tilrettelagt for at bibliotekar og bruker skal kunne sitte sammen og søke ved den. De har forsøkt ulike teknikker, bl.a. å ha bemannet veiledningsskranke i eksamenstiden for typiske eksamensrelaterte spørsmål. I hverdagen tar de av og til brukerne med bort til veiledningsskranken dersom det passer best.

Spørsmål 13: Min problemstilling: Hvilke egenskaper og kompetanse er vesentlige hos en bibliotekar i en veiledningsskranke i dagens digitale tidsalder? Hvilke situasjoner ved referanseintervjuet kan oppstå der bruker og bibliotekar kan misforstå hverandre?

Folkebibliotekarene reflekterer rundt dette med skranken og trender. Noen tror at den synlige skranken er på vei tilbake, mens andre tenker at skranken kanskje blir små arbeidsstasjoner rundt om i biblioteket. “Men du burde se det med en gang du kommer inn, og vite at her er det noen jeg kan kontakte, men jeg kan velge selv om jeg vil det eller ikke”. De er alle enige om at teknologien ikke kan erstatte et menneske. Igjen understreker de viktigheten av at låneren skal føle seg velkommen, og at bibliotekaren ikke må virke for opptatt til å hjelpe. De uttrykker misnøye med at skranken nå for tiden kan være vanskelig å finne i bibliotekrommet: “Jeg synes hele vitsen er borte jeg hvis du må skilte for å finne skranken. Du må jo finne skranken. Du må jo ikke finne skiltet som det står ‘Skranke’. Det blir jo helt feil”.

Folkebibliotekarene mener at spørsmål som stilles i skranken på et fagbibliotek er mer emnerelatert og målrettet, og ikke like mange åpne spørsmål. I et folkebibliotek er det mye mer varierte spørsmål. Målgruppa er også mye mer variert med tanke på alder, nasjonalitet og behov. De har også lagt merke til bølger i hva folk leser: “Hvis jeg går og ser på hvilke bøker som er

reservert så er det kanskje 10-12 som har veldig veldig veldig mange reserveringer, det er ikke så likt fordelt. Jeg synes mange skal ha de samme bøkene som de hører om fra andre og leser om og”. Også hva folk leser om går i bølger: “Ja nå er det som sagt mer opplevelsesbøker, sånn gjøre selv-bøker og opplevelsesbøker. Både på psykologi og mer sånne ting da. Ikke så mye sånn fakta. Det er jo som du sier, de må jo være nye. Selvrealisering-bølgen er vel kanskje litt på vei ned, jeg vet ikke”.

Andre ting som folkebibliotekarene nevner når de hører min problemstilling er trender innen hvordan bibliotekrommet blir brukt. “Du vil gjerne holde på med dine ting, men du vil gjerne være sammen med andre når du gjør det. (Enighet.) Du vil gjerne strikke, men du vil ikke sitte for deg sjøl”. Mange kommer inn for å føle at de er en del av et fellesskap, og for å føle seg mindre alene. De forteller også at mange med innvandrerbakgrunn ser på biblioteket som en slags markeds plass der de er vant til å møte andre utenfor hjemmet.

Fagbibliotekarene sier at essensen ved en veiledningsbibliotekar handler om å være åpen for mennesker og spørsmål, og ikke være forutinntatt. De sier at man noen ganger må jobbe som en psykolog for å komme til bunns i kryptiske spørsmål og forespørsler. Mange brukere føler kanskje at de ikke har lyst til å være til bry, og de sier at en klassisk åpningsreplikk er: “Unnskyld at jeg forstyrrer deg”. Bibliotekarene har lurt på hvorfor mange er redde for å nærme seg skranken: “Vi blir nok oppfattet som veldig flinke, og jeg tenker på de lærerne som kommer til oss er jo veldig redde for å avsløre om det er noe de ikke kan og så avsløre det ovenfor oss bibliotekarene som er så flinke liksom”.

Fagbibliotekarene er kjent med begrepet “bibliotekangst” fra litteraturen, og sier at bibliotekarimaget kan være veldig strengt. Ofte kommer svaret “Men dette her bør du kunne selv”, og det hever bare terskelen for å spørre igjen neste gang. Det er kanskje lærerne som føler mer på det enn studentene. Eldre studenter har lettere for å komme og spørre, sier de. Bachelorstudentene har vokst opp med datamaskiner, og mener selv at de er gode på søking: “Det er jo et problem for den nye generasjonen - at det er så lett å søke. De forstår ikke forskjell på søk og søk etter akademisk litteratur. De skiller ikke”.

Andre elementer som fagbibliotekarene mener er viktige er å kunne noe om alle fagområdene, være meget god på søking, og samtidig vite hva Google har å tilby. “Du må på en måte ligge et hode foran studenter og ansatte på egentlig alle områder.” Selv om lånerne som kommer og spør i skranken har høyere utdanning enn bibliotekaren så spiller ikke det noen rolle: “Nei, for de kan det de kan, og når jeg hjelper professorer så kan jeg de jeg kan, og det kan jeg veldig mye bedre enn de.” De sier også at det er verdt å ha den erfaringen å har søkt etter noe til en egen oppgave, og forsøkt å tolke det. De sier også at det er viktig å kunne spille på sine kollegaer. Ydmykhet og selvinnsikt er også viktige egenskaper. Det finnes en balansegang mellom hvor mange spørsmål man kan stille også, for låneren kan bli fornærma dersom man spør og graver for mye.

Når fagbibliotekarene blir spurt om forskjeller mellom referanseintervju ved skranken og over telefon eller epost nevner de fordeler og ulemper ved begge deler. De forteller at det er mer ro på kontoret når de tar en telefon eller epost, mens i skranken er det mindre misforståelser. De forteller om et program som gjør at man kan ta over skjermen til en låner som er langt unna for å hjelpe og gi veiledning. Dette er en fordel da man slipper lange forklaringer over telefon.

Spørsmål 14: Hva er fremtiden for skranken? Blir det et skrankefritt bibliotek?

Folkebibliotekarene tror at det alltid vil være et sted å sette seg ned og spørre en bibliotekar. Men i fremtiden vil man nok være avhengig av lånekort for å låne, enten fysisk kort eller på app. Skranken vil fortsatt bli brukt, men til andre forespørsler enn utlån. De diskuterer om det kan føre til færre spørsmål: “Terskelen blir høyere. For da skal du ha noe viktig å spørre om hvis du ført skal bort til en veiledningsskranke. Men når du kommer med kortet ditt og så skal du låne den boka, da kan du spørre litt sånn “Ja, forresten...”. Da blir det ikke så farlig”.

Fagbibliotekarene snakker om skrankenes fysiske plassering, og sier at noen steder har skrankene plassert slik at det er mer naturlig å gå til utlånsautomatene enn til den bemannede skranken. Det skaper en forventning om at brukeren skal klare seg selv. De tror derimot ikke at bemanning kommer til å være overflødig selv om brukerne kan være selvhjulpne på det meste, og får stadig gode tilbakemeldinger på servicen.

Litteratur

Det har blitt skrevet mange interessante artikler og bøker om skranken, referanseintervjuet og bibliotekets plass i denne digitale tidsalderen. Det er også gjort mange undersøkelser av brukernes adferd, oppklaringsprosent og bibliotekarenes egen opplevelse av arbeidshverdagen. Høsten 2015 utførte jeg et omfattende litteratursøk om disse emnene i forbindelse med en skoleoppgave. Trefflistene viste at det var motstridende meninger om hvorvidt den fysiske skranken har en plass i biblioteket. Noen mente at teknologi hadde erstattet behovet for en bemannet post, mens andre mente at ingen digital ressurs kunne erstatte den utdannede bibliotekaren. I dette litteraturkapitlet har jeg inkludert litteratur om referanseintervjuet, historisk utvikling og teknologi. Dette skal gi en oversikt over teori jeg har benyttet for å belyse empirien i analysekapitlet.

Mange brukere kommer til biblioteket for å benytte seg av datamaskiner, bøker, møteplassen, kafé og lignende. Det man kanskje aller helst forbinder med biblioteket er referanseskranken, som også kan kalles skranken, veiledningspult, informasjonsdesk, veiledningsskranken o.l. De som står bak skranken har også mange navn: bibliotekar, referansebibliotekar, veiledningsbibliotekar osv. Salvesen (2006, s. 14) skriver at kvaliteten på tjenesten er avgjørende for bibliotekets "image", og for deres ansikt utad. I min oppgave vil jeg kalle bibliotekarer som har skrankeansvar for referansebibliotekarer eller veiledningsbibliotekarer. Kundene som kommer inn og benytter seg av biblioteket og deres tjenester kan kalles brukere, lånere, studenter osv. Dette er en sluttbruker som mottar et produkt, eller en spørsmålsstiller som får svar. Service er et abstrakt begrep som er vanskelig å vurdere. Det er en prosess, en serie med aktiviteter, og vil variere fra kunde til kunde (Salvesen 2006, s. 23).

Bunge skrev en artikkel om referansearbeid der han definerer det som "(...) personal assistance provided to users in the pursuit of information" (Bunge 1999, s. 185). Det er den menneskelige interaksjonen som skiller denne bibliotekjtjenesten fra andre oppgaver som bibliotekarene utfører. Bunge deler referansearbeidet i tre deler: å hjelpe brukeren å finne informasjon, å lære bort hvordan man bruker bibliotekets tjenester og ressurser, og veiledning der bibliotekaren hjelper brukeren å finne materiale som passer til behovet. Det siste punktet skiller ikke på fag- og

folkebibliotek, da han nevner både informasjonsbehov, utdanningsbehov og rekreasjonsbehov som mulige fokus for veiledningen.

Historisk sett ble spesialbibliotekarens rolle større etter første verdenskrig. Faktaspørsmål, utforming av bibliografier og sammendrag, og litteratursøk var alle blitt vanlige arbeidsoppgaver innen 1940. I fagbibliotek tilknyttet høyere utdanning gikk denne utviklingen noe saktere, da studenter og lærere ble forventet å kunne utføre litteratursøk selv. Antallet referansebibliotekarer i fagbibliotek steg først i mellomkrigstiden. Siden startet debatten om man skulle finne svaret for brukeren, eller hjelpe brukeren å finne svaret selv. Det har vært enighet blant skolebibliotekarer at det er viktig å lære bort informasjonskompetanse til unge elever, og det vektlegges at det er spesielt viktig i dagens teknologiske samfunn (Bunge 1999, s.187-188). "Indeed, the learning of such skill is important preparation for a lifetime of information use, especially in the post-industrial society, and such learning is an important objective for the curriculum of the college or university as a whole" (Bunge 1999, s. 189).

Referanseintervjuet ble skrevet om allerede på starten av nittenhundretallet, men det var først etter at Taylors (2015) klassiske artikkel om spørsmål-svar-prosessen ble publisert i 1968 at interessen steg. Til tross for at artikkelen kom ut for så mange år siden, så er teorien og slutningene fortsatt nyttige i dag. Taylor introduserer fire stadier i lånerens informasjonsgjenfinningsprosess som brukeren går gjennom for å kunne muntlig formulere et spørsmål for å spørre eller lete etter informasjon. Hans teori er at mye går tapt i denne innsnevringen som skjer fra et abstrakt ønske om informasjon til det konkrete uttrykte spørsmålet. Salvesen (2006, s. 59) skriver om Taylors stadier, og hun skriver at i det fjerde og siste stadiet velger låneren en ytring som vedkommende tror passer til bibliotekets ordning. Låneren uttrykker en kompromissløsning som kan gå på bekostning av informasjonsbehovet fordi spørsmålet kan være av privat karakter. Det er derfor referanseintervjuet er så viktig; for å få frem brukerens "egentlige" informasjonsbehov. Her skriver Taylor (2015) om fem filtre som bibliotekaren går gjennom når spørsmålet blir stilt. Svarene de får fra disse fem filtrene er med på å bestemme hva slags informasjon som er mest nyttig å gi til brukeren, og de vil gjennomgå nøyer i analysen.

Etter hvert som teknologien vokste og fremveksten av Internett så ut til å ha en større innvirkning på informasjonslandskapet skriver Carlin (2007) at bibliotek følte en forskyvning. Søkemotorer og nettsteder gjorde det mulig for folk å finne ressurser og informasjon på egen hånd, og "teknologiassistanse" og "informasjonskompetanselærer" ble lagt til den stadig voksende listen over jobbplikter for bibliotekarer. Den teknologiske utviklingen gikk stadig raskere, og brukernes forventninger endret seg. I løpet av 1980-tallet gikk bibliotekarer i tenkeboksen og reevaluerte de tradisjonelle tjenestene som bibliotekene hadde tilbudt. Det ble gjort stadig mer forskning på hvordan biblioteket kunne tilpasse seg samfunnets utvikling, og hvordan de kunne bruke teknologien til sin fordel.

Bronstein (2011) har skrevet en artikkel som heter "The role and work perceptions of academic reference librarians: a qualitative study". Som vi kan lese av tittelen har hun intervjuet flere bibliotekarer i fagbibliotek. Hun har undersøkt viktige temaer som essensen av referansearbeidet, om spørsmålene de får har endret seg, viktige ferdigheter som trengs i skranken, effekten teknologi har hatt, og hvordan fremtiden for referansearbeidet ser ut. Hun intervjuet bibliotekarer i Israel, og artikkelen inneholder både litteratur om emnet, og bibliotekarenes egne refleksjoner og svar på spørsmålene. De kunne fortelle at denne digitale tidsalderen gjorde dem i bedre stand til å yte referansetjenester til brukerne. Elektroniske ressurser bidrar til kortere ventetid, multitasking, og muliggjør mer komplekse søk.

Carlson (2007) har skrevet en artikkel om hvordan teknologi og Internett har påvirket antall henvendelser i skranken. Han skriver at antall referansespørsmål som stilles i skranken synker, og at mange mener at de gjenværende henvendelsene kan besvares av ufaglært personell. Han presenterer også et motstridende syn som sier at kun fagutdanning og flere års erfaring kan gjøre en bibliotekar i stand til å finne ut hva en bruker egentlig er på utkikk etter. Bibliotekarene i hans undersøkelse mente at studentene blir best ivaretatt av fagutdannede bibliotekarer, og var usikre på hvorvidt ufaglært personell kunne gi korrekt svar på alle forespørsler. Referanseintervjuet ble sett på som en kunstart som krevde kunnskap og trening.

Carlson skriver også at bibliotekarene må ta i bruk teknologiske nyvinninger for å nå ut til brukerne. Det å bevege seg utenfor det fysiske bibliotekrommet er også et hjelpemiddel

bibliotekarene bør ta i bruk for å nå flest mulig brukere. Allikevel foretrekker de fleste å kontakte skranken for hjelp. Dette resonnementet støttes av tall fra en annen undersøkelse fra USA som Carlson bruker, som viser at 85 % av studentene foretrakk å spørre en bibliotekar i skranken, fremfor å kommunisere via teknologiske hjelpemidler som chat eller telefon (2007, s. 29).

En undersøkelse av Dennis B. Miles (2013) har vist at 66 % av fagbibliotek fortsatt har en veiledningsskranke som yter referansehjelp, og at 77 % av bibliotekene har en fagutdannet bibliotekar tilstede i skranken. Dette er en undersøkelse utført på 119 fagbibliotek i USA basert på en påstand at bibliotekarens rolle har gått fra å være vokter til å være en service-yter. Det å sette spørsmål ved referanseskrankens funksjon startet ikke før rundt 1980, og da hadde den eksistert siden omtrent 1890 (s. 320). Veiledningsskranken kan ses på som symbolet for referansetjenesten, men det er ikke tjenesten i seg selv. Selve bordet kan derfor elimineres er det mange som sier. Andre mener at for å få veiledning hos en bibliotekar bør man bestille time, akkurat som på et legekantor. De sier at dagens skrankeordning er en ineffektiv servicemodell, og at dersom en bruker henvender seg i skranken for hjelp bør det være siste utvei. Katalogen og skilting er til for å hjelpe brukeren til selvhjelp. Andre sier at skranken fungerer som en barriere mellom bibliotekarene og “den virkelige verden”. Skranketjeneste fører også til at bibliotekaren kaster bort mye tid med å vente på spørsmål, og mange av de spørsmålene som blir stilt kan besvares av ufaglærte. Alt dette lister Miles (2013, s. 321) opp som argumenter for å fjerne den fysiske skranken.

“Hvorfor kan de ikke bare spørre oss om hva de vil?” spør Ross, Nilsen og Radford (2004, s. 18, min oversettelse). Disse forfatterne skriver om referanseintervjuet, og spør seg selv hvorfor brukerne ser annerledes på informasjon enn bibliotekarene gjør. Mulige forklaringer er bl.a.:

- brukerne forstår ikke at det er bibliotekarenes jobb å hjelpe dem med å finne rett svar
- brukerne tror de bør være helt selvhjulpne i biblioteket, og vil derfor ikke bry bibliotekaren
- de tror ikke at bibliotekarene kan nok om det emnet de er ute etter til å hjelpe dem
- spørsmålet er av sensitiv natur
- de vet ikke hvordan informasjon er organisert, eller hvilke enorme mengder som finnes tilgjengelig.

Mange slike antagelser kan fungere som barrierer. De fleste brukerne er ikke kjent med hvordan informasjon er organisert i et bibliotek, eller hvilke ressurser som er tilgjengelige. De vet heller ikke hvilke kunnskaper som bibliotekaren sitter på. Forfatterne understreker derfor at det er bibliotekarens jobb å linke brukerens henvendelse til systemet, selv om ikke de to passer sammen med en gang. Henvendelsen må oversettes til en formulering som systemet forstår. Det er derfor referanseintervjuet er så viktig; det er ikke alltid brukeren har formulert seg på en slik måte som ville gitt riktig svar fra systemet (Ross et al. 2004, s. 16-18).

I en artikkel fra 2014 har Chan forsket på referansetransaksjoner i et travelt folkebibliotek. Hennes studier har forsøkt å finne fellesnevnerne for spørsmålene som blir stilt i skranken. Målet er å belyse de grunnleggende forutsetningene for referansebibliotekarer i dette miljøet som i dag er rikt på både informasjon og teknologi. Hennes funn viser at teknologiske ferdigheter er en stor del av bibliotekarens rolle i dag. Mange bibliotekarer uttrykte også et ønske om å ha bedre ferdigheter på det området enn de har nå.

Knoer (2011) skriver at bibliotekarer ofte glemmer å opprettholde et godt forhold med brukeren sin, og heller fokuserer på å finne riktig svar med en gang. Dette kan føre til bibliotekangst hos brukeren, og kan føre til at de kvier seg for å spørre i skranken neste gang (s. 2). Hun beskriver bibliotekaren som en lege som spør pasienten om symptomer for å finne ut hva brukeren er på utkikk etter. Noen ganger bruker låneren faguttrykk fra biblioteket på gal måte, mens andre ganger husker de tittel eller forfatter feil. Forespørsler må oversettes slik at systemet kan forstå det og det blir søkbart. Brukere vil også ofte stille et spørsmål som er mye bredere enn det de egentlig er på utkikk etter, og der kommer referanseintervjuet med i bildet. Ofte spør brukerne venner og kjente om informasjon først, eller de googler. Søkemotorer på Internett er en utømmelig kilde til informasjon. Det er faktisk så mye informasjon der at brukerne blir overveldet. Knoer skriver at den beste måten å få hjelp til å finne informasjon er ved å kontakte en bibliotekar, som er utdannet i å finne rett informasjon til riktig bruker. Det er derimot ikke alltid lett å spørre etter noe som man ikke vet hva er for å fylle dette kunnskapsgapet (s. 3). Hun skriver at det ofte er en forskjell mellom det brukerne spør om, og det de faktisk trenger:

He may want a book on boats, but what he needs is a book on building a boat. The patron may not know that there are books on the subject or think that once he gets to the boats

section he can find the information he needs. He may not know that there are magazines about boat building or trustworthy websites. He may think that he's making your job easier (Knoer 2011, s. 4).

Etter et referanseintervju der brukerens egentlige behov kommer frem må ønsket oversettes til et språk som systemet forstår. Svarene bibliotekaren får må så tolkes til et språk som brukeren forstår. Hun sammenligner det å gi et Deweynummer til en bruker som å gi koordinater til en turist. Vårt fagspråk kan være til hindring i dialog med brukerne, og kan skape misforståelser. Dersom spørsmålet er av sensitiv natur kan dette også være til hindring, og fungere som en barriere. Gode kommunikasjonsferdigheter er derfor nødvendig å ha som skrankebibliotekar. Kroppsspråket spiller også en viktig rolle dersom man vil virke tilnærmelig. Man bør heller ikke avbryte brukeren, eller begynne søket før de er ferdig med spørsmålet (Knoer 2011, s. 4-7).

Unge mennesker har vist at de er gode på å bruke Google i sine søk. De er derimot ikke like gode på søketeknikk eller kildekritikk. De mangler trening i å lese trefflister, og tror ofte at alle kilder er like gode. De er heller ikke like kjent med konseptet om å bruke informasjonen de har funnet for å skaffe ny informasjon. Slik informasjonskompetanse utvikles med opplæring og trening. Det er ingenting galt ved å bruke Google; søkemotoren fungerer godt innen visse rammer (Knoer 2011, s. 10-14).

Knoer utpeker to distinkte brukergrupper i bibliotekene; de som leser for moro, og de som leser for å finne informasjon. Her har bibliotekarene ulike behov å forholde seg til, men oppdraget om å finne rett bok til riktig leser forblir det samme. Referanseintervjuet for lystlesing bør handle om hvilke elementer leseren likte, om det var forfatteren som var favoritten, eller om det var stemningen eller tidsperioden som fengte. Det er ofte ventelister på de mest populære bøkene, så evnen til å foreslå noe lignende er viktig (s. 14-18).

Analyse

I denne delen vil jeg presentere empirien sett i lys av litteraturen om emnet. Kapitlet er delt inn i underkapitler som reflekterer hovedemnene fra intervjuene jeg utførte. Jeg starter med en beskrivelse av det endrede informasjonsbehovet i samfunnet og blant brukergruppene, så følger en gjennomgang av informasjonssøkeprosessen og referanseintervjuet. Videre følger en beskrivelse av forskjellene mellom fag- og folkebibliotek, og en analyse av hvorvidt bibliotekarene følger utviklingen. Så kommer det en gjennomgang av egenskaper hos skrankebibliotekaren, og et innblikk i hvordan ny teknologi påvirker arbeidshverdagen til bibliotekarene. Det siste som gjennomgås er klassiske misforståelser som kan oppstå i skranken, og en kort oppsummering av analysekapitlet.

Informasjonsbehovet endrer seg

Hva er en bibliotekar i dag? Skranken er fortsatt et sentralt punkt i biblioteket, og bibliotekarene lyder mange navn. Driver bibliotekarene i dag med veiledning eller rådgivning? Er deres rolle kun å lære informasjonskompetanse til brukerne med den hensikt å gjøre dem selvhjulpne i biblioteket? Veiledning i skranken har vært hovedfokus for bibliotekaryrket i over hundre år. Med Internettets inntog i hverdagen har mange trodd at skrankens rolle skulle reduseres kraftig. Resultater fra blant annet Miles (2013) har vist at skrankens tjenesteyting ikke har forsvunnet, men har forvandlet seg til å inkludere digital veiledning. Miles (s. 325) hevder at det å møte brukerne i den fysiske skranken fortsatt er skrankens kjernevirksomhet. Helt siden starten har bibliotekarens rolle vært preget av låntakernes behov for menneskelig tjenesteyting. Bibliotekaren har benyttet alle sine egenskaper og evner for å koble brukeren med den informasjonen de trenger (Bronstein 2011, s. 805).

Carlson (2007) stiller seg også spørsmålet om hva bibliotekaren skal svare på i dagens skranke. 48 % færre henvendelser i skranken tyder på at lånerne nå helt klart kan finne svar på egne spørsmål ved hjelp av bl.a. Internett. Spørsmål som “Hvor er toalettet?” Og “Hvordan kan jeg søke etter en bok?” blir stadig vanligere. Det er stadig krav om å tilpasse seg dagens teknologi, og en advarsel til yrket om å tilpasse seg eller dø ut (s. 26-27). Dette bekreftes ved kommentarer fra bibliotekarene ved folkebiblioteket jeg intervjuet, der de forteller at spørsmål om hvor man kan finne turistinformasjonen er vanlig, men de får også en mengde med tekniske spørsmål.

Datahjelp, hjelp til å printe billetter, hjelp til å søke etter barnehageplass, og hjelp til å søke på visum er blant spørsmålene de får. Etter å ha intervjuet bibliotekarer fra to ulike typer bibliotek kan man se klare tegn på at institusjonene og de som jobber der har tilpasset seg til dagens teknologi. Skranken har ikke dødd ut fordi det fortsatt er behov for en skranke, og behov for den utdannede og kunnskapsrike personen som sitter bak.

Ved folkebiblioteket får de ofte tekniske spørsmål, men det spørsmålet som stilles oftest er om bibliotekaren kan anbefale en god bok. Her kommer referanseinterjuet godt med, og bibliotekaren stiller spørsmål til låneren for å finne ut hva vedkommende mener med en god bok, og kommer med anbefalinger på bakgrunn av det. Ved fagbiblioteket har teknologi i aller høyeste grad blitt en stor del av det daglige arbeidet. Ikke bare gis det undervisning og brukerstøtte i flere ulike dataprogrammer, men de ansatte kan også hjelpe via telefon, mail, og et skjermdelingsprogram. Fysisk avstand er på denne måten ingen hindring, og bibliotekarene når folk på mye større avstander enn før. Fagbibliotekets erfaringer med teknologi står i sterk kontrast til hva Carlson skriver i sin artikkel. Der hevder han at brukerne var meget misfornøyde med skjermdelingsteknologien, og at det burde unngås (s. 27).

Chan (2014) sin studie bekrefter resultatene fra mine fokusgruppeintervjuer. Hennes studie viste at typen spørsmål som stilles i skranken har endret seg, og er i dag enten mye mer komplekse, eller av den tekniske typen. Hennes undersøkelse ved et folkebibliotek i USA viste at 30 % av spørsmålene stilt i skranken var av teknisk art, som scanning, kopiering og tilkobling til trådløst nettverk. Til sammenligning var emnesøk og forskningsspørsmål på henholdsvis 18 % og 30 % (s. 24-28).

Informasjonssøking

Veiledning man får i skranken på et bibliotek kan være alt fra gjenfinning av bøker, til et omfattende litteratursøk. De oftest stilte spørsmålene handler om beliggenhet og bibliotekets tilbud, og de kan som regel besvares uten bruk av referanselitteratur. Noen henvendelser er rene faktaspørsmål som kan besvares med en enkelt kilde. Mer komplekse spørsmål krever flere referanser, og en kildekritisk bibliotekar (Bunge 1999, s. 193-194). I mine intervjuer med bibliotekarer har de lagt vekt på at det ikke i like stor grad stilles enkle referansespørsmål i

skranken i dag. “Det er klart det endrer seg. Det merker en jo sjøl. Man tyr jo til telefonen når man lurer på noe. Da får du jo svar der og da!” (folkebibliotekar). Utsagn som dette motsier totalt det Bunge kom frem til for 17 år siden, så det kan virke som om nedgangen i enkle faktaspørsmål kan tilskrives lånernes tilgang til informasjon på Internett. Spørsmål som derimot stilles oftere er mer komplekse og tar lengre tid å besvare. Dette kan skyldes at man i dag ofte starter en undersøkelse med ganske omfattende spørsmål, og trenger hjelp fra en bibliotekar til å snevre spørsmålet og svarene (Bronstein 2011, s. 804).

Når en referansebibliotekar skal besvare et spørsmål kan prosessen deles opp i flere deler. Bunge mener at den viktigste delen innebærer å avklare om man har forstått spørsmålet riktig, og det at det representerer brukerens informasjonsbehov. “This aspect of reference service, often referred to as ‘the reference interview’ or ‘question negotiation’, involves helping the user understand and articulate the information need, and making sure that the librarian understands the terms and meaning of the question” (Bunge 1999, s. 194). Dette kan også knyttes sammen med Taylors (2015) fire stadier som brukeren går gjennom, der de ikke har formulert et spørsmål før de siste stadiene. Bibliotekarene jeg intervjuet ved folkebiblioteket fortalte om det mest typiske spørsmålet de fikk, nemlig “Har dere en god bok?”. Det spørsmålet ble nesten alltid fulgt opp med et kort intervju fra bibliotekarenes side, der de spør om “Hva har du lest før”, og “Er det forfattere du liker bedre enn andre?” og “Hva slags type roman liker du å lese?” Dette for å prøve å sirkle det inn og finne ut hva de egentlig mener med en god bok. De fortalte også om kurset “Lesersørvis” som stadig blir mer populært. Der ligger fokuset på å finne ut hva det var ved boka som appellerte til leseren, slik at man kan foreslå mer spesifikke boktitler. Fagbibliotekarene opplevde at ved omfattende henvendelser hadde brukeren allerede delt opp spørsmålet selv: “Det er sjelden at noen kommer og er helt på scratch. Jeg synes spørsmålet ofte er delt mer opp i småspørsmål” (fagbibliotekar).

Fagbibliotekarene jeg intervjuet hadde flere spørsmål som de vanligvis stilte under referanseintervjuet, og disse faste spørsmålene kan ses på som en strategi. De pleier å spørre hvilket studie brukeren går på, hva det skal brukes til, om de har snakket med veilederen sin om dette, og hvilket utdanningsnivå de går på. Svarene på disse spørsmålene kan være til stor hjelp for bibliotekaren når vedkommende skal søke etter informasjon. Det er viktig å fortsette å spørre

oppklarende spørsmål helt til man har kommet frem til poenget med henvendelsen, skriver Ross et al. (2004, s. 70). Det er fort gjort for en bibliotekar å spørre spørsmål på sitt fagspråk, og det er ikke alltid brukeren er kjent med uttrykk som “katalog”, akronymer eller deweyplassing. Dette kalles for en systembasert tilnærming. Det kan lønne seg å tilnærme seg brukeren på deres eget språk, noe som kalles en brukersentrert tilnærming (s. 75). Det er også viktig å ikke dømme lånerne og spørsmål man får i skranken, fordi der skal alle bli møtt med respekt og toleranse uansett hvilke spørsmål de stiller, sier folkebibliotekarene i fokusgruppeintervjuet.

Etter at bruker og bibliotekar er enige, må bibliotekaren omformulere spørsmålet slik at det passer inn i informasjonssystemets struktur. Her velger bibliotekaren verktøy og katalog som forhåpentligvis kan gi riktig svar. En søkestrategi utformes, og de faktiske søkeordene og kildene velges. Dersom brukeren er tilstede under søket, skriver Bunge at en videre avgrensning av søket er vanlig etter hvert som både brukeren og bibliotekaren lærer mer om emnet. Her kan bibliotekaren utføre søket selv, eller overlate det til brukeren. Dette varierer etter bibliotekets praksis og brukerens ønsker (Bunge 1999, s. 194). Noe folkebibliotekarene jeg intervjuet benytter seg av er å vise søkeskjermen til brukeren mens de foretar søket. På denne måten kan det skje en videre avgrensning dersom bibliotekaren kan ha misforstått spørsmålet. De forteller at de gjerne viser låneren skjermen litt ut i søket: “Så hvis du skal se hele, alt fra begynnelsen, så er det ganske krevende.(...) Så det er ikke alltid så morsomt å innrømme at du “søren, jeg husker ikke den forfatteren jeg” (folkebibliotekar).

Ross et al. (2004, s. 16-18) har også skrevet om at brukernes henvendelser må oversettes til en formulering som kan tolkes av systemet. Problemet som kan oppstå her er at brukeren har formulert sitt spørsmål på bakgrunn av visse antakelser om bibliotekets system, og spør derfor ikke etter det de *egentlig* er på utkikk etter. De spør bredere enn de må, eller de vil være til minst mulig bryderi for bibliotekaren. Både fag- og folkebibliotekarene jeg intervjuet i min oppgave forteller at brukerne ofte unnskyldte seg når de stilte spørsmål, og ville ta opp så lite av bibliotekarens tid som mulig. Noe bibliotekarene ved folkebiblioteket har lagt merke til er at brukerne gjerne søker selv på dataen, men trenger hjelp til å tyde informasjonen som står der. Det var uenighet om lånerne forstår Dewey, men de var alle enige i at klassifikasjonsnummeret er skrevet med for liten skrift i posten. “For publikumsPC-en og det programmet der er ikke så godt

å finne frem i - hvor er boka?” (folkebibliotekar). Det faktum at man må klikke seg videre for å se hvor boka står plassert er også til hindring for publikum. De forteller at brukerne ofte klarer seg selv frem til et visst punkt, og så trenger de hjelp. Fagbibliotekarene hadde også lagt merke til at brukerne ikke klarte å tyde plassering i katalogpostene.

En av de viktigste utviklingene som har skjedd innen informasjonssøking er at det finnes veldig mye informasjon som er søkbart på nett, og både bibliotekaren og brukeren har tilgang til dette. Referansebibliotekarens rolle innebærer fortsatt å forstå og avklare brukerens spørsmål, og det er fortsatt i høyeste grad aktuelt, skriver Bunge (1999). Valg av kilder og utformingen av en søkestrategi er også noe referansebibliotekaren fortsatt kan hjelpe til med. Brukernes behov er stadig i endring, og en god referansebibliotekar har evnen til å tilpasse seg denne utviklingen. Et tett samarbeid med ulike målgrupper kan gjøre biblioteket bedre rustet til å forutse brukernes behov, og tilrettelegge for det (Bunge 1999, s. 195-199). De to ulike bibliotekene jeg har intervjuet kan sies å ha to ulike brukergrupper, og det kan også lønne seg å ta spesielle hensyn til deres unike behov. I folkebiblioteket har de reflektert rundt bibliotekarens endrede rolle: “Det går på det med formidling, som er liksom hovedfokuset akkurat å. Formidle alt det som de IKKE finner på smarttelefonen eller data. (...) det med at de vil ha en god bok for eksempel. Sånne mer personlige spørsmål, ønsker”. De forteller også at det er mye brukeropplæring i hverdagen. Biblioteket har omfavnet ny teknologi med utlånsautomater og mobilapplikasjoner, og da må man også lære bort hvordan man skal bruke dem. Responsen er nesten utelukkende positiv, og mange blir overrasket over hvor enkelt det egentlig er. Etter en diskusjon om lovendringen kommer det fram at folkebibliotekarene ønsker at det var mer undervisning i formidling i utdanningen. De understreker at en viktig rolle i dagens folkebibliotek er formidling, og dette er helt i tråd med det som står i formålparagrafen.

Referanseintervjuet

Lånere som kommer til skranken har gjerne et spørsmål de vil ha svar på, eller et informasjonsbehov som må tilfredsstilles. Hvorfor er et referanseintervju nødvendig når låneren har stilt spørsmålet sitt? Dette spør Knoer (2011) i sin bok. Hun skriver videre at det første spørsmålet som regel ikke er brukerens egentlige spørsmål. Dette er fordi brukeren ikke er kjent med informasjonssøkeprosessen, og kan derfor ikke formulere det korrekte spørsmålet. Ifølge

Taylor's informasjonsgjenfinningsmodell kan man fastslå hvilket stadium låneren er på når vedkommende tilnærmer seg skranken. De ulike stadiene kan by på ulike utfordringer, og kreve ulike ting fra bibliotekaren. Taylor (2015) beskriver fire slike stadier der brukeren går gjennom ulike nivåer i informasjonsgjenfinningsprosessen. Han skriver om når de får hjelp av en referansebibliotekar, og når de prøver å finne informasjon på egen hånd. Ved hjelp av en referansebibliotekar har disse utviklet metoder for å intervju brukerne, og en strategi for å finne riktig informasjon (s. 250-251). "Without doubt, the negotiation of reference questions is one of the most complex acts of human communication" (Taylor 2015, s. 253). Taylor skriver at det er veldig vanskelig for en person å forklare hva man *ikke* vet til en annen person. Dette skriver Knoer (2011) også om i sin bok. Brukeren kommer til skranken for å få informasjon som kan fylle mangler i kunnskapen vedkommende har. Dette kunnskapsgapet må identifiseres før det kan fylles skriver hun (s. 1).

Det første stadiet som Taylor beskriver innebærer et lite konkret underbevisst ønske om informasjon som ennå ikke er uttrykt. Neste nivå innebærer et uttrykt ønske om et underdefinert tema man ønsker informasjon om, og her spør brukeren ofte venner og kollegaer for å snevre inn emnet. På nivå tre kan brukeren uttrykke et faktisk spørsmål, og ofte blir en bibliotekar innblandet på dette stadiet. På det fjerde og siste stadiet har brukeren formet seg en forventning om hva søket vil vise. Disse fire nivåene kan til en viss grad flyte over i hverandre, og man kan gå fra nivå fire tilbake til de andre nivåene for å lage en bedre søkestrategi for det faktiske behovet (Taylor 2015, s. 254-255). Når brukerne kommer til nivå tre kan de henvende seg i skranken. Noen situasjoner som kan oppstå der er at brukere kommer ofte med for brede henvendelser, eller spør spørsmål som er for spesifikke som ikke matcher det de egentlig trenger informasjon om. Ofte kommer de med forespørsler om det overordnede emnet istedet for å spørre om informasjon om det faktiske behovet. Dette kan naturlig nok føre til misforståelser, men det sier også litt om brukerens kunnskap om hvordan biblioteket fungerer. Mange av eksemplene som Ross et al. bruker i boka inneholder er et enkelt men overordnet spørsmål fra brukeren, som etter et referanseintervju viser seg å være et mye mer spesifikt spørsmål: "Har du noe om boliger?" viste seg å egentlig være et spørsmål om "Hva er leietakerens rettigheter i en utleiesituasjon?" (Ross et al. 2009, s. 21, min oversettelse).

For at en bibliotekar skal få mest mulig ut av spørsmålet som stilles, skriver Taylor (2015, s. 256) at visse filtre er med på å fastslå emnet, mål og motivasjon, egenskaper ved brukeren, og forventede svar. Bibliotekaren starter intervjuet med å spørre brukeren om spørsmålet har blitt forstått riktig, og går videre til et innledende søk om emnet. Et av de viktigste filterne mener Taylor er nummer to, der man finner ut hvorfor den som spør vil ha informasjonen. Dette kan i stor grad være med på å snevre inn søket. Han skriver at man ofte opplever at den som spør ikke helt vet hva man er ute etter, men vet nøyaktig hvorfor man skal ha det. Denne innledende fasen kan være utfordrende skriver Taylor: “The first step is to be eternally suspicious and the realization that in most cases they simply don’t tell you what it is they really need” (Taylor 2015, s. 258). Det er her den menneskelige dialogen kommer inn i bildet. Begge gruppene jeg intervjuet mente at dette var et av de viktigste aspektene med skranken i biblioteket, og at det ikke kom til å fjernes med det første. Knoer (2011) sammenligner referanseintervjuet med samtalen mellom en lege og en pasient. Pasienten vet ikke eksakt hva som er galt, bare symptomene. Legen vet hvordan han skal finne svaret, men trenger pasientens hjelp. Det er bibliotekarens hjelp å tolke symptomene, og oversette dem til nyttig informasjon som kan føre til svaret (s. 2-3).

Brukerens egenskaper og bakgrunn kan påvirke referanseintervjuet. Hva vet brukeren fra før av? Er brukeren vant til bibliotek? Kunnskap om brukeren kan være med på å påvirke bibliotekarens strategi, og fortelle noe om hvor mye det haster, hvilket nivå brukeren er på, hvor kritisk brukeren er til trefflisten. Denne informasjonen kan være med på å avgjøre hvilke spørsmål bibliotekaren bør stille for å snevre inn brukerens informasjonsbehov. Der bibliotekaren har en fast brukergruppe vet man lettere hva slags respons brukerne trenger og forventer. Brukeren har gjerne et bilde av hva vedkommende forventer å få som svar i skranken. En del av prosessen ved intervjuet handler om å justere forventningene til brukeren, og justere søkestrategien slik at den tar hensyn til tidsperspektiv og mengde resultater (Taylor 2015, s. 257, s. 260).

Fag- vs. folkebibliotek

Harmeyer (2013) skriver om sin egen erfaring som referansebibliotekar i både et fag- og et folkebibliotek. Han nevner flere faktorer som er ulike, blant annet brukergruppen, utvalget av bøker og ressurser, og typen spørsmål man får som bibliotekar i skranken. Han trodde at bibliotek var bibliotek, men opplevde større endringer enn han forventet. Som referansebibliotekar fikk

han i sin nye jobb på folkebiblioteket mye mer varierte spørsmål. Det var færre etterspørsler etter fagfelleverderte artikler, men desto mer mangfoldige emner som ble etterspurt. Harmeyer skriver om sine opplevelser, og legger vekt på hvordan han tilrettela sin informasjonssøkeprosess etter hvem som spurte. Han opplevde å ikke lengre ha en like homogen gruppe med brukere, og benyttet seg av sine bakenforliggende kunnskaper om ulike aldersgrupper og områdets demografi for å kunne svare på spørsmål best mulig (Harmeyer 2013, s. 346-348).

Under fokusgruppeintervjuene dukket det opp en forskjell mellom de to bibliotektypene. I fagbiblioteket er det ikke like lett å se om et spørsmål var blitt riktig besvart. Det å forsyne studenten med litteratur er ikke nødvendigvis løsningen på studentens problem. Veiledningsøker gir ikke garantert alle de riktige kildene til brukeren med én gang, og de vet ikke alltid om sluttresultatet ble nyttig. Her forsøker de å vektlegge for studentene de veileder at de nå har lært fremgangsmåten, og at de må søke mer selv. Denne kunnskapen om søketeknikk og kildekritikk er det som skiller bibliotekaren fra studenten. Studenten vil som regel bli fortrest mulig ferdig, mens bibliotekaren vet hvilke krav som stilles til litteratur i academia. I folkebibliotek derimot kan det virke som om det er lettere å gi målgruppen det de vil ha, og se resultatene med en gang. Dette gjenspeiles i det mest stilte spørsmålet i folkebiblioteket, nemlig om bibliotekaren har en god bok å anbefale. Denne målgruppen har andre ønsker og krav, men det kan virke som om det er lettere å måle umiddelbart om de har fått svar på spørsmålet. Referanseintervjuet i folkebiblioteket handler om ting som personlig preferanser og interesser, mens intervjuet i fagbiblioteket handler om ny forskning og data. Folkebibliotekarene må ofte imøtekomme personlige preferanser hos sine brukere, mens fagbibliotekarene må oppfylle visse krav til gyldighet og faglig nivå for sine studenter. En av folkebibliotekarene kunne fortelle at de også ses på som en feilfri kunnskapskilde av unge mennesker. Dette oppdaget hun da hun bemannet chat-funksjonen ved en bibliotekjeneste:

Deltaker 1: “(...) så var jeg veldig forundra over hvor mange spørsmål som egentlig jeg tenkte ‘Men det her kan du jo lett søke på sjøl!’ på veldig mange spørsmål og så av unge mennesker”.

Deltaker 2: “De regner vel med at det er seriøst når de spør oss”.

Deltaker 1: “Ja, vi har fasiten”.

Folkebibliotekarene i mine intervjuer mener også at det er en veldig forskjellig måte å jobbe på: “Fagbibliotek er jo mye mer emnerelatert, der vet jo folk mye mer hva de skal ha. Det er mye mer målretta spørsmål der enn hos oss. Ikke så mange åpne spørsmål. Og du søker jo mye mer i andre typer baser” (folkebibliotekar). De er enige om at det er en annen brukergruppe i fagbibliotek, og at det er en mer homogen gruppe. Folkebibliotek har derimot en rekke ulike mennesker i ulike aldre, med ulike nasjonaliteter, og med ulike behov. Alt er veldig åpent, men samtidig veldig usikkert. De tar sin rolle som kunnskapsformidlere på alvor, og understreker at man skal møte alle lånere på den samme måten, uansett hva de spør om. “Så egenskapene har vel kanskje ikke forandra seg noe. De er vel som man alltid skulle vært. Jeg synes ikke det har forandra seg så mye egentlig, den grunnideen” (folkebibliotekar).

Bronstein (2011) har undersøkt hvordan akademiske referansebibliotekarer opplever jobben sin. “Today, librarians have to function in a complex, dynamic, and multidimensional environment where information transcends library walls and where the provision of information services to users through different channels is constantly developing” (Bronstein 2011, s. 792). Hun legger vekt på at bibliotekstjenestene ikke lenger ytes kun innenfor bibliotekets fire vegger, og at Internett gir nye muligheter innen informasjonsgjenfinning og kommunikasjon. Bibliotekarene jobber hardt for å holde tritt, og for å kunne tilby avanserte tjenester som er best mulig tilpasset brukernes informasjonsbehov (Bronstein 2011, s. 792). Fagbibliotekarene jeg intervjuet fortalte om referansearbeid med epost, telefonsamtaler og skjermdelingsteknologi. Folkebibliotekarene fortalte også om telefonsamtaler og epost som en del av arbeidshverdagen. Det er tydelig at teknologi har blitt tatt i bruk i begge bibliotekene som en måte å hjelpe brukerne på, og for å utføre referansearbeid til tross for fysiske avstander.

I mine fokusgruppeintervjuer kom det frem visse elementer som var forskjellige i fag- og folkebibliotek. Folkebiblioteket har alltid fått faktaspørsmål i skranken. Disse har blitt færre nå som folk kan finne svar på slike enkle spørsmål på Internett. Bibliotekarene merker derimot trendene i samfunnet ganske godt. For noen år siden var det trendy å lese om selvrealisering og egenutvikling, så kom strikkebølgen, og i dag er det mest populært å lese bøker som “Sjarmen med tarmen”. I fagbiblioteket har det derimot aldri vært særlig mange faktaspørsmål, og de begrunner dette med at det kanskje er spørsmål som er mer typisk for folkebibliotek. Visse

fysiske forskjeller er det også. Fagbiblioteket har en hovedskranke for henvendelser, og en separat veiledningsskranke. Veiledningsskranken er ikke bemannet, og brukes hovedsakelig til avtalte veiledninger og kompliserte spørsmål i hovedskranken. På dagtid er hovedskranken alltid bemannet av en bibliotekar, mens på kveldstid sitter en ufaglært studentvakt der. Folkebiblioteket har to skranker som begge brukes til alle typer henvendelser. På travle tidspunkt er begge skrankene bemannet for å unngå kø. De ansatte er i alle hovedsak bibliotekarer, men også ufaglært personell bemanner skranken. Miles (2013) påpeker at mange fortsatt synes det er essensielt å ha en bibliotekar i skranken, og at det er viktig å være synlig. Dersom en bibliotekar ikke jobber i skranken kan vedkommende miste oversikt over brukernes behov. Nesten halvparten av respondentene i hans undersøkelse mente at skranken burde være bemannet av en utdannet bibliotekar (s. 324, 326).

Bibliotekarene følger utviklingen

Det å bevege seg utenfor bibliotekets fysiske vegger er et drastisk forsøk på å nå brukerne sine der de er hevder Carlson (2007, s. 28), og han skriver også at skranken er bibliotekets hjerte. Forsøk gjort i USA der brukerne måtte oppsøke referansebibliotekarene på deres kontor førte til misnøye og oppsigelser blant bibliotekarene, som sa de følte seg distansert fra brukerne, og lurte på om det virkelig var en god idé. Referanseintervjuet blir også her fremhevet som det viktigste en skrankebibliotekar kan gjøre: selve kunsten bak hva det gjør. “A patron might come to a reference desk with a question about a particular topic, and through gentle prodding and years of expertise, a librarian will discover that the patron is really searching for something completely different and may not even know it” (Carlson 2007, s. 28). Det han skriver her underbygger det faktum at referanseintervjuet i skranken ikke kan erstattes av Google, og ikke kan utføres av personer uten bibliotekarbakgrunn.

Vår nasjonalbibliotekar beskriver bibliotekarens endrede stilling i nåtiden og fremtiden. Første del av min problemstilling uttrykker også de samme tankene rundt bibliotekarenes endrede rolle i takt med den teknologiske utviklingen: **Hvilke egenskaper og kompetanse er vesentlige hos en bibliotekar i en veiledningsskranke i dagens digitale tidsalder?** Myhre legger vekt på at bibliotekarer er endringsvillige, og sultne på ny kunnskap og kompetanse.

“Vi lever i en tid hvor verdens kunnskap lagres og formidles på nye plattformer, og med stadig nye teknologier. Vår måte å kommunisere på endrer seg raskere enn noen gang tidligere i historien, og behovet for å endre og utvikle biblioteket blir dermed akutt”
(Myhre, 2015, s. 4).

Bibliotekarene i folkebiblioteket har hele tiden lånerne beste som sin hovedagenda. Bare under mitt intervju har vi minst tre diskusjoner om ting som kan gjøres bedre for de som bruker biblioteket. “Viljen til å gjøre forandringer har blitt veldig stor de siste åra i forhold til hvordan det var før” (folkebibliotekar). De sier at oppsett og rutiner ikke var like enkle å endre for 20 år siden, og det var egentlig ikke noe spørsmål om å endre noe da. Men de har lagt merke til visse bibliotektrender som farer over landet, bl.a. perioden med kategorisering, og nå er det en periode med strikking og høytlesning.

En annen trend som har variert er selve skranken. Den har stadig fått mindre og mindre plass i dagens bibliotek, men skrankens fremtid er vanskelig å spå. En av folkebibliotekarene trodde kanskje skranken ville bli gjort om til små arbeidsstasjoner rundt om i biblioteket, mens en annen trodde at den store synlige skranken ville komme tilbake. Diskusjonen ender i enighet om at dagens skrankesituasjon i folkebiblioteket er i tråd med formålsparagrafen; møteplass kommer i første rekke. Det er derimot ikke enighet om det er til det beste for lånerne at det først de ser er en scene, og at man må manøvrere seg innover i bibliotekrommet for å få øye på skrankene som er delvis gjemt bak utlånsautomatene. Det kommer klart frem at bibliotekrommet og de som jobber der er under utvikling. Endringene som blir gjort reflekterer behovene i samfunnet og brukergruppene, og biblioteket blir da et dynamisk rom som stadig endres og utvikles.

Tidligere var biblioteket en uuttømmelig kilde til informasjon, og det eneste stedet man kunne gå for å få svar. Referansebibliotekaren var guiden til all denne informasjonen. Med Internett så lett tilgjengelig trenger ikke brukerne lenger å gå til det fysiske biblioteker for å få svar.

Informasjonen kunne nå nås fra hjemmene deres. Denne teknologiske utviklingen var virkelig et paradigmeskifte for bibliotekene (Miles 2013, s. 321, Myhre 2015, s. 4). Begge mine fokusgrupper forteller at brukerne bruker Internett til selvsøking i stor grad, men at skranken ikke er overflødig av den grunn. Både i folkebibliotek og fagbibliotek har brukeren selv søkt seg frem til et visst punkt, men trenger hjelp fra bibliotekaren for å nå målet. Noen forskjeller mellom de to

bibliotektypene kommer frem i intervjuet. I fagbiblioteket opplever de ofte at studentene har søkt opp en forfatter eller en bok på sin mobiltelefon enten på Google eller i Oria. Dette er nyttig for bibliotekarenes søking, men de er overrasket over at studentene ikke fullfører søket selv på sin mobiltelefon. Studentene er ikke mange steg unna å være selvhjulpne, men trenger hjelp fra bibliotekarene til å gå de siste stegene. En av fagbibliotekarene sier at da pleier man å vise studenten hvordan man ser plasseringen på studentens egen mobiltelefon, for å øke deres informasjonskompetanse.

Folkebibliotekarene i fokusgruppeintervjuet forteller også at brukerne når en terskel når de skal finne plassering på boka. Selv om de to bibliotektypene har ulike systemer (Oria og Bibliofil) forteller begge om akkurat det samme problemet: brukeren søker selv frem til et visst punkt, men når en barriere som stopper dem fra å finne ut bokas plassering. I begge systemene må brukeren aktivt trykke på “plassering” for å se hvor boka står. Selv om teknologien er fullt tilgjengelig er ikke brukerne helt selvhjulpne ennå.

Folkebibliotekarene i mitt fokusgruppeintervju sier at det er veldig stor variasjon på de som er innom i skranken. Det er alle aldre, spørsmål og livssituasjoner, og de sier at de setter stor pris på den personlige kontakten de får. Både nye brukere og faste gjester møtes med et smil. Det er derimot slitsomt arbeid, og de bruker mye av seg selv på en slik skrankeøkt. De føler at de kan lade opp inne på kontoret, men legger vekt på at de ikke ville vært foruten skrankeøktene. Fagbibliotekarene jeg intervjuet trives også godt i skranken, og både lange og korte spørsmål settes pris på. Her har de også ofte nye fjes, men mange faste brukere som de kan følge opp. De to bibliotektypene kan sies å ha to ulike brukergrupper, og dette reflekteres i bibliotekarenes beskrivelse av sine brukere og deres ulike henvendelser. Til tross for at verden og teknologien har endret seg har fortsatt brukergruppene behov for menneskelig interaksjon. Menneskelige verdier og menneskets kunnskap om informasjonssøking kan ikke erstattes av teknologi. Så selv om bibliotekarene mange steder migrerer fra skranken til oppsøkende tjenester, så er det fortsatt menneskelig kontakt som står i fokus. Menneskelig kontakt og bedre besvaring av spørsmål kommer frem som de to hovedgrunnene til at bibliotekarer anså utdannet skrankevakt for viktig. Det forteller at studentene både forventer og setter pris på denne tjenesten av de samme grunnene (Miles 2013, s. 321, 326).

Egenskaper hos skrankebibliotekaren

Tidligere studier som Knoer (2011), Bronstein (2011) og Ross et al. (2004) har oppsummert de viktigste egenskapene hos en referansebibliotekar: intelligens, nøyaktighet, dømmekraft, fagkunnskap, pålitelighet, høflighet, oppfinnsomhet, takt, årvåkenhet, og interesse for arbeidet. Det å hjelpe folk ved å tilfredsstillende besvare spørsmål er også en viktig egenskap for en bibliotekar. Bronstein skriver at det ikke lenger er nok å kun fokusere på samlingsutvikling; det blir stadig mer nødvendig å veilede brukerne i å finne og bruke denne informasjonen på en effektiv måte. Endringer i informasjonsteknologi har påvirket særlig de akademiske miljøene, der bibliotekarer i større og større grad fungerer som veileder eller lærer. En del av arbeidet innebærer nå å hjelpe brukerne å finne og evaluere kilder, samt å uttrykke sitt informasjonsbehov, noe som samsvarer med nivå tre og fire i Taylors modell (2015). Noen spår også at i fremtiden vil referansebibliotekarer fungere i mindre grad som søkere, og i større grad som veiledere og lærere (Bronstein 2011, s. 793, 804).

Som tidligere nevnt vektlegger folkebibliotekarene i mitt fokusgruppeintervju at det er formidling som er hovedfokuset nå. Alt brukeren ikke kan finne selv på smarttelefonen skal bibliotekaren kunne hjelpe med. Rollen som bibliotekar kan nå kalles detektiv eller psykolog, da det kreves spørsmål, graving og tolkning for å vite hva brukeren egentlig er på utkikk etter. Skrankearbeidet i dag krever mer innsats, da brukeren kan finne svaret på de enkle forespørslene på egen hånd. En stor variasjon i brukergruppen gjør at spørsmålene de mottar også er varierte, og de sier at det er viktig å ikke la personlig dagsform gå ut over brukerne. Det er også mye brukeropplæring i hverdagen, da stadig flere av forespørslene kan løses av brukerne selv. Rollen som veiledere og lærere nevner Bronstein (2011), samt at en del av bibliotekarens oppgave er å hjelpe brukeren å uttrykke sitt behov. Her kan man si at brukeren er på nivå tre eller fire i Taylors (2015) modell. Chan (2014, s. 30) har skrevet om folkebibliotekarens egenskaper, og mener at myke kvaliteter som empati og konfliktløsning er viktig å ha. Det er å ha forståelse for behovene i et mangfoldig samfunn ble også uthevet som viktig.

Begge gruppene jeg intervjuet fortalte at de synes det er viktig å lytte ferdig til det brukeren spør om før man begynner å taste inn på dataen. Særlig folkebibliotekarene fortalte at de synes dette er en viktig egenskap. Samtidig innrømte de at det ikke alltid er lett å la være å skrive, da de ofte

tror det vet hva brukeren kommer til å spørre om. Ved å gjette bunnlinjen omgår de referanseintervjuet totalt. Dette kan gi et raskere resultat for brukeren, men det er flere ulemper ved dette. Brukere får ingen informasjon om søkeprosessen, og de får heller ingen opplæring i hvordan de skal kunne gjennomføre søket selv. (Ross et al. 2004, s. 71-72). Fagbibliotekarene jeg intervjuet la også stor vekt på kommunikasjonsferdigheter som en del av prosessen med å hjelpe brukeren å avdekke sitt egentlige behov. Gjennom et kort intervju og utvalgte spørsmål kan man få svar på ting som kan bidra til å gi brukeren det vedkommende trenger. Øvelse og erfaring gjør at man vet hvilke spørsmål man bør stille for å få svar. Fagbibliotekarene legger opp til ulike strategier når de skal hjelpe brukerne for å best mulig kunne sette seg inn i deres behov. Den mest brukte strategien her kan se ut til å være alle spørsmålene som bibliotekarene fortalte var faste innslag. I folkebiblioteket dreide spørsmålene seg mest om brukerens personlige preferanser: “Hva har du lest før”, og “Er det forfattere du liker bedre enn andre?”, “Hva slags type roman liker du å lese?”. I fagbiblioteket handler spørsmålene ikke like mye om studentens preferanser, men om faglige kvalifikasjoner: “Hvilke studie de går på?”, “Er dette en del av en oppgave?”, “Har du snakka med veilederen?”, “Er det pensum dette her?”. Øvelse gjør mester sier de, og referansesamtalen er det viktigste verktøyet for å avgjøre raskest mulig hva som er brukerens egentlige behov.

Økende bruk av Internett har gjort at studenter og andre brukere kan starte søkeprosessen på egen hånd, og biblioteket blir ikke lenger sett på som den eneste kilden til informasjon. Brukere starter søket selv i Google eller andre søkemotorer, og det enkle brukergrensesnittet kombinert med det enorme antallet resultater har gjort dem overbevist om at er flinkere til søking enn de faktisk er. Når de derimot skal utføre søk i akademiske databaser mister de selvtilliten, da brukergrensesnittet ikke er like intuitivt, og trefflisten er kortere (Bronstein 2011, s. 794). “The awareness that students have become more complex information users and have more competing priorities for their time has greatly influenced the nature of reference services”. (Bronstein 2011, s. 794).

Som tidligere nevnt kommer ofte brukeren til kort når vedkommende prøver å søke opp bøker i systemet på egenhånd. Faktaspørsmål virker det som om de i all hovedsak kan besvare selv på Internett, men både fagbibliotekarene og folkebibliotekarene som jeg intervjuet fortalte at brukere

ikke er kompetente nok til å utføre avanserte søk og tolke resultater. Fagbibliotekarene nevner trefflister og bibliografiske poster som eksempler på elementer som brukerne ikke har kompetanse nok til å tolke på egenhånd. Knoer (2011) har skrevet om brukernes manglende informasjonskompetanse. Hun mener også at unge mennesker mangler trening i å lese og tolke trefflister. Bibliotekarene jeg intervjuet reflekterer rundt dette med teknologiske hjelpemidler, og forteller at selv om dette skal være til hjelp for brukerne så fungerer det ofte som et hinder. De opplever at brukerne kun tror at smarttelefonen deres er til for underholdning: “Selv om de går rundt med den og tar bilde av den boka de gjerne skulle ha hatt så vet jeg ikke om de tenker at ‘Jeg kunne bruke telefonen til å finne den selv’. Hadde du spurt de hadde de sikkert visst det, men det er noe som ligger bak som man ikke aktiverer på en måte” (fagbibliotekar).

Kildekritikk er brukerne også generelt dårlige på, sier de. Fagbibliotekarene jeg intervjuet fortalte at studenter ikke nødvendigvis er gode til å søke selv om de tar høyere utdanning. Det spørres helt på hvor mye erfaring de har med IKT fra før av. Men selv de yngste som kommer rett fra grunnskoleopplæring med IKT integrert i undervisningen er ikke kompetente nok til å utføre gode søk, og fagbibliotekarene sier at de er dårlige i kildekritikk. Dette bekrefter det Bronstein (2011) skriver om brukerens søkeprosess og søkeresultater. Miles (2013) bekrefter også dette i sine studier. Han har undersøkt hvorfor bibliotekarer tror det har blitt færre henvendelser i skranken, og nesten 80 % svarte at de trodde at studentene søkte etter svaret selv på Internett og ikke trodde de trengte hjelp fra bibliotekarer. Ingen av bibliotekarene i undersøkelsen trodde at studentene allerede visste hvordan de søkte, og at det var grunnen til at de ikke henvendte seg i skranken. Bibliotekarene jeg intervjuet fortalte at søking er problematisk for den nye generasjonen: “De forstår ikke forskjell på søk og søk etter akademisk litteratur. De skiller ikke” (fagbibliotekar). Det er så lett å søke i søkemotorer, at de ofte tar til takke med det første treffet de får ved et mer avansert søk etter litteratur.

Ny teknologi

Referansebibliotekarene som Bronstein (2011) har intervjuet vektlegger at studentene ikke har utviklet sin kunnskap om teknologien like fort som teknologien har utviklet seg. “Although the Internet has exposed them to vast amounts of information, it has also confused them, diminishing their concentration levels and transforming their information world into a one-dimensional

universe.” (Bronstein 2011, s. 802). De forteller at studenter har problemer med å skille mellom ulike kataloger og databaser, og forventer å finne alle svarene på et sted. Det er derfor mange søkere er fornøyd med det de finner på Google Scholar. Ofte får de kun tilgang til et kapittel i en bok eller artikkel, uten at de får med seg hele verket eller konteksten. Unge brukere i dag ser ikke Internett som et verktøy eller et hjelpemiddel, men har internalisert konseptet og bruker det instinktivt. Dette har vært med på bidra til at de ikke lenger skiller mellom kildene der de finner svar til sine spørsmål, og kan ha gjort dem dårligere på informasjonskompetanse (Bronstein 2011, s. 805). Som tidligere nevnt fortalte bibliotekarene jeg intervjuet at selv om ungdom er vant til å bruke IKT i hverdagen, har de dårlig kildekritikk. Selv på høyere utdanningsnivå er søkekompetansen overraskende lav, sier de. Dette bekreftes av Bronsteins kommentar om at det er så store mengder informasjon på Internett at det har overveldet brukerne.

Bibliotekarene som Bronstein (2011) intervjuet mente at det var viktig at bibliotekstjenestene tilpasset seg denne teknologiske utviklingen. Brukerne vil alltid trenge veiledning i dette voksende informasjonsuniverset, og referansebibliotekarer må bare finne nye måter å nå dem på. Hun skriver at det er viktig for bibliotekarene å finne en ny måte å nå denne generasjonen som aldri har benyttet seg av leksikon og emneindekser. Også Chan (2014, s. 29) skriver at stadig flere referansesituasjoner skjer et annet sted enn skranken i dag. Bibliotekarene jeg intervjuet ved fagbiblioteket forteller om sine erfaringer med veiledning på epost, samt bruk av et skjermovertagningsprogram. “(...) det er et program som gjør at jeg kan overta PC-en til en student som ikke er hos oss da, at vi sitter på telefon og så kan jeg styre PC-en. Det synes jeg fungerer veldig greit (...)” (fagbibliotekar). Her forteller de at denne metoden fungerer bedre enn veiledning over telefon, fordi det ikke blir like lange forklaringer for å få frem hva man skal gjøre. Slik skjermdelingsteknologi er bare en av metodene som er tatt i bruk for å imøtekomme studenter og brukere på en digital arena. Dette muliggjør veiledning til tross for avstander, men er med på å bidra til at skranken blir mer og mer redundant. Dette reflekterer også bibliotekarenes hovedmål, som er å hjelpe lånerne. Som tidligere nevnt skriver Carlson (2007) at slik teknologi ikke er populært hos brukerne. Dette motbevises i mine intervjuer, og endringen kan muligens tilskrives at det er ti år siden Carlson gjorde sine undersøkelser.

Selv om bibliotekarenes miljø er i endring, har essensen i arbeidet ikke endret seg. “Reference librarians remain the gateway between resources and users. They have always been experts in identifying users’ information needs and matching those needs with the information available at the library” (Bronstein 2011, s. 803). Metodene endrer seg i takt med omgivelsene og den teknologiske utviklingen, men som Bronstein understreker er hovedoppgavet det samme, nemlig å hjelpe lånerne å finne og evaluere informasjon, komme med informasjon om ressursbruk, og hjelpe dem med å velge materiale. Det er bibliotekarenes ressurser, metoder og verktøy som har endret seg drastisk. “Although the core aspects of reference work have not changed in essence, academic libraries have tried to adapt to users’ demands and changing usage patterns by making changes in the way they provide reference services” (Bronstein 2011, s. 803). Dette bygger oppunder det Aslak Sira Myhre (2015) skrev om den teknologiske utviklingen og informasjonsgjenfinning.

Som tidligere nevnt har også bibliotekenes brukergrupper endret vaner og informasjonsbehov. Lånerne har tatt i bruk ny teknologi, og ny teknologi blir brukt i både fagbibliotek og folkebibliotek. I folkebiblioteket jeg intervjuet snakket vi om utlånsautomatene som har avlastet skranken, og om nye applikasjoner til telefonen. Bibliofil-appen kan brukes til å søke etter bøker, reservere, fornye egne lån, og det siste tillegget er at man nå kan ha lånekortet sitt på appen. En låner kan da være helt selvbetjent i alle trinnene. Men skranken i folkebibliotekene har ikke blitt overflødig av den grunn. Dersom biblioteket og skranken ikke lenger skulle yte tjenester, så hadde vi kun vært et boklager slik Amazon er, skriver Knoer (2011, s. 3). Som tidligere nevnt dreier spørsmålene seg nå i større grad om datahjelp og informasjonsspørsmål, men i alle størst grad om bokanbefalinger. Aslak Sira Myhre har uttalt seg om kompetansen som bibliotekarene sitter på: “Vi vet ikke bare hva som gis ut og hva som kjøpes, men også hva som leser av hvem” (Myhre, 2015, s. 6). Her ser vi klart hvor viktig bibliotekkompetansen er i skranken, uavhengig av teknologi. Internett kan brukes av bibliotekarene slik at de slipper å huske alle bøker som er gitt ut. Det er referanseintervjuet som har blitt viktigere for å avdekke hva brukeren egentlig er ute etter.

Klassiske misforståelser

Svein Bendik Hansen (2008) har vært ute før meg og samlet anekdoter fra bibliotekarer. Bokas undertittel “Historier fra bibliotekenes (vid)underlige verden” er beskrivende for svarene han fikk. Historier om bibliotekarer som hører feil, eller lånerer som ikke husker tittel riktig er gjengangere i boka. Mine fokusgruppeintervjuer gav også flere anekdoter om misforståelser. Folkebiblioteket bidro med to historier om bøker som var vanskelige å finne. Den ene tittelen visste verken låner eller bibliotekar hvordan man stavet, og det tok dagevis før bibliotekaren endelig fant riktig stavemåte. Den andre boka hadde bibliotekaren hørt feil tittel, og kunne ikke finne noen svar. Låneren fikk seg en god latter da bibliotekaren dessverre måtte opplyse at hun ikke fant “Den syndige kirken”. Det var nemlig “Den synlige kirken” som låneren var på utkikk etter.

Når bibliotekarene ble spurt hva som kunne vært gjort for å unngå slike misforståelser sier de at de prøver å spørre annerledes og med en annen vinkling for å få grep om hva låneren egentlig spør om. De er alle enige om at man lærer fra gang til gang, og tar med seg erfaringene inn i neste situasjon. En mer erfaren bibliotekar vil ha erfart flere slike situasjoner, og vil ha en bedre bakgrunn for å kunne tolke hva det egentlig spørres etter. Trygghet til å kunne spørre når man ikke helt har forstått kommer også med alder, sier de. Man spør ofte om låneren kan skrive ned forfatterens navn for å få mer klarhet i hva låneren mener. Igjen understreker de at man ofte spør kollegaene sine om hjelp dersom noe er uklart. “Man kan ikke holde på sitt eget, da blir det helt feil. Man må bare **dele** alt man kan” (folkebibliotekar). Det å spørre er også noe som kommer med erfaring sier de, det er først når man er litt tryggere at man tør å spørre andre å vise at man ikke kan alt selv.

Ikke bare må spørsmål oversettes for å kunne bli søkbare, noen ganger må selve språket oversettes også. For å komme over språkbarrieren forteller bibliotekarene jeg intervjuet at de ofte spør kollegaer om hjelp. Bibliotekarene i folkebiblioteket reflekterte rundt sin rolle i dette samfunnet som nå tar inn stadig flere fremmedspråklige. Det er stadig flere fremmedspråklige og fremmedkulturelle lånerer i bibliotekene. Det er derfor viktig at bibliotekarene selv forsøker å bli klar over slike kulturelle forskjeller, og måter å jobbe rundt dem på. For å utarbeide en god strategi for å takle slike utfordringer bør man lære mer om emnet. Alt fra intimsone til

mellommenneskelige forhold kan oppfattes forskjellig. Det er særlig referanseintervjuet som kan forvirre mange brukere, da det kan oppfattes som en test. For å komme til bunns i hva brukeren er ute etter kan det lønne seg å parafasere spørsmålet deres, følge med på kroppsspråk og bruke enkle termer (Ross et al. 2004, s. 157-158). Både fag- og folkebibliotekarer forteller at de prøver å komme til bunns i hva det er brukeren egentlig spør om. De stiller gjerne oppfølgingsspørsmål, henviser til en spesialbibliotekar eller ber brukeren bestille egen veiledningstime for å bli best mulig ivaretatt. Begge bibliotekene sikter mot 100 % svarprosent på spørsmål, selv om det kan ta flere dager før de finner riktig svar eller kilde til brukeren.

Fagbibliotekarene forteller at det blir færre misforståelser når man kan ta seg god tid til brukeren, både digitalt og i skranken. Det er derimot ikke alltid det hjelper å ha god tid til brukerne. Et eksempel på en epostkorrespondanse som ikke lot seg løse så lett var da bibliotekaren fikk mail med spørsmål om å finne frem til et dokument som skulle brukes i en studentoppgave. Studenten ville ha hjelp til å få tak i rapporten skrevet av den tunisiske fredspris kvartetten. Bibliotekaren søkte, men fant ingenting. Det ble derfor mange mailer frem og tilbake med studenten, som ble ganske snurt fordi hun ble spurt om hvorfor hun trengte dette, og hva hun skulle bruke dette til. Nobelsenterets bibliotek ble kontaktet, og det viste seg at kvartetten ikke hadde publisert noen verdens ting. Studenten ville ikke slå seg til ro med dette, så bibliotekaren henviste henne til nobelsenterets bibliotek, og der endte referansesituasjonen.

En annen artig misforståelse som folkebibliotekarene fortalte om var også basert på ulike språk. Den unge damen med et annet morsmål enn norsk spurte etter “Foddboll”, og ble vist bort i hyllene for ballspport. Ved å parafasere spørsmålet og spørre enkle spørsmål til brukeren kom bibliotekaren til bunns i saken, og kunne henvise brukeren til hyllene for å “føde barn”. Mange av misforståelsene som bibliotekarene fortalte om handlet om boktitler som var husket feil eller uttalt feil av låneren. Referanseintervjuet ble her brukt for å nøste opp og finne ut hva brukeren egentlig er på utkikk etter. Slik begge gruppene med bibliotekarer har fortalt i intervjuene, så er lytting en viktig egenskap når man sitter i skranken. Det å fortelle brukeren hva man har konkludert kan være med på å klargjøre om man har forstått spørsmålet riktig, noe som vi kan se i eksempelet om “Foddboll”. For å lytte ordentlig kan man ikke tenke på eller drive med andre

ting samtidig, skriver Ross et al. (2004, s. 60-61). For å gjøre den andre personen klar over at man lytter er øyekontakt viktig, noe bibliotekarene jeg intervjuet fortalte at de aktivt praktiserte.

Dette analysekapitlet har tatt for seg empirien samlet inn ved to fokusgruppeintervjuer sett i lys av empiri og nyere forskning på emnet. Særlig Bronsteins artikkel fra 2011 om bibliotekarer i fagbibliotek har gitt mange føringer for hvilke temaer som bør diskuteres, og hvilke spørsmål som bør besvares. Ross et al. sin utfyllende bok om referanseintervjuet fra 2004 har også vært med på å gi innsikt i alle aspektene rundt prosessen som må tas hensyn til, og hvor det kan oppstå misforståelser. Endringer og utviklinger i teknologi og brukernes informasjonsbehov har blitt diskutert, og bibliotekarens rolle har blitt satt under lupen. Det er ikke alltid lett å finne sin plass i en verden som er i endring, men det kan se ut som om de to ulike bibliotekene har klart å bruke teknologien til sin fordel slik at de fortsatt er til stor hjelp for ulike brukergrupper.

Konklusjon

Denne undersøkelsen inneholder to fokusgruppeintervjuer av erfarne bibliotekarer ved et fagbibliotek og et folkebibliotek i en relativt stor kommune. De ble intervjuet om hvilken rolle skranken i biblioteket har i dagens digitale tidsalder, og hvilke endringer som har skjedd siden Internett ble vanlig. Målet med undersøkelsen var å få deres mening om hva som er viktige egenskaper hos skrankebibliotekarer i dag, og å se hvilke viktige tjenester som fortsatt ytes i skranken. Funn fra intervjuene er supplert med litteratur og tidligere forskning på emnet.

Brukergruppene i de to ulike typene bibliotek som jeg har intervjuet har ulike behov. Svarene jeg har fått har vist hvordan ulike variasjoner av den samme framgangsmåten blir benyttet for å tilfredsstille brukernes behov på best mulig måte. Dagens digitale ressurser gjør at bibliotekarene ikke lenger trenger å ha den hurtig voksende informasjonsmengden i hodet. Både utdanning og erfaring gjør at de er spesielt egnet til å søke frem informasjon og ressurser i databaser og på nett. De kan søke på mest mulig effektiv måte slik at svarresultatene er best mulig tilpasset brukerens behov. Spørsmålene som stilles i de to ulike bibliotekene er nødvendigvis av en annen natur, da målgruppene har helt ulike hensikter. De to bibliotektypene har to ulike oppdrag fordi brukerne deres er så forskjellige.

Det kan se ut som om begge de to brukergruppene har blitt påvirket av Internett's utvikling. Gruppene bruker Internett og biblioteket på ulike måter, derfor har også spørsmålene de stiller utviklet seg i ulike retninger. Svarene jeg fikk under mine fokusgruppeintervjuer forteller oss at bibliotekarene tar hensyn til denne utviklingen, og tilpasser seg målgruppa. Det er noen universelle egenskaper som de er enige om at en bibliotekar bør ha, men det er også visse ferdigheter som skiller dem fra hverandre. En folkebibliotekar bør ha god oversikt over skjønnlitteraturen og sjangrene, men det ser ut som det aller viktigste er å utføre et godt referanseintervju. Det å finne ut hvilken bok låneren vil lese basert på tidligere lesehistorikk og personlige preferanser er en kunst som krever trening. En fagbibliotekar må også ha god oversikt over litteraturen og fagene, men brukerens personlige preferanser spiller ikke like stor rolle her. Kildekritikk, ny forskning og faglig korrekte kilder er mer etterspurt. Fagbibliotekaren må stille høye krav til litteraturen på vegne av studenten, fordi studenten har ikke de samme vilkårene til å vite hva som er riktig og korrekt informasjon. Både Bronstein (2011) og Miles (2013) har også

kommet frem til at brukernes søkeprosess og kildekritikk er dårlig, og at mange brukere ikke henvender seg i skranken fordi de tror at de kan finne korrekt svar på Internett selv. Begge bibliotekartypene kan i stor grad bruke Internett til sin fordel. Man trenger ikke lenger å huske alle ressurser i hodet, men kan søke dem opp i databaser og kataloger på nett.

Selv så stor påvirkning teknologien har hatt på bibliotekarenes tjenesteyting og lånerne behov for tjenester, er alle parter enige i at teknologien aldri kan erstatte det menneskelige møtepunktet i biblioteket. Som vår nasjonalbibliotekar Aslak Sira Myhre sier, så har bibliotekarene den unike muligheten til å samle informasjon om lånerne, og bruke den informasjonen på best mulig måte i bibliotekets tjenesteyting (Myhre, 2015, s. 6). På den måten kan man best mulig tilrettelegge tjenestene for lånerne, noe som er bibliotekenes hovedfokus. Bibliotekarene jeg intervjuet fortalte også at bruken av bibliotekrommet har endret seg, og at mange nå bruker det som en slags markeds plass og for å være en del av et fellesskap.

Referansetjenesten i dag må konkurrere med alle de andre informasjonskildene som nå er tilgjengelige for brukeren. Slik litteraturen viser er verden i endring, og måten bibliotekarene jobber på må endre seg i takt med den (Carlin 2007, s. 40). Bronstein (2011) understreker også at bibliotekarenes metoder for å hjelpe lånerne har endret seg drastisk, men oppdraget om å hjelpe dem på best mulig måte forblir det samme. De trenger hjelp til å finne ressurser, referere til dem, og velge hvilket materiale som er mest passende. Her har bibliotekarene fulgt samfunnsutviklingen og benyttet seg av nye metoder for å imøtekomme brukernes endrede krav og bruksmønstre. Bibliotekarene jeg intervjuet fortalte at den nye generasjonen har hatt det så lett med å finne svar i søkemotorer, slik at de ikke vet hvordan de skal søke og være kritiske i en akademisk database. Bibliotekarene har kunnskap om hva som skal til i academia, og stiller strengere krav til ressursene enn hva studentene gjør.

Bibliotekarene jeg intervjuet forteller at enkle faktaspørsmål i stor grad har forsvunnet fra skranken, og at mer komplekse spørsmål som krever oversikt over bøker eller kildekritikk har blitt igjen i skranken. Bibliotekarenes fagutdanning og erfaring gjør dem i stand til å ha en unik oversikt over bøker og ressurser. De er også trent til å kunne spørre seg frem til hva brukeren *egentlig* er på utkikk etter. Som Bronstein (2011) skriver vil bibliotekarene alltid fungere som en

portal mellom brukeren og informasjonen de søker. Selve essensen i referansearbeidet har ikke endret seg, og for å imøtekomme brukernes behov må bibliotekarene endre måten de utfører referansetjenester i takt med den teknologiske utviklingen.

Jeg vil gjerne avslutte denne oppgaven med et sitat fra en mann som har skrevet ufattelig mye fint om bibliotekarer:

“Google can bring you back 100,000 answers. A librarian can bring you back the right one.” -
Neil Gaiman

Litteraturliste

- Bronstein, J. (2011). The role and work perceptions of academic reference librarians: a qualitative inquiry. *Libraries and the Academy*, Volume 11 (3), s. 791-811. doi: 10.1353/pla.2011.0032
- Bunge, C. A. (1999) Reference Services. *The Reference Librarian*, 31(66), s. 185-199. doi: 10.1300/J120v31n66_05
- Carlin, A. (2007). Success, Failure, Innovation and Uncertainty in Changing Times: A Selective Bibliography of Literature on Reference Services Since the 1980s. *The Reference Librarian*, 48(2), s. 31-40. doi: 10.1300/J120v48n02_07
- Carlson, S. (2007). Are Reference Desks Dying Out? Librarians Struggle to Redefine – and in Some Cases Eliminate – the Venerable Institution. *The Reference Librarian*, Volum 48 (2), s. 25-30. doi: 10.1300/J120v48n02_06
- Chan, E. K. (2014). Analyzing Recorded Transactions to Extrapolate the Required Knowledge, Skills, and Abilities of Reference Desk Providers at an Urban, Academic/Public Library. *Journal of Library Administration*, 54, s. 23-32. doi: 10.1080/01930826.2014.893113
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter* (5. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hansen, S. B. (2008) *Dei tjene' jo ingenting på det*. Oslo: Biblioteksentralen.
- Harmeyer, D. (2013) The Reference Interview Thrives. *The Reference Librarian*, 54(4), s. 345-348. doi: 10.1080/02763877.2013.820533
- Johannessen, A, Tufte, P. A. og Christoffersen, L. (2010). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. Oslo: Abstrakt forlag
- Knoer, S. (2011). *The Reference Interview Today*. Santa Barbara: Libraries Unlimited
- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Miles, D. B. (2013). Shall we get rid of the reference desk? *Reference & User Services Quarterly*, vol. 52, no. 4, s. 320–333. doi: 10.5860/rusq.52n4.320
- Myhre, A. S. (2015). Kompetente kompetansesøkere. *Bibliotheca Nova*, nr. 1, s. 4-7.
- Ross, Nilsen og Radford (2004). *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*. Neal-Schuman: New York.

- Salvesen, G. (2006). *Kan biblioteket finne svaret? : en kvalitativ tilnærming til referansetjenesten i norske folkebibliotek*. Åbo: Åbo akademis förlag.
- Taylor, R. S. (2015). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College & Research Libraries*, 76(3), 251-267. doi: 10.5860/crl.76.3.251
- Wibeck, V. (2011). *Fokusgrupper : Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod* (2. [korrigerade] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Vedlegg 1 Samtykkeskjema

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

“Bibliotekarens rolle som veileder i skranken”

Bakgrunn og formål

I denne undersøkelsen vil jeg fokusere på bibliotekarens rolle i skranken. Utvalget vil bestå av bibliotekarer som har lang erfaring med denne type arbeid.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Intervjuet vil bli tatt opp digitalt. Det er hovedsakelig situasjoner og anekdoter som vil bli snakket om. Intervjuet vil vare ca en time. Svarene skal benyttes i en bacheloroppgave ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Både student og veileder vil ha tilgang til transkriberte versjoner av intervjuene. Datamaterialet behandles konfidensielt, og ved prosjektslutt vil lydopptak slettes og det øvrige datamaterialet bli anonymisert.

I den ferdige oppgaven vil man kun beskrives som «bibliotekar ved fag-/folkebibliotek». Prosjektet skal etter planen avsluttes 30. mai 2016.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Kontaktperson ved Høgskolen i Oslo og Akershus er Idunn Bøyum (idunn.boyum@hioa.no). Ansvarlig student er Trine Martens (trine-88@hotmail.com).

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 Intervjuguide

Intervjuguide

Referanseintervjuet i skranken

1. Hvor lenge har dere jobbet i bibliotek?
2. Hva synes dere om å jobbe i skranken?
3. Hvordan er en vanlig arbeidsøkt i skranken?
4. Er det noen spørsmål som stilles ofte?
5. Har spørsmålene endret seg siden internett ble vanlig på laptop og smarttelefoner?
6. Med bakgrunn i at brukere ofte kan søke selv på smarttelefoner og data, hvilke egenskaper og kompetanse er viktige for en bibliotekar som jobber i veiledningsskranke?
7. Kan dere komme på situasjoner i skranken der brukerens spørsmål har blitt misforstått?
8. Hva tror dere kunne vært gjort annerledes i den situasjonen slik at brukeren ikke hadde blitt misforstått?
9. Hvilke oppfølgingsspørsmål stiller dere vanligvis dersom dere ikke skjønner spørsmålet brukeren stiller?
10. Fikk brukeren det vedkommende var ute etter til slutt?
11. Kan dere komme på noen rutiner eller spørsmål som burde vært faste innslag i skranken slik at brukernes spørsmål alltid blir korrekt forstått?
12. Feks at alle referansespørsmål bør stilles ved veiledningspulten (ikke hovedskranken) slik at man har lengre tid, og brukeren kan sette seg ned og forklare og se skjermen sammen med bibliotekaren.
13. Vise problemstillingen
14. Hva er fremtiden for skranken? (blir det et skrankefritt bibliotek?)