

Gunhild Salvesen

Kan biblioteket finne svaret?

**En kvalitativ tilnærming til referansetjenesten
i norske folkebibliotek**



Gunhild Salvesen

Født 1944

Diplombibliotekar 1994

Underviser ved Bibliotek- og informasjonsstudiene ved
Høgskolen i Oslo

Pärm: Tove Ahlbäck

Åbo Akademis förlag

Biskopsgatan 13, FIN-20500 ÅBO, Finland

Tel. int. +358-2-215 3292

Fax int. +358-2-215 4490

E-post: forlaget@abo.fi

<http://www.abo.fi/stiftelsen/forlag/>

Distribution: Oy Tibo-Trading Ab

PB 33, FIN-21601 PARGAS, Finland

Tel. int. +358-2-454 9200

Fax int. +358-2-454 9220

E-post: tibo@tibo.net

<http://www.tibo.net>

KAN BIBLIOTEKET FINNE SVARET?

Kan biblioteket finne svaret?

En kvalitativ tilnærming til referansetjenesten
i norske folkebibliotek

Gunhild Salvesen

ÅBO 2006

ÅBO AKADEMIS FÖRLAG – ÅBO AKADEMI UNIVERSITY PRESS

CIP Cataloguing in Publication

Salvesen, Gunhild

Kan biblioteket finne svaret? : en kvalitativ
tilnærming til referansetjenesten i norske
folkebibliotek / Gunhild Salvesen. -

Åbo : Åbo Akademis förlag, 2006.

Diss.: Åbo Akademi. – Summary.

ISBN 951-765-324-7

ISBN 951-765-324-7
ISBN 951-765-325-5 (digital)
Painosalama Oy
Åbo 2006

Forord

Biblioteket finner svaret (1992-1997) la grunnlaget for interessen for referansetjenesten og dens kvalitet. Arbeidet med prosjektet ga meg mye ny kunnskap, men etterlot seg også mange ubesvarte spørsmål. Det var derfor med stor takknemlighet jeg mottok stipend fra Norsk forskningsråd. Gjennom Bibliotekforskningsprogrammet fikk jeg mulighet til å studere noen av spørsmålene jeg satt tilbake med da prosjektet var avsluttet.

Denne studien hadde ikke latt seg gjennomføre uten hjelp fra bibliotek-Norge. En varm takk går derfor til de tilsatte ved de to bibliotekene som åpnet dørene for meg og lot meg få innblikk i både organisasjonen og referanseprosessen. I tillegg til å 'slippe meg inn', viste de stor tålmodighet under innsamlingen av data. Tusen takk!

Jeg vil også takke kollegaene ved Høgskolen i Oslo. De gir faglig inspirasjon og gjør arbeidsplassen til et trivelig sted å være. Det har også vært en glede å være student ved Ekonomisk-statsvetenskapliga fakulteten ved Åbo Akademi. Der har de vist en ekte interesse for prosjektet, og lagt de praktiske forholdene rundt arbeidet svært godt til rette.

Den største takken går imidlertid til mine to veiledere, Carl Gustav Johannsen og Jan Svennevig. Med sin faglige dyktighet og sine pedagogiske evner har de gjennom samtaler og kommentarer inspirert meg til å arbeide videre. Veiledningstimene har vært lyspunkter på veien mot målet.

Til slutt vil jeg takke barn og svigerbarn som har latt meg få tilbringe mye tid sammen med Andreas, Camilla, Guren, Halvor og Christian. Samværet med barnebarna gir meg nye krefter. Samtidig er det en påminnelse om at livet består av langt viktigere ting enn et doktorgrads-arbeid.

Oslo, september 2006

Gunhild Salvesen

Innhold

1	METODE OG TEORI.....	4
1.1	Bakgrunn og motivasjon	4
1.2	Hensikten med studien	5
1.3	Metode og design	6
1.3.1	Metode.....	6
1.3.2	Populasjon og utvalg	7
1.3.3	Datainnsamling.....	9
1.4	Transkribering	12
1.5	Kvalitet og service.....	14
1.5.1	Innledning.....	14
1.5.2	Kvalitet	15
1.5.3	Kunder	22
1.5.4	Service	22
1.5.5	Serviceproduksjon	23
1.5.6	Servicekvalitet	26
1.5.7	Referansetjenesten.....	31
1.5.8	Referansetjenestens kvalitet	32
1.5.9	Oppsummering	40
1.6	Samtaleanalyse	41
1.6.1	Conversation analysis.....	41
1.6.1.1	All samtale er strukturert	44
1.6.1.2	Tur- og turtakingssystemet.....	44
1.6.1.3	Sekvenser	45
1.6.1.4	Avpassede par	46
1.6.1.5	Preferanse.....	48
1.7	Sosiale relasjoner i interaksjon.....	50
1.7.1	Ansikt	50
1.7.2	Høflighetsstrategier	52
1.7.3	Makt, dominans og asymmetri	54
1.8	Institusjonelle samtaler.....	56
1.9	Referanseintervjuet.....	59
1.9.1	Tidligere analyser av referanseintervjuet	59
2	EMPIRISK ANALYSE.....	65
2.1	Referanseintervjuets deler	65
2.1.1	Åpning.....	65
2.1.1.1	Hvem åpner og hvordan åpnes samtalen?	65
2.1.1.2	Brukerens åpningsspørsmål.....	72

2.1.1.3	Oppsummering	76
2.1.2	Forhandling og svar	76
2.1.2.1	Bibliotekarens respons på referansespørsmålet	78
2.1.2.1.1	Repetisjoner	81
2.1.2.1.2	Tilbakekoblings signaler	83
2.1.2.1.3	Personlig engasjement	84
2.1.2.1.4	Responser som <i>ikke</i> gir brukeren mulighet til å spesifisere sitt behov	86
2.1.2.2	'Saken' undersøkes	87
2.1.2.2.1	Brukerens respons på litteraturforslagene	93
2.1.2.3	Interaksjoner som avsluttes med et negativt svar	102
2.1.2.4	Samtaler der forhandlingen utgår	112
2.1.2.5	Oppsummering	115
2.1.3	Søkesekvensen	117
2.1.3.1	Søkepause	121
2.1.3.2	Når finner søkingen sted?	128
2.1.3.3	Søketermer	132
2.1.3.4	Målet med søkingen	134
2.1.4	Oppfølgingsspørsmål	137
2.1.5	Avslutning	139
2.1.5.1	Verdsettelse	142
2.1.5.2	Avtaler	147
2.1.5.3	Anmodninger	149
2.1.5.4	Hvem tar initiativet til å avslutte samtalen?	155
2.1.5.5	Oppsummering	157
2.2	Regulering av sosiale relasjoner	159
2.2.1	Sosiale roller	159
2.2.2	Høflighet	162
2.2.3	Latter	167
2.2.4	Asymmetri og dominans	173
2.2.5	Bibliotekaren i rollen som ekspert	175
2.2.6	Bibliotekarens dominansstrategier	184
2.2.7	Regulering av nærhet	196
2.2.8	Oppsummering	203
3	OPPSUMMERING OG KONKLUSJON	206
3.1	Samtaleanalyse og kvalitetsbegrepet	206
3.2	Karaktertrekk ved samtalen	207
3.2.1	Innhold og struktur	207
3.2.2	Sosiale relasjoner	212
3.3	Totalkvaliteten på referansetjenesten	214
3.4	Studiens konsekvenser for synet på referanseintervjuet	216
	SUMMARY	218
	LITTERATUR	229

1 Metode og teori

1.1 Bakgrunn og motivasjon

Tittelen på avhandlingen er ment å gi assosiasjoner til *Biblioteket finner svaret*, et landsomfattende prosjekt som ble gjennomført i årene 1992-1997, og som hadde som siktemål å forbedre kvaliteten på referansetjenesten ved norske folkebibliotek.

Som en del av *Biblioteket finner svaret* ble det høsten 1993 gjennomført en skjult undersøkelse for å kartlegge kvaliteten på referansetjenesten ved store norske folkebibliotek. Undersøkelsen omfattet bare bibliotekenes håndtering av faktaspørsmål, det vil si en forholdsvis liten del av det en vanligvis forbinder med referansearbeid. Likevel fikk undersøkelsen stor oppmerksomhet både i Norge, Sverige og Danmark. Det skyldtes nok i første rekke resultatet. Bare 23.8 % av spørsmålene ble korrekt besvart (Salvesen 1994a). Inntil da hadde tilsvarende undersøkelser i andre land vist at bibliotekbrukerne får svar på omkring halvparten av spørsmålene sine (f.eks. Hernon 1987).¹

Mange mente at den lave prosenten kunne forklares med at det ikke bare var fagutdannede bibliotekarer som hadde besvart testspørsmålene. Observasjoner gjort under datainnsamlingen tydet på det samme, men den skjulte undersøkelsesformen lot seg ikke kombinere med spørsmål om utdanning. Derfor ble det våren 1995 sendt ut spørreskjema for å kartlegge referansepersonalets utdannings- og erfaringsbakgrunn. I tillegg ble det bedt om vaktplaner for én bestemt uke. Disse vaktplanene, kombinert med personalopplysningene, gjorde det mulig å finne ut hvem som til enhver tid satt i referanseskranken. Resultatet viste at bibliotekardekningen gjennomsnittlig var 78.5 % (Salvesen 1996). Dersom uken er representativ, betyr det at publikum møter fagutdannede bibliotekarer i over 3/4 av bibliotekenes åpningstid. Undersøkelsen viste også at referansebibliotekarene jevnt over hadde lang praksis. Dermed var det ikke en utstrakt bruk av merkantilt personale som var årsaken til den lave korrekthetsprosenten, heller ikke manglende erfaring hos bemanningen.

I rapporten *Finner biblioteket svaret?* pekes det på mulige årsaker til resultatet (Salvesen 1994a). I tillegg til ufaglært arbeidskraft, trekker forfatterne fram at referansesamlingene ble dårlig utnyttet, at referanseintervju bare ble brukt i liten grad, at bibliotekene kun i begrenset

¹ Gerne omtalt som "the 55 percent rule".

omfang benyttet ressurser utenfor egen samling, og at forventningene til de elektroniske biblioteksystemene var uberettiget høy (Salvesen 1994a). Disse variablene ble imidlertid ikke undersøkt den gangen. Resultatet var at en satt tilbake med flere ubesvarte spørsmål da prosjektet var over. Det var bakgrunnen og motivasjonen for mitt valg av doktorgradsoppgave.

1.2 Hensikten med studien

Et overordnet mål for denne studien er å bidra til å sikre kvaliteten på referansetjenesten. Det gjøres ved å studere variabler knyttet til kvaliteten på tjenesten. Fokuset ligger på analyse av samtalen mellom bruker og bibliotekar, men i tillegg undersøker jeg faktorer som søking og oppfølgingsspørsmål. Sammen med kommunikasjon er dette variabler som er spesielt interessante fordi de lar seg forbedre lokalt gjennom initiativer i det enkelte bibliotek, uten tilførsel av økte ressurser (Johannsen 1998).

På bakgrunn av funnene som blir gjort, håper jeg å kunne gi svar på følgende spørsmål

- Hvilke samtaletrekk karakteriserer referanseintervjuet?
- På hvilken måte påvirkes total kvaliteten på referansetjenesten av typiske trekk ved samtalen og søkingen?
- I hvilken utstrekning har studien konsekvenser for det tradisjonelle synet på referanseintervjuet?

Litteraturen gjengir mange studier av referanseintervjuet, men ingen av disse har så vidt jeg kjenner til, benyttet conversation analysis som metode for å avdekke samtalens struktur. Jeg har heller ikke sett at teorier om sosialt ansikt (Goffman 1982) og høflighetsarbeid (Brown 1988) har hatt noen plass i denne forskningen. I en samtale mellom bruker og bibliotekar vil det nødvendigvis oppstå situasjoner hvor personlige og sensitive emner er til behandling, men å knytte det til ansikt og høflighet har ikke vært tradisjon innen bibliotekfaget.

Servicekvalitet og kundens opplevelse av service er grundig behandlet i næringslivs-litteraturen, men samspillet mellom partene har ikke blitt vektlagt i særlig grad. Teorier om ansikt og ansiktsarbeid (Goffman 1982, 1992) er også der fraværende, det samme er Brown

og Levinsons modell om høflighet (Brown1988). Dette er aspekter som er svært interessante for den opplevde servicekvaliteten, blant annet fordi skader på deltagerens sosiale ansikt påvirker samtaleklimaet (Landqvist 2001). I tillegg vil den sosiale relasjonen mellom bibliotekaren som ekspert og brukeren som lekmann ha betydning for interaksjonen. I utgangspunktet er forholdet preget av distanse og asymmetri, noe som vil gi deltakerne ulike muligheter til å bidra i samtalen (Brown 1988).

Studier som tidligere har vært foretatt omkring referanseintervjuet, har resultert i at lærebøkene, og litteraturen ellers, opererer med noen 'vedtatte' normer for *hva* bibliotekaren skal spørre brukeren om, og *hvordan* dette skal gjøres (f.eks. King 1972, Dewdney 1997, Hald 2001, Ross 2002). Dette tradisjonelle synet har også påvirket forskerne. De har gjerne undersøkt hva det tales om, hva slags spørsmål bibliotekaren stiller, om det er åpne eller lukkede spørsmål osv. (Lynch 1977, 1978, Dervin 1986, Nordlie 2000). Ved hjelp av samtaleanalyse, teorier fra Goffman og Brown og Levinson håper jeg å avdekke andre trekk ved samtalen, trekk som kanskje får konsekvenser både for undervisning og praksis.

1.3 Metode og design

1.3.1 Metode

Å vurdere eller måle kvaliteten på folkebibliotekenes referansetjeneste er et forholdsvis nytt forskningsfelt. Derfor finnes det ingen etablerte tradisjoner som sier hvordan dette skal gjøres (Renborg 1995). Det er imidlertid klart at referansetjenesten er for komplisert til å bli analysert ved hjelp av én enkelt metode, og den er for sammensatt til å kunne forstås ved bruk av ett evalueringsverktøy (Murfin 1995).

Riktignok advarer Silverman (2000) mot bruken av flere metoder (triangulering) da det ofte fører til dårligere dataanalyse. En vil aldri kunne få vite hele sannheten eller få et komplett bilde av undersøkelsesobjektet uansett, skriver han. Når jeg likevel har valgt å kombinere observasjon, lydopptak og logg, er det fordi jeg ønsker å studere kvalitetskomponenter som vanskelig lar seg undersøke ved hjelp av én enkelt metode. For eksempel vil opptak av referanseintervjuet sammen med utskrift av bibliotekarens søk i egen database si noe om hvorvidt den automatiske katalogen fremdeles blir brukt som et slags orakel (jf. Salvesen 1994a). Lydopptak og logg vil også gjøre det mulig å se hvilke søkestrategier som benyttes.

Observasjonsskjema er blant annet brukt til registrering av bibliotekarens tilgjengelighet, det vil si om bibliotekaren er til stede i skranken eller ikke når brukeren kommer, om hun eventuelt er opptatt, og i tilfelle med hvilke oppgaver. Skjemaet inneholder også opplysninger om brukerens alder, kjønn og høyest fullførte utdanning. I tillegg er det plass for dato, klokkeslett, bibliotekarkode, lengde på kø, vente- og transaksjonstid.² Også svarkildene, både de som bibliotekaren foreslår/gir til brukeren, og de brukeren tar med seg hjem, er registrert der.

Å benytte videoopptak har ikke vært vurdert som et alternativ. For å fange opp interaksjonen mellom deltagerne utenfor skrankeområdet, måtte jeg da ha benyttet et godt synlig transportabelt kamera, dvs. en teknikk som høyst sannsynlig ville ha påvirket partenes væremåte og dermed også resultatet av studien. For at situasjonen skulle bli mest mulig naturlig, valgte jeg derfor observasjon og lydopptak.

Studier av institusjonell interaksjon har vist at videoopptak gir verdifull kontekstuell informasjon. I denne avhandlingen konsentrerer jeg meg imidlertid om referanseintervjuets struktur og mønster, og disse trekkene ved samtalen er det fullt ut mulig å studere bare på grunnlag av lydopptak og utskrifter.

Svarene, eller den objektive kvaliteten, måles også i denne undersøkelsen ved hjelp av antall korrekte svar. For faktaspørsmål er det enkelt å avgjøre om svaret er korrekt eller ikke, for emnespørsmålene kommer problemene omkring relevans inn. Derfor er vurderingen av disse svarene begrenset til objektiv relevans, det vil si om det er samsvar i innhold mellom brukerens uttrykte informasjonsbehov og dokumentene han får (Salvesen 1994b).

1.3.2 Populasjon og utvalg

Utgangspunktet for undersøkelsen er folkebibliotek i kommuner med over ti tusen innbyggere. Valget er gjort fordi jeg ser på dette arbeidet som en forlengelse av prosjektet *Biblioteket finner svaret*, der all datainnnsamling foregikk i 'store' kommuner, det vil si i

² Det er brukt stoppeklokke til måling av tid.

kommuner med over ti tusen innbyggere. Av praktiske og økonomiske hensyn er det foretatt en geografisk avgrensning for denne studien. Bare folkebibliotek som ligger i Østlandsområdet er valgt.

Det ble tidlig klart at datamengden ville begrense hvor mange bibliotek som kunne være med i undersøkelsen. Valget stod mellom to eller tre. Det som til slutt førte til at jeg valgte to, var avgjørelsen om å bruke en tidkrevende metode til analyse av referanseintervjuene.

Forespørsel om å delta i undersøkelsen ble sendt skriftlig til de to utvalgte bibliotekene. På forhånd hadde det vært telefonisk kontakt med biblioteksjefene for å høre om de stilte seg positive til undersøkelsen. Men selv da biblioteket som organisasjon hadde sagt ja til å delta, var det opp til hver enkelt referansebibliotekar om de ville være med i undersøkelsen eller ikke.

Det har ikke vært gjort noe forsøk på å foreta et representativt utvalg av brukere eller spørsmål. Det er heller ikke satt noen nedre grense for alder på brukerne. Selv om andre forskere som for eksempel Dewdney (1992) har valgt å sette grensen ved atten år, er ungdomsskoleelever tatt med i denne studien. De utgjør en forholdsvis stor brukergruppe i folkebibliotekene, og bidrar dermed til at bildet av interaksjonene som finner sted i et vanlig norsk folkebibliotek, blir så fullstendig som mulig. De eneste utvalgskriteriene som er benyttet her, er at brukeren har henvendt seg i referanseskranken i voksenavdelingen og at spørsmålene har vært av emnemessig eller faktisk karakter. Målet med undersøkelsen er å studere interaksjonen mellom bruker og bibliotekar i et forsøk på å identifisere faktorer som kan ha betydning for den totale kvaliteten på referansetjenesten. Derfor var antall interaksjoner viktigere enn representativitet. Det gjaldt å samle så mange møter mellom bibliotekar og bruker at særpregene ble tydelige. Samtidig hadde jeg et ønske om å få mange nok interaksjoner til at skjevheten som den enkelte bibliotekars personlige stil ville gi, kunne elimineres.

Dataene består av i alt to hundre og tjueto interaksjoner. I dette materialet er alle seksten bibliotekarene (tolv kvinner og fire menn) som arbeidet i referanseskranken på det tidspunktet datainnsamlingen fant sted, representert. I utgangspunktet reservertet to bibliotekarer seg fra å delta, men begge forandret mening før selve datainnsamlingen startet. Av de vel to hundre interaksjonene er tjue, det vil si ti fra hvert bibliotek, plukket ut for nærmere analyse. Dette er

samtalene idb 2, idb 15, idb 16, idb 20, idb 29, idb 30, idb 32, idb 36, idb 37, idb 52, idb 55, idb 57, idb 65, idb 68, idb 73, idb 80, idb 82, idb 108, idb 118 og idb 137. Disse har en sammenlagt interaksjonstid på 2 timer og 3 minutter og dekker

- alle referansebibliotekarene i de to bibliotekene
- ulike grupper brukere, klassifisert etter alder, kjønn og utdanning
- ulike typer spørsmål, det vil si spørsmål av både faktisk og emnemessig karakter
- ulike ukedager
- ulike tidspunkter på dagen
- rolige og travle perioder³

1.3.3 Datainnsamling

Brukerne ble gjort oppmerksomme på undersøkelsen ved en plakat plassert lett synlig på referanseskranken. Også for dem var deltakelsen frivillig, men ingen reservert seg mot å delta.

Innsamling av data ved bibliotek A ble gjort i uke 51 i 2000 og uke 2 i 2001. Ved bibliotek B foregikk datainnsamlingen over en 3-ukers periode i 2001 (uke 7-9).

Ved å gjennomføre datainnsamlingen i løpet av desember, januar og februar, var jeg sikret perioder hvor bibliotekene erfaringsmessig blir mye brukt av alle deler av befolkningen. I disse månedene strømmer det ikke bare på med brukere som skal ha jule- eller hobbybøker. I denne perioden er også skoleelever og studenter som trenger litteratur til sine oppgaver, ofte innom.

For å få et så dekkende materiale som mulig, foregikk innsamlingen av data under alle åpningsdager og på alle tider av dagen. Dermed er både travle og rolige perioder dekket. Og ved å legge den praktiske gjennomføringen til ulike dager og forskjellige tidspunkter på dagen sikret jeg å få med samtlige bibliotekarere og ulike kategorier brukere.

³ Periodene er definert på grunnlag av ventetid. Ti brukere har ventet mer enn 3 minutter, ti har ventet mindre.

Til lydfesting av samtalene er det brukt minidisc. Den er liten og lett å bære og gir i tillegg god kvalitet på opptakene. Discen ble betjent av referansebibliotekarene. Avtalen var at hver gang en bruker nærmet seg referanseskranken, skulle bibliotekaren som bar den, skru den på.⁴ Dersom henvendelsen ble betraktet som uinteressant for studien, kunne opptaket avsluttes. Det kunne være rene verifiserings- eller beholdningsspørsmål, reserveringer, spørsmål om hvor bestemte dokumenter var plassert etc. Dette førte imidlertid til noen problemer. En henvendelse som i utgangspunktet var spørsmål om et bestemt dokument, kunne utvikle seg til et rent emnespørsmål, og noen av interaksjonene som ut fra utvalgskriteriene skulle være med, ble ikke tatt opp fordi bibliotekaren mente hun hadde slått på discen, mens hun i virkeligheten hadde slått den av. I enkelte samtaler manglet også åpningen på grunn av at opptaket startet litt for sent. Disse samtalene er senere slettet og er ikke med i korpusen på vel to hundre interaksjoner.

Observasjon av møtet mellom bruker og bibliotekar kunne gjennomføres ved at jeg plasserte meg så nær referanseskranken som mulig. Når partene forflyttet seg ut i utlånsarealet, fulgte jeg etter. Transaksjonen foregikk dermed ikke i en helt ut naturlig setting, og en kan tenke seg at både bruker og bibliotekar ble påvirket av en utenforstående tredjeperson som hele tiden var til stede. Denne usikkerheten må en imidlertid godta når en åpent studerer mellommenneskelige relasjoner. Dessuten viser Jardines undersøkelse at bibliotekarene er så opptatt av arbeidet at de knapt har tid til å 'spille' hjelpsomme, entusiastiske eller vennlige (Jardine 1995). Spesielt gjelder dette i travle perioder (Dewdney 1992). Likevel vil nok noen forandre væremåte. En av referansebibliotekarene i min undersøkelse fortalte at hun ikke klarte å glemme at det foregikk opptak, og at hun derfor hele tiden prøvde "å gjøre det bedre". En annen mente at hun stilte færre spørsmål til brukeren på grunn av at samtalene ble tatt opp. Mine observasjoner tydet på at brukerne ble noe annerledes behandlet på starten av undersøkelsesperioden, men at bibliotekarene etter hvert som de ble vant til å bære mikrofon og ha en observatør til stede, falt tilbake til det 'normale' igjen.

Som Lynch (1977) og Dewdney (1992) har påpekt tidligere, så det heller ikke i denne undersøkelsen ut til at brukerne ble nevneverdig påvirket verken av opptakene eller at det ble gjort observasjonsnotater, selv om et par bemerket situasjonen innledningsvis, slik eksempelet under viser.

⁴ I travle perioder kunne den stå på hele tiden.

Eks. 1 (idb 15)

B1: Kan jeg hjelpe deg med [noe?]

K: [Her] foregår det en undersøkelse står det

B1: Ja det gjør det

K: @ Ja <@ Ja vel @> @@

<@ jaha @>

1.4 Transkribering

Transkriberingen er foretatt av forfatteren. Transkripsjonssystemet som er brukt, er utviklet av Du Bois, Schuetze-Coburn, Paolino og Cumming (Discourse transcription 1992, Outline of discourse transcription 1993). Dette er et system som ikke er vanlig innen den etnometodologiske samtaleforskningen, men når jeg likevel har valgt å transkribere etter Du Bois mfl., er det fordi systemet ofte blir benyttet av samtaleanalytikere i Norge. Jeg har imidlertid foretatt et par justeringer når det gjelder markering av pausenes lengde.

Nedenfor følger en liste med brukte transkripsjonssymboler.

ENHETER

Ny intonasjonsenhet	(hardt linjeskift. I siteringer / (skråstrek))
Avbrutt ord	-
Avbrutt intonasjonsenhet	--

TALERE

Identitet / turen starter	
Bruker	K:
Bibliotekar	B:
Overlappende tale	[]

INTONASJONSKONTUR

Fortsettelsesintonasjon	,
Spørrende intonasjonskontur	?

AKSENT OG FORLENGING

Trykksterkt ord	,
Emfatisk trykk	!
Forlenging av lyd	=

PAUSE

Turskifte uten pause	(0)
----------------------	-----

Kort (<0.4)	..
Lang (>0.4)	(N)

IKKE-SPRÅKLIGE LYDER

Fra taleapparatet	(KREMTER)
Innpust	(H)
Utpust	(Hx)
Latter	@ (ett tegn for hver 'stavelse')

KVALITET

Lav stemmestyrke (piano)	<P P>
Høy stemmestyrke (forte)	<F F>
Høyt tempo (allegro)	<A A>
Tale på innpust	<H H>
Latterkvalitet (leende eller lattermild tale)	<@ @>

TRANSKRIBERERENS PERSPEKTIV

Kommentar	((SØKER))
Usikker transkripsjon	<X X>
Uhørbar stavelse	X

For å sikre deltagerne full anonymitet, er alle egennavn byttet ut med fiktive navn.

1.5 Kvalitet og service

1.5.1 Innledning

I de store folkebibliotekene finner en gjerne et skilt som forteller at brukere som ønsker informasjon, skal henvende seg i referanseskranken. Slik kommer mange i kontakt med referansetjenesten og referansebibliotekarene. For en del av disse brukerne blir referanseavdelingen synonym med biblioteket, og referansetjenesten og måten den utføres på, bestemmende for oppfatningen av hele virksomheten (Tyckoson 1992). De som opplever en positiv referansesituasjon, vil tenke positivt om biblioteket som helhet, mens brukere som har negative erfaringer med referansetjenesten, gjerne vil tro at resten av biblioteket har samme kvalitet og servicenivå (Tyckoson 1992). Referansetjenesten er altså mer enn spørsmål om korrekte svar. Den har også betydning for bibliotekets organisasjonsprofil eller ansikt utad. *Hva* slags svar brukeren mottar, og *hvordan* han får det overlevert, bestemmer ikke bare bildet han har av referansetjenesten. Kvaliteten på tjenesten blir også avgjørende for bibliotekets 'image'.

Kvalitet er ikke noe nytt tema i referanselitteraturen. I de siste tjue til tretti årene har det vært fokusert både på kvalitetssikring, kvalitetsutvikling, kvalitetsledelse og kvalitetsmåling. Rapportene fra *Biblioteket finner svaret* representerer dermed ikke noe nytt. De føyer seg inn i en lang rekke dokumenter som omhandler kvaliteten på referansetjenesten. Likevel var prosjektet og rapportene viktige for (folke)bibliotekvirksomheten i Norge. De satte ikke bare i gang en omfattende diskusjon omkring referansetjenestens kvalitet, men viste også at det var behov for videre forskning på området. Dette ble også understreket av Carl Gustav Johannsen, som evaluerte prosjektet: "Betoningen af behovet for nye undersøgelser er utbredt" (Johannsen 1998 s. 16).

Dersom det skal banes vei for målrettede forbedringstiltak, er en identifikasjon av de bakenforliggende årsakene til kvalitetsproblemene nødvendig. Dette ble påpekt allerede i 1984 av Shavit, som blant annet skriver at spørsmålet ikke bare er "how accurate is the reference librarian's response [...], but also why is the answer inaccurate?" (Shavit 1984 s. 237). I ettertid har dette blitt gjentatt av flere, blant annet Lancaster (1984), McClure (1984) og Pierce (1984). De vektlegger alle behovet for å identifisere faktorer som fører til feil, og

dermed til redusert kvalitet. Det samme gjør Whitlatch, som føyer til at referanseforskningen fremdeles bare er på begynnerstadiet (Whitlatch 1992).

Skal en studere kvalitet, må en imidlertid vite hva kvalitet er. Først da kan en foreta målinger av kvaliteten. Når det i tittelen på avhandlingen stilles spørsmål om bibliotekene klarer å finne svar på referansespørsmålene, er det nødvendig både med en teoretisk diskusjon om hvilke aspekter som har betydning for resultatet, og en empirisk studie av tjenesten.

1.5.2 Kvalitet

Ordet kvalitet brukes daglig i mange sammenhenger, uten at det blir gitt noen forklaring på hva som ligger i begrepet. "Easy to recognise ... difficult to define" - slik åpner Brophy (1996 s. 3) sin bok. Pirsig sier omtrent det samme: "though Quality cannot be defined, you know what it is" (Pirsig 1974, gjengitt etter Brophy 1996 s. 3). Det er altså lett å gi eksempler på hva kvalitet er, eller ikke er. I *Finner biblioteket svaret?* slås det for eksempel fast at kvaliteten på den delen av referansearbeidet som der ble målt, var for dårlig (Salvesen 1994a).

Folk flest forbinder nok kvalitet med et sluttprodukt og dets egenskaper, men kvalitet har også noe med opplevelser og behov å gjøre. I næringslivslitteraturen ser en for eksempel at kvalitet er knyttet til kundenes behov. Å identifisere dette behovet er imidlertid ingen lett oppgave. For det første varierer behovet fra person til person (Brophy 1996). En Lada kan betraktes som et produkt med høy kvalitet av en som bare ønsker seg en driftssikker og billig bil, men hvis kravet er at bilen også skal ha høy sittecomfort og gode kjøreegenskaper, vil ikke Lada være svaret. Dette eksempelet peker på noe essensielt ved kvalitet. Det som er kvalitet for én person, er nødvendigvis ikke kvalitet for en annen. Subjektivitet er altså et viktig aspekt ved kvalitetsbegrepet.

Synet på kvalitet vil også variere over tid, og fra sted til sted (Hult 1971, gjengitt etter Gummesson 1993). En bil som fikk en kvalitetspris i 2000, og som siden ikke har forandret på sine spesifikasjoner, vil i dag ikke bli betraktet som en kvalitetsbil i Norge. Oppfatningen av bilen vil imidlertid være en annen i utviklingsland, kanskje også vårt syn på den. Kvalitet er med andre ord knyttet til kontekst. Overfører en dette til referansearbeidet, betyr det at

brukere av referansetjenesten ved Deichmanske bibliotek i Oslo kanskje vil benytte andre kriterier enn brukerne i Alta når kvaliteten på referansetjenesten skal bedømmes.

Enkelte ganger har kvalitet også blitt forbundet med noe som er spesielt eller førsteklasses, noe ikke alle kan få eller ha tilgang til (Brophy 1996). Slik ble det som tidligere het Norges tekniske høgskole (NTH) sidestilt med kvalitet. Men ikke alle har bruk for det beste i alle situasjoner. I 17. maitoget vil nok de fleste foretrekke musikk fra det lokale korpset framfor fremragende spill utført av profesjonelle musikere uten tilknytning til stedet.

I forbindelse med det eksklusive nevner Aune (1994) også pris som kjennetegn på kvalitet. Det som koster mer, blir blant folk flest sett på som bedre enn det som er billigere. Derfor oppfattes gjerne en minnkåpe som vakrere enn en kalveskinnskåpe. Dette kvalitetssynet blir imidlertid imøtegått av flere (Brophy 1996). For eksempel fant Gerstner ingen direkte sammenheng mellom pris og kvalitet i sin undersøkelse av 145 ulike produkter (Gerstner 1985).

Kvalitet vil også si fravær av feil (Juran cop. 1999). Hvis en kjøper en kurv jordbær og finner noen råtne bær nederst i kurven, vil en ikke karakterisere det som god kvalitet, uansett hvor godt resten av bærene smaker. Det betyr imidlertid ikke at det som er feilfritt, nødvendigvis er av god kvalitet.

Ordet kvalitet kommer egentlig fra det latinske "qualis", som kan oversettes med 'hvordan sammensatt' eller slik som objektet virkelig er (Aune 1994). Her oppfattes kvalitet som noe håndfast, noe som kan måles. Dette faller sammen med det Dahlgaard (cop. 1992) og Lindøe (1996) omtaler som objektiv kvalitet, som ganske enkelt er produktets samlede mengde av egenskaper. Grönroos (1988) bruker betegnelsen teknisk kvalitet om 'hva' kunden får, mens Hernon (1998) snakker om "content" og "context". "Content" refererer til varen eller det kunden er ute etter. I biblioteket kan det være en spesiell bok, et svar på et spørsmål eller en plass på lesesalen. "Context" dekker selve opplevelsen av interaksjonen og omgivelsene rundt den. Går en tilbake til Grönroos (1988), finner en der et skille mellom teknisk og funksjonell kvalitet. Funksjonell kvalitet beskriver hvordan varen blir overlevert. Her inngår ventetid, køsystem, hvordan en blir behandlet av personalet osv.

Kvalitet består altså av minst to dimensjoner, objektiv og subjektiv kvalitet (Dahlgaard cop. 1992). Den objektive kvaliteten betegner produktets iboende egenskaper og kan slik oppfattes som noe absolutt, mens den subjektive kvaliteten er knyttet til kundens opplevelser og vurderinger av produktet, og er slik av relativ karakter. Dette synes de fleste å være enige om, selv om enkelte, som for eksempel Maynes (1975), hevder at objektiv kvalitet ikke eksisterer fordi all kvalitetsvurdering er subjektiv. Likevel har en til nå ikke klart å komme fram til én forklaring på hva kvalitet er, eller hvordan den i praksis kan måles, men ifølge Garvin (cop. 1988) er det i prinsippet fem hovedsynspunkter på kvalitet. Det er den transcendent, den produktorienterte, den brukerorienterte, den standardorienterte og den økonomi- eller verdiorienterte kvalitet.

Transcendent kvalitet. Det transcendent (oversanselige) kvalitetsbegrepet bygger på kvalitet som noe absolutt, universelt og eviggyldig, noe som hever seg over smak og mote, og som bare kan forstås og vurderes ut fra intuisjon, lærdom og erfaring. Her handler det mye om profesjonalisme, men også om god smak (Gummesson 1993). Sentralt i dette synet står Platons filosofi og spesielt hans betraktninger omkring skjønnhet, som er en av de platoniske former, og som bare kan erkjennes når en står overfor den. Overfører en dette til kvalitet, betyr det at en ikke på forhånd kan sette opp kriterier for hva kvalitet er. Fremragende kvalitet kan først oppfattes når en møter den. Rent praktisk fører det til at kvalitet ikke lar seg operasjonalisere. Dermed blir den også svært vanskelig å bestemme. Tilnæringsmåten egner seg derfor dårlig for vurdering av kvaliteten på referansetjenesten.

Produktorientert kvalitet (product-based). Denne kvaliteten beskrives ved hjelp av spesifikasjoner, som for eksempel antall aviser og tidsskrifter i abonnement i biblioteket. Dette er et positivistisk styrt syn som blant annet kjennetegnes av at kvalitet kan bestemmes objektivt ut fra målbare egenskaper. Uttrykket kan dermed relateres til det som hos Dahlgaard (cop. 1992) og Lindøe (1996) blir omtalt som objektiv kvalitet, hos Grönroos (1988) som teknisk kvalitet og hos Hernon (1998) som "content".

I bibliotekene har kvalitet tradisjonelt vært knyttet til samlingene, det vil si til hva bibliotekene har, og ikke hva de gjør (Hernon 1998). Også i norske folkebibliotek har kvalitet dreid seg om tall. Fram til 1990-årene har god kvalitet vært ensbetydende med lange åpningstider, nok personale, flotte lokaler, stor samling og mange ulike tilbud, med andre ord store ressurser (Salvesen cop. 2001). Jo større tall, desto bedre kvalitet.

Dette kvalitetsbegrepet er imidlertid ikke problemfritt. For det første er det ikke slik at de kvalitetsegenskapene som lar seg måle og telle objektivt, nødvendigvis er de viktigste. Det er heller ikke selvsagt at det finnes noen en-til-en-relasjon mellom helheten og summen av enkeltegenskapene. For eksempel kan hver enkelt musiker i en strykekvartett spille sin stemme aldeles utmerket uten at resultatet behøver å være av fremragende kvalitet. Samspillet kan blant annet skjemmes av ubalanse i styrke, eller av at de ikke spiller i takt.

Den største innvendingen er likevel at det produktorienterte kvalitetssynet ikke tar tilstrekkelig hensyn til kundenes preferanser. Her er det som regel ekspertene som definerer hva som er god og dårlig kvalitet, og deres kvalitetsoppfatninger er ikke nødvendigvis sammenfallende med kundenes. Faren er da at kvaliteten blir en ren 'ingeniørkvalitet' (Johannsen 1997), konstruert etter tekniske spesifikasjoner fastsatt av et byråkrati. Slik blir produsentene eksperter og kundene amatører (Gummesson 1993). I norsk folkebibliotekvesen er det Statens bibliotektilsyn som har hatt rollen som ekspert i denne sammenheng. Gjennom forskrifter og normer har de fastslått hva som er kvalitet i folkebibliotekene (Salvesen cop. 2001).

Til tross for svakhetene ved den produktorienterte kvaliteten, har dette kvalitetssynet preget mange av de undersøkelsene som tidligere har vært foretatt omkring kvaliteten på referansetjenesten (f.eks. Crowley 1971, Weech 1982, Elkær Hansen 1987, Salvesen 1994a, Jansson 1996). Kvalitet har der blitt definert som graden av korrekte svar.

Brukerorientert kvalitet (user-based). I sterk kontrast til den produktorienterte kvaliteten står den brukerorienterte, basert på at kunden eller brukeren er 'the ultimate quality judge'. Ut fra antagelsen om at den enkelte kunde stiller med ulike behov, ønsker, forventninger og krav, får det produktet som best tilsvarende kundens preferanser, per definisjon høyest kvalitet (Edwards 1968, gjengitt etter Garvin cop. 1988). Leverandørens oppgave blir da å gi kunden de varene eller tjenestene som dekker, eller kanskje også går utover mottakerens individuelle krav og forventninger.

Det brukerbaserte kvalitetsbegrepet opererer med fire kvalitetsegenskaper bygd på kundens opplevelser: Underforstått, eksplisitt, begeistrende og overflødig kvalitet (Johannsen 1995, 1997). Underforstått eller implisitt kvalitet betegner de egenskapene kunden forventer at produktet har. Forventningene bygger på profesjonelle standarder, markedskrav eller generell

kunnskap om hvilke egenskaper produktet vanligvis har (Johannsen 1997). Karakteristisk for denne typen kvalitet er at brukeren tar den for gitt og derfor ikke nevner den spesielt. Den representerer minimumsforventningene. For eksempel vil en bruker som henvender seg til et bibliotek med spørsmål om togtider, regne det som en selvfølge at biblioteket har oppdaterte rutetabeller, og at toget går på det tidspunktet biblioteket oppgir.

Eksplisitt kvalitet refererer til egenskaper kunden selv nevner som viktige for hvorvidt han skal bli tilfreds eller ikke. Dette er produktegenskaper som øker tilfredsheten dersom de er til stede, men som ikke fører til noen rettslig anklage om de ikke finnes, fordi fravær av eksplisitt kvalitet ikke blir sett på som en avgjort mangel ved produktet (Johannsen 1997). En ungdomsskoleelev som har fått i oppgave å skrive om juleskikker i andre land, vil antagelig ikke være fornøyd med mange store bøker om de enkelte lands julefeiring. Han vil nok foretrekke en samlet oversikt som gir mye informasjon på få sider. Likevel vil han ikke oppleve det som en mangel ved biblioteket dersom det ikke finnes en slik framstilling der.

Den begeistringsskapende kvaliteten betegner egenskaper som begeistrer, samtidig som de overgår kundens forventninger. Det er altså ikke nok at kvaliteten har et element av overraskelse i seg. Det som overrasker, må også verdsettes. Dermed kan ikke denne kvaliteten skape misfornøyde kunder. Det er imidlertid en fare for at det arbeides med den begeistringsskapende kvaliteten før den underforståtte er på plass. En bukett med friske blomster på hotellrommet vil ikke imponere dersom den står på et skittent bord.

I likhet med begeistringsskapende kvalitet, brukes også overflødig kvalitet om tilfeller der produktkvaliteten går utover forventningene, men uten å skape begeistring. Tvert imot kan overflødig kvalitet føre til irritasjon. Et eksempel kan være brukeren som spør etter *litt* litteratur om ett bestemt tema, og som får presentert et titalls dokumenter som svar. Bøkene skaper ikke bare frustrasjon ved at de pålegger brukeren mye arbeid i form av relevansvurdering. Interaksjonstida øker også ved at så mange dokumenter hentes fram, noe mange brukere vil oppleve som frustrerende. Irritasjonen kommer altså som et resultat av manglende samsvar mellom uttalt referansespørsmål og svar. Den overflødige kvaliteten skyldes da også som regel dårlig kjennskap til målgruppens behov og forutsetninger (Johannsen 1997).

Standardorientert kvalitet (manufacturing-based). Helt siden begynnelsen av forrige århundre har en vært opptatt av kvalitet i norsk bibliotekvesen, men først på 1990-tallet begynte en for

alvor å interessere seg for hvordan tjenestene ble utført. Dette hang blant annet sammen med en økende fokusering på kvalitetssikring og kvalitetsstandarder i det offentlige. For mange ble kvalitet nå ensbetydende med overensstemmelse med krav. Forskjellen på dette synet og en produktorientert tilnærming virker uklart, men den standardorienterte kvaliteten sier bare noe om hvor godt en i framstillingen lykkes med å produsere produkter i samsvar med de oppsatte krav og spesifikasjoner.⁵ Her dreier det seg om hvorvidt en når den planlagte kvaliteten eller ikke. Etter dette kvalitetssynet vil et bibliotek som overholder målet om å gi brukerne korrekt svar på 24 % av hurtigreferansespørsmålene ha like god kvalitet som et annet som klarer å nå sitt mål om en korrekthetsprosent på 60.

Fordelen ved standardorientert kvalitet er at den opererer med veldefinerte og målbare variabler, og slik blir lett å vurdere. Ulempen er at disse variablene ikke nødvendigvis trenger å avspeile kundenes behov. Et bibliotek som lover å besvare alle referansespørsmål innen tjuefire timer, skaper ikke i seg selv fornøyde brukere. Konformitet er bare én blant mange kvalitetsegenskaper (Johannsen 1997).

Økonomiorientert kvalitet (value-based). Sentralt i dette synet står kundens egen vurdering av hva han får i forhold til det han vil eller kan betale. Dette kvalitetsbegrepet er altså svært relativt. Hva som er akseptabel pris for et produkt, er en høyst subjektiv avgjørelse. Kan en for eksempel nøye seg med en genser fra H&M, eller skal en legge på noen hundre kroner og handle i en mer eksklusiv forretning? Denne kvalitetstilnærmingen kan likevel være nyttig for bibliotekene ved at den fokuserer på hvordan en best kan oppfylle brukernes behov og ønsker ut fra ressursene en disponerer. Med faste, og til dels lave budsjetter, kan det være en fordel med en kvalitetsdefinisjon som ”Quality is..... *the closest fit to users' needs that resources permit* [sic]” (Brophy 1993 s. 246).

De fleste kvalitetsdefinisjonene vil falle inn under en eller flere av de fem gruppene ovenfor. Gummesson (1993) mener likevel at Garvins klassifikasjon ikke dekker alle aspektene ved kvalitet i ordets moderne betydning. Dette forklarer han med at Garvin stort sett bygger sin inndeling på definisjoner hentet fra vareindustrien. Garvins grupperingsforsøk viser imidlertid at kvalitet er ”[...] an unusually slippery concept, easy to visualize and yet exasperatingly difficult to define” (Garvin cop. 1988 s. xi). Derfor blir det også vanskelig å si at et

⁵ Filosofien bak er å hindre produksjonsfeil ved ”making it right the first time” (Garvin cop. 1988 s. 44).

kvalitetssyn er mer korrekt enn et annet. Kanskje bør de ulike definisjonene heller kombineres, slik det er gjort et forsøk på i *Kvalitetsledelse og kvalitetssikring*, som er norsk og internasjonal standard. Der er definisjonen en blanding av produkt- og brukerorientert kvalitet.

Helheten av egenskaper en **enhet** [sic] [...] har og som vedrører
dens evne til å tilfredsstillte uttalte og underforståtte behov
(Norges standardiseringsforbund 1994 s. 8)

Denne definisjonen har flere fordeler. For det første er dette en kundeorientert definisjon ("tfredsstillte [...] behov"),⁶ som vil passe både i service- og industrisektoren. Enhet kan være produkt, prosess, organisasjon, system eller person, eller en kombinasjon av disse. Dermed kan definisjonen godt benyttes i forbindelse med referansetjenesten. I tillegg betraktes kvalitet her som noe helt. Kunden mottar ikke en rekke enkeltegenskaper som hver for seg vurderes. Definisjonen presiserer også at kundens behov nødvendigvis ikke trenger å være uttalt. Dette er et problem som er vel kjent fra referansearbeidet, men også fra andre som leverer tjenester. Bicknell (1994) skriver for eksempel at restaurantgjestene peker på lokalisering, mat eller atmosfære som grunner til at de frekventerer en restaurant, men når de så får spørsmål om hvorfor de ikke besøker andre, oppgir de perifere årsaker som hvor rent det var på toalettet sist de var der (Clean Bathroom Syndrome). Dette syndromet peker på noe vesentlig. Kundens/brukerens uttalte behov trenger ikke å være sammenfallende med hans virkelige behov.

Definisjonen i ISO-standarder er imidlertid forbundet med problemer. Ordet kunde eller bruker er ikke nevnt eksplisitt. Det inngår bare i merknadene til definisjonen. Dessuten kan det være vanskelig at definisjonen bare omtaler tilfredsstillte behov. Er det da kvalitet dersom en bruker får korrekt svar på sitt referansespørsmål, men opplever prosessen som ubehagelig? Informasjonsbehovet er dekket, men vedkommende vil antagelig likevel ikke være fornøyd, fordi hans ønsker, krav og forventninger til service ikke er innfridd. For å oppnå god kvalitet på referansetjenesten er det ikke nok bare å tilfredsstillte brukerens behov. Opplevelsen må også føles som positiv.

⁶ Kunden kan være både ekstern og intern i forhold til organisasjonen (se neste side).

1.5.3 Kunder

Mens den bibliotekfaglige litteraturen gjerne har omtalt kvalitet i kvantitative termer, har industri- og servicenæringen snakket om kvalitet i forbindelse med kunder (Bicknell 1994), fordi kundene der er "the most important part of the production line" (Deming 2000 s. 174). Men hvem er så disse kundene? Umiddelbart vil en tenke på kunde som en sluttbruker, en som mottar et (ferdig) produkt. I referansesituasjonen vil dette være spørsmålsstilleren. I nyere kvalitetslitteratur (f.eks. Grönroos 1988, Juran cop. 1992, Gummesson 1993) skilles det imidlertid mellom eksterne og interne kunder. Betegnelsen ekstern kunde brukes om sluttbrukeren, mens de interne kundene er tilsatte som på en eller annen måte er involvert i prosessen rundt sluttproduktet. For å identifisere disse, kan en se på hver enkelt medarbeider som en som produserer 'noe', det vil si leverer produkter eller tjenester videre til andre. På den måten får en et leverandør/kunde-forhold også internt. Referansebibliotekaren(e) vil da stå i et kundeforhold til de(n) som har ansvaret for hyllerydding, innkjøp, katalogisering, maskinvare osv. Slik virker personer som ikke møter brukeren direkte, inn på kvaliteten av referansetjenesten.

Denne sekvensen av relasjoner mellom leverandør og mottaker omtales gjerne som kvalitetskjeden, med sluttbrukeren som ende. Alle typer bibliotek tjenester passer godt inn i denne modellen, og for denne avhandlingen har det vært spesielt nyttig med konstruksjon av et leverandør/kunde-kart med referansebibliotekaren som sluttbruker.

1.5.4 Service

When consumers purchase a service, they purchase an experience (Bateson 1990 s. 325).

Jeg har pekt på hvor vanskelig det er å finne en entydig definisjon av kvalitet. I litteraturen ser en at det er like problematisk å finne én forklaring på hva service er. Det skyldes blant annet at de tradisjonelle modellene for kvalitet fra industrien ikke strekker til når service skal forklares (Collier 1990, Normann cop. 1991). Derfor definerer noen service som selve arbeidet, andre som måten det blir utført på. Likevel er forfattere som Grönroos (1984), Parasuraman (1985), Bowen (1990), Normann (cop. 1991), Edwards (1995) og Rowley (1996), med små variasjoner, enige om enkelte grunnleggende egenskaper ved service.

For det første er service delvis immateriell, det vil si abstrakt og u håndgripelig, noe en ikke kan ta eller føle på. Dette fører til at service er vanskelig å vurdere, selv etter kjøp eller forbruk. For det andre er kunden her noe mer enn bare kunde. Han deltar også i produksjonen av servicen. Dermed får han to roller, én som konsument og én som produksjonsressurs (Grönroos 1997). Kunden blir råmaterialet som skal bearbeides (Mills 1982). Slik blir kundens input, det vil si beskrivelsen av hva han ønsker, viktig for servicekvaliteten (Parasuraman 1985).

Videre er service en prosess, en serie aktiviteter som til sammen utgjør det kunden får og opplever. Den *er* ikke, men blir til under produksjonen (Grönroos 1997). Service eksisterer heller ikke når prosessen er over, noe som betyr at den ikke kan lagres eller gjenbrukes. Det neste kjennetegnet ved service er at produksjon og forbruk vanligvis er sammenfallende, det vil si at de foregår samtidig og på samme sted. Derfor er det vanskelig å trekke noe klart skille mellom produksjon og konsum (Parasuraman 1985, Normann cop. 1991). Vanligvis er det heller ikke noe mellomledd mellom leverandør og forbruker.

Enkelte forfattere peker også på at service er heterogen. I motsetning til fysisk gods er den ikke-standardisert (Gummesson 1993). Utførelsen vil som regel variere fra leverandør til leverandør, fra kunde til kunde og fra dag til dag (Parasuraman 1985). Dette skyldes blant annet at mennesker som råmateriale er variable og ustabile (Hasenfeld cop. 1983)

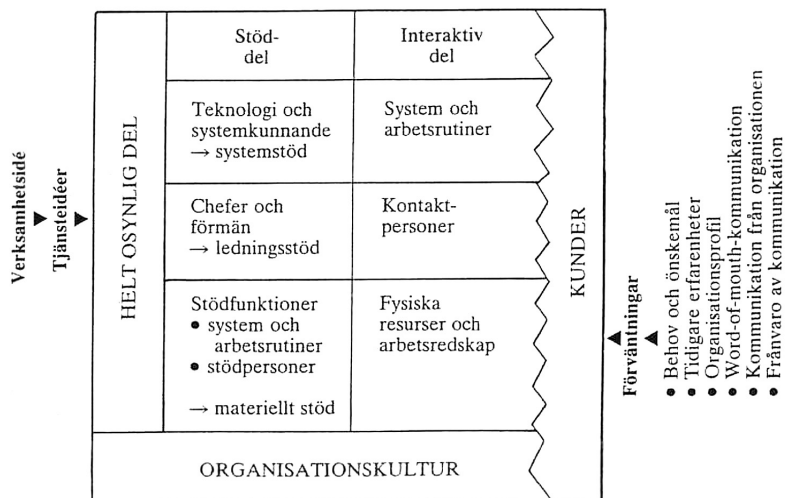
Selv om det i litteraturen finnes kritikk mot disse og andre lignende karakteristikk, virker skillet mellom vare og service klargjørende når en skal undersøke kvaliteten på referansetjenesten. På den ene siden er svaret et 'rent' produkt som kan vurderes ut fra målbare egenskaper. På den andre siden er tjenesten en prosess, som inneholder alt det som kjennetegner service. Referansetjenesten blir dermed en slags 'hybrid', eller som Normann uttrykker det, en servicepakke bestående av en kjernetjeneste (svaret) og tilhørende sekundære tjenester (hjelpetjenester) (Normann cop. 1991).

1.5.5 Serviceproduksjon

Produksjonen av service skjer i to stadier. Dels er det utvikling og konstruksjon av servicen, dels er det selve utførelsen av den konstruerte servicen (Gummesson 1993). Selv om

sluttbrukeren først og fremst oppfatter kontaktpersonalets egenskaper og atferd, de fysiske hjelpemidlene og det utstyret serviceorganisasjonen benytter, det vil si den synlige delen av produksjonssystemet, trengs det mange delprosesser lenger bak i organisasjonen for at produksjonsprosessen skal kunne gjennomføres.

Flere forfattere har presentert modeller som viser interaksjonen mellom den usynlige og den synlige delen i serviceproduksjonen. Her velger jeg å presentere Grönroos' modell (Grönroos 1988). Selv om denne behandler kunden mer kollektivt enn enkelte av de andre modellene som er gjengitt i litteraturen (Gummesson 1993), sammenfatter den de ulike kvalitetsskapende ressursene på en enkel og systematisk måte.



Figur 1. Serviceproduksjonssystemet (Grönroos 1988 s. 58)

Som en ser, er kunden plassert inne i organisasjonsrektangelet. Dette begrunner Grönroos med at kunden ikke bare er en ekstern bruker av servicen, men også en kvalitetsskapende ressurs som medvirker i produksjonen av den.

Organisasjonskultur betegner organisasjonens normer og vurderinger, samt dens måter å arbeide og tenke på. Grönroos (1988) poengterer at denne organisasjonskulturen alltid vil være der og påvirke virksomheten, uansett servicenivå.

Nærmest kunden er den interaktive eller synlige delen tegnet inn. Den består av de serviceskapende ressursene som kunden kommer i direkte kontakt med. Dette omfatter blant annet det som i modellen er kalt for kontaktpersoner. Hos andre forfattere brukes betegnelsen frontlinjepersonell. Grönroos (1988) skriver at kontaktpersonene ofte er de viktigste ressursene i systemet fordi det er disse som gjennom interaksjon med kundene, kan få fram deres behov og ønsker. Dessuten er det mulig for kontaktpersonene å justere produksjonen underveis dersom den ikke forløper i ønsket retning sett ut fra et kvalitetssynspunkt. Frontlinjepersonellet har med andre ord muligheter til å utføre umiddelbar kvalitetskontroll.

System og arbeidsrutiner betegner alt som organisasjonen 'må' følge. Det kan være bestemmelser om hvordan klager skal behandles, hvordan ulike skjemaer skal fylles ut, hvordan rekkefølgen på de ulike arbeidsoperasjonene skal være osv. Dette handler altså om faktorer som virker inn både på den objektive og subjektive kvaliteten. I referanseavdelingen kan det være regler som hvilke brukere en ikke foretar fjernlån for, hvilke henvendelser som tas først, personlige eller de over telefon, etc.

Med fysiske ressurser og arbeidsredskaper menes alle de fysiske ressursene som brukes og finnes i produksjonssystemet. Det er for det første alt som benyttes i selve produksjonen, men i tillegg kommer det fysiske miljøet rundt serviceproduksjonen, det Bitner (1992) omtaler som "servicescape".

Selv om Grönroos har skilt de tre komponentene system, kontaktpersoner og fysiske ressurser, er det vesentlig å huske på at kunden oppfatter dette som en helhet som bidrar til kvalitetsopplevelsen.

Bak den interaktive delen ligger "støddelen", som er skjult for kunden. Denne støtten er også delt i tre, ledelsesstøtte, materiell støtte og systemstøtte. Etter Grönroos' mening er ledelsesstøtten den viktigste av disse, for uten støtte derfra er det ikke mulig å opprettholde en servicekultur i organisasjonen. Hver eneste leder, uansett nivå, har et ansvar for at alle kvalitetsledd i vedkommendes avdeling er 'sterke' nok. Det er nemlig støttefunksjonene som skaper en stor del av forutsetningene for kundens opplevelser i det som ofte betegnes som sannhetens øyeblikk (Normann cop. 1991). Den *totale* kvaliteten skapes altså ikke i sannhetens øyeblikk alene, selv om kontaktpersonene og de øvrige elementene i den interaktive delen har innvirkning på utviklingen av interaksjonen med sluttbrukeren.

Totalkvaliteten oppleves eller virkeliggjøres i sannhetens øyeblikk. Derfor må deler av kvalitetsansvaret flyttes over fra referansebibliotekaren til ledere og medarbeidere i biblioteket.

Systemstøtten betegner for eksempel investeringer i teknologi, kunnskap og lokaliteter.

Den helt usynlige delen av organisasjonen er på sett og vis utenfor produksjonssystemet. Det er de delene som kundene ikke har noe kontakt med, og som heller ikke påvirker servicekvaliteten. Som eksempel på hva som kan finnes i denne usynlige delen, nevner Grönroos internt regnskap (Grönroos 1988).

Selv om kunden i denne modellen er ment å representere sluttbrukeren, kan modellen være et bilde på hele kvalitetskjeden. Dersom referansebibliotekaren er kunden, blir kontaktpersonene de medarbeiderne som leverer varer/tjenester direkte til den som arbeider i referanseavdelingen. For at disse leverandørene skal være motiverte til å levere størst mulig total kvalitet videre, er de også, i likhet med sluttbrukeren, avhengige av positive kvalitetsopplevelser i sine møter med leverandørene lengre fram i kjeden.

1.5.6 Servicekvalitet

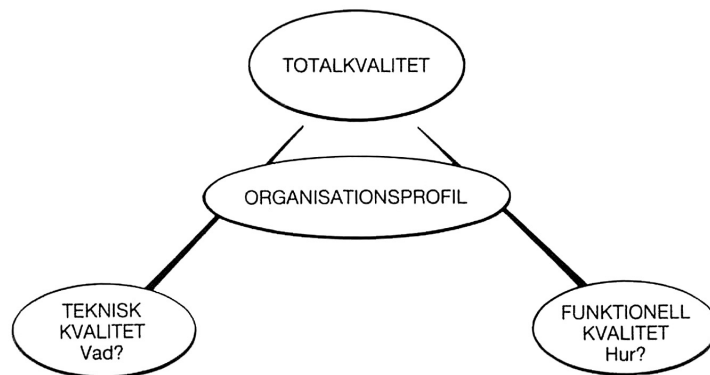
Det en vet om kvalitet og service, er ikke tilstrekkelig til å forklare servicekvalitet. Selv om temaet de to siste tiårene har blitt grundig behandlet i litteraturen, synes det å være enighet om at servicekvalitet "is an elusive and abstract construct that is difficult to define and measure" (Cronin 1992 s. 55). Likevel er det gjort flere forsøk på å gi en forklaring på hva som ligger i uttrykket. Grönroos (1984, 1988, 1997) mener for eksempel at total kvaliteten på en service består av tre komponenter.

- Teknisk kvalitet (det kunden får)
- Funksjonell kvalitet (hvordan prosessen oppleves)
- Organisasjonsprofil (image)

Organisasjonsprofilen har ikke noen direkte innvirkning på total kvaliteten, ettersom den ikke har noe med selve servicen eller serviceproduksjonen å gjøre. Den er mer et filter som den

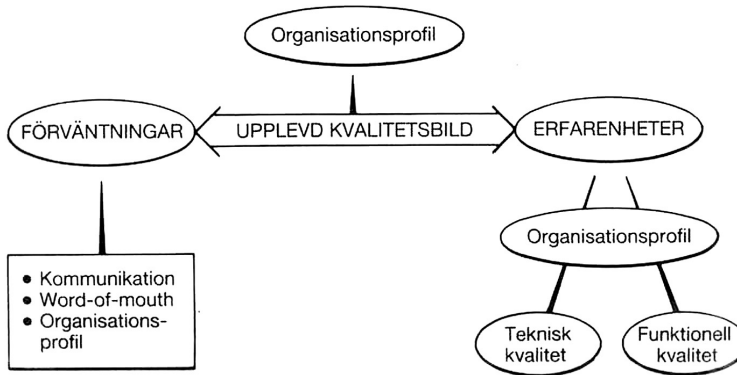
tekniske og funksjonelle kvaliteten ses gjennom (Grönroos 1988). Om profilen er bra, vil kunden se mer positivt på det han får og opplever, enn om profilen er dårlig.

Grönroos beskriver total kvaliteten som et kvalitetsbilde som oppstår mer eller mindre subjektivt hos kunden. En forutsetning for at dette totale kvalitetsbildet skal være godt, er at den tekniske kvaliteten, varen, er bra. Sammen med den funksjonelle kvaliteten eller opplevelsen avgjør den om kunden blir fornøyd eller ikke (Grönroos 1988).



Figur 2. Servicekvalitet (Grönroos 1988 s. 23)

Denne figuren inngår som en del av Grönroos' modell over opplevd servicekvalitet, hvor kvaliteten er et resultat av de forventningene en kunde har, og de erfaringene han gjør (Grönroos 1988). Etter denne modellen øker den opplevde kvaliteten når samsvaret mellom forventninger og erfaringer øker. Modellen sier imidlertid ingen ting om kvalitetsnivået.



Figur 3. Opplevd servicekvalitet (Grönroos 1988 s. 28)

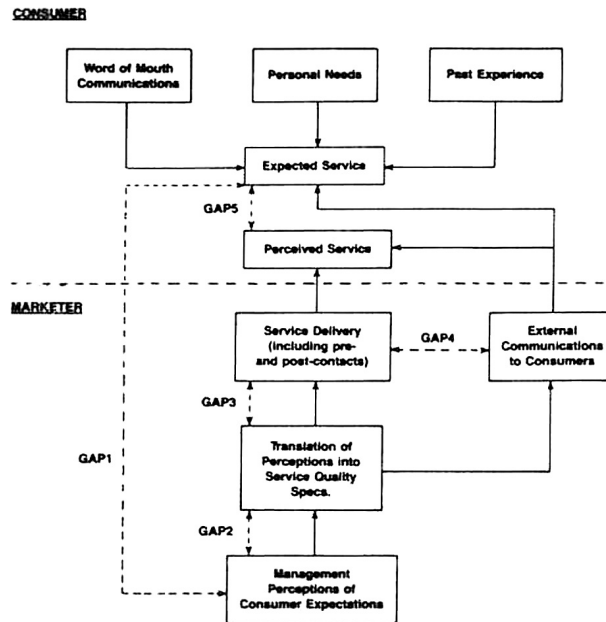
Den samlede opplevde servicekvaliteten påvirker bedriftens organisasjonsprofil. Dersom kunden har positive opplevelser, vil det danne seg et positivt bilde av virksomheten. Har han dårlige erfaringer, blir bildet negativt. Organisasjonsprofilen er imidlertid ikke bare et resultat av opplevelsene. Den virker også inn på kundens forventninger. Om profilen er god, øker forventningene, og vice versa.

De samme komponentene som Grönroos bruker, finner en også igjen i Parasuraman, Zeithaml og Berrys ”gap”-modell. Det er en kundeorientert tilnærming til servicekvalitet, hvor ”perceived service quality” defineres som en funksjon av kundens forventninger (expected service) og opplevelser (perceived service) (Parasuraman 1985).

Etter denne modellen er kvaliteten på servicen avhengig av størrelsen og retningen på ”gap” fem, som igjen avhenger av størrelsen og retningen på de fire andre. Det betyr at sprikene mellom

- kundens forventninger og ledelsens oppfatning av forventningene
- ledelsens oppfatning av kundens forventninger og spesifikasjonene for servicekvalitet
- spesifikasjonene for servicekvalitet og levert service
- levert service og ekstern kommunikasjon

alle virker inn på servicekvaliteten.



Figur 4. Servicekvalitet (Parasuraman 1985 s. 44)

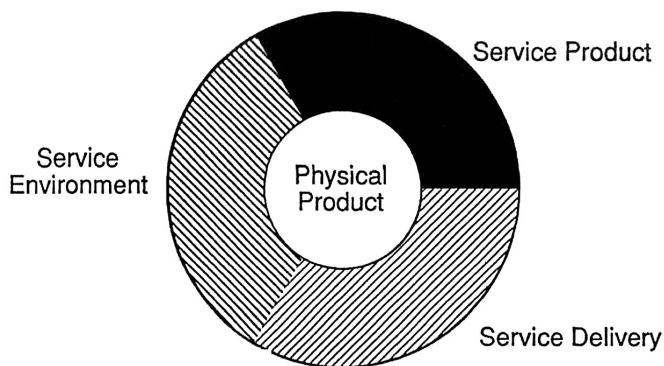
Arbeidet til Parasuraman, Zeithaml og Berry blir betraktet som et pionerarbeid, og "gap"-modellen har de senere årene inspirert mange forskere til nye studier omkring servicekvalitet. Enkelte av disse har imidlertid kommet med sterke innvendinger mot modellen. Parasuraman, Zeithaml og Berry blir blant annet kritisert for uttrykket "expected service" som noen mener ikke er entydig nok (f.eks. Teas 1993, Van Dyke 1997). Det har også blitt påpekt at det ikke er mulig å måle servicekvalitet ved det enkle regnestykket opplevd service minus forventet service (PS-ES). Til det knytter det seg for mange psykologiske mekanismer til opplevelsen av servicekvalitet (Van Dyke 1997). Cronin (1992) diskuterer forskjellen på tilfredsstillende av behov og servicekvalitet. Han er enig med Parasuraman og hans kolleger i at det er en relasjon mellom servicekvalitet og tilfredsstillende av behov, men setter spørsmålsteget ved hva som er virkning og hva som er årsak. Brown (1993) ser også problemer med "gap"-modellen, men hans innvendinger er knyttet til psykometri.

Et annet spørsmål er om servicekvalitet kan uttrykkes som en funksjon av forventet og opplevd service. Etter formelen vil kvaliteten være tilfredsstillende når PS (opplevd service) og ES (forventet service) er like store, eller mer enn tilfredsstillende når $ES < PS$. I praksis vil det si at om brukeren har små forventninger til servicen og servicen tilsvarer dette forventningsnivået, vil kvaliteten per definisjon være tilfredsstillende. Og selv når den erfarte

servicen er dårlig, vil kvaliteten være mer enn tilfredsstillende dersom forventningene er minimale.

En tredje kvalitetsmodell er signert Roland T. Rust. Han forklarer servicekvalitet ved hjelp av elementene ”service product”, ”service delivery” og ”service environment” (Rust cop. 1994). Produktet betegner servicen slik den er ment å være, og tilsvarende hva Lillestøl (1994) omtaler som overensstemmelse med krav. I referanseavdelingen vil svaret kunne være eksempel på et slikt produkt. I tillegg kan det være brukergarantier som for eksempel lover at ingen brukere skal vente mer enn tjuefire timer før de får svar fra biblioteket, eller mer enn ti minutter i kø før de blir ekspedert.

”Service environment” inkluderer flere aspekter som beskrives enten som interne eller eksterne. De eksterne fokuserer primært på den fysiske atmosfæren rundt servicen, mens ”internal environment” blant annet betegner organisasjonens kultur, struktur og servicefilosofi.



Figur 5. Kvalitetskomponenter (Rust cop. 1994 s. 11)

”Service delivery” kan knyttes til utførelse. Som hos Grönroos og Parasuraman tar Roland høyde for at kundene har forventninger både til leverandøren og det som skal skje. Hvis disse forventningene ikke oppfylles, resulterer det i misfornøyde kunder. Servicen som leveres, må altså samsvare med kundens forventninger.

Modellene som er presentert her, er bare et utvalg av det en finner i næringslivslitteraturen. Likevel gir de et overblikk og en viss forståelse for hva som ligger i begrepet servicekvalitet, selv om Gummesson (1993) mener at ingen modell kan gi et 'korrekt' bilde av servicekvaliteten. Han går faktisk så langt som til å advare mot modellene, fordi han mener de kan være direkte misvisende. Etter hans oppfatning kan ikke fenomen som servicekvalitet gjenskapes i det 'virkelige' liv ved hjelp av klart avgrensede geometriske figurer forbundet med piler. Som i matematikken, opererer en også her med 'grumsete' begreper, såkalte "fuzzy sets". Derfor framstiller han tjenestekvalitet som relasjoner mellom 'umulige' figurer. I hans omarbeidede 4 K-modell har alle begrepene fått en kjerne i uregelmessig form som så toner ut i en gråskala (Gummesson 1993).

Av de tre modellene som er vist her, er nok "gap"-modellen den som oftest blir sitert i den bibliotekfaglige litteraturen. Når jeg likevel har beskrevet alle tre, er det fordi jeg betrakter Grönroos som en av frontfigurene innen serviceforskningen i Norden, og fordi Rusts modell er et godt utgangspunkt for dette prosjektet. Sirkelformen får dessuten fram sammenhengen mellom enkeltkomponentene og helheten på en billedlig enkel måte.

1.5.7 Referansetjenesten

Bruker en systemmodellen, kan referanseprosessen karakteriseres som en logisk sekvens der input i form av et brukerspørsmål går til en bibliotekar, som ved hjelp av ulike handlinger kan presentere et svar som output. Dette er selvfølgelig en sterk forenkling av en kompleks prosess hvor Lancaster (1984) identifiserte over tretti faktorer, men modellen er likevel ofte brukt som illustrasjon på referanseprosessen.



Figur 6. Systemmodellen

En annen tilnæringsmåte kan være å benytte informasjonsteorien hvor informasjonen (fra referansekildene) går gjennom en kanal (referansebibliotekaren) til en mottaker (spørsmålsstilleren). Dette kommer til uttrykk blant annet hos Whittaker: "The purpose of reference and information service is to allow information to flow efficiently from information sources to those who need information" (Whittaker 1977 s. 57). Svakheten ved en slik modell, og også mange av de andre, er at de ser sluttproduktet eller svaret som målet: "The goal of information service is to provide an end-product: the information sought by the user" (American Library Association 1990 s. 262). Referanseprosessen blir dermed en parallell til vareproduksjonen der det sentrale blir å finne det produktet som best dekker kundens behov, mens opplevelsene rundt transaksjonen blir skjøvet i bakgrunnen.

Andre forfattere hevder at det ikke er informasjonen som sådan brukeren søker i en referansesituasjon, men heller en løsning på det som blir beskrevet som "problematic situation", "anomalous state of knowledge", "gap in knowledge", "state of uncertainty" eller lignende (Nordlie 2000). Disse kognitive innfallsvinklene forandrer ikke bare synet på prosessen. De understreker også referanseintervjuets betydning. I tillegg er de en påminnelse om at "the original question [...] is rarely the *real* question" (Katz cop. 2002 s. 130). Derfor kan referanseprosessen vanskelig framstilles som en rett linje fra punkt A til punkt B. Den bør heller ses på som en iterativ prosess, slik forfattere som for eksempel Bunge (1970, gjengitt etter Jahoda 1972), Rettig (1978) eller Alafiatayo (1996) gjør.

1.5.8 Referansetjenestens kvalitet

It is ironic that the primary activity of most libraries, i.e., the provision of timely and accurate information that meets the needs of its clientele, is an activity in which "half-right" services is provided" (Hernon 1986 s. 41)

Som tidligere nevnt, har folkebibliotekene hele tiden vært flinke til å kvantifisere aktivitetene sine, men de årlige statistikkene og årsrapportene er stort sett basert på 'input' og 'output'. Selv om antall aviser, totalt antall besøkende eller antall henvendelser i referanseskranken er viktige for lederne i planleggingsarbeidet, sier tallene ingen ting om kvaliteten på tjenestene som tilbys.

Fram til midten på 1960-tallet var studiene omkring referansetjenesten stort sett kvantitative undersøkelser. Det var åpne undersøkelser som beskrev hvilke referansekilder som ble brukt, hvem som benyttet dem, hvor ofte de ble brukt, brukernes status, hva slags emner det ble spurt etter, eller tiden det tok å svare. Rothstein (1964) refererer til noen få eksempler på undersøkelser av kvalitet, men først på 1970-tallet ble det for alvor stilt spørsmålsteget ved resultatene av referansetjenesten. Skifte av fokus skyldtes først og fremst Terence Crowleys undersøkelse i 1968. Da gjennomførte han den første skjulte testen for å måle kvaliteten på bibliotekenes referansetjeneste. Ved hjelp av testspørsmål, det vil si spørsmål med kjente svar, undersøkte han om det var en sammenheng mellom korrekt besvarte referansespørsmål og bibliotekenes budsjetter. Sammenhengen ble ikke bekreftet, men med denne studien skapte han en ny metode for evaluering av referansearbeidet. Det epokegjørende ved undersøkelsen var imidlertid ikke bare metoden, men også resultatet. Det viste seg at bare ca. 55 % av testspørsmålene ble besvart korrekt (Crowley 1971). Senere har denne korrekthetsprosenten blitt bekreftet i flere andre undersøkelser både i fag- og folkebibliotek, og i skjulte så vel som åpne tester (f.eks. Gers 1985, Hernon 1986, Benham 1987).

Denne typen kvalitetstester, der indikatoren er antall rett besvarte spørsmål, har også vært benyttet i Norden. Foruten i Norge har metoden vært brukt både i Danmark (Larsen 1983, Elkær Hansen 1987), Finland⁷ og Sverige (Jansson 1996). Disse undersøkelsene har imidlertid sine begrensninger. Å benytte testspørsmål er problematisk fordi spørsmålene må være av en viss vanskelighetsgrad, samtidig som de må være representative. Som regel er de også av faktisk karakter, og på den måten ikke representative for hele spekteret av spørsmål som 'vanlige' brukere stiller. Vanligvis tillater metoden heller ikke grader av korrekte svar. Dessuten fokuserer disse undersøkelsene bare på en del av referanseprosessen, mens resultatet ses på som representant for det hele (Childers 1987). Likevel er flere forfattere enige med Dilevko og Dolan om at "accuracy [...] is a key component in evaluating library service quality" (Dilevko 2000 s. 187). Ingen vil stole på en lege som gir riktig diagnose og behandling til bare halvparten av pasientene sine.

Selv om svaret må være en viktig del av kvalitetsvurderingen, er behovet for en mer kvalitativ tilnærming godt dokumentert i litteraturen (bl.a. Young 1985, Durrance 1989, Whitlatch 1989, Tyckoson 1992). Mål som "user satisfaction" og "user frustration" har derfor også blitt

⁷ Koivunen, Hannele (1980). Olin vakoilijana kirjastoissa. - S. 124-128. - I: Kirjastolehti. - Vuosik 73, 3.

brukt i evalueringen av referansetjenesten. Av de mer kjente bibliotekforskerne som har gjennomført prosjekter for å måle brukertilfredshet, hører T. Saracevic til de mye siterte (f.eks. Saracevic 1977). Resultatet av disse undersøkelsene viser at flesteparten av brukerne er godt fornøyd med referansetjenesten, til tross for at de får korrekt svar på bare omkring halvparten av spørsmålene sine (Tyckoson 1992).

Brukertilfredshet har også vært benyttet som kvalitetsmål i Norge. I en spørreskjemaundersøkelse foretatt i 1993 ønsket prosjektet *Biblioteket finner svaret* å kartlegge publikums egen evaluering av referanse kvaliteten. De ba derfor brukerne om å vurdere hvordan deres henvendelse til referanseskranken ble håndtert av personalet. Resultatet viste at flertallet var tilfreds (Høivik 1995). Dette står dermed i sterk kontrast til den kvaliteten på referansetjenesten som ble avdekket ved den skjulte undersøkelsen. Begge to foregikk omtrent samtidig, og populasjonen var også den samme, kommuner med over 10.000 innbyggere. Utvalget var imidlertid vesentlig mindre.

Ulempene ved slike brukerundersøkelser er blant annet at de synes å måle brukernes respons på bibliotekarenes personlighet og intensjon, heller enn kvaliteten på resultatet av referansearbeidet (Herman 1994). For å unngå "false positives"⁸ bør det derfor skilles mellom materiale og service, eller som Applegate (1993) skriver, "material satisfaction" og "emotional satisfaction".⁹ D'Elia (1983) benytter termene "objective measures" og "subjective user satisfaction", mens Bitner (cop. 1994) deler tilfredsheten opp i "service encounter satisfaction" som betegner kunden eller brukerens tilfredshet med én spesiell interaksjon og "overall service satisfaction" som står for brukerens totale tilfredshet med organisasjonen, basert på all kontakt og erfaring med virksomheten.

Andre forfattere hevder at brukerne ikke har ekspertisen som behøves for å vurdere referanseservicen (f.eks. Young 1984). Dette står imidlertid i kontrast til for eksempel D'Elia som hevder at "the user, as the ultimate consumer of these services, is most qualified to evaluate the performance of these services" (D'Elia 1983 s.111).

⁸ Benyttes når en kunde blir fornøyd med et 'dårlig' produkt.

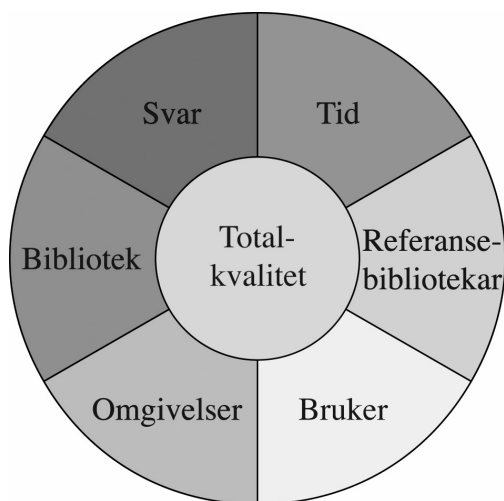
⁹ Hun nevner i tillegg at det ikke finnes noe enkelt ja/nei-spørsmål eller spørreskjema som kan måle brukertilfredsheten.

Andre trekk som går igjen i litteraturen, er forsøk på å forklare referansetjenestens kvalitet ut fra den enkelte bibliotekars væremåte eller rolle i kommunikasjonsprosessen (Lynch 1978, Young 1984, Gers 1985, Whitlatch cop. 1987, Durrance 1989, Dewdney 1994, Jardine 1995). Disse studiene viser blant annet at bruken av referanseintervju er liten, og at bibliotekarene ofte unnlater å stille oppfølgingsspørsmål (follow-up questions). Observasjoner gjort under den skjulte undersøkelsen i 1993 peker i samme retning (Salvesen 1994a). Altfor sjelden ble det foretatt et intervju. Bibliotekarene bare 'godtok' referansespørsmålet som uttrykk for brukernes 'egentlige' behov. Dette samsvarer godt med resultatene hos Dewdney og Ross, som skriver: "The librarian accepted the user's initial question at face value and didn't ask any question or conduct a reference interview" (Ross 1994 s. 263).

Det er imidlertid én stor svakhet ved mange av undersøkelsene omkring kvaliteten på referansetjenesten. De fleste av dem legger i mer eller mindre grad ansvaret for kvaliteten på tjenesten på referansebibliotekaren alene, mens teorier omkring service, servicekvalitet og serviceproduksjon viser at kvaliteten på en tjeneste ikke bare kan bestemmes ut fra måten den blir levert på, men at omgivelsene den blir levert i, kundens forventninger, opplevelser, behov, etc. også virker inn. Flere faktorer må altså telle med når en skal vurdere referansetjenesten. Jeg presenterer derfor en ny modell hvor total kvaliteten¹⁰ på tjenesten framstilles som en funksjon av svar, referansebibliotekar, biblioteket som organisasjon, fysiske omgivelser, bruker og tid. Formen på figuren er inspirert av Rust (se kap. 1.5.6)

Variablene som er brukt, samsvarer med elementer både hos Rust (cop. 1994) og Grönroos (1988), selv om dimensjonene der er slått sammen og har fått andre navn. Disse forfatterne nevner imidlertid ikke tidsaspektet. Aune (1994) påpeker imidlertid at både ventetid (køtid) og betjeningstid er eksempler på parametere som kan gi god indikasjon på servicekvalitet.

¹⁰ Uttrykket total kvalitet er hentet fra Grönroos (1988).



Figur 7. Referansetjenestens total kvalitet

Svar. Som ledd i en nasjonal bibliotekpolitisk målsetting om å framheve det lokale folkebibliotekets rolle som informasjonssentral, må den objektive kvaliteten, svaret, være en relevant kvalitetsindikator når det gjelder å promotere biblioteket som en troverdig og pålitelig ressurs. I referansetjenesten må denne kvaliteten knyttes til andelen korrekte svar eller grader av korrekthet. Selv om enkelte forfattere (f.eks. Bicknell 1994) utelater denne dimensjonen helt og bare knytter kvalitet til kundens behov, forventninger og opplevelser, står dette i sterk kontrast til Whitlatch (1989). Også Aluri (1993) poengterer at en må krevne en viss standard på varen som leveres. Zeihaml, Parasuraman og Berrys undersøkelse konkluderer også med at evnen til å gi et pålitelig og presist produkt er like viktig som hvordan produktet blir levert (Parasuraman 1985). Den tekniske kvaliteten er en forutsetning for en positiv opplevelse av kvalitet, skriver Gummesson (1993). Det samme påpeker Lehtinen (1987). Dette understrekes også av Dewdney og Ross' undersøkelse, hvor de påviser en signifikant sammenheng mellom tilfredse kunder som er villige til å komme tilbake til samme bibliotekar med et nytt spørsmål, og kvaliteten på svaret (Dewdney 1994).

Bibliotek. I tråd med teoriene om servicekvalitet og serviceproduksjon, kan ikke ansvaret for en vellykket referansetransaksjon legges på referansebibliotekaren alene. Resultatet er også avhengig av at resten av organisasjonen legger forholdene til rette for optimal kvalitet. Ønsker biblioteket å oppnå høy kvalitet på referansetjenesten, krever det at hver og en som står i et

leverandørforhold til referansebibliotekaren, videreleverer kvalitetsprodukter. "Failure at some point can not plausibly be followed by success at a later point" (Kantor 1981 s. 47-48). Men for at kvaliteteskjeden skal fungere optimalt, kreves det som tidligere nevnt, en bevisst ledelse.

I tillegg til leddene i kvaliteteskjeden, har total kvaliteten også sammenheng med bibliotekets politikk. Det er nærliggende å anta at studenter ikke bestandig får et tilfredsstillende svar i bibliotek som ikke ser fjernlån til dem som sin oppgave. En kan også tenke seg at der hvor det finnes en øvre grense for hvor lang tid det kan brukes per transaksjon, vil være en fare for at hele eller deler av søkingen overlates til brukeren. Dette vil igjen virke inn på kvaliteten. For eksempel viser en studie at korrekthetsprosenten falt med omkring 8 % da bibliotekaren bare antydte eller pekte på svarkildene i stedet for å søke sammen med brukeren (Bunge 1990).

Men også en 'tradisjonell' variabel som bibliotekets økonomi vil ha betydning for total kvaliteten på referansetjenesten. Fordi størrelsen på budsjettet til en viss grad avgjør hvor mange tilsatte biblioteket kan ha, og hvor stor samlingen kan være, vil både svar og vente-/betjeningstid påvirkes av de økonomiske ressursene. Med en stor bemanning vil det også kunne avsettes mer tid til hyllerydding, og med dokumentene på rett plass, vil gjenfinningen kunne gå raskere.¹¹ Dessuten vil flere bibliotekarer på vakt samtidig i travle perioder, kunne gi kortere ventetid for brukerne. I tillegg vil det da være mulig å gi brukere som ønsker det, lengre betjeningstid. Dermed øker også sjansene for å finne et korrekt svar (jf. Dilevko 2000).

Omgivelser. Aluri (1993) er en av flere som nevner de fysiske omgivelsenes betydning for kvaliteten på referansetjenesten. Selv om Parasuraman (1988) fant at "tangibles"-dimensjonen hadde minst betydning for hvordan kvalitet ble bedømt, peker Bitner (1992 s. 57) på at stedet der tjenesten blir utført, "may [...] have a strong impact on customers' perceptions of the service experience". Dette skyldes at varen eller tjenesten blir overlevert i produksjonslokalet. Temperatur, luftkvalitet, støy, møblering, utstyr etc. kan dermed ikke 'gjemmes bort' slik som i industrien, de blir en del av kundens opplevelse. Og når service er immateriell og lite håndgripelig, bruker kunden inntrykket han har av omgivelsene som en erstatningsvariabel

¹¹ Hyllerydding hadde lav prioritet ved begge undersøkelsesbibliotekene. Årsaken var ifølge bibliotekarene at det ble lite tid igjen til rydding når de andre gjøremålene var unnagjort. Resultatet var at det i enkelte interaksjoner ble brukt uforholdsmessig lang tid på å lete opp dokumenter som etter katalogen skulle være på plass. Mange ble heller ikke funnet.

når han danner seg en mening om servicekvaliteten og andre egenskaper ved servicen og/eller menneskene som arbeider der (Bitner 1992).

Omgivelsene vil også påvirke referansebibliotekaren. De fysiske fasilitetene virker inn både på hennes væremåte og effektivitet. "[...] a variety of objective environmental factors are perceived by *both* customers and employees and [...] both groups may respond cognitively, emotionally, and physiologically to the environment" (Bitner 1992 s. 59).

Bruker. Denne variabelen omfatter blant annet brukeren behov, forventninger og opplevelser. Selv om referansebibliotekaren kanskje ikke vil klare å fastsette brukernes 'egentlige' behov, men må nøye seg med behovet brukeren forteller at han har (Tagliacozzo 1977), må behovet telle med når total kvaliteten på referansetjenesten skal bedømmes. Dersom brukeren har behov som går ut over det folkebiblioteket kan oppfylle umiddelbart, vil opplevelsen av å få et negativt svar klart påvirke oppfatningen han har av tjenesten.

De fleste forfatterne som skriver om servicekvalitet er enige om at både forventninger og opplevelser har betydning for mottakerens bedømmelse av tjenesten. En gjest som besøker en restaurant, fullt overbevist om at han vil få et utsøkt måltid, vil kanskje ikke oppdage matens egentlige kvalitet selv når den ikke er bra tilberedt. Han vil vurdere kvaliteten etter forventningene (som delvis bestemmes ut fra tidligere opplevelser) heller enn opplevelsene. Samtidig er det innlysende at det han opplever i restauranten, som for eksempel samspillet med betjeningen, vil påvirke hans vurdering av servicekvaliteten (Lehtinen 1987).

I tillegg vet en fra teorier omkring serviceproduksjon at brukeren er en viktig medspiller i produksjonen av servicen (Grönroos 1988). Hans innspill og bidrag har betydning både for kvaliteten på svaret og hvordan samtalen forløper. Hans evne og vilje til å kommunisere er blant annet med på å avgjøre om informasjonsbehovet kommer fram eller ikke.

Referansebibliotekar. Et korrekt svar er avhengig av at referansebibliotekaren kan sitt håndverk. Det inkluderer blant annet kjennskap til trykte og elektroniske referanse kilder, kunnskap om søking og evne til å kommunisere. Når kunden selv sjelden uttrykker sitt behov i en form som er velegnet som utgangspunkt for å skape kvalitet (Lillestøl 1994), blir det bibliotekarens oppgave å få fram nok opplysninger til at brukeren kan få et relevant svar.

Dyktige referansebibliotekarer er imidlertid ikke nok. I næringslivslitteraturen pekes det på at den tilsattes væremåte også betyr mye for oppfatningen av servicekvalitet (f.eks. Bitner 1990, Gummesson 1993, Ford 1994, Grönroos 1997). Studier av referansetjenesten viser det samme (Gers 1985, Durrance 1989, Dewdney 1994). Durrance fant for eksempel at 90 % av deltagerne i en skjult undersøkelse ikke ville stille et nytt referansespørsmål til en bibliotekar som hadde vært lite vennlig, uinteressert eller fått dem til å føle seg ukomfortable, selv om de hadde fått et korrekt svar (Durrance 1989). Den tidligere omtalte studien av Dewdney og Ross har tilsvarende konklusjoner. Både vilje til å returnere og generell tilfredshet hadde nær sammenheng med bibliotekarens væremåte (Dewdney 1994).

Tid. Ifølge Dilevko (2000) er det samsvar mellom interaksjonstid og om bibliotekaren lykkes med å gi riktig svar eller ikke. Brukte referansepersonalet 20 minutter eller mer på transaksjonen, var raten på korrekte eller delvis korrekte svar over 65 %. Hadde de bare inntil 4 minutter, sank den til vel 21 %. Resultater fra Stalker og Murfins studie understreker det samme. Tid er en svært viktig faktor for resultatet. "Sufficient time for each patron and question is a key to breaking the barrier of the "55 % Rule" on reference success" (Stalker 1996 s. 428). Disse funnene står imidlertid i kontrast til resultatene hos Gers (1985), som bare fant en svak forbindelse mellom anvendt tid og utførelse. Heller ikke Elzy og hennes kolleger fant noen korrelasjon mellom betjeningstid og korrekt svar (Evaluating reference service in a large academic library 1991). De fleste forfattere konkluderer likevel med at det er en sammenheng mellom anvendt tid sammen med bruker og objektiv kvalitet.

For opplevelsen eller den subjektive kvaliteten er det grunn til å tro at ventetiden vil være av betydning. Undersøkelser viser at majoriteten av brukerne bare har 15 minutter eller mindre til disposisjon i biblioteket (Whitlatch cop. 1987). Dermed trenger de å få rask ekspedering, karakterisert ved relativt kort ventetid.

De seks dimensjonene som påvirker total kvaliteten er i modellen framstilt som like store, atskilte sektorer. Det er imidlertid klart at disse variablene har ulik påvirkning, og de vil også være avhengige av hverandre. For eksempel vil ventetiden være et resultat av blant annet hvor mange referansebibliotekarer som er på vakt samtidig, noe som igjen henger sammen med bibliotekets organisering og økonomi. Om svaret blir negativt eller positivt er delvis avhengig av sammensetningen av og størrelsen på bibliotekets samling, bibliotekarens 'håndverk', brukerens behov osv. Modellen gir derfor ikke noe 'riktig' bilde av total kvaliteten, men den

illustrerer hvilke aspekter som etter min mening er bestemmende for den totale kvaliteten på referansetjenesten.

1.5.9 Oppsummering

For å tegne et bilde av total kvaliteten på referansetjenesten, har det vært nødvendig med en teoretisk gjennomgang av hva som ligger i begrepene kvalitet, kunder, service, servicekvalitet, serviceproduksjon og referansetjeneste. Både kvalitet, service og servicekvalitet viser seg å være uttrykk som vanskelig lar seg definere, men ut fra teoriene synes kvaliteten på referansetjenesten å bestå av (minst) to komponenter: Hva brukeren får og hvordan produktet blir overlevert. Disse faktorene er imidlertid ikke et resultat av referansebibliotekarens håndverk alene. Hun er bare ett ledd i bibliotekets kvalitetskjede. I tillegg vet en ut fra litteraturen om serviceproduksjon at brukeren er en viktig brikke i produksjon av tjenesten. Dermed kan ikke kvaliteten på referansetjenesten vurderes ut fra antall korrekte svar og/eller brukerens tilfredshet. Om en ønsker å si noe om tjenestens totale kvalitet, må flere variabler undersøkes. Jeg foreslår derfor at total kvaliteten skal betraktes som en funksjon av bruker, bibliotekar, biblioteket som organisasjon, omgivelser, svaret og tiden det tar å få dette.

I en tidsbegrenset studie vil det ikke være mulig å undersøke alle disse faktorene. I den praktiske delen av avhandlingen konsentrerer jeg meg derfor bare om et lite utvalg variabler fra total kvalitetsmodellen. Jeg ser om svaret er negativt eller positivt, det vil si om det foreligger et korrekt svar eller ikke. Er spørsmålet av emnemessig karakter, betraktes svaret som korrekt dersom det er samsvar i innhold mellom dokumentene og det uttrykte informasjonsbehovet. Videre studerer jeg bibliotekarens evne til å søke i egen katalog. Fordi effektiv søking har klar sammenheng med transaksjonstid og muligheten for korrekt svar, er denne variabelen høyst relevant i forbindelse med kvaliteten på referansetjenesten. Til slutt vurderer jeg, ved hjelp av samtaleanalyse, hvordan språkhandlingene påvirker samtaleklimaet. Klimaet har betydning for brukerens oppfatning av hva han har opplevd, og dermed påvirker det også total kvaliteten. Jeg bruker altså samtaleanalysen normativt, til tross for at den i utgangspunktet er deskriptiv. Normen henter jeg fra teorier omkring kvalitet, service og referanse, teorier som forteller hvordan referansetjenesten helst bør være. Så sammenligner jeg de funnene jeg gjør mot 'idealene' for om mulig å kunne si noe om kvaliteten på referansetjenesten.

1.6 Samtaleanalyse

Hovedmålet med del 2 av avhandlingen er ved hjelp av samtaleanalyse, kombinert med teorier omkring kvalitet, service, referansearbeid, ansikt og høflighet, å belyse kommunikasjonen mellom bruker og bibliotekar. Analysen inkluderer dermed mer enn en tradisjonell CA-analyse (se kap. 1.6.1), samtidig som tverrfagligheten fører til at analysen blir mindre omfattende enn det en finner i 'rene' språkvitenskapelige avhandlinger. Fordelen ved å kombinere teorier hentet fra flere fag er at en får en synergieffekt.

Før resultatene presenteres, er det imidlertid nødvendig med en kort presentasjon av conversation analysis, som danner grunnlaget for analysen av referanseintervjuets struktur og mønster. Her blir sentrale uttrykk som tur og turtaking, sekvenser, avpassede par og preferanse introdusert. Videre tar jeg opp ansikt, høflighet, makt, dominans og asymmetri. Til slutt gir jeg en beskrivelse av institusjonelle samtaler.

1.6.1 Conversation analysis

Det är uppenbart för var och en att en socialt kompetent person inte kan säga vad som helst till vem som helst när och var som helst; man kan inte ta upp vilka ämnen och ämnesaspekter som helst, man kan inte tala om dem under vilka språkliga beteckningar som helst, man kan inte fritt introducera ämnen i vilken ordning som helst eller på vilket som helst stadium av ett samtal. Dette är en utgångspunkt för analysen av samtal (Linell 1990a s. 18)

Samtaleanalyse er en term som har blitt brukt for å beskrive flere ulike måter å nærme seg studiet av samtaler på, men med samtaleanalyse i denne avhandlingen refereres det til den forskningsgren og de analysemetoder som har sin forankring i det som på engelsk omtales som conversation analysis eller bare CA. Denne skolen har sine røtter i etnometodologien slik en kjenner den fra Harold Garfinkel og hans studier (Garfinkel 1989), og det var han og hans studenter som utarbeidet de teoretiske prinsippene CA i dag bygger på (Taylor 1987).

Sentralt innen etnometodologien står individets tolkninger og handlinger. Mening og sosial orden 'er' ikke, virkeligheten er noe deltagerne selv skaper og opprettholder ut ifra sin

kunnskap om egen kultur.¹² Den sosiale situasjonen kan derfor ikke forstås ut fra generelle eksterne prinsipper, men må ses på som ”a *contingent achievement*, that is, as something produced by the participants *in situ*” [sic] (Svennevig 1997 s. 72). Dette får konsekvenser for forskeren. Han kan ikke ta utgangspunkt i ytre sosiale og kulturelle faktorer eller preformulerte teorier og hypoteser og benytte på materialet, men må forstå den sosiale realiteten som et produkt av deltageres handlingsvalg.

Videre vektlegger etnometodologien metodene deltagerne bruker for å skape sosial orden (Zimmerman 1991). Forskerens oppgave blir å registrere dem og påvise at partene bruker dem aktivt for å gjøre seg forstått og koordinere sine handlinger. Til dette bruker forskeren de samme metodene som deltagerne selv anvender når de prøver å gripe den sosiale situasjonen de er en del av (Garfinkel 1989).

Sentralt i den sosiale samhandlingen står kommunikasjonen. Garfinkel så selv betydningen av språket i de etnometodologiske studiene, men gjennombruddet i den etnometodologiske samtaleforskningen kom med den unge sosiologen Harvey Sacks på midten av 1960-tallet (Hutchby 2002). I en forelesningsrekke ved University of California i perioden fra 1964 til 1975 presenterte Sacks en metode for analyse av samtaler med utgangspunkt i forventningen om ”order at all points” (Sacks 1987). Arbeidet interesserte snart andre, men opprinnelsen til den etnometodologiske samtaleanalysen eller conversation analysis ligger først og fremst i studiene til Sacks og hans medarbeidere Emanuel Schegloff og Gail Jefferson (Heritage 1986).

Karakteristisk for CA er at analysen begrenser seg til det som er tilgjengelig i selve interaksjonen. Forbindelsen mellom kontekstuelle og sosiologiske variabler og språket er i utgangspunktet ikke interessant. Forholdet mellom deltagerne og de sosiolingvistiske variablene blir først relevant når en slik relasjon kan påvises på grunnlag av dataene (f.eks. Psathas cop. 1995). CA er først og fremst en induktiv metode der de teorier en eventuelt formulerer, bare kan settes i relasjon til det som konkret kommer fram gjennom grundig analyse av autentisk materiale hentet fra spesifikke sosiale situasjoner. Forskeren nærmer seg derfor sitt materiale så forutsetningsløst som mulig. Han starter ikke med ferdig oppstilte hypoteser eller prefabrikkerte spørsmål. Hans oppgave er ikke ”to impose an order on

¹² Nøkkelord i denne forbindelse er sunn fornuft og praktisk resonnement (Norrby 1996).

phenomena based on a preconceptualized category system”, men å oppdage og beskrive ”the intrinsic orderliness of interactional phenomena” ved hjelp av ”unmotivated looking” (Psathas cop. 1995 s. 8, 45). Det er observasjonene som skal produsere spørsmålene, ikke omvendt. Denne tilnæringsmåten vil ifølge Sacks (1987) øke sjansene for å oppdage noe interessant.

Ved siden av at metoden beskrives som induktiv, karakteriseres CA også som sterkt empirisk (Norrby 1996, Svennevig 1997). All analyse baseres på opptak av ’naturlige’ samtaler, det vil si interaksjoner som ville ha funnet sted selv om ikke forskeren hadde vært til stede (Psathas cop. 1995). En benytter derfor ikke konstruerte eksempler eller eksperimentelt produserte data i studiene.

I utgangspunktet er alle detaljer viktige for analysearbeidet. A priori anses alt hørbart som relevant (Heritage 1986). Transkripsjonssystemet som brukes innen CA er derfor meget detaljert og nøyaktig (se kap. 1.4).

Opptak sikrer at spesifikke detaljer ved den ’ekte’ interaksjonen ikke går tapt; ”[...] the use of recorded data is an essential corrective to the limitations of intuition and recollection” (Heritage 1986 s. 238). Opptak gjør det også mulig for andre å duplisere eller utvide en allerede eksisterende analyse. Det er dessuten et krav innen CA at om en finner trekk ved samtaler som analyseres, så må fenomenet presenteres i form av detaljerte eksempler fra de aktuelle samtaler. Autentiske samtaler blir dermed essensielle for forskeren både i analysearbeidet og i presentasjonen av resultatene. I tillegg er samtaler også viktige for leseren, da eksemplene gjør det mulig for ham eller henne å kontrollere analysen.

Kort oppsummert er det altså to signifikante trekk ved CA. Det første er metodologien, det andre dreier seg om måten en ser den sosiale verden på. Som tidligere nevnt, bygger CA på antagelsen om at samtalen, i likhet med all annen sosial aktivitet, er preget av orden og regelmessighet, og at det er deltagerne selv som skaper denne orden. I de private og mer uformelle samtaler, framfor alt de hverdagslige samtaler med flere deltagere, kan interaksjonene synes ustrukturerte og replikkskiftet tilfeldig, men innen CA har det vært viktig å vise at til og med disse samtaler har en tydelig struktur og at de følger visse ’regler’. Reglene er kjent for samtaledeltagerne, og ved hjelp av dem styres samtalen lokalt. For eksempel avgjør partene selv hvem som skal ha ordet og hva det skal snakkes om.

1.6.1.1 All samtale er strukturert

Et av grunnprinsippene i CA er at all samtale har struktur,¹³ og innefor CA har mange forskere studert nettopp dette fenomenet. En av dem er Schiffrin (1988) som opererer med en skala fra makro- til mikronivå. Makro - eller global struktur refererer til strukturen på samtalen som helhet, som for eksempel hvordan samtalen er delt inn i ulike faser, mens en på mikro - eller lokalt nivå studerer turtakingen, det vil si hvordan samtaledeltagerne fordeler ordet seg i mellom.

1.6.1.2 Tur- og turtakingssystemet

Sentralt i strukturen står turen, som er den sammenhengende perioden da en person har eksklusiv rett til å føre ordet (Svennevig cop. 1995). Turen er bygd opp av en eller flere turkonstituerende enheter (turn-constructional units eller TCUs), som kan være alt fra en gest eller et enkeltord til lange, hele setninger (Schegloff cop. 1972b, Sacks 1974). En taler har rett til minst én slik enhet. Deretter følger et potensielt turskiftepunkt (transition-relevance place eller TRP) der skifte av taler kan skje etter visse regler. Både den som har turen og den som lytter, er orientert mot disse mulige turskiftepunktene (Londen 1995).

Etter den grunnleggende modellen for turtaking som presenteres hos Sacks (1974), fordeles turene i hovedsak etter tre prinsipper.

- Den som taler, kan henvende seg til én bestemt person og slik tildele denne turen.
- Dersom det ikke skjer, kan hvem som helst ta ordet. Her gjelder regelen om 'førstemann til mølla'. Den som tar ordet først, har rett til neste tur.
- Hvis ingen andre ønsker å ta neste tur, kan den som sist hadde ordet, fortsette.

Disse reglene anses som grunnleggende og følges av deltagerne både i formelle og mer uformelle samtaler (Nordman 2002). Dette 'maskineriet' er forklaringen på at de fleste samtaler glir lett, har få overlappinger (samtidig tale) og korte pauser mellom turene (Schegloff 1973, Sacks 1974). Nedenfor følger et eksempel.

¹³ Her menes det en organisatorisk struktur, ikke en språklig eller grammatikalsk.

Eks. 2 (idb 20)

B: Og så har vi et gammelt klipp (1.6) ((B FINNER FRAM KLIPPET)) her på Bing og Bringsværd

du kan jo se hva det er for noe

K: Skal vi se=

B: (H) Kanskje du har det

K: <P Skal se på det P>

(0.7) ja (0.4) det der fant jeg på biblioteket på Katta

Eksempelet viser også at turtakingen i samtaler mellom to personer, dyader, vanligvis følger et fast mønster AB AB AB, det vil si at først taler A, så taler B osv. (Schegloff cop. 1972b). Variabiliteten er *når* skifte av taler skal skje (Sacks 1974).

1.6.1.3 Sekvenser

For di turen er bidrag til en interaksjon, får ytringen en betydning. Derfor analyseres aldri en ytring isolert innen CA. Den kan bare forstås ut ifra den posisjonen den har i en sekvens (Londen 1995). Slik blir sekvensene og turene innenfor disse det essensielle i analysearbeidet både når det gjelder struktur og mening (Heritage 1986).

[...] there do not seem to be criteria other than placement (i.e., sequential) ones that will sufficiently discriminate the status of an utterance as a statement [...] from its status as an answer. Finding an utterance to be an answer, to be accomplishing answering, cannot be achieved by reference to phonological, syntactic, semantic, or logical features of the utterance itself, but only by consulting its sequential placement, e.g., its placement after a question. (Schegloff 1973 s. 299)

Det er altså konteksten ytringen opptrer i, som avgjør dens mening. For som Wynn skriver: "[...] utterances and sequences may have multiple functions, and identical utterances and sequences may have different functions in different parts of a conversation" (Wynn 1998 s. 12).

1.6.1.4 Avpassede par

En måte å klassifisere sekvenser på, er å dele dem inn etter lengde (Wynn 1998). Den minste enheten blir da det som på engelsk kalles ”adjacency pairs” eller på norsk, avpassede par (Svennevig cop. 1995). Disse sekvensene, som er selve byggsteinene i en samtale (Schegloff 1973), kjennetegnes av at

- de består av (minst) to turer
- de består av (minst) to deler eller ledd
- den første delen er produsert av én taler
- andre delen er produsert av en annen taler
- delene følger umiddelbart etter hverandre
- delene har en innbyrdes orden
- førsteleddet setter begrensninger på andreleddet (discriminatively related)
- parets to deler bindes sammen av relevans (conditional relevance)

(oversatt etter Psathas cop. 1995)

Avpassede par er nært relatert til turtakingssystemet. Sekvensene består av to tydelige deler som står i et visst avhengighetsforhold til hverandre. Det første leddet stiller krav til neste taler om at hun eller han skal produsere et relevant andreledd (conditional relevance, jf. Schegloff cop. 1972b). En regner for eksempel med at en hilsen besvares med hilsen, at et spørsmål følges av et svar, at en innbydelse takkes ja eller nei til, at et tilbud aksepteres eller forkastes osv. Nedenfor følger eksempler på avpassede par av typen spørsmål-svar og hilsen-hilsen.

Eks. 3 (idb 48)

((K SER PÅ EI BOK))

K: Hvor gammel er den her a?

B: Ja tjue år gammel er den i hvert fall tenker jeg

Eks. 4 (idb 171)

K: Morn

B: Morn

K: Je skulle ha hatt
je lurte på om dø hadde sånne= .. sånn bok je
om gårdsnavn .. i fra Telemark

I slike typiske par venter en at responsen skal komme med en gang: ” [...] given the recognizable production of a first pair part, on its first possible completion its speaker should stop and a next speaker should start and produce a second pair part from the pair type of which the first is recognizably a member” (Schegloff 1973 s. 296). Men det vil være tilfeller der mottakeren ikke er i stand til å produsere et relevant andreledd i turen umiddelbart etter førsteleddet. En får da en innskutt sekvens (insertion sequence) som utsetter den andre delen med noen turer (Schegloff cop. 1972b). Kravet om ”adjacency” kan altså ikke tas bokstavelig. Andre delen av et avpasset par *må* ikke komme umiddelbart etter førstedelen (Heritage 1986). Andre kommunikative handlinger kan komme imellom. I utdraget som følger, splittes spørsmål-svar-sekvensen av en ny spørsmål-svar-sekvens.

Eks. 5 (idb 32)

K: Ska ha ei bok om mat og mattradisjoner je
.. har døkk det

B: Jaha norske= mat[tradisjoner]

K: [Ja norske ja]

B: Mhm

(1.2) (H) vi kan gå og sjå på hylla hva vi 'finn= vi

Forventningene om andreleddet forsvinner ikke mens innskuddet varer. Det opprinnelige spørsmålet blir 'hengende i lufta' inntil svaret kommer (Svennevig cop. 1995).

Det hender imidlertid at det relevante andreleddet uteblir helt. Når det skjer, blir det lagt merke til som markert fraværende (Heritage 1986), og det forventes da at vedkommende gir en forklaring (account) på hvorfor andre delen ikke kommer (f.eks. Linell 1991b). Mangler denne forklaringen, regner en med at samtalepartneren ikke har oppfattet det som har blitt sagt, at han har misforstått eller liknende. Da oppheves første delen, og sekvensen starter på nytt (Schegloff cop. 1972b).

Eks. 6 (idb 20)

[(B BLAR I EN PERM))]

K: [Ja (0.8) hvis det er

det er for eksempel ikke skrevet en= (0.7) science fiction litteraturhistorie- (1.5) sak
(1.0) je vet det er kommet ut en sånn[n]

B: [M]=hm

K: fantasilitteratur i hvert fall]

(4.2) ((B BLAR))

Da er ikke varn ikke med her

nei da får vi se hva vi har i (0.7) katalogen

[...]

K: Nei

(3.6) for det er ikke skrevet noe sånn egen bok om norsk science fiction-litteratur

Her ser en at brukeren gjentar spørsmålet da han ikke får noe svar på om det er skrevet en "science fiction litteraturhistorie".

1.6.1.5 Preferanse

Nært knyttet til avpassede par er preferanse (f.eks. Levinson 1983, Heritage 1986). Begrepet forbindes ofte med personlig preferanse, men innen CA betegner preferanse det språklige valget mellom alternative språkhandlinger som er tilgjengelige for samtaledeltagerne. For eksempel kan det til en invitasjon enten takkes ja eller nei, selv om disse alternativene ikke er like 'gode' (Levinson 1983). I et avpasset par vil det være minst én svarsvariant som foretrekkes framfor de andre (preferred response). Til en invitasjon vil den foretrukne responsen være å takke ja (hensikten med innbydelsen er jo at den aksepteres), til et tilbud vil den være aksept. Nedenfor følger et eksempel på en foretrukket respons.

Eks. 7 (idb 55)

B: Vil du begynne å kikke [på hylla] der først

K: [Ja]

det kan jeg gjøre

Men selv om en prøver å ta hensyn til samtalepartnerens ønsker og behov, kommer en likevel ikke utenom å gi en ikke-foretrukken respons enkelte ganger. For eksempel vil det å takke nei til bibliotekarens tilbud være en ikke-foretrukken respons.

Eks. 8 (idb 2)

- K: <P Eh= je lurte på
har dØ noen bøker om Internett og sånt no P>
- B: Ja er det noe mer spesifikt .. innafor Internett du= tenke eller
- K: Både kommunikasjon og visuell overføring
(2.3) [nesten alt sammen @
[((B SØKER))] (25.9)
- B: Hm=
(2.8) det 'meste vi finn her er vel 'bruk av Internett
- K: (2.3) Ja det har vi en god del av
- B: (0) Det har du om ja
(2.5) <P se= P>
(5.3) je har en 'video som heter ABC om Internett
(2.0) ((B SØKER))
ska vi sjå
(4.2) ((B SØKER))
kan det være aktuelt?
- K: (1.2) Nei= sj

Eksempel 7 viser at den foretrukne responsen strukturelt sett er enkel. Den produseres lett og raskt, uten gjentakelser eller nøling ("ja det kan jeg gjøre"). Brukeren begynner til og med på svaret før spørsmålet er avsluttet.¹⁴ Den ikke-foretrukne responsen har en mer komplisert struktur. I eksempel 8 ser en at avslagene ikke uttales direkte, men 'pakkes inn' i andre språkhandlinger. Det første tilbudet avslår brukeren indirekte ved å forklare hvorfor han ikke er interessert i dokumentet ("ja det har vi en god del av"), den andre avvisningen uttrykker han i form av taushet. Først etter at bibliotekaren eksplisitt spør om videoen er aktuell, 'takker' han nei ("nei=sj"). De ikke-foretrukne responsene kommer heller ikke umiddelbart, først etter lange pauser (en pause som varer mer enn ett sekund, vil som regel bedømmes som

¹⁴ Dette er en noe forenklet framstilling, men samtalene vil bli analysert på en mer utførlig måte senere.

lang i samtaler (Norrby 1996)) avslår brukeren tilbudene. Etter Levinson (1983) er dette typiske kjennetegn ved ikke-foretrukne responser. De utsettes ofte i form av pauser, nøling og fyllord, de inneholder gjerne innledninger som unnskyldninger, modifikasjoner eller verdsettinger, og de redegjør ofte for grunnen til den negative responsen (Levinson 1983, Heritage 1986). De opptrer med andre ord i et markert format.

Disse bestemte måtene å utforme foretrukne/ikke-foretrukne responser på er et særtrekk ved samtaler generelt og må ikke forbindes med talerens personlige ønsker i en konkret situasjon (Heritage 1986). Mange mener likevel at det å redusere preferanse til bare å dekke et strukturelt begrep, blir for enkelt (f.eks. Taylor 1987, Landqvist 2001). For eksempel skriver Taylor (1987) at taleren ved å bruke kjennetegn som unnskyldning eller utsettelse viser at han eller hun er oppmerksom på statusen den ikke-foretrukne responsen har. Det markerte formatet indikerer at de vet hva de burde ha gjort.

1.7 Sosiale relasjoner i interaksjon

1.7.1 Ansikt

Alle ønsker å presentere et bestemt bilde av seg selv utad, og det bildet omtales her som ansikt (face) etter Goffman (1982). Dette ansiktet er ikke gitt én gang for alle, men skapes og opprettholdes i interaksjon med andre. Om en forsøker å bygge opp et ønsket bilde av seg selv, trenger en anerkjennelse og positiv respons fra omgivelsene for at bildet skal bevares. Bildet eller det positive ansiktet (Brown 1988) ”bygges opp og styrkes av at andre bekrefter og verdsetter ens oppfatninger og verdier” (Svennevig cop. 1995 s. 98). Likevel er det ikke nok at omgivelsene viser respekt for de kvalitetene en selv ønsker å presentere. Om en ønsker å bevare ansiktet, må en leve opp til de forventningene andre har av en. Gjør en ikke det, er selvbildet i fare, og en risikerer å tape ansikt.

Neste utdrag viser eksempel på en indirekte anerkjennelse av brukerens positive ansikt. Ved at bibliotekaren sier seg enig i at søkeprogrammet for publikum ikke er lett å bruke (”den er vrien å søke på”, ”den er satt opp så dumt”), gir hun positiv oppmerksomhet til det sosiale selvet.

Eks. 9 (idb 80)

K: (1.4) Jeg må tilstå at jeg prøvde å søke i basen

men da 'slet den maskinen helt nederst innerst der inne

B: For å være helt ærlig så er= så syns jeg den er vrien å søke på på den derre den fra=

K: Den DOS-maskinen nederst der inne

B: Ja og også den --

den er satt opp så dumt

Vi har imidlertid ikke bare behov for anerkjennelse for våre personlige kvaliteter. Vi krever også at andre skal respektere vårt territorium, det vil si vår integritet og handlefrihet (Brown 1988). Dersom andre trenger seg inn på det vi regner som vårt private rom, vil det være en trussel mot det sosiale selvet, mot den delen som gjerne omtales som det negative ansiktet (Brown 1988). Her brukes altså ikke positivt og negativt i betydningen bra og dårlig, men om det kvalitative og territoriale selvet (Svennevig cop. 1995).

Nedenfor følger en samtale hvor brukerens negative ansikt blir truet ved at bibliotekaren pålegger ham oppgaver.

Eks. 10 (idb 2)

B: Her står det jo en del stoff utover

du kan bla litt her mens je ser på skjermen du

(111) ((B SØKER)) (B MUMLER INNIMELLOM)

æh= æ skal finne litt på= .. i kjellern i magasinet til deg

K: (0.4) Ja

B: Jeg kan jo og vise deg hvor hen= det står om Internett på hylla 'her borte da

K: Okei

B: Men du kan godt bla i det der mens jeg går i kjellern du da

[...]

B: (0.6) (H) Du får kanskje ta dem med deg bort på lesesalen her og sett deg og [kikke] litt i dem

K: [Eh=]

der borte?

B: Ja .. mhm

(0.7) du kan godt ta med den permen der og sjå på den der og

K: Ja

Denne brukeren har spurt etter litteratur om Internett. Før vi kommer inn i samtalen, har bibliotekaren søkt i den automatiske katalogen uten å finne titler som brukeren har vært interessert i. Hun har også hentet fram en ringperm som hun mener inneholder relevant "stoff" ("her står det jo en del stoff utover"). Derfor ber hun brukeren om å "bla litt" i permen mens hun fortsetter å søke. Imidlertid uteblir responsen i form av aktivitet. To ganger til gjentar bibliotekaren anmodningen ("men du kan godt bla i det der mens jeg går i kjellern du da", "du kan godt ta med den permen der og sjå på den der og") før brukeren svarer ja i siste linje. Dette kan tolkes som om brukeren i utgangspunktet ikke ønsker å se på permen, men at han mer eller mindre blir tvunget til å sette seg på lesesalen og bla i den. Dermed fratas han retten til å bestemme over egen tid og egne gjøremål, noe som medfører tap av ansikt.

I samtale med andre er det ikke nok å opprettholde eget selvbilde og territorium. En må også passe på at en ikke truer den andres ansikt. Enkelte språkhandlinger er imidlertid i seg selv ansiktstruende (face threatening act, jf. Brown 1988). Det negative ansiktet kan trues ved advarsler, anmodninger, forslag, ordrer og råd, mens trusler mot det positive ansiktet kan være anklager, fornærmelser, hån, innsigelser, kritikk, likegyldighet eller uttrykk for uenighet. Hvor stor trusselen er, avhenger av kultur, hvor nært partene står hverandre og hvordan makten er fordelt dem imellom (Brown 1988). I vår del av verden vil det å spørre om en kvinnes alder oppleves som en trussel mot det negative ansiktet, mens det i Sør-Korea er et av de første spørsmålene fremmede utveksler (Svennevig cop. 1995). Uenighet vil antagelig ikke være noe trussel for et nært vennskap, men ovenfor fremmede er en gjerne noe mer forsiktig med motsigelsene. Videre vil en menig soldat ta imot ordrer fra sin sjef uten å nøle, mens det motsatte vil være utenkelig.

1.7.2 Høflighetsstrategier

Når en ikke kommer utenom ansiktstruende handlinger, blir spørsmålet hvilket ansikt en skal ta mest hensyn til. Skal en si ting som kan true andre for å bevare eget ansikt? Og dersom en velger å utføre en ansiktstruende handling, hvordan kan den så uttrykkes? Etter Brown (1988) er det flere strategier å velge mellom for å minske trusselen mot andres ansikt. Hvilke strategier en velger, avhenger av det sosiale forholdet mellom partene og hvor stor trusselen

er. Er risikoen for å true den andres ansikt stor, må en benytte kraftigere høflighetsstrategier (politeness strategies) enn om trusselen er liten, og en asymmetrisk relasjon vil vanligvis kreve mer høflighetsarbeid enn en symmetrisk relasjon. Alternativet kan være ikke å uttrykke den ansiktstruende handlingen i det hele tatt, eller å utføre handlingen implisitt (off record) ved for eksempel å gi et hint, slik tilfellet er i dette eksemplet.

Eks. 11 (idb 20)

K: Det blir ganske vanskelig å få skrevi en del omn ut fra de tinga je har funni

Her kan bibliotekaren selv velge om hun vil oppfatte replikken som en oppsummering eller en anmodning fra brukeren om å lete etter mer stoff om Jon Bing. De implisitte strategiene gir altså mottakeren 'fluktmuligheter' (Svennevig cop. 2001). Ulempen er at det som sies, kan være så uklart at hintet ikke oppfattes av samtalepartneren. I mange situasjoner kan det derfor være mer hensiktsmessig å uttrykke den ansiktstruende handlingen eksplisitt. Dette kan gjøres på flere måter. En kan velge om en vil uttrykke seg i klartekst (bald on record), eller om en ønsker å kompensere for trusselen ved å vise positiv eller negativ høflighet. Den mest effektive måten å formidle et budskap på er kanskje å uttrykke seg i klartekst, men risikoen for å true den andres ansikt er stor, og strategien brukes derfor oftest når faren for ansiktsskade er liten (Brown 1988). Ønsker en å dempe trusselen mot partnerens ansikt, kan det være mer hensiktsmessig å benytte høflighetsstrategier som bygger opp under den andres positive og/eller negative ansikt. Å gi komplimenter eller understreke enighet er eksempler på positiv høflighet, mens unnskyldninger og dempere er uttrykk for negativ høflighet.

I neste utdrag reduseres den truende handlingen ved hjelp av unnskyldning og negasjon. Ved å unnskyld seg viser brukeren at han egentlig ikke ønsker å oppta bibliotekarens tid og oppmerksomhet, mens han ved pessimisme implisitt uttrykker at han ikke regner med at anmodningen vil bli oppfylt. På den måten gjør han det lettere for bibliotekaren å si nei.

Eks. 12 (idb 207)

K: Du .. unnskyld

B: Ja

K: Du kunne ikke hjelpe meg litt og
for det jeg skal ha om eh= Guatemala

Positiv og negativ høflighet brukes imidlertid ikke bare som kompensasjon for eventuelle trusler. Strategiene kan også benyttes for å utvikle det sosiale forholdet mellom partene. Ved å understreke nærhet vil positiv høflighet virke som en ”sosial akselerator”, mens negativ høflighet virker sosialt distanserende fordi den framhever uavhengighet og integritet (Svennevig cop. 1995, 1997).

Brown og Levinsons høflighetsteori har fått en god del kritikk (bl.a. hos Penman 1990, Aronsson 1991, Bayraktaroglu 1991, Svennevig 1997, Arundale 1999 og Landqvist 2001). Den alvorligste kritikken går ut på at modellen i altfor stor grad tar utgangspunkt i enkelttyringer, uten å ta hensyn til språklig kontekst og samhandling. Kritikerne framhever at høflighet ikke kan betraktes som noe statisk fordi både deltagerens ansikt og trusselen mot det, skapes i interaksjonen med andre (Bayraktaroglu 1991, Norrby 1996, Arundale 1999, Landqvist 2001). Også Svennevig (1997) framhever dette: ” [...] an utterance cannot be considered face enhancing, face redressing or face aggravating solely on the basis of its characteristics as speech act. Instead, the face value of the utterance is established interactionally *in the conversation*” (s. 54).¹⁵

Jeg er enig i hovedkritikken som har kommet mot Brown og Levinson, men velger likevel å inkorporere deler av teorien i analysearbeidet ved å benytte en versjon som tar hensyn til det interaksjonelle aspektet.

1.7.3 Makt, dominans og asymmetri

[...] if there were no asymmetries at all between people, i.e. if communicatively relevant inequalities of knowledge were non-existing, there would be little or no need for most kinds of communication (Linell 1991a s. 4)

Den ’ideelle’ samtalen vil være en samtale der deltagerne møter hverandre på lik basis, med like plikter og like rettigheter. Men fordi samtaledeltagerne kommer til interaksjonen med ulike interesser og kunnskaper, vil forutsetningen for å delta i samtalen på lik linje allerede i utgangspunktet være forskjellig (Linell 1988, 1990a). Spesielt tydelig er dette i enkelte typer institusjonelle settinger (Linell 1991a), men selv i uformelle samtaler er det uunngåelig at interaksjonen er asymmetrisk fra øyeblikk til øyeblikk. Det vil for eksempel være en

¹⁵ I Svennevigs doktoravhandling finnes en kritisk gjennomgang av ulike høflighetsstrategier (Svennevig 1997).

kommunikativ asymmetri mellom den som taler og den som lytter innen én og samme tur, og mellom den som tar initiativ og den som responderer innen samme sekvens (Drew 1995). Asymmetri vil derfor være involvert i alle samtaler på et eller annet nivå (Linell 1991a).

I institusjonelle samtaler har asymmetri ofte vært forbundet med status og roller (Drew 1995). For eksempel har analyser av lege-pasient-samtaler vist at legene stiller langt flere spørsmål enn pasientene, og at disse har en mye større betydning for emneutviklingen enn de spørsmålene som pasientene stiller (ten Have 1991). Ved å introdusere emner og 'sette dagsorden' kan eksperten styre samtalen og dermed ta kontrollen over interaksjonen (Drew 1995). Kontroll eller dominans er imidlertid ikke ekvivalent med asymmetri. Selv om A vet mer enn B, kontrollerer ikke A nødvendigvis samtalen. Ulikt kunnskapsnivå blir interessant først når det får konsekvenser for samtalen (Linell 1991a). En person som har makt trenger heller ikke å være dominant i interaksjonen. Makt er knyttet til latente ressurser eller muligheter, "[...] a potential for exercising influence over other people's actions, decisions, and thoughts" (Linell 1988 s. 416), mens dominans beskriver visse globale egenskaper ved samtalen, det vil si et mønster som vises over sekvenser (Linell 1991a). En snakker altså ikke om dominans i forbindelse med enkeltturer. Dominans dreier seg om å få tilgang til ressurser på bekostning av de(n) andre (Linell 1991a). Én måte å dominere på, er å ta det meste av samtalerommet, men det finnes også andre typer kommunikativ dominans. Linell (1990b) opererer med fire typer.

- Kvantitativ dominans betegner relasjonen mellom partene i form av mengden de snakker. Den som dominerer, er den som sier flest ord eller snakker det meste av tiden.
- Interaktiv dominans beskriver hvor sterke eller svake partene er i interaksjonen. Den dominante parten bestemmer og kontrollerer samtalepartnerens handlinger og unngår selv å bli kontrollert.
- Semantisk dominans brukes i forbindelse med samtaleens emner. Den som bestemmer hva det skal snakkes om ved å introdusere flest nye emner eller delemner, er den dominante.
- Strategisk dominans er et resultat av hele interaksjonen. Her evaluerer en helheten i etterkant for å finne hvem som initierer de strategisk mest viktige bidragene.

I denne avhandlingen har jeg ikke studert den kvantitative dominansen, men i den grad det er interessant for analysen, har jeg trukket inn de andre typene. Nordlie (2000) har tidligere

klassifisert brukerens og bibliotekarens ytringer etter innhold og slik gitt et bilde av den semantiske dominansen i referanseintervjuene. Min studie blir likevel ingen dublering av det arbeidet Nordlie har gjort. Jeg konsentrerer meg ikke utelukkende om *hva* som sies, men heller om "why that now" (Schegloff 1973). Dermed skiller analysen seg fra tidligere studier av referanseintervjuet (se kap. 1.9.1).

1.8 Institusjonelle samtaler

I samtaleforskning brukes begrepet kontekst noe forskjellig. På den ene siden kan en med kontekst mene en ytre, sosial ramme rundt interaksjonen, på den andre siden kan en snakke om en indre, språklig kontekst. Innen CA betegner uttrykket først og fremst den sekvensielle konteksten som ytringen inngår i. Det som sies, kan ikke forstås uten at det ses både i forhold til det som tidligere er sagt, og det som følger etter. Hvert bidrag til interaksjonen er både en reaksjon på det foregående og bestemmende for hvordan samtalen videre forløper. Slik avspeiler og fornyer ytringene konteksten (context sensitive og context renewing, jf. Heritage 1987). Konteksten blir dermed dynamisk. Gjennom nye bidrag fra deltagerne forandres den stadig.

En samtale foregår imidlertid ikke i et vakuum. Den finner alltid sted i en eller annen videre, sosial sammenheng, for eksempel i et rettslokale, på en politistasjon, i et klasserom eller i et bibliotek. Likevel er ikke den sosiale konteksten tilstrekkelig for å skille institusjonelle samtaler fra uformelle, hverdagslige samtaler. En institusjonell samtale kan gjerne foregå i et privat hjem, for eksempel ved at legen kommer hjem til pasienten. Dermed kan ikke omgivelsene være avgjørende for hvorvidt samtalen skal betegnes som institusjonell eller ikke. For å klassifisere interaksjonene trenger en andre inndelingskriterier enn den ytre rammen. Derfor har jeg, i likhet med flere av de nordiske forskerne som har studert formelle samtaler (f.eks. Nordberg 1988, Linell 1990a, Adelswärd 1995, Landqvist 2001), valgt å dele inn samtaler etter hvem som deltar. Betegnelsen institusjonelle samtaler brukes her bare om samtaler som føres mellom profesjonelle i deres rolle som representanter for en institusjon, og lekmen i deres rolle som klienter eller kunder.¹⁶ Med profesjonelle menes personer som er sosialt akseptert og godkjente som eksperter på å utføre bestemte oppgaver, løst ved hjelp av mer eller mindre faste rutiner (Linell 1990a). Ordet ekspert har altså ikke noe med

kunnskapsnivå å gjøre. Det betegner kun en institusjonell rolle. Eksempler på profesjonelle i denne betydningen kan være lærere, politimenn, dommere, leger, sosialrådgivere eller bibliotekarer. Tilsvarende lekmenn vil være elever, tiltalte, vitner, pasienter, klienter eller brukere. Samtaler innenfor en organisasjon, som for eksempel samtaler mellom kolleger eller mellom ledere og tilsatte, faller dermed utenfor det som her benevnes som institusjonelle samtaler.

Studier av institusjonelle samtaler har vist at disse samtalene skiller seg fra uformelle, dagligdagse samtaler på flere måter. De kjennetegnes blant annet av at de har et bestemt formål. Det kan være et problem som skal løses, en avgjørelse som skal tas, en sak som skal behandles osv. De institusjonelle samtalene er med andre ord klart mål- eller oppgaverelaterte (Linell 1990a, Drew 1995). Når det gjelder innholdet, vil det kanskje ikke skille seg vesentlig fra det en finner i samtaler mellom venner, familie, kolleger og andre bekjente, men måten en snakker om emnene på, vil være forskjellig (Linell 1990a, Hutchby 2002). Institusjonelle samtaler følger dessuten ofte et spørsmål-svar-mønster (Linell 1990a, Nordman 2002) der den profesjonelle gjerne stiller spørsmålene og lekmannen besvarer dem (Linell 1990a, Drew 1995, 1997, Wynn 1998, Hutchby 2002). Rollen som utspørter synes altså å være knyttet til utøving av yrket, ved at det på forhånd er etablert en ferdig fordeling mellom turene (Drew 1995),¹⁷ men formatet kan også være et resultat av aktiviteten deltagerne er en del av (Schegloff 1991). Fordi møtet mellom ekspert og lekmann gjerne starter med et spørsmål om hjelp, vil det ofte være nødvendig med tilleggsopplysninger før hjelpen kan gis. Denne informasjonen kan eksperten få på mange måter, blant annet gjennom spørsmål. Dermed kan de institusjonelle samtalene raskt få et format som består av spørsmål-svar-sekvenser (ten Have 2001).

Andre kjennetegn ved institusjonelle samtaler er at de ofte er forutsigbare. Linell (1990a) beskriver dette som en slags 'dagsorden' en skal igjennom. I motsetning til de dagligdagse samtalene der det ikke finnes noen 'standard' for hvordan samtalene skal organiseres, synes de institusjonelle samtalene å bestå av ulike faser eller sekvenser som gjennomføres i én bestemt rekkefølge (Drew 1997). Ifølge Linell (1990a) behandles selve saken i tre eller fire tydelige faser. Først kommer en identifikasjonsfase der problemet eller ærendet presenteres. Deretter følger en undersøkelsesfase hvor flere opplysninger om saken hentes inn. Denne

¹⁶ Disse samtalene omtales også som E-L-samtaler (ekspert-lekmann-samtaler).

¹⁷ Dette kommer tydelig fram i f.eks. rettslokaler.

etterfølges så av en fase der en kommer med forslag og/eller beslutning, eventuelt diskusjon eller tolkning. En eventuell fjerde fase inneholder rapportering. I tillegg til disse faste sekvensene kan samtalen inneholde "snack" som egentlig ikke angår selve saken, men som er viktig for å etablere et godt samtaleklima (Linell 1990a). I enkelte institusjonelle samtaler finner en også en åpnings- og en avslutningssekvens. Selv om andre forfattere ikke opererer med samme antall faser (f.eks. Agar 1985, Ventola 1987), så er deler av strukturen likevel den samme: Det er en presentasjon, en forhandling og en eller annen form for løsning. Før løsningen kommer, inntreffer ofte et kritisk vendepunkt i samtalen (Linell 1990a). Det skjer når den profesjonelle vet nok til at en diagnose kan stilles, en dom kan avsies eller ei bok kan hentes fram. Vendepunktet er altså sterkt relatert til målet med samtalen. Det betyr at når dette punktet er nådd, kan avviklingen av samtalen begynne (Linell 1990a).

I kontrast til den uformelle, dagligdagse samtalen som bygger på en standard om "equal participation" (Drew 1995), er den institusjonelle samtalen ofte karakterisert som asymmetrisk (Linell 1990a, Hutchby 2002). Det skyldes delvis spørsmål-svar-mønsteret som preger mange av disse samtaler og som gir lekmannen få muligheter til å ta initiativ (Drew 1995). Delvis kommer det av at det er den profesjonelle som i kraft av sin status og rolle, kan avgjøre hva som er relevante opplysninger og når disse skal gis (Landqvist 2001). For eksempel er det eksperten som vanligvis har ansvaret for å introdusere hovedemnene og få avsluttet samtalen (Adelswärd 1995).

Asymmetrien forsterkes også gjerne av ulikhetene i deltagerens perspektiv, det Linell omtaler som "professional versus lay perspectives" (Linell 1991b). Lekmannen ser ofte sin sak som unik og personlig, mens den for den profesjonelle parten bare føyer seg inn i rekken av kasus. Med kunnskap, erfaring og oversikt kan eksperten generalisere, mens klienten bare kan handle ut fra egen situasjon og egne individuelle behov. For den profesjonelle kan det være én av mange rutinesaker som organisasjonen har faste prosedyrer for å løse, for lekmannen er den spesifikk. Chelton (1997) har for eksempel beskrevet møtet mellom bibliotekar og bruker som en rituell interaksjon.

Disse bestemte trekkene ved institusjonelle samtaler har kommet fram ved "comparative analysis" (Drew 1995, 1997). De uformelle, dagligdagse samtaler har blitt en slags standard som de institusjonelle samtaler 'måles' opp mot, og analysearbeidet en form for benchmarking (Drew 1995). Drew (1997) påpeker at dette sammenligningsperspektivet er en

forutsetning for analyse av institusjonelle samtaler. Den eneste måten å oppdage spesielle kjennetegn ved institusjonell diskurs på, er å undersøke om det samme mønsteret eller den samme detaljen finnes i 'vanlige' samtaler.

1.9 Referanseintervjuet

I dette kapitlet gir jeg en oversikt over noe av den tidligere forskningen som er foretatt rundt referanseintervjuet.

1.9.1 Tidligere analyser av referanseintervjuet

Without doubt, the negotiation of reference questions is one of the most complex acts of human communication. In this act, one person tries to describe for another person not something he knows, but rather something he does not know (Taylor 1968 s. 180)

Allerede tidlig på nittenhundretallet begynte bibliotekarer å skrive om samtaler mellom bruker og bibliotekar, men denne litteraturen er først og fremst knyttet til den personlige veiledningen i forbindelse med for eksempel bokvalg (Jennerich 1997). Interessen for referanseintervjuet kom for alvor først etter Taylors klassiske artikkel fra 1968 om spørsmål-svar-prosessen (question-negotiation). Ifølge Taylor utvikler brukerens informasjonsbehov seg gjennom fire faser, fra Q₁ til Q₄, der behovet på Q₁ beskrives som bare et vagt indre ønske om informasjon som ikke lar seg uttrykke verbalt (the visceral need). Først i neste stadium, Q₂, skjer en bevisstgjøring av behovet, men uten at det kan formuleres klart (the conscious need). Likevel kan brukeren her velge å prøve seg fram med ytringer i håp om at bibliotekaren skal kunne hjelpe ham med å komme fram til et dekkende spørsmål i neste omgang. Ønsket om informasjon kan imidlertid ikke uttrykkes tydelig før i fase tre hvor det skjer en formalisering av behovet (the formalized need). I siste stadium, Q₄, møter en så spørsmålet slik det reelt uttrykkes fra brukerens side. Her velger brukeren av ulike grunner en ytring han tror passer til bibliotekets ordning og ikke en han *kunne* ha formulert. Han uttrykker seg altså ikke på en måte som best dekker informasjonsbehovet, men velger heller en kompromissløsning, for eksempel fordi emnet er av privat eller følsom karakter. Derfor er det nødvendig med en "process of interactive reformulation and refinement of the initial question" (Crum 1969, gjengitt etter Lynch 1978 s. 121) for å få fram brukerens 'egentlige'

informasjonsbehov. Denne prosessen beskriver Taylor som en 'filtrering' der spørsmålet synes å passere gjennom fem filtre. Filtrene er

- determination of subject
- objective and motivation
- personal characteristics of inquirer
- relationship of inquiry description to file organization
- anticipated or acceptable answers

Taylors artikkel ble ikke bare banebrytende for hvordan referanseintervjuet i årene etterpå ble beskrevet, hans arbeid hadde også en signifikant betydning for forskningen, fordi han delte opp samtalen i enkeltelementer som hver for seg kunne studeres og evalueres (Jennerich 1997). I kjølvannet av Taylors studie kom det derfor en rekke artikler og bøker som tok opp ulike sider ved interaksjonen, blant annet bruk av referanseintervju. Resultatene fra disse studiene er entydige. Bare i omkring 50 % av tilfellene stiller bibliotekaren ett eller flere spørsmål for å avdekke brukerens 'egentlige' informasjonsbehov (Lynch 1978, Ross 2000). I stedet for å foreta et intervju, godtar bibliotekaren referansespørsmålet som dekkende for informasjonsbehovet, til tross for at brukeren ofte starter med et for vagt og/eller for generelt spørsmål som ikke reflekterer det han har behov for (Eichman 1978, Nordlie 2000, Katz cop. 2002).

Åpne kontra lukkede spørsmål har også vært et stadig tilbakevendende tema i litteraturen (f.eks. King 1972, Lynch 1977, 1978, Ross 1986, Dewdney 1992). Med åpne spørsmål menes i denne sammenheng spørsmål som ikke legger begrensninger på svaret. Lukkede spørsmål er spørsmål som kan besvares med ja eller nei, eller gir brukeren begrensede svarmuligheter på andre måter. Svakheten ved en slik inndeling er at svarene på de lukkede spørsmålene ofte utvides slik at de går utover rammene som er trukket opp i spørsmålet. Spørsmålet "kan reisebøker være aktuelt?" kan besvares med bare et ja eller nei, men svar som "ja, men jeg foretrekker rene historiebøker" er også mulig.

Bakgrunnen for den store interessen for spørsmålstype henger sammen med antagelsen om at åpne spørsmål gir brukeren større muligheter for å 'slippe' til. Likevel viser studier at bruken av åpne spørsmål er liten (Lynch 1977, 1978, Barnes 1980). Bare 8 % av de spørsmålene

bibliotekarene stilte, kunne karakteriseres som åpne i Lynch sin studie. Tilsvarende resultater finner en hos Dewdney (1992) og Nordlie (2000).

Ross er en av flere forfattere som advarer mot bruk av lukkede spørsmål, spesielt på begynnelsen av referanseintervjuet. "Asking closed questions at the beginning of the reference interview almost always involves the librarian in making assumptions" (Ross 1986 s. 26). Disse spørsmålene styrer ikke bare den påfølgende responsen og hindrer på den måten brukeren i å snakke fritt om hva som er viktig for ham, men de bidrar også til at bibliotekaren kan stille en for tidlig 'diagnose' (Ross 1986).

Brenda Dervin stiller seg også kritisk til bruk av lukkede spørsmål, men etter hennes mening bør også de vanlige "why"-spørsmålene unngås (Dervin 1986). Ifølge Dervin kan disse spørsmålene virke truende, og de bør derfor erstattes av "neutral questions" som "leave the user in control" (s. 512). Nøytrale spørsmål er spørsmål som er åpne i formen, men som likevel styrer samtalen inn på relevante temaer knyttet til gjenfinningssituasjonen. Målet er å lokke fram brukerens informasjonsbehov slik det fortoner seg fra hans perspektiv.

Hva bibliotekaren skal spørre om og hvordan spørsmålene skal stilles for å avdekke brukerens informasjonsbehov, har altså vært tatt opp av en rekke forfattere. Andre aspekter ved interaksjonen er imidlertid ikke like godt dekket i litteraturen. Blant annet finner jeg lite om avslutningen på referanseintervjuet. Unntak er Nolan (1992) som analyserer både avslutningsårsaker og -teknikker og Ross (1998) som beskriver strategier brukt for å avslutte eller forlenge samtalen.

Oppfølgingsspørsmål er behandlet hos flere, blant annet Gers (1985), Dyson (1992), Dewdney (1994) og Ross (2000). Studier som har identifisert enkeltfaktorer assosiert med kvaliteten på svaret, har vist at av de interaksjonsdelene som bibliotekaren selv har kontroll over, er det oppfølgingsspørsmålet på slutten av intervjuet som har størst betydning for om svaret er komplett og korrekt eller ikke (Gers 1985). Oppfølgingsspørsmålet har nemlig "the potential for allowing one to remedy lapses in other desirable behaviors" (Gers 1985 s. 34). Det gir ikke bare bibliotekaren en mulighet til å oppdage tidligere mangler, i mange tilfeller vil det også være avgjørende for om interaksjonen skal være en tilfredsstillende eller frustrerende opplevelse for brukeren (Dewdney 1994). Oppfølgingsspørsmålet virker med andre ord inn både på den objektive og subjektive kvaliteten på referansetjenesten. Likevel

viser undersøkelser at oppfølgingsspørsmål blir lite brukt. Dersom Dewdneys studie er representativ, stilles det bare i ett av tre referanseintervjuer. Dette forklarer Ross (1998) med at oppfølgingsspørsmål forlenger samtalen, noe bibliotekaren ikke er interessert i. Hun unnlater derfor å følge opp svaret.

Av de forskerne som har foretatt en mer kvalitativ analyse av bruker-bibliotekar-samtalene bør Ingwersen (1980, 1982) nevnes. Selv om han fokuserer på de kognitive aspektene ved interaksjonen, er hans studier interessante. Han finner blant annet at mange av de opplysninger som brukeren kommer med i sin beskrivelse av informasjonsbehovet, ikke blir oppfattet og benyttet av bibliotekaren i prosessen videre.

Belkin (1987) og Saracevic (cop. 1997) tar utgangspunkt i diskursanalyse for å klassifisere ytringene i samtalen mellom bruker og bibliotekar, mens Nordlie (2000) benytter både innholdsanalyse og elementer fra språkhandlingsteori og samtaleanalyse i sin studie. Med blant annet Lynch (1977, 1978) som utgangspunkt er bibliotekaren og brukerens ytringer klassifisert for å identifisere, beskrive og kvantifisere partenes bidrag til oppklaring av brukernes 'egentlige' informasjonsbehov. I tillegg er mer generelle karakteristikk ved samtalene beskrevet. Nordlie har også registrert varighet både på samtalene som helhet, og på hver av de tre fasene som interaksjonene synes å bestå av. Datagrunnlaget er 50 samtaler hentet fra et norsk folkebibliotek. Men i likhet med Belkin, Ingwersen, Saracevic og også Spink (1998), er Nordlies analyse først og fremst bidrag til forståelse og modellering av informasjonsgjenfinning (IR). Hos alle disse forfatterne har en dialogbasert modell av IR-interaksjonen stått sentralt for utviklingen av mer effektive gjenfinningssystemer.

Basert på Erving Goffman og Michael Lipskys teorier har Chelton (1997) ved hjelp av funksjonell diskursanalyse (functional discourse analysis) vist hvordan bibliotekaren forsøker å opprettholde autoritet i samtale med brukeren, heller enn å ivareta serviceaspektet ved interaksjonen. Selv om denne samtalen faller utenom det som her betegnes som referanseintervju, er Cheltons arbeid et av de få eksemplene i litteraturen der ytringene i en bruker-bibliotekar-samtale er analysert på et meget detaljert nivå. Men fordi datagrunnlaget er svært lite - bare én samtale er analysert - kan det ikke trekkes noen bastante konklusjoner på grunnlag av studien.

Mens Cheltons samtale er hentet fra skolebibliotek, analyserer Solomon (1997) ved hjelp av CA et lite antall samtaler fra både skole- og folkebibliotek. Solomons analyser avviker imidlertid fra CA-metodologien på ett viktig punkt. CA anbefaler at en skal nærme seg materialet uten på forhånd å ha bestemt seg for hva som skal undersøkes, mens Solomon starter i andre enden. Han tar utgangspunkt i ferdig oppstilte kategorier som vokabular, kohesjon, koherens, turtaking, tildeling av turer, overlapping, pauser, åpning og avslutning, reparering og roller, og appliserer dem på sine data for å undersøke om bruker-bibliotekar-samtalene avviker fra hverdagssamtaler og samtaler i andre institusjoner. Solomons arbeid er likevel av interesse, fordi så langt jeg kjenner til, er han den eneste, sammen med Mandelbaum (cop. 1996), som til nå har benyttet CA-metodologien i analyse av referanseintervjuet. Men fordi Mandelbaum bare har studert sammenhengen mellom partenes roller og deres måter å formulere forslag på i forbindelse med søking, og fordi utvalget i Solomons undersøkelse er lite og analysen konsentrert om forhåndsbestemte spørsmål, ønsker jeg å foreta en ny undersøkelse av referanseintervjuene i folkebibliotek, ikke minst fordi mange av de tidligere studiene mangler et interaksjonistisk perspektiv. For det første har åpne/lukkede spørsmål vært monologisk definert, mens mange tilsynelatende ja/nei-spørsmål i virkeligheten er oppfordringer til å fortelle. Dette gjelder særlig der hvor konteksten gjør det klart at ja/nei ikke er relevant svar i seg selv. For eksempel vil en til spørsmålet ”trenger du boka til en bestemt dag?”, vente en spesifisering i svaret. For det andre kan det virke som om flere tidligere forfattere har hatt et ideal om at brukeren skal snakke mest mulig fritt og uhindret. Etter Taylors teori trenger han imidlertid hjelp til å spesifisere, innsnevre og klargjøre sitt behov (Taylor 1968). Derfor må det bli bruker og bibliotekar som i *felleskap* finner fram til et best mulig svar på brukerens spørsmål.

I tråd med CA har jeg prøvd å studere materialet så forutsetningsløst som mulig, selv om dette er vanskelig. Jeg kjenner til tidligere resultater av samtaleforskningen, og disse kunnskapene bærer jeg selvfølgelig med meg inn i analysearbeidet. Det er heller ikke i samsvar med den ’rene’ CA å kombinere samtaleanalysen med Brown og Levinsons teori om høflighetsstrategier og Goffmans teori om ansikt. I dette prosjektet har jeg likevel valgt å trekke inn begge disse. Motivet er at mange av språkhandlingene i referanseintervjuet kan ses på som anstrengelser for å bevare enten eget eller samtalepartnerens ansikt.

Det kan også settes spørsmålstegn ved størrelsen på utvalget jeg benytter. Når en skal lete etter de systematiske metodene deltagerne selv bruker for å koordinere sine handlinger, er

gjentakelse et nøkkelord. Med tjue samtaler som datagrunnlag kan det være vanskelig å finne nok eksempler som viser at partene ”*overwhelmingly* [sic] [...] do things in the same way” (Svennevig 1997 s. 90). De trekkene som har kommet fram i analysen, opptrer imidlertid flere ganger i løpet av samtaler. Dermed har jeg et kvantitativt argument for at deltagerne opererer etter bestemte regler. I tillegg har det vært viktig å vise at deltagerne faktisk orienterer seg mot disse normene. Dette er gjort ved å studere avvikene i materialet, det vil si de tilfellene hvor reglene brytes.

2 EMPIRISK ANALYSE

I denne delen presenteres resultatene av analysen. Jeg starter med en beskrivelse av hvordan partene oppretter kontakten seg imellom. Så følger en gjennomgang av brukerens åpningsspørsmål og bibliotekarens respons på dette. Etter å ha analysert forhandlingen mellom bruker og bibliotekar, stiller jeg spørsmålet om referansespørsmål-tilbud-avslag/aksept bør betraktes som en sekvens på tre turer. Videre beskriver jeg bibliotekarens søking i egen katalog før kapittelet avsluttes med en gjennomgang av lukning av samtalen.

Dybdeanalysen av referanseintervjuene bygger først og fremst på lydopptak og utskrift av tjue samtaler mellom bruker og bibliotekar, men observasjonene som er gjort, har også vært til hjelp i deler av analysearbeidet. De mer generelle trekkene som er funnet ved datamaterialet, er imidlertid et resultat av observasjon, opptak og analyse av de vel to hundre referanse-transaksjonene.

I et møte ansikt-til-ansikt vil en del av interaksjonen foregå utenfor den verbale kommunikasjonen. Derfor har jeg ved observasjon registrert også andre kommunikative handlinger som for eksempel om bibliotekarene innledningsvis tar øyekontakt med brukerne, om de smiler etc. Å ta øyekontakt med brukeren kan oppfattes som tegn på at bibliotekaren er klar til å hjelpe, men i likhet med smilet har handlingen også betydning for brukerens opplevelse av servicekvalitet. Her vil jeg imidlertid konsentrere meg om ikke-verbal kommunikasjon bare i den grad den kan ha betydning for utviklingen av den verbale samtalen.

2.1 Referanseintervjuets deler

2.1.1 Åpning

2.1.1.1 Hvem åpner og hvordan åpnes samtalene?

[...] speakers orient to the institutionality of the context, in part through their selection of terms from the variety of alternative ways for describing people, objects or events (Drew 1997 s. 99)

I motsetning til telefonsamtaler, der det som regel er den som tar telefonen som snakker først (Schegloff cop. 1972b), har jeg ved analyse av samtalene mellom bruker og bibliotekar ikke funnet noen tilsvarende 'regel' for hvem som kommer med den første ytringen i referanseintervjuene.

Eks. 13 (idb 118)

B: Kan jeg hjelpe deg

K: < P Ja takk P >

je skulle hatt eh

(0.4) (KREMTER) unnskyld

eh noe fra Gambia og Kambodsja je

Eks. 14 (idb 108)

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

B: Jah

K: (1.0) Som heter Crohns sykdom

I det øverste utdraget er det bibliotekaren som snakker først, i det neste er det brukeren. Denne jevne fordelingen finner jeg også i materialet som helhet, det vil si i over to hundre interaksjoner.

Ved enkelte serviceinstitusjoner åpner gjerne ansikt-til-ansikt-samtalene med et formelt tilbud om service fra den som leverer tjenesten (f.eks. Ventola 1987). Når dette ikke alltid skjer i referanseintervjuene, kan det skyldes at bibliotekarene også benytter andre former for kommunikasjon enn tale. Å se opp, ta øyekontakt eller smile kan erstatte "vær så god" eller lignende og være en mulig forklaring på at bibliotekarene tar ordet først i bare omkring halvparten av alle referanseintervjuene i denne undersøkelsen.

Å bevisst nærme seg, eller stå ved referanseskranken, i den hensikt å få hjelp av en bibliotekar, kan sammenlignes med en presekvens eller "summons" i den betydningen Schegloff bruker ordet i sin artikkel fra 1972 (Schegloff cop. 1972b). Schegloff beskriver der anrop som et "attention-getting device" (s. 357), og selv om det å oppsøke referanseskranken ikke så tydelig påkaller bibliotekarens oppmerksomhet som for eksempel et kremt eller "unnskyld" gjør, mener jeg likevel at denne formen for anrop kan ses på som første delen av

en "summons-answer"-sekvens (Schegloff cop. 1972b). Svaret på anropet kan da være å ta øyekontakt med brukeren for å si at "jeg har sett deg" eller "jeg er tilgjengelig", eller det kan være en kombinasjon av øyekontakt og formelt tilbud om service i ytringer som "vær så god" eller "skal/kan jeg hjelpe deg".

Eks. 15 (idb 137)

B: Skal jeg hjelpe deg

K: Eh jeg skulle ham- eh bok eller bøker om søtkirsebær

Eks. 16 (idb 136)

B: Vær så god

K: Eh= .. jeg lurte på .. eh tegnebøker
egentlig sånn=

I flere av åpningene finner jeg også den responsive partikkelen "ja" brukt, enten alene eller sammen med et tilbud om hjelp eller en hilsen. Dette understreker åpningens responsive karakter.

Eks. 17 (idb 35)

B: (H) Ja

K: !Ja
du je lurte på om du har noe oppgavebøker med fasit eller løsningsforslag i jus je

Eks. 18 (idb 36)

B: <F Ja F> vær så god

K: Finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler (0.8) lissom
(0.6) vanskelige lyder r og

Eks. 19 (idb 143)

B: Ja .. hei

K: <P Jeg lurte på P>
jeg skulle ha visst når= navnedagen til Elisabeth e=r

Disse responsene fra bibliotekaren er for øvrig ikke bare svar på anropene. De fungerer også som spørsmål til brukeren om å fortelle grunnen til at han har tatt kontakt med bibliotekaren. En "summons-answer"-sekvens er altså noe forskjellig fra andre avpassede par av typen hilsen-hilsen eller invitasjon-aksept/avslag ved at den alltid er "a prelude to something" (Levinson 1983 s. 310). Dette 'noe' er en forventning om at anroperen skal produsere "reason for the summons" (Levinson 1983 s. 310).

Bibliotekaren kan også åpne samtalen med bare en hilsen slik som i de to neste eksemplene, hvor begge samtaler innledes på en uformell måte. "Hei" er en hilsen som vanligvis forbindes med samtaler mellom venner og bekjente, men her ser en at formen også brukes i den institusjonelle diskursen. For bibliotekaren kan dette være en måte å orientere seg mot en symmetrisk posisjon på, men det kan også skyldes at "hei" etter hvert har blitt så standardisert at det nå brukes både i uformelle og mer formelle samtaler (se kap. 2.2.7). Det kan også være at bibliotekaren velger en mer uhøytidelig form når hun møter unge brukere (denne brukeren er 18 år). Dette er et spor det ville være interessant å følge, men innenfor den tidsrammen jeg har til disposisjon, er det ikke mulig å gå videre med denne observasjonen. Dybdeanalysen må begrenses til de tjue intervjuene. Av disse har jeg plukket ut følgende to eksempler.

Eks. 20 (idb 2)

B: Hei

K: <P Eh= je lurte på
har dø noen bøker om Internett og sånt no P>

Eks. 21 (idb 37)

B: Hallo

K: Je lurte på om du kunne hjelpe meg å finne informasjon om en forfatter som heter Alf Kvasbø

I disse eksemplene besvarer ikke brukeren bibliotekarens hilsen. Tolker en bibliotekarens ytring som første delen av det avpassede paret hilsen-hilsen, blir andreleddet markert fraværende, men oppfattes "hei" og "hallo" som et svar på brukerens anrop, samsvarer åpningen godt med Schegloffs observasjoner. Etter "summons-answer"-sekvensen vil som

oftest "the initiator of a contact provides the first topic" (Schegloff cop. 1972b s. 354).¹⁸ Likevel forventer en at det kommer en hilsen tilbake når en hilsen opptrer. Fordi det avpassede paret er så fast, betrakter en det nærmest som obligatorisk at en hilsen besvares med en hilsen (Levinson 1983). Men i de sekstien samtaler som starter med en hilsen fra bibliotekarens side, hilser brukeren tilbake i bare sytten av dem, det vil si at i vel 70 % av referanseintervjuene uteblir det forventede andreleddet. I stedet kommer brukeren med sitt spørsmål. Han oppfatter altså hilsenen som et klarsignal til å presentere ærendet. Er det derimot brukeren som åpner samtalen med en hilsen, er responsen fra bibliotekaren i tjueto av tjuet fire tilfeller en hilsen tilbake, slik utdragene under viser.

Eks. 22 (idb 171)

K: Morn

B: Morn

K: Je skulle ha gjerne hatt

je lurte på om dø hadde sånne= .. sån bok je om gårdsnavn .. i= <A ifra Telemark A>

Eks. 23 (idb 173)

K: God dag

B: God dag

K: Jeg vil gjerne spørre

jeg vil gjerne finne= noen bøker som er

.. som for eksempel Microsoft resource kit for Windows nittiåtte

I eksemplene 22 og 23 kommer ikke bare det forventede andreleddet. I svaret velger også bibliotekaren å benytte den samme formen som brukeren åpner med, det vil si at brukers ytring avspeiles i responsen.

De fleste referanseintervjuene som er registrert i denne undersøkelsen, starter imidlertid ikke med en hilsen. Det vanlige er at denne sekvensen mangler. Dette er i tråd med Ventolas funn (Ventola 1987) og Hasans teori om at de ulike 'samtalegenrene' består av obligatoriske og valgfrie elementer (Hasan 1989). Ifølge Hasan er "greeting" et valgfritt element i samtaler ved serviceinstitusjoner. Fordi aktiviteten der er det viktigste, betyr hilsingen mindre.

¹⁸ Betegnelsen "first topic" kommer av statusen emnet har i samtalen, ikke av at emnet behandles før noe annet (Schegloff 1973).

Dersom sekvensen med hilsen utgår, åpner gjerne samtalen med et spørsmål fra brukeren eller et tilbud om service fra bibliotekaren, det vil si at den starter med bakgrunnen for ærendet. Uten noen form for innledning orienterer begge parter seg umiddelbart mot aktiviteten de deltar i (Psathas cop. 1995). Dette kommer tydeligst fram i en av samtalene som ikke er analysert i detalj, der bibliotekaren åpner med frasen ”det var?” (idb 71). Et slik indirekte spørsmål om hva brukeren ønsker ville neppe ha fungert i enhver setting, men i referansesituasjonen oppfattes det som et tilbud om service på lik linje med det mer formelle ”hva kan jeg hjelpe deg med?”. Også i de to neste eksemplene går partene ’rett på sak’ uten noen videre innledning, men i en mer utfyllende form.

Eks. 24 (idb 65)

K: Har dere sanger i forbindelse med attenårsdag

B: Sanga .. i anledning attenårsdag

K: Ja

Eks. 25 (idb 118)

B: Kan jeg hjelpe deg

K: < P Ja takk P >

je skulle hatt eh

(0.4) (KREMTER) unnskyld

eh noe fra Gambia og Kambodsja je

I eksempel 25 er bibliotekarens ytring formulert som ”kan jeg hjelpe deg”. Både ”kan” og ”skal” gir brukeren mulighet til å velge om han vil ha hjelp eller om han vil greie seg alene. Men grunnen til at han har kommet til referanseskranken er jo nettopp at han søker assistanse, så slik sett er spørsmålet overflødig. Brukeren takker da heller ikke ja bare til tilbudet, men svarer samtidig på et spørsmål av typen ”hva kan jeg hjelpe deg med?”.

Dersom referanseintervjuene starter med en ”summons-answer”-sekvens, kan, slik jeg tidligere har antydnet, bibliotekarens åpningsreplikk tolkes som svar på brukerens anrop. Men når det er brukeren som har første ytringen i omkring halvparten av samtalene i denne undersøkelsen, kan det skyldes at bare det å gå mot, eller å stå ved referanseskranken, ikke fungerer godt nok som anrop i alle situasjoner. Når trafikken er stor, vil ikke det å være fysisk til stede i referanseavdelingen nødvendigvis bli oppfattet som ”summons” av bibliotekaren.

Selv om referansetjenesten er lokalisert til eget område i biblioteket, vil det i perioder også være mange andre mennesker til stede rundt referanseskranken, blant annet fordi den i begge bibliotekene er plassert i nærheten av inngangen. Derfor kan brukeren i enkelte situasjoner være nødt til å benytte seg av verbal kommunikasjon for å påkalle bibliotekarens oppmerksomhet. "If one party issues an S [summons] and no A [answer] occurs, that provides the occasion for repetition of the S" (Schegloff cop. 1972b s. 364).

Å bruke ord kan også være det mest effektive anropet dersom bibliotekaren er opptatt med andre oppgaver idet brukeren søker hjelp. Ved observasjon har jeg registrert at bibliotekaren i over halvparten av alle konsultasjonene (51.2 %) enten driver med kontorarbeid eller snakker med kolleger umiddelbart før samtalen starter. I slike situasjoner kan et verbalt anrop være nødvendig for å påkalle oppmerksomheten. Åpninger som "er du opptatt eller" viser at bare det å være fysisk til stede ikke alltid er nok.

En kan også tenke seg situasjoner der en finner både anrop og svar utenom den verbale kommunikasjonen, det vil si at opprettelsen av kontakt mellom bruker og bibliotekar skjer uten at det fanges opp av lydopptak og utskrift. Riktignok er det ved observasjon registrert om bibliotekaren innledningsvis tar øyekontakt med brukeren eller ikke, men jeg vet ikke akkurat når dette skjer i forhold til første ytring, om det gjøres før noe blir sagt eller om det er under ytringen. Jeg vet heller ikke noe om brukerens ikke-verbale kommunikasjon. Likevel er det grunn til å tro at det er brukeren som må ta initiativet til kontakt. Deretter må bibliotekaren vise at hun har oppfattet henvendelsen. Først da kan brukeren introdusere sitt ærend. Å oppnå felles oppmerksomhet er en aktivitet som krever handling fra begge parter (Clark 1996).

Selv om jeg i denne undersøkelsen bare kan belegge den verbale kommunikasjonen, er det likevel mulig å tenke seg en skjematisk framstilling av kontaktopprettelsen mellom bruker og bibliotekar, der både den verbale og ikke-verbale kommunikasjonen er representert. Den asymmetriske distribusjonen av hilsener kan da forklares med at brukerens anrop i første kolonne fungerer som første delen av det avpassede paret "summons-answer" eller søke kontakt-vise tilgjengelighet, mens bibliotekarens svar i andre kolonne utgjør andre delen av paret. De grå feltene viser den verbale realiseringen.

K søker kontakt	B viser tilgjengelighet	K introduserer ærendet
Hei	Hei	Je lurte på om dere har noe ...
Søker øyekontakt	Hallo	Jeg skulle hatt et kongetilnavn
Søker øyekontakt	Så skal jeg hjelpe deg	Stikkordet er veps
Søker øyekontakt	Vær så god	Eh= vi driv med et prosjekt
Søker øyekontakt	Ja	Finnes det noe bøker om ...
Går til skranken	Besvarer med øyekontakt	Kan du hjelpe meg å finne noe ...

Skjemaet må på ingen måte betraktes som utfyllende, det viser bare mulige eksempler på et typisk mønster. En må heller ikke lese linjene som faste åpninger. Her er alle kombinasjoner mulig: K søker øyekontakt, B viser tilgjengelighet ved å si "hei", K introduserer ærendet med "jeg skulle hatt et kongetilnavn" osv.

2.1.1.2 Brukerens åpningsspørsmål

Brukerens første presentasjon av hva han ønsker, kan være formet som en påstand ("je skar ha informasjon om å lage en 'kuppel på et hus je'"), men svært ofte beskriver brukeren behovet sitt i form av et generelt spørsmål om bestand i stedet for en anmodning om en tjeneste.

Eks. 26 (idb 73)

K: Finnes det bok om låser eller noe sånt

B: Eh=

Eks. 27 (idb 82)

K: Har du noen bøker om Frelsesarmene

B: Bøker om Frelsesarméen

K: Mhm

Eks. 28 (idb 46)

B: (H) Ja

K: Døkk har ikke filmer av eh= Freisler?

Som tidligere nevnt, har flere tidligere studier av referanseintervjuet vist at brukeren starter med generelle spørsmål (f.eks. Eichman 1978, Ingwersen 1982, Ross 1986, Dewdney 1996, Nordlie 2000), og samtalene i denne undersøkelsen viser det samme. Generaliseringen kan være en måte å bevare eget negativt ansikt på ved at brukeren bevisst unnlater å beskrive i detalj hva han egentlig ønsker. Den upersonlige formen kan også være brukt for å skape distanse. Starten på samtaler mellom fremmede kjennetegnes blant annet av at "individuals make only a small part of themselves accessible to others" (Taylor 1987, gjengitt etter Svennevig 1997 s. 27), og i disse innledningene er det nettopp 'saken' som står i fokus, mens brukeren er lite synlig. I tillegg er ytringene formet som spørsmål, som er en mindre truende uttrykksform mot partnerens negative ansikt enn en anmodning er (Svennevig cop. 2001). Men formuleringer som "finnes det bok om låser eller noe sånt" kan også være en konvensjonell måte å uttrykke seg på i slike situasjoner.

Foruten å bruke en generell beskrivelse av informasjonsbehovet, viser eksempel 28 at brukeren også nøler noe med formuleringen, både ved bruk av fyllord og forlengelse av lyd ("eh="). Dette gir inntrykk av at spørsmålet ikke er komponert på forhånd. Selv om halvparten av brukerne i disse tjue referansetransaksjonene har ventet mer enn tre minutter på å bli ekspedert, viser undersøkelsen at dette ikke har hatt noen innvirkning på hvordan brukeren beskriver behovet sitt. Selv etter lang ventetid er forespørselen ikke 'ferdig' formulert. Åpningsspørsmålet kjennetegnes av nøling, pauser og fyllord. Alder og kjønn synes ikke å ha noen innvirkning på uttrykksformen.

Eks. 29 (idb 55)

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

Eks. 30 (idb 80)

K: Hei
.. jeg trenger noe sånn ø= økonomi=bøker

Eks. 31 (idb 68)

K: Æh= (0.6) skal ha sånn derre gymbok om bevegelsestrening

Ser en på samtalen mellom bruker og bibliotekar som en samtale mellom ekspert og lekmann, gir måten samtaledeltagerne formulerer seg på i de første ytringene, et bilde av hvordan de plasserer seg selv i forhold til samtalepartneren (Hutchby 2002). I samtaler mellom lege og pasient kommer for eksempel pasienten med en personlig oppfatning om hva som er galt, men avventer legens omformulering av det i medisinske termer. På samme måte kan de innledende vage og nølende forespørslene her forklares med at brukeren betrakter seg selv som lekmann og bibliotekaren som ekspert. Brukeren vet ikke hvordan han skal formulere seg på 'bibliotekarspråket' og søker derfor samarbeid med bibliotekaren for å få klargjort og omformulert informasjonsbehovet. Kanskje benytter han også en generell praksis fra kontakt med eksperter, hvor han ser det som ekspertens ansvar å være med på å spesifisere og utdype problemet.

Pausene kan være brukt for å gi plass for tilbakekoblingssignaler, signaler som viser at bibliotekaren lytter, men de kan også være laget for at mottakeren skal kunne gi en respons. I eksempel 30 er det et mulig turskiftepunkt etter "hei" og pausen kan da være et resultat av at brukeren allerede der venter på svar på anropet sitt. Da det ikke kommer, fortsetter han å tale.

I den bibliotekfaglige litteraturen har flere forfattere prøvd å forklare hvorfor brukeren innledningsvis uttrykker seg som han gjør. Robert S. Taylor (1968) skriver som tidligere nevnt, at informasjonsbehovet synes å utvikle seg gjennom fire stadier, fra et vagt, indre behov til et uttrykt, modifisert ønske om informasjon (se kap. 1.9.1), og når en i bibliotekene finner brukere innenfor alle de tre siste fasene, og noen som også befinner seg på et eller annet mellomstadium (Hald 2001), kan det være én forklaring.

Eichman (1978, cop. 1982) bruker Roman Jakobsons teori om språkets funksjoner for å analysere brukerens innledende ytringer. Ifølge han har åpningen både en informasjonsfunksjon, en ekspressiv funksjon og en fatisk funksjon. Brukeren stiller ikke bare et spørsmål, han søker samtidig empati og forbindelse med bibliotekarens "mind", og det vanskeliggjør utformingen. Også Ross (cop. 1998) skriver at språkets mange funksjoner påvirker formuleringen av referansespørsmålet. Brukerens første oppgave er å etablere kontakt, og før han vil fortsette, vil han blant annet vite om han er på rett plass, om bibliotekaren er tilgjengelig og vil lytte, og om bibliotekaren er personen som kan hjelpe ham. Brukeren ønsker seg altså ikke bare en bibliotekar som er til stede. Han vil også ha en bibliotekar som tar ham på alvor.

Ikke i noen av eksemplene som er gjengitt hittil, gjør brukeren forespørselen til en personlig forespørsel ved sette informasjonsbehovet inn i en personlig ramme. Bare i to av tjue samtaler finner jeg at brukeren benytter en formulering av typen ”je har omn Jon Bing i særemne på skola nå” i stedet for ytringer som ”har dere bøker om Jon Bing?”. Men selv i disse samtalene velger brukeren å uttrykke språkhandlingen indirekte (selv om den forventede responsen like fullt er at handlingen skal utføres). Bare i tre samtaler uttrykkes anmodningen om en tjeneste eksplisitt. Nedenfor følger en av dem.

Eks. 32 (idb 37)

B: Hallo

K: Je lurte på om du kunne hjelpe meg å finne informasjon om en forfatter som heter Alf Kvasbø

Å be om assistanse slik brukeren gjør her, vil etter Brown (1988) være en trussel mot bibliotekarens negative ansikt. Selv om det å yte brukeren hjelp er en del av bibliotekarens arbeid, vil noen brukere likevel føle at de legger beslag på bibliotekarens tid ved å be om assistanse. Derfor ser en at brukeren i eksempel 32 gjør anmodningen om til noe hypotetisk for å minske presset på bibliotekaren.

Det vanligste er imidlertid at anmodningen består av en mer upersonlig ytring, slik som i neste samtale der henvendelsen utgjøres av bare en nominalfrase.

Eks. 33 (idb 29)

K: Grafisk design

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

Ytringen er likevel fullt ut adekvat og meningsfull som anmodning om en tjeneste. Fordi den framsettes i en bestemt situasjon, fungerer den som forespørsel om hjelp til å finne dokumenter. Det viser at den sentrale språkhandlingen er så konvensjonalisert at den kan underforstås. Begge parter er klar over hvilken type aktivitet de er engasjert i, og akkurat som ”wienerpølse med lompe” gjelder som bestilling i en pølsebu, kan ”grafisk design” være alt som skal til ved referanseskranken i et bibliotek. Det kommer da også tydelig fram av bibliotekarens respons at ytringen oppfattes som anmodning om en tjeneste. Etter å ha gjentatt

”grafisk design”, starter hun søket. Men i motsetning til pølsebestillingen, er grafisk design ikke entydig. Likevel blir den behandlet av bibliotekaren som om det er noe så enkelt som wienerpølse i lompe brukeren ber om.

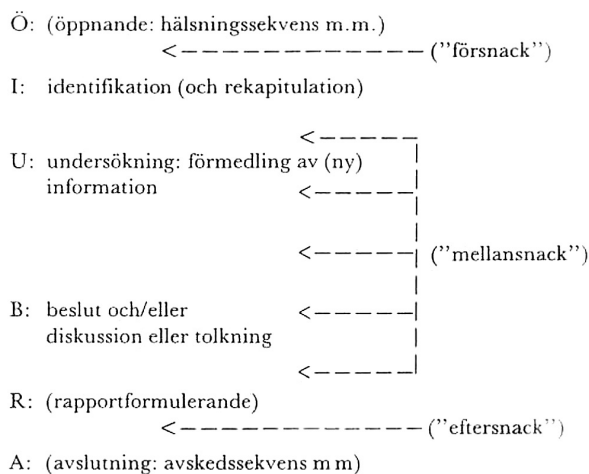
2.1.1.3 Oppsummering

Åpningen av referanseintervjuet synes å bestå av tre deler eller turer. Interaksjonen starter med brukerens anrop. Anropet trenger ikke å være verbalt. Brukeren kan like gjerne benytte et ikke-verbalt tegn for å vise at han søker kontakt. I neste tur besvarer bibliotekaren ”the summons” med for eksempel øyekontakt eller et verbalt uttrykk for å signalisere at hun er klar til å yte brukeren service. Med dette viser hun at ’kanalen’ er åpen, og først da kan brukeren presentere ærendet sitt. Deretter følger introduksjonen av brukerens ærend eller ”first topic” (Schegloff 1973).

Den innledende ”summons-answer”-sekvensen krever ikke bare at brukeren produserer en tredje tur der han forteller om årsaken til anropet, den innebærer også at bibliotekaren lytter til det brukeren har å si. Sekvensen etablerer med andre ord samarbeidet som er nødvendig for å kunne nå målet med referanseintervjuet. ”The sequence thereby serves to establish the co-participation necessary to conversation” (Levinson 1983 s. 311).

2.1.2 Forhandling og svar

Referanseintervjuet tjener et mål: Å gi brukeren svar. Møtet mellom bruker og bibliotekar blir dermed sterkt oppgaverelatert ved at partene i løpet av interaksjonen skal forsøke å finne en løsning på brukerens ærend. Ifølge Linell (1990a) vil dette tvinge fram en bestemt struktur på samtalen. Den vil bestå av faser eller aktiviteter hvor partene ”genom samtalande successivt introducerar och bearbetar ett problem och söker sig fram till ett beslut eller en lösning” (Linell 1990a s. 22). Fasene framstiller Linell slik:



Fasene i den institusjonelle samtalen (Linell 1990a s. 22)

Jeg har tidligere beskrevet åpningen som en sekvens bestående av tre turer (søke kontakt-vise tilgjengelighet-presentere ærendet).

Eks. 34 (idb 68)

K: Hei hei

B: <H Ja H>

K: Æh= (0.6) skal ha sånn derre gymbok om bevegelsestrening

Fordi det avpassede paret anrop-svar alltid er "a prelude to something", vil en anrop-svar-sekvens bestå av (minst) tre turer: Anrop-svar-årsaken til anropet (Levinson 1983). Dette er bakgrunnen for at jeg valgte å behandle referansespørsmålet sammen med søking av kontakt og vising av tilgjengelighet i forrige kapittel. Det betyr ikke at disse turene nødvendigvis skal plasseres i samme fase. Fordi faseinndelingen bygger på aktivitet og ikke sekvenstype, tilhører anrop og presentasjon av ærendet, som er klart to ulike aktiviteter, hver sin fase. En eventuell faseinndeling av samtalen mellom bruker og bibliotekar vil dermed falle sammen med inndelingen hos Linell (1990a). Etter hvert vil en se at referanseintervjuet også inneholder de fleste av samtaleelementene Linell beskriver, og at rekkefølgen på dem er omtrent den samme.

2.1.2.1 Bibliotekarens respons på referansespørsmålet

I ti av tjue referanseintervjuer åpner den verbale interaksjonen med at brukeren presenterer sitt ærend. Men fordi han som oftest gjør dette i form av vage og/eller generelle beskrivelser av behovet, gir ikke referansespørsmålet bibliotekaren tilstrekkelig med informasjon til at hun i neste tur kan fatte en beslutning. Hun trenger å hente inn flere opplysninger om hva brukeren egentlig ønsker, før hun kan foreslå eller gi ham et svar. For å løse gjenfinningsoppgaven er bibliotekaren avhengig av 'ekspertisen' brukeren sitter inne med om egne behov og forventninger.

Eks. 35 (idb 80)

K: Hei

.. jeg trenger noe sånn ø= økonomi=bøker

B: Er det noe spesielt du er på jakt etter

K: Ja egentlig

eller ikke noen forfatter

men noen litt sånn beskrivende om fond og aksjer

B: Fond og aksjer !ja

er det noen andre= .. stikkord

K: (1.4) Bank kanskje

(1.6) ((B NOTERER))

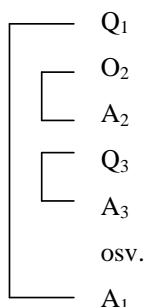
plassering

altså fond aksjer obligasjoner

altså en en mer sånn beskrivende økonomibok (0.7) eller tre @

Her ser en at det forventede andreleddet av det avpassede paret referansespørsmål-svar ikke opptrer like etter at brukeren har presentert spørsmålet. I utdraget ovenfor blir referansespørsmålet besvart med nye spørsmål fra bibliotekaren ("er det noe spesielt du er på jakt etter", "er det noen andre= .. stikkord"), og disse spørsmålene stiller krav til brukeren om at han i de påfølgende ytringene skal produsere relevante andreledd. Dermed blir paret referansespørsmål-svar splittet opp av innskutte spørsmål-svar-sekvenser (embedded

sequences, jf. Merritt 1976),¹⁹ og samtalen får (så langt) en struktur som Merritt (1976 s. 338) framstiller på denne måten.



Bruker en Merritts modell på referanseintervjuet, vil Q₁-A₁ utgjøre paret referansespørsmål-svar, mens Q₂- A₂, Q₃- A₃ osv. vil betegne de innskutte sekvensene.

En vil se at flere av referanseintervjuene har en slik spørsmål-svar-struktur i deler av samtalen, men før jeg går videre med strukturen, ønsker jeg å dvele litt ved bibliotekarens respons på referansespørsmålet. Ville bibliotekarens replikk vært annerledes dersom biblioteket ikke hadde hatt dokumenter om økonomi? Materialet er ikke stort nok til å gi svar på spørsmålet, men jeg finner den samme strukturen i de to neste samtale der referansespørsmålet også er av en slik karakter at det mest sannsynlig kan besvares positivt.

Eks. 36 (idb 2)

K: <P Eh= je lurte på

har dø noen bøker om Internett og sånt no P>

B: Ja er det noe mer spesifikt .. innafor Internett du= tenke eller

Eks. 37 (idb 32)

K: Ska ha ei bok om mat og mattradisjoner je

.. har døkk det

B: Jaha norske= mat[tradisjoner]

K: [Ja norske ja]

¹⁹ Hos Schegloff (cop. 1972a) omtalt som "insert expansions".

Riktignok innledes responsene her med svarordene ”ja” og ”jaha”, men strukturen er likevel den samme som i eksempel 35.²⁰ Dette skyldes at partiklene ikke fungerer som svar på Q₁, men som tilbakekoblingssignaler (Linell 1987, Allwood 1988, 1992, Gardner cop. 2001). De er altså ikke en respons på et ja/nei-spørsmål, de viser bare at bibliotekaren har forstått hva brukeren har sagt. Dermed er de heller ikke ’overflødige’ slik de ville vært om de var et direkte svar på brukerens spørsmål (Merritt 1976).

┌	Q ₁	C: Do you have Marlboros?
	A ₁ /Q ₂	S: Yeah. / Hard or soft pack?
	A ₂	C: Soft, please.

(Eksempelet er hentet fra Merritt 1976 s. 342)

Dette utdraget benytter Merritt for å illustrere kombinerte (coupling) sekvenser, men sekvensen kan også brukes som eksempel på en redundant respons. Q₂ er nemlig relevant bare i de tilfellene der svaret på Q₁ er bekreftende, det vil si at spørsmålet ”hard or soft pack?” forutsetter at Marlboros er tilgjengelig. Dermed kan A₁ sies å være overflødig.

Blant de tjue referanseintervjuene som er analysert på mikronivå, finner jeg ingen eksempler på slike overflødige responser og heller ingen samtaler hvor sekvensen i starten på interaksjonen kan betegnes som kombinert, men det henger kanskje sammen med referansespørsmålets karakter. Ofte er det av en slik art at det ikke kan besvares umiddelbart med ja eller nei. Det er vel heller ikke den typen respons brukeren er ute etter. Et svar som bare forteller om biblioteket har den ønskede varen eller ikke, er ikke særlig relevant i denne forbindelse. Det brukeren søker, er et produkt som resultat av en prosess (se kap. 1.5.7). Derfor vil en innen bibliotekfaget forbinde A₁ med andre delen av det avpassede paret referansespørsmål-svar. Dette kan være en ”direkte meddelelse av opplysninger, fremleggelse av dokumenter som brukeren må gå gjennom selv eller bearbeidet informasjon som bibliotekaren har tatt ansvaret for på vegne av brukeren” (Hald 2001 s. 17), men det kan også være en henvisning til andre, et negativt svar etc.

²⁰ Det kan diskuteres om ”norske= mattradisjoner” er et oppklarings spørsmål. Når referansespørsmålet er så åpent som ”mat og mattradisjoner”, kan norsk betraktes som defaultverdi, og ytringen ”norske= mattradisjoner” ses på som et spørsmål om bekreftelse på denne verdien.

2.1.2.1.1 Repetisjoner

I den bibliotekfaglige litteraturen finner en rikelig med dokumentasjon på at det viktigste for brukeren i starten på interaksjonen er at han umiddelbart føler seg komfortabel med situasjonen (f.eks. Eichman 1978). Det betyr at bibliotekarens første ytring får betydning for hvordan brukeren vil oppleve møtet. Dersom hilsenen og/eller tilbudet om service utgår, blir det bibliotekarens respons på referansespørsmålet som er med på å legge grunnlaget for klimaet videre i samtalen. Dette bør få konsekvenser både for intonasjonen og type svar.

Eichman (1978) og Dyson (1992) mener begge at bibliotekaren skal svare med å gjenta referansespørsmålet. Dyson begrunner det med at gjentagelsen fungerer som en verifisering, og dermed bidrar til et korrekt svar, mens Eichman skriver at bibliotekaren ved å repetere kan "demonstrate that the inquirer has successfully accomplished at least one of the functions of the opening speech act, the phatic, channeldirected task of connecting up" (s. 219). I referanseintervjuet synes imidlertid gjentagelsen å ha flere funksjoner enn bare en sosial eller fatisk funksjon. I eksempelet under viser bibliotekaren ved å gjenta brukerens spørsmål sammen med partikkelen "ja" (med fallende intonasjon), at hun ikke bare har registrert språkhandlingen, men også forstått og akseptert den (Svennevig 2004). Responsen sier imidlertid ingen ting om evnen til å besvare spørsmålet. Den uttrykker bare vilje til å svare og er en kvittering for mottatt informasjon (Svennevig 2004).

Eks. 38 (idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja

(6.6) ((B SØKER))

Selv om "grafisk design" ikke dekker et entydig begrep, blir forespørselen som tidligere påpekt, likevel mottatt som om det er wienerpølse i lompe brukeren ber om. Det kan skyldes at referansebibliotekaren er vant med denne typen henvendelser. I et folkebibliotek er det stadig spørsmål etter litteratur til skoleoppgaver og -prosjekter, og da brukeren i interaksjonen over bare er 18 år, er det nærliggende å tolke hans ytring som spørsmål etter litteratur som skal brukes i forbindelse med en oppgave på skolen. Det er kanskje årsaken til at henvendelsen synes å bli behandlet som et rent rutinespørsmål. Fordi bibliotekaren har opplevd lignende situasjoner tidligere, trenger hun ikke noe mer enn en nominalfrase for å

stille 'diagnosen'. Men er "grafisk design" tilstrekkelig som utgangspunkt for søking og gjenfinning, slik bruker og bibliotekar presenterer det i denne samtalen? Referanseintervjuet er ikke en dialog på linje med for eksempel samtale mellom pasient og lege. I referanseintervjuet kan begge parter betraktes som eksperter. Bibliotekaren er ekspert på gjenfinning, mens brukeren er ekspert på eget informasjonsbehov og kanskje også på fagområdet han ønsker litteratur om. Derfor er det vanskelig å tenke seg at en så generell betegnelse som "grafisk design" er spesifikk nok for bibliotekaren i den videre behandling av spørsmålet. Ut fra lærebøkene kunne en her forvente at bibliotekaren responderer med å innhente konkrete opplysninger om brukerens behov (Hald 2001, Katz cop. 2002).

Samtaleforskningen viser at gjentakelser brukes for å sjekke om en har oppfattet eller hørt riktig (Sorjonen 1996, Svennevig 2004), det vil si være en form for kvalitetssikring som gir rom for tilbakemelding fra samtalepartneren slik Dyson (1992) skriver. Samtidig kan bibliotekaren ved å gjenta hele eller deler av brukerens åpningsspørsmål vise at anmodningen er forstått og til behandling. Gjentakelse kan også være en mer eller mindre standardisert førstedel av en innskuddssekvens som brukes i de tilfeller der andreleddet av det avpassede paret referansespørsmål-svar ikke kan produseres umiddelbart. På grunn av sin karakter som kvittering, rydder innskuddet plass for en pause som gir bibliotekaren ekstra tid til å tenke på eventuelle svarkilder og/eller søketermer.

Eks. 39 (idb 65)

K: Har dere sanger i forbindelse med attenårsdag

B: Sanga .. i anledning attenårsdag

K: Ja

Eks. 40 (idb 137)

B: Skal jeg hjelpe deg

K: Eh jeg skulle ham- eh bok eller bøker om søtkirsebær

B: (1.2) Bøker om søtkirsebær

K: Ja

Videre kan 'ekkoet' brukes når det brukeren ber om, er uventet eller uvanlig, slik som i neste eksempel.

Eks. 41 (idb 30)

K: Je skar ha informasjon om å lage en 'kuppel på et hus je

(0.4) asså

B: En kuppel?

K: Ja har du noe sånn

B: Oi (0.5) @@

K: Det er sært men @@

I sin første respons ("en kuppel?") uttrykker bibliotekaren tydelig forbauselse. Dette kommer klart fram av den stigende intonasjonen ytringen uttales med. Tonehøyden levner ingen tvil om at gjentagelsen er et "astonished repeat" (Selting 1996, Svennevig 2004). Analysen støttes av de andre emotive uttrykkene som kommer i tillegg ("oi" og latter). Brukerens ytring i siste linje, hvor han betegner sin egen forespørsel som sær, viser at han også oppfatter bibliotekarens reaksjon på samme måte.

2.1.2.1.2 Tilbakekoblingssignaler

Andre former for respons på brukerens første beskrivelse av informasjonsbehovet er såkalte tilbakekoblingssignaler (Linell 1987, Allwood 1988, 1992, Svennevig cop. 1995, Gardner cop. 2001).

Eks. 42 (idb 52)

K: Hej

(1.2) <A jeg har hela -- A>

hjelpa å finna en bok om= eh= aboriginerna

(0.5) urinnvånerna i Australia

B: Ja[ha]

K: [dera]s konst og= (1.8) teknik som dom bruker og= sånt

Eks. 43 (idb 108)

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

B: Jah

K: (1.0) Som heter Crohns sykdom

Det er ikke alltid lett å skille mellom minimale responser og tilbakekoblingssignaler. I disse eksemplene kan bibliotekarens replikk være både svar på brukerens spørsmål, kvittering for mottatt informasjon og fortsettelsessignal. Ofte er de identiske i sin form, og for å vite om et ”ja” er et svar på et spørsmål eller et tilbakekoblingssignal, må en se på konteksten og ordets plassering. I begge eksemplene kommer bibliotekaren inn ved et mulig turskiftepunkt, og ytringen kan dermed oppfattes som en selvstendig tur. Men fordi brukeren fortsetter med beskrivelsen av hva han søker og ikke tar hensyn til partnerens reaksjon, kan responsen tolkes som et fortsettelsessignal (Linell 1987). Intonasjonen er imidlertid noe forskjellig. I eksempel 42 uttales ”jaha” med fallende tone, og den betraktes jeg som en konvensjonell form for tilbakekobling, en kvittering,²¹ mens ”jah” i eksempel 43 har en stigende intonasjon og dermed fungerer som et fortsettelsessignal (continuer, jf. Schegloff cop. 1982).

Eichman (1978) skriver at brukeren kan være meget spesifikk om han bare får ’lov’ til å snakke, og i disse samtalene kommer det nettopp en spesifisering av informasjonsbehovet etter at bibliotekaren har signalisert at brukeren kan gå videre. Ved ikke å overta turen, gir bibliotekaren ham en mulighet til å fortsette å beskrive sitt informasjonsbehov med egne ord. Tilbakekoblingssignalene synes dermed å ha en viktig funksjon på begynnelsen av referanseintervjuene. De lar ikke bare brukeren få anledning til å uttrykke seg på sin egen måte og komme med alle relevante og for han viktige opplysninger, de markerer også at bibliotekaren er lyttende. Slik er de med på å bygge opp en atmosfære brukeren føler seg komfortabel i. Dette virker igjen inn på opplevelsen, og dermed også på total kvaliteten av tjenesten.

En må også anta at brukeren er den som best kan beskrive hva han ønsker. Ved ikke å ta turen umiddelbart etter at åpningsspørsmålet er presentert, signaliserer bibliotekaren at hun betrakter ham som ekspert på eget informasjonsbehov.

2.1.2.1.3 Personlig engasjement

I eksemplene som hittil er vist, har bibliotekaren som person vært lite synlig i interaksjonen. Bortsett fra i samtalen om kupler der hun uttrykker forbauselse (eksempl 41), har bibliotekaren ikke vist noe følelsesmessig engasjement i responsene. Stilen har vært objektiv

²¹ Green-Vänttinen (2001) klassifiserer ”jaha” som kvittering for ny informasjon, dvs. som en kognitiv markør.

og upersonlig, og responsene har vært konsentrert om 'saken'. I samtalen under finner jeg imidlertid et unntak. Der velger bibliotekaren en mer personlig vinkling på svaret ved å uttrykke sin mening om emnet ("spennende tema").

Eksempel 44 (idb 55)

- K: Eh je skulle skrive en oppgave om 'boligtekstiler je
(0.6) eh (0.6) har dere noe (0.7) jeg <@ kunne gå og leite på da @>
- B: (1.2) Spannende tema
- K: (0) <P Kjøkken og stue og P>
(1.0) [<A boligtekstiler før og nå lissom A>]
 [[(B SØKER)]] (5.6)
- B: Får= eh se litt på skjermen her først je

I motsetning til den hverdagslige og uformelle samtalen stiller den institusjonelle samtalen visse krav til partenes bidrag (Drew 1995, ten Have 2002). Restriksjonene gjelder ikke så mye *hva* det snakkes om, som *måten* det gjøres på (Linell 1990a). Flere studier har vist at den institusjonelle diskursen blant annet kjennetegnes av profesjonell nøytralitet (se f.eks. Atkinson 1995, Clayman 1995, Drew 1995). Det innebærer at institusjonens representant ikke gir uttrykk for overraskelse, sympati, enighet etc. i sine responser på lekmannens beskrivelser og påstander. Mønsteret er at de subjektive holdningene en finner i den private samtalen, holdes tilbake. Slik sett inneholder dette referanseintervjuet et avvik. I tillegg viser sekvensen at bibliotekaren ved å produsere en emnefremmer (topicalizer, jf. Maynard 1984, Svennevig 1997, 2004), får brukeren til å presisere informasjonsbehovet i neste tur. Reaksjonen hos brukeren er altså den samme som når bibliotekaren stiller oppklarings spørsmål eller gir uttrykk for at han skal fortsette. Ved å vise engasjement får hun ham til å gå videre. Dette kan skyldes at en bibliotekar som viser interesse for spørsmålet, får brukeren til å føle seg komfortabel (Durrance 1995) og dermed også mer fri til å snakke.

Etter ytringen "får= eh se litt på skjermen her først je" går samtalen over i en ny fase hvor interaksjonen er preget av søking og resultatet av den. Denne fasen har jeg valgt å beskrive i eget kapittel (2.1.3), delvis fordi den har en sentral rolle i interaksjonen, delvis fordi de ulike elementene i referanseintervjuet blir mer synlige på den måten. Splittingen skaper imidlertid problemer. Bruker og bibliotekar kan for det første begynne forhandlingen før søkingen starter, for det andre kan noe av samtalen om brukerens behov og bibliotekarens eventuelle

tilbud foregå under søkingen. Dermed kan samtalen ulike elementer vanskelig framstilles kronologisk. Søkefasen kommer ikke inn på ett bestemt punkt i interaksjonen, og utover åpningsfasen og en eventuell avslutningsfase er fasene heller ikke 'rene' i den betydning at de inneholder bare visse aktiviteter.

2.1.2.1.4 Responser som *ikke* gir brukeren mulighet til å spesifisere sitt behov

De siste eksemplene har vist at brukeren kan, om han gis anledning, spesifisere behovet sitt på eget initiativ. I de samtalen der referansespørsmålet blir besvart med et tilbakekoblingssignal eller en emnefremmer, responderer brukeren med å gi en nærmere beskrivelse av hva han ønsker. Spesifiseringen synes altså å komme når brukeren blir oppmuntret til å snakke. Enkelte responser åpner imidlertid ikke for ytterlige opplysninger fra brukeren.

Eks. 45 (idb 29)

K: Grafisk design
B: Grafisk design ja
(6.6) ((B SØKER))
får se hva vi har inne da

Eks. 46 (idb 36)

B: <F Ja F> vær så god
K: Finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler (0.8) lissom
(0.6) vanskelige lyder r og
B: !Jaha
(62) ((B SØKER))
(H) ehm= det vi har m- kan finne der det er en del innenfor= pedagogikk

I begge eksemplene gir intonasjonen i bibliotekarens svar inntrykk av at referansespørsmålet er tilstrekkelig klart til at gjenfinningsarbeidet kan begynne umiddelbart. Dette understrekes også av den tidlige søkestarten. Her trenger ikke brukeren å si noe mer for at bibliotekaren skal kunne løse oppgaven. Hun synes å ha forstått hva han ønsker og kan dermed behandle spørsmålet med det samme. Slike responser skaper imidlertid, sammen med søkingen, en barriere mellom bruker og bibliotekar. Når bibliotekaren så tydelig både gjennom tale og

gjerning viser at hun har fått nok opplysninger, stenger hun for nye innspill fra brukeren. Som lekmann vil han da ikke bryte inn og 'forstyrre' eksperten i hennes videre arbeid. Slik kan viktig informasjon om brukerens behov gå tapt, og svaret bli lite tilfredsstillende.

Enkelte av brukerne i *Library visit study* (Ross 1994, 2002) må ha opplevd omtrent det samme. En av dem beskriver starten på interaksjonen slik: "It was just like getting an airline ticket - just like saying 'I want to go to London', and they start punching at the desk" (Ross 2002 s. 68). En annen sier: "I felt that once I had handed over my question, the question developed a life of its own apart from me and I was no longer of interest to the librarians" (Ross 1994 s. 263). I forhold til brukerens forventninger virker altså umiddelbar søkestart forhastet. Og når forventningene ikke innfris, forringes ifølge min modell, total kvaliteten på tjenesten.

Eksempelene i dette kapittelet har vist at bibliotekarens reaksjon på referansespørsmålet er med på å bestemme hvordan samtalen videre forløper. Dersom bibliotekaren svarer med en emnefremmer eller et fortsettelsessignal, tolker brukeren det som en oppmuntring til å gå videre med spørsmålet (encouraging), mens andre responstyper, for eksempel lik dem jeg finner i utdragene 45 og 46, ikke oppmuntrer brukeren til å si noe mer (discouraging).²² Referansespørsmålet blir behandlet som "news" (Maynard 2003). Gjennom responsen viser bibliotekaren om hun vurderer 'nyheten' som negativ eller positiv.

2.1.2.2 'Saken' undersøkes

Etter at åpningsspørsmålet er presisert eller bekreftet, følger som oftest et oppslag i bibliotekets katalog for om mulig å finne bestemte dokumenter (eller grupper av dokumenter) som kan være eller kan inneholde svar på brukerens uttrykte informasjonsbehov. Søkefasen etterfølges gjerne av en videre forhandling før det eventuelt tas en beslutning om hvilke dokumenter som synes å være svar på referansespørsmålet. Dette ser ut til å være hovedmønsteret i de samtalen hvor brukerens spørsmål er av emnemessig karakter.²³

²² De besvares da også med taushet.

²³ Dersom spørsmålet er av faktisk karakter, utgår gjerne forhandlingssekvensen og til tider også søkefasen.

Neste utdrag er eksempel på en slik 'typisk' interaksjon hvor åpningssekvensen etterfølges av søking, forhandling og svar. Som en ser, består forhandlingen av to turers sekvenser, der første turen inneholder bibliotekarens litteraturforslag og andre turen brukerens tilbakemelding. Sekvensen skiller seg imidlertid fra andre par av typen tilbud-aksept/avslag ved at initiativet setter bestemte krav til responsen. For bibliotekaren er det ikke tilstrekkelig med moderate positive vurderinger, manglende responser eller responser som bare viser svak enighet. Det oppfatter hun som avslag.

Eks. 47 (idb 82)

K: Har du noen bøker om Frelsesarmene

B: Bøker om Frelsesarméen

K: Mhm

B: Skal vi se=

(50.8) ((B SØKER)) (B MUMLER INNIMELLOM)

Skal du ha mye stoff eller er det bare sånn en= (1.0) oppgave eller hva [du skal skrive]

K: [Ja jeg skal]

skrive prosjekt liksom om det

B: [Mhm]

[((B SØKER))] (25.8)

Jeg tror vi ser der borte jeg

hvis [du] blir med bort

K: [Ja]

ja

(12.4) ((BEGGE GÅR TIL HYLLE))

B: <P Skal vi se= P>

(6.3) ((B TAR UT BOK))

Frelsesarméen i Norge

K: Mhm

B: [((B BLAR))]

[Den her ser jo veldig barnslig ut men den er egentlig ikke så dum hvis <P du bare]

(0.8) kikker litt .. på den P>

K: (0.4) <P Mm P>

B: (0.7) Det var den samme der

(0.4) <P skal vi se P>

(10.0) ((TAR UT BØKER))

ellers er det jo en del bøker som (0.9) omhandler personer som er kjent innenfor
Frelsesarméen

jeg vet ikke

det står blant biografier nedi underetasjen

K: (0.5) Ja nei .. jeg skal lissom skri[ve] hva de gjør og sånn da

B: [Nei]

(0) mhm

(0.7) da tror jeg egentlig de dekker ganske bra

K: Ja

B: (0.4) Mhm

K: (1.6) Fordi ja --

(0.4) det er ikke nødvendig med noen personer da lissom

B: (1.2) Eller?

(2.0) hvis du 'vil ha den om personer så kan jeg finne fram til det

da må vi bare 'ned i underetasjen

K: Nei da det går

B: Skal vi se= det er jo

(6.1) jeg vet ikke eh om det er en som har vært i (1.0) Frelsesarméen

(3.6) så var det også noen flere bøker nede i magasinet i kjellern

(0.4) det er da eldre eldre ting

K: (0.5) Ja jamen det går bra det

B: Mhm

K: Mhm tusen takk

B: <H Ja H> vær så god

I denne samtalen starter bibliotekaren søkingen umiddelbart etter at brukeren har presentert sitt ønske, det vil si uten å stille noen videre spørsmål for å presisere eller oppklare brukerens 'egentlige' informasjonsbehov. Handlingen viser at hun gjennom referansespørsmålet har fått nok opplysninger til at søket kan begynne. Etter omkring 50 sekunder spør hun imidlertid hva brukeren skal anvende bøkene til. Spørsmålet har sikkert sammenheng med resultatet av søkingen: Biblioteket har flere dokumenter om Frelsesarméen, og det faglige nivået på disse dokumentene vil antagelig variere en del. I tillegg vil de være plassert på ulike steder i

biblioteket, alt etter vinklingen på emnet. Det gjør at et spørsmål om bakgrunn for informasjonsbehovet er høyst relevant for den videre planlegging av søket.

Utskrift av søkingen viser at hun konsentrerer seg om enkelttitler og deres hyllestus. Det kan bety at hun vil foreslå bestemte titler for brukeren heller enn å vise ham hvor litteraturen om Frelsesarméen er plassert. Likevel avsluttes søkefasen med ytringen ”jeg tror vi ser der borte jeg / hvis du blir med bort”. Bibliotekaren markerer med ”tror” at hun ikke er sikker på om hun har funnet et svar på brukerens spørsmål, men ved å invitere han med til ’hylla’, åpner hun for innspill. Ved å bli med ”bort” gis brukeren mulighet til å gi en umiddelbar tilbakemelding på eventuelle forslag til litteratur.

Ytringen ”Frelsesarméen i Norge” oppfordrer ikke brukeren eksplisitt til å svare, men ved at dokumentet tas ut og vises fram, pålegger bibliotekaren ham et direkte ansvar for å gi en tilbakemelding. Responsen kommer imidlertid ikke umiddelbart. Den utsettes ved at brukeren besvarer presentasjonen med ”mhm” som ikke signaliserer verken enighet eller uenighet. Denne responsen følger bibliotekaren opp (pursue a response, jf. Pomerantz 1987b) med å argumentere for *Frelsesarméen i Norge* (”den er egentlig ikke så dum”). Dette kan være en måte å avverge et potensielt negativt svar på, for da brukeren i neste tur bare gir et svakt ”mm” tilbake, svarer bibliotekaren med å foreslå alternative svarkilder (”ellers er det jo en del bøker som (0.9) omhandler personer”). Green-Vänttinen (2001) skriver at ”mm” i finlandssvensk blant annet brukes når en er uenig med taleren, men samtidig vil signalisere at en hører etter. Her kan ”mhm” og ”mm” ha samme funksjon.

Brukeren er imidlertid ikke interessert i biografier. Med ”ja nei” avviser han forslaget, for etterpå å begrunne det med at han skal skrive om Frelsesarméens arbeid. Selv om turen inneholder både aksept og avslag (han takker han for tilbudet, men avviser det i neste omgang), tilsier intonasjonen at responsen er et avslag. Denne tolkningen underbygges av at turen utvides med en forklaring på hvorfor brukeren må avslå tilbudet. Om responsen hadde vært en aksept, hadde ikke forklaringen vært nødvendig (Heritage 1988). Dessuten peker Pomerantz på at formen brukes for ”disagreeing rather than agreeing” (Pomerantz 1987a s. 75).

Forklaringen ”jeg skal liksom skrive hva de gjør og sånn da” gir bibliotekaren nok informasjon til at hun kan fatte en beslutning i neste tur (”da tror jeg egentlig de dekker

ganske bra”). Dette er en evaluering som har en oppsummerende karakter og som initierer at avslutning er relevant. Samtalen har kommet til et punkt hvor bibliotekaren impliserer at målet for møtet er nådd, og utviklingen av samtalen kan begynne (Linell 1990a). Dette bekrefter brukeren i neste tur (”ja”). Og da bibliotekaren heller ikke har mer å tilføye til emnet, går samtalen inn i en mulig avslutning. Fordi referanseintervjuet nærmest er en samtale om ett enkelt emne (monotopical), er det relevans for å lukke samtalen når emnet er avsluttet. Imidlertid unnlater brukeren å følge opp. Han svarer i stedet med taushet,²⁴ før han velger å bringe biografiene inn i samtalen igjen (”fordi ja -- / (0.4) det er ikke nødvendig med noen personer da lissom”). Og da bibliotekaren fortsetter med ”eller?”, går samtalen ut av den initierte avslutningen.

Det er vanskelig å vite hva slags funksjon konjunksjonen ”eller” her har. Den kan være en anmodning om bekreftelse på at brukeren ikke ønsker biografier, men den kan også være innledningen til et alternativt spørsmål, eventuelt en markering av plutselig tvil (Ahrenberg 1987). Brukeren virker nemlig ikke helt fornøyd. Intonasjonen i ytringen ”det er ikke nødvendig med noen personer da lissom” gir signaler om at han er usikker på om han har fått den litteraturen han trenger. Det er imidlertid hans ansvar å vise tilfredshet/utilfredshet ved å vurdere tilbudet eller eventuelt fortsette avslutningen. Her gjør brukeren ingen av delene, til tross for at han har ordet.

Etter ”eller” oppstår det nok en pause før bibliotekaren fortsetter med et tilbud om å finne fram biografier.²⁵ Bibliotekaren behandler altså ikke stillheten som tegn på at brukeren ikke har forstått eller hørt det som har blitt sagt, men som problemer med å akseptere tilbudet (Davidson 1987, Pomerantz 1987a). Hun foreslår derfor et alternativ (subsequent version) “to make it now possible, desirable, or necessary for the recipient to accept” (Davidson 1987 s. 105). Etter dette gis det plass for brukerens respons, “presumably an acceptance, which is the preference displayed, but also of course, possibly other responses, such as rejections or rejection-implicative objects” (Davidson 1987 s. 105). Dette gir en sekvens som Davidson (1987 s. 105) framstiller på denne måten.

²⁴ I og med at det er preferanse for enighet (Levinson 1983), kan pausen være uttrykk for at brukeren ikke ønsker å gå videre med avslutningsarbeidet.

²⁵ Her bruker bibliotekaren entallsform (”den om personer”), men hun har tidligere snakket om ”en del bøker”.

Initial formulation

(Silence)

Subsequent version

Possible response point → _____

Tilbudet om biografier besvares med ”nei da det går” som uttrykker noe slik som at bibliotekaren skal slippe å gjøre mer, brukeren kan greie seg med de dokumentene han allerede har fått. Svaret kan skyldes formuleringen i forrige tur. Der kunne bibliotekaren ha foreslått å gå ned i underetasjen, men i stedet legger hun vekt på ordene ”vil” og ”ned”. Med et trykk på ”vil” får hun fram kontrasten mellom ”vil du” og ”vil du ikke”, og med det trykksterke ”ned” understreker hun det kompliserte i at biografiene er plassert i underetasjen. Dette er altså ikke et initiativ som er optimalt rettet mot enighet, selv om det framsettes som et konvensjonelt tilbud. Syntaksen legger opp til avslag, og intonasjonen gjør tilbudet vanskelig å akseptere.

Uttrykket ”det går” er en *svært* svak positiv tilbakemelding og er ikke tilstrekkelig til at bibliotekaren oppfatter brukeren som fornøyd. Hun fortsetter derfor å lete etter flere bøker (”skal vi se=”), men også neste dokument hun plukker ut (”vet ikke eh om det er en som har vært i (1.0) Frelsesarméen”), besvares med taushet fra brukeren. Etter en pause på 3.6 sekunder gir hun han nok et tilbud (”noen flere bøker nede i magasinet”), men også her legger hun opp til avslag ved å føye til informasjon som gjør tilbudet mindre attraktivt (”det er da eldre ting”). I svaret velger brukeren igjen å beskrive situasjonen med ordene ”det går”, men denne gangen oppgraderer han vurderingen noe ved å tilføye ”bra”. Likevel er ikke dette en ytring som klart forteller at brukeren er fornøyd. Det er ingen entusiasme å høre i stemmen, og uttrykket brukes vel konvensjonelt i en mangelsituasjon for å si at noe er akseptabelt. Hans takk i neste tur sier heller ikke noe om at han er tilfreds. Verdsettelsen er bare en konvensjonell høflighetsfrase som viser at han nå ønsker å avslutte interaksjonen (se kap. 2.1.5).

Eksempel 47 fører til betraktninger omkring referanseintervjuets indre struktur. Ved emnespørsmål synes bibliotekaren å trenge tydelige tilbakemeldinger som klart aksepterer eller avslår litteraturforslagene hun presenterer, før hun ser sin oppgave som fullført. Å foreslå titler er ikke bare et initiativ med en sterk evokatv karakter, initiativet setter også bestemte

krav til responsen. I denne situasjonen er responser som ikke viser tydelig enighet, ”rejection-implicative” (Davidson 1987).²⁶

2.1.2.2.1 Brukerens respons på litteraturforslagene

Når bibliotekaren ikke godtar noe annet enn eksplisitte svar, skyldes det at emnespørsmål ikke lar seg besvare på objektivt grunnlag. Fordi brukerne stiller med ulike kunnskaper, krav, behov og forventninger, vil ikke et bestemt dokument være svar på ett bestemt spørsmål. Derfor er bibliotekaren avhengig av tilbakemeldinger fra brukeren.

I den bibliotekfaglige litteraturen skilles det mellom objektiv og subjektiv relevans. Objektiv relevans betegner samsvar i innhold mellom uttrykt informasjonsbehov og dokument, mens subjektiv relevans forklares som samsvar mellom dokumentets innhold og brukers behov i frambringelsesøyeblikket (Salvesen 1994b). Den objektive relevansen tar altså ikke hensyn til brukers bakgrunn eller hvilken nytte han har av dokumentet, den ser bare på spørsmålet og dokumentet.

Det er på grunnlag av den objektive relevansen bibliotekaren velger ut dokumenter som forslag til svar på referansespørsmålet. Den subjektive relevansen som baseres på brukers behov i det øyeblikket dokumentet presenteres, kan bare vurderes av brukeren selv. Bibliotekaren trenger derfor en eksplisitt aksept av tilbudene hun presenterer, før hun ser målet for samtalen som nådd. Dersom hun ikke mottar denne aksepten, prøver hun å finne alternative løsninger. Dette mønsteret synes å gå igjen. Dermed får referanseintervjuet i denne fasen av samtalen en struktur bestående av tre turer: Referansespørsmål-tilbud-aksept/avslag.

Eks. 48 (idb 55)

((PARTENE BEFINNER SEG I UTLÅNSAREALET HVOR B PRØVER Å FINNE BØKER SOM 'PASSER' BRUKEREN))

- B: Og den der er fra femogåtti
.. [ga]nske stor bok om interiør
- K: [Mhm]
ja

²⁶ Dette gjelder også i andre typer servicesamtaler som for eksempel telefonrådgivning (Landqvist 2001).

(1.2) mhm

B: (1.3) Det er mulig vi kan ha noe --

Når brukersens tilbakemeldinger er utilstrekkelige eller fraværende, svarer bibliotekaren enten med å foreslå andre dokumenter inntil brukeren sier seg fornøyd ("du je låner de to her je"), biblioteket ikke har mer å tilby ("ja nei nå bynner det å eh bli= eh= (0.9) oppbrukt det jeg har av å å gå til her hos oss da") eller hun anser spørsmålet som besvart, slik som i eksempelet under ("da skulle du vel ha en del stoff").

Eks. 49 (idb 32)

B: Der er jo ei som heter Norsk mat

(1.7) norsk matskikk

K: Mhm

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

K: [Ja]

nei det,

(6.0) ((B TAR UT BOK))

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

K: (0.7) Mhm

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

K: [Ja]

dæssa ser fine ut dæssa

B: (0) <H Ja H>

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

[...]

B: Den 'der

(4.2) ehm=

(4.6) ((B BLAR))

og der er den som heter Mat til hverdag og fest

K: Mm

B: gamle matretter fra Storevik

K: Ja

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

K: Ja (3.4) ser slik ut

((SAMTALEN STOPPER))

En samtale vil vanligvis gli lett, og pausene mellom turene være korte (Schegloff 1973, Sacks 1974), men i referanseintervjuene finner jeg flere lange opphold i samtalene. Det kan skyldes at dette er en situasjon hvor praktisk aktivitet (inspeksjon av bøker) gjør det legitimt å ta utvidede pauser, men oppholdene kan også komme av turtakingssystemet, den sekvensielle organisering og/eller preferansen for enighet. I eksempel 49 signaliserer bibliotekaren ved ikke å ta turen umiddelbart etter brukerens "mhm" i tredje linje at hun ikke behandler den projiserte responsen som tilstrekkelig, og hun gir derfor plass for en utfyllende tilbakemelding. Brukeren velger imidlertid ikke å fortsette, og dermed blir selvvalg relevant. Slik går systemet inn i en 'rundkjøring' (Sacks 1974) inntil bibliotekaren etter 2.6 sekunder eksplisitt ber om en tilbakemelding på *Norsk mat : norsk matskikk*. Denne vurderingen krever at partneren i neste tur skal gi en tilsvarende vurdering tilbake. Det er forventet at han skal si seg enig i den evalueringen som er gjort (Pomerantz 1987a). Det skjer imidlertid ikke her. Brukerens respons er nok starten på en vurdering ("ja nei det"), men han fullfører ikke turen, og dermed mangler det relevante andreleddet som skal uttrykke enighet. Fraværet fører til at bibliotekaren i neste ytring presenterer en ny tittel, *Norsk mat gjennom tidene*. Presentasjonen er et handlingskrav brukeren må forholde seg til, men også denne gangen responderer han med "mhm", et svar bibliotekaren oppfatter som utilstrekkelig. Dermed oppstår det på nytt en lang pause (som følge av at turtakingssystemet går inn i en ny ring) før bibliotekaren velger å komme med en oppsummerende vurdering. Den kan være sagt for å tvinge fram en tilstrekkelig vurdering fra brukeren, men kan også være brukt for å si at "nå har jeg funnet fram to bøker som er brukbare, og da ser jeg mitt arbeid som fullført" ("ser ut som døm skulle være brukbare begge de to der da"). Ved at brukeren sier seg enig at bøkene virker relevante, kan målet for samtalen betraktes som nådd, og interaksjonen gå mot en avslutning. Bibliotekarens raske respons på innpust ("<H ja H>") er en potensiell innledning til avslutning. Som tredje ledd i en rådgivningssekvens innebærer den at bibliotekaren ikke har mer å tilføye til saken enn det som allerede er sagt (Landqvist 2001). Brukeren unnlater imidlertid å følge opp med andre lukkekomponent (se kap. 2.1.5), og dette, sammen med den noe forsiktige oppgraderingen av bibliotekarens vurdering ("ser fine ut dæssa"), behandler bibliotekaren som uttrykk for at han ikke er tilfreds. Etter en pause kommer hun derfor med et nytt innspill (subsequent version) ("vi har jo noen eh= lokalt ifra Storevik og"). Fra den lokale mattradisjonslitteraturen velger hun ut to titler ("den 'der" og "den som heter Mat til hverdags

og fest’), men heller ikke disse gir brukeren tilstrekkelige tilbakemeldinger på. Oppsummeringen (formulation) i neste tur ber imidlertid om en bekreftelse (’da skulle du vel ha en del stoff’). Den klargjør hva det innebærer det som tidligere har blitt sagt eller gjort i interaksjonen og gjør en bekreftelse relevant (Heritage cop. 1979). Denne ytringen er for øvrig beskrivende for hva Labov (1975) betegner som påstand om en B-hendelse. En B-hendelse betegner kunnskap som lytteren B har, men som taleren A mangler. Brukeren er den som vet om han har fått nok ’stoff’ eller ikke, like fullt er det bibliotekaren som uttaler seg om den subjektive relevansen.

Forskning har vist at påstander om B-hendelser har form som konstativer, men fungerer som spørsmål om bekreftelse (Labov 1975). Denne bekreftelsen gir brukeren i neste tur hvor han ikke bare sier seg enig i at behovet hans nå er dekket, men hvor han også aksepterer bibliotekarens konklusjon. Indirekte forteller ytringen at saken er ferdigbehandlet, og at målet for samtalen er nådd (’ja (3.4) ser slik ut’).

Igjen ser en at minimale positive responser eller svake uttrykk for enighet ikke er nok som aksepteringer. Fordi objektiv relevans ikke er tilstrekkelig for å avgjøre om et dokument er svar på et emnespørsmål eller ikke, trenger bibliotekaren tilbakemeldinger som tydelig signaliserer aksept. Gir ikke brukeren det, fortsetter bibliotekaren å presentere nye titler inntil brukeren sier seg fornøyd.

Også i neste utdrag krever bibliotekaren at brukeren eksplisitt tar stilling til dokumentet hun har funnet fram, men i motsetning til eksempel 49, legger bibliotekaren her inn en negasjon som gjør det lettere for brukeren å besvare spørsmålet med ’nei’ om han ikke finner boka relevant.

Eks. 50 (idb 16)

B: Men her var det en annen som heter Innføring i statistikk

K: Akkurat

B: (0.6) Vet ikke om du vil se på den

K: Ja

Fordi bibliotekarens tilbud besvares med en respons som blir betraktet som ikke fyldestgjørende (’akkurat’), spør bibliotekaren eksplisitt i neste tur om brukeren ønsker å se

nærmere på dokumentet. Dette bekrefter han i siste linje med et svar som kommer spontant og med en intonasjon som ikke levner noen tvil om at dette er et dokument han har lyst til å se på. Brukeren har altså ingen problemer med å uttrykke aksept eller enighet. Språkhandlingen utføres lett og "with a minimization of gap between the prior turn's completion and the agreement turn's initiation" (Pomerantz 1987a s. 65).

Å uttrykke uenighet eller avslå bibliotekarens tilbud, det vil si å gi en ikke-foretrukken respons, er langt vanskeligere. Avslagene er markerte, de uttales som oftest indirekte og innledes gjerne med en pause som viser at responsene er problematiske og/eller ikke-foretrukne (Levinson 1983, Pomerantz 1987a). Å avslå et litteraturløst tilbud i en referanse-situasjon er en språkhandling som klart truer bibliotekarens ansikt ved at brukeren ikke bare sier seg uenig i ekspertens 'profesjonelle' vurdering av dokumentet som svar på hans spørsmål, men også pålegger henne merarbeid ved indirekte å be om flere alternativer. Dette er kanskje én grunn til at brukeren så sjelden uttrykker direkte misnøye eller avslag. Dersom avslagene kommer, er de gjerne 'pakket' inn i andre språkhandlinger. I utdraget som følger, ser en at tilbudet fra bibliotekaren besvares med en forklaring (account) på hvorfor brukeren ikke kan akseptere tilbudet ("det har jeg lest"). Fordi den forventede reaksjonen (en foretrukken respons) uteblir, må han gi en begrunnelse for den uventede responsen (Heritage 1988, Buttny 1993).

Eks. 51 (idb 20)

B: Jeg skal gå og så se= i en bok
du kan bli med

K: Ja

((BEGGE GÅR TIL HYLLEN HVOR BØKENE OM NORSK LITTERATUR ER
PLASSERT B TAR UT NOEN AV DEM))

[...]

K: (1.3) Fordi (2.5) det som står i de herre her

B: Ja

K: det har jeg lest

B: Det har du lest ja

(2.6) <P (H) da skal vi se= P>

Forklaringen viser at det ikke er uvilje som gjør at brukeren må avslå tilbudet. Det skyldes heller ikke at bibliotekaren har feilvurdert dokumentenes relevans. Bøkene er ikke interessante fordi brukeren har lest dem tidligere. Dermed eliminerer responsen potensielle ansiktstrusler.

Heller ikke i neste eksempel avslås bibliotekarens tilbud eksplisitt. Brukeren viser først sin misnøye ved å produsere presekvenser (Terasaki 1976, Schegloff 1980) til avslag heller enn direkte avslag. Presekvensene består i å stille spørsmål som klarlegger potensielle innvendinger mot å akseptere tilbudene ("er det en bok som står på bokmål", "er det på dansk lissom"). Slik indikerer de muligheten for avslag.

Eks. 52 (idb 137)

B: Da er det= f fruktdyrking= (1.7) sånn her

K: Er det en bok som står på bokmål

B: (1.3) Skal vi se=

den er på= nynorsk ja

(27.1) ((B LEETER BLAR)) (B MUMLER)

[...]

B: Og så hadde vi et (0.9) dansk oppslagsverk i underetasjen som hadde det som emne også kirsebær

jeg vet ikke

den var fra femogfemti eller noe sånt

K: Okei @

B: Jeg vet ikke om jeg skal gå ned og hente det og,

K: (0) Er det på dansk lissom

B: (0) Det er på dansk

K: Ja

(1.0) jeg vet i grunn ikke X

(0.4) står den i hylla her kan jeg kikke litt [her]

B: [Det er] liksom i= i hylla her

(0.5) der hvor det står seks trettifire bak på bokryggen

K: Okei

B: så e=r det fruktdyrking

K: Ja da kan jeg,

B: (0) Ellers må du komme bort til meg igjen
så må vi se om vi kan bestille noe fra et annet bibliotek

Da bibliotekaren bekrefter at bøkene er skrevet på henholdsvis nynorsk og dansk, velger brukeren å besvare tilbudene med taushet. Andre gangen gir han i tillegg en begrunnelse for hvorfor aksepten ikke kommer ("jeg vet i grunn ikke").

Bare i ett tilfelle finner jeg at brukeren klart forteller hva han ikke ønsker ("den 'der (0.5) den vil jeg ikke ha").

Eks. 53 (idb 16)

((BRUKER OG BIBLIOTEKAR BEFINNER SEG I UTLÅNSAREALET))

B: <P Det var den Sannsynlighetsberegning

(1.8) det var ikke så mye

'der er det en som heter -- P>

(1.7) ((B BLAR))

Stati- Statistikk for ingeniører

(3.4) var den om sannsynlighetsberegning

var det den jeg [sa]

K: [Den] 'der (0.5) den vil jeg ikke ha @@

Avslaget etterfølges av en kort latter. Latter er ofte brukt som høflighetsstrategi i forbindelse med ansiktstruende handlinger (Brown 1988, Adelswärd 1989), og her kan latterens funksjon være å dempe trusselen mot bibliotekarens ansikt. Men den kan også være en 'kommentar' til den direkte måten brukeren avslår tilbudet på. Fordi avslaget skjer i et avvikende format, må brukeren kommentere at han har gjort noe som ikke er helt 'etter reglene'. Dermed kan latteren også betraktes som selvironisk.

Selv om avslagene uttrykkes noe forskjellig, viser eksemplene at mønsteret likevel er det samme. Når bibliotekaren mottar responser som enten oppfattes som avslag eller som indirekte eller direkte avslår hennes tilbud, prøver hun å finne alternative løsninger. Dette forsterker inntrykket av referanseintervjuets interaktive karakter. Målet for samtalen er ikke nådd før partene *sammen* har forhandlet seg fram til et svar. Spesielt tydelig kommer dette fram i eksempel 52 hvor bibliotekaren ber om at brukeren må kontakte henne på nytt om han

ikke finner noe relevant blant dokumentene om fruktdyrking (klassifisert under 634). Da kan hun eventuelt bestille inn litteratur til ham fra andre bibliotek. Også utdraget under viser hvordan partene sammen arbeider seg fram til en løsning begge virker fornøyd med.

Eks. 54 (idb 20)

((B TAR UT BOK FRA HYLLEN))

B: (H) Og=

(3.3) ((B BLAR))

(H) har du hatt 'den

K: Nei den har jeg ikke sett på

(15.1) ((B BLAR))

B: (H) Og= den

der har vi den som heter Kritisk science fiction (H)

K: (0.9) Den ja

.. den kan jo være grei å ha

B: (0.7) Ja

K: Så den tar jeg med meg i hvert fall

B: Tar du den?

K: Det er greit

Men igjen ser en at brukeren helst ikke uttaler seg eksplisitt om dokumentenes relevans. Dersom han uttaler seg direkte, kommer det gjerne som resultat av en oppfordring fra bibliotekaren. Det kan selvfølgelig skyldes at det for brukeren er vanskelig å gi en tilbakemelding der og da. Han trenger kanskje noe mer tid på seg til å vurdere dokumentene før han kan si noe om hvorvidt de passer eller ikke. Evalueringen kommer for eksempel først etter en pause på 3.4 sekunder i utdraget under, mens bekreftelsen på at han har fått "en del stoff" produseres umiddelbart.

Eks. 55 (idb 32)

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

K: Ja (3.4) ser slik ut

For å vurdere et dokument, må en vite noe om dokumentet. "With an assessment, a speaker claims knowledge of that which he or she is assessing (Pomerantz 1987a s. 57). Derfor er det

kanskje ikke mulig for brukeren å si noe om den subjektive relevansen før han har sett eller lest gjennom bøkene. Det kommer da også til uttrykk i formuleringen ”ser slik ut”, som virker å være en vurdering gjort på grunnlag av et raskt gjennomsyn. Å uttrykke seg noe mer eksakt vil være vanskelig innenfor den tidsrammen brukeren har til ’disposisjon’. Spørsmålet blir da hvor lang tid han trenger på bedømmingen før tausheten oppfattes som avslag.

Eksempelene har vist at en ved emnespørsmål vanskelig kan betrakte referansespørsmål-tilbud som en sekvens bestående av to turer. Nær knyttet til det avpassede paret står tilbakemeldingen fra brukeren. Sekvensen bør derfor utvides med én tur, brukers feedback. Dette skyldes at referansespørsmålet ikke bare er en anmodning om en tjeneste. Det er samtidig et spørsmål om råd eller anbefaling, som brukeren i neste omgang må ta stilling til ut fra sitt informasjonsbehov.

’Problemet’ er imidlertid at brukers tilbakemeldinger ikke bestandig er verbale. Tilbudene besvares også med taushet, noe bibliotekaren oppfatter som avslag. Minimale responser som ”mhm” og ”ja” fungerer på samme måten, ja selv moderate positive evalueringer er ikke tilstrekkelige som aksepter i denne situasjonen. Bibliotekaren trenger tydelige responser som eksplisitt viser om forslagene hennes godtas eller forkastes. Dersom de ikke kommer, prøver hun enten å bakke ned (backdown) ved å finne alternative løsninger (”og så hadde vi et (0.9) dansk oppslagsverk i underetasjen som hadde det som emne / også kirsebær”) eller å styrke tilbudet (”den er egentlig ikke så dum”). Disse initiativene krever i neste omgang en tilbakemelding fra brukeren. Slik fortsetter samtalen inntil brukeren direkte eller indirekte sier seg fornøyd, bibliotekaren ser målet som nådd eller biblioteket ikke har mer å tilby. Dette synes å være mønsteret i de samtaler der bibliotekene har litteratur som dekker emnet brukeren er interessert i. Dermed får samtalen en indre struktur som kan betraktes som sekvenser bestående av tre turer: Referansespørsmålet som ’henger i lufta’ ubesvart, bibliotekarens forslag til svar og brukers aksept eller avslag. Samtidig kan tilbud-tilbakemelding ses på som en innskuddssekvens (embedded sequence, jf. Merritt 1976) eller innskutt ekspansjon (insert expansions, jf. Schegloff cop. 1972a) som er nødvendig for å samle nok informasjon til at bibliotekaren kan gi et svar på referansespørsmålet. Et tredje alternativ er å se på brukers feedback som en oppfølging (follow-up, jf. Sinclair 1975) eller postekspansjon (postexpansion, jf. Schegloff cop. 1990) til paret referansespørsmål-tilbud. Først stiller brukeren et spørsmål som bibliotekaren i neste omgang foreslår et svar på. Deretter følger brukeren opp med en vurdering av tilbudet. Denne sekvensen er en klar

parallell til det en ofte finner i klasserommet, hvor læreren stiller spørsmål som eleven skal besvare. Svaret blir etterpå vurdert eller kommentert av læreren.

Läraren: Vad ska vi bilda en mängd av här?

Vad tror du

Karin!

Karin: Blommor

Läraren: Just precis

(Eksempelet er hentet fra Einarsson 1984, gjengitt etter Norrby 1996 s. 67)

Ifølge Sinclair (1975) er denne strukturen så sterk at en manglende tilbakemelding fra læreren blir tolket som et tegn på at svaret er galt av eleven. Det samme mønsteret finner jeg i referanseintervjuet. Dersom brukeren besvarer bibliotekarens litteraturforslag med taushet eller en utilstrekkelig respons, tolker bibliotekaren dette som avslag, eventuelt som uttrykk for ”jeg vet ikke”.

2.1.2.3 Interaksjoner som avsluttes med et negativt svar

I forrige kapittel var eksemplene hentet fra samtaler hvor bibliotekaren via katalogen kunne presentere mulige svar på referansespørsmålet. Alle interaksjonene ender imidlertid ikke med et positivt svar i form av dokumenter eller faktaopplysninger. Sju av de tjue samtalene som er dybdeanalysert, avsluttes uten at brukeren får sine ønsker oppfylt. Det skyldes delvis at både biblioteket og 'nettet' mangler den fagspesifikke litteraturen, men årsaken kan også være at bibliotekaren bare velger trykte dokumenter som svarkilde. Nedenfor følger én av samtalene som ender med at brukeren går tomhendt hjem på grunn av at Internett ikke konsulteres.

Eks. 56 (idb 108)

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

B: Jah

K: (1.0) Som heter Crohns syk[dom

(((B SØKER)))

B: Crohns

K: Crohns

B: Ja ikke det med k- k- [r- o- h- n ja]

K: [K- r- o- h- n] tenker jeg]
 jeg er ikke helt sikker

B: Jeg tror det
 (6.4) ((B SØKER))
 spør om vi har noe 'bare om den

K: Nei

B: (0.8) Men det går an i hvert fall å [se i] et lege[lek]sikon eller noe sånt [hvis du,]

K: [Se etter] [mm] [kanskje det] ja
 hvis det [står] noe mer om det,

B: [Skal vi se]
 skal prøve å finne først
 (3.4) nei
 (37.9) ((B SØKER NOTERER))
 Da kan vi --
 vi kan gå bort på hylla tenker jeg og se

K: Ja
 (25.8) ((BEGGE GÅR))

B: Her har vi leksikon .. ordbok (0.4) eh
 (9.2) ((B LETER))
 eh= (1.5) se
 (0.8) ((B BLAR))
 tenkte jeg skulle finne kå her
 (14.0) ((B LETER))
 Krohns
 (3.7) er jeg kommet forbi nå
 ja nei men (0.4) det burde jo stå her

K: (0.6) Skal vi se ja

B: Kron=
 (4.1) nei
 (1.0) jeg (0.6) tror det er med h først altså
 Kron
 (0.4) går an å se videre

(3.5) ((B BLAR))

K: Kron

B: Kronisk

kron

(4.3) ((B BLAR))

[nei]

K: [Kan det at det]

det står under tarmbetennelser og sånt noe for det det har med å <@ gjøre @> @@

B: Ja men da vil jeg kanskje gå å se på det ja

(0.5) se på tarm=sykdommer eller noe sånt noe

K: Tarmin[feksjoner]

B: [Jeg vet ikke om du] vil kikke selv jeg

K: Jeg kan godt prøve

B: [Sånn for å]

K: [Men det] det er vel kanskje --

da er ikke noen sånn 'egen bok om 'det (0.5) liksom

B: (0) Det er det ikke

men jeg kan jo gå og se på tarmlidelser og se om det kan komme opp noe der

(17.9) ((B GÅR TILBAKE TIL SKRANKE))

et lite øyeblikk ((TIL ANNEN LÅNER))

(49.8) ((B SØKER))

K: Det er visst med c

er det ikke det

B: (0.5) Jah .. selvfølgelig

K: Ja @@

B: At det går an

K: Ja

B: Eh men da fant du det?

.. for jeg,

K: (0) Altså da er det samme samlinga som du --

.. søkte du på det eller?

B: Jeg søkte på --

men da kan jeg søke på 'det også for sikkerhets skyld

K: Har du [XXX]

B: [tilfelle,]
 [((B SØKER))] (2.0)

K: [Om det er noen egen bok]
 (11.7) ((B SØKER))

B: Fremdeles finner jeg ikke noe --
 vi hadde 'en med mage og tarmsykdommer
 men det så ut som= det var om magesår

K: Ja

B: og det blir vel noe annet

K: <H Ja H> [ja det er ikke det samme]

B: [Så da hadde vi ikke] noe 'direkte på det

K: Nei men da kikker jeg litt her jeg

B: Okei
 ((SAMTALEN STOPPER))

Bibliotekaren søker ikke lenge før hun antyder at biblioteket kanskje ikke har noe "bare" om Crohns sykdom. Ytringen kan bygge på kjennskap til samlingen, men kan også være en formidling av søkerresultatet. Verken "krohn*" eller "krohns sykdom" gir treff, noe hun også bekrefter like etterpå ("skal vi se / skal prøve å finne først / (3.4) nei").

Hun foreslår så et oppslag i medisinsk leksikon ("men det går an i hvert fall å se i et legeleksikon eller noe sånt"), men det er ikke en mulighet brukeren uten videre aksepterer. Innledningen "mm / kanskje det ja" viser at forslaget kan være relevant, men det forutsetter at det må stå "noe mer om det" der. Det er uklart hva som menes med "mer", men det kan bety at litteraturen skal ha et visst omfang eller at brukeren har lest noe tidligere og nå ønsker noe i tillegg. Alternativt kan ytringen tolkes som en presekvens til et avslag. I stedet for å avslå bibliotekarens forslag eksplisitt, gir brukeren tilkjenne premissene for en eventuell aksept. Innvendingen får imidlertid ikke følger for den videre samtalen. Bibliotekaren lar være å respondere på initiativet og fortsetter søkingen. Det gir inntrykk av at hun vet råd, selv om hun først ikke fant noe litteratur "bare" om Crohns sykdom. Og da hun etter en lang søkepause både noterer noe ned på et papir og sier at de kan gå bort til "hylla", signaliserer hun at hun kan ha funnet en løsning.²⁷ Oppslag i leksikon gir (selvfølgelig) ikke det ønskede

²⁷ Ved å søke på "legele" og "medisinsk leksikon" har bibliotekaren funnet klassennummer og dermed hylleplasseringen for medisinske leksika og – ordbøker.

resultatet, de leter jo under feil bokstav, men så kommer brukeren med en ny opplysning ("det står under tarmbetennelser og sånt noe") som åpner for et utvidet søk ("vil jeg kanskje gå å se på det ja / (0.5) se på tarm=sykdommer"). Dermed øker sjansene for å finne relevant litteratur.

Å utforme søk som gir best mulig resultat, krever faglig kompetanse. I en referansesituasjon vil det derfor (som oftest) være bibliotekaren som avgjør både hva det skal søkes på og hvordan søket skal utføres. Her ser en imidlertid at det er brukeren som 'bestemmer' søketermen, og ved at han bruker "det står" utformes ikke ytringen som et alternativ, men som et absolutt. I tillegg kommer brukeren med en korleksjon eller neste-turs-reparasjon (next turn repair, jf. Schegloff 1977, 1992) da bibliotekaren sier hun vil søke på tarmsykdommer. Da gjentar han den mer presise betegnelsen, samtidig som han erstatter det mer 'folkelige' betennelser med "infeksjoner". Brukerens terminologi ligger altså nærmere ekspertens enn lekmannens, og sekvensen gir slik et godt bilde av ekspert-lekman-samtalene en finner i biblioteket.

Hvorfor har så brukeren ikke tidligere i samtalen kommet med opplysningen om at Crohns sykdom er en tarmbetennelse. Forklaringen kan ligge i at bibliotekaren har gitt uttrykk for at hun kjenner sykdommen ("ikke det med k- k- r- o- h- n ja / jeg tror det"), men brukeren kan også ha holdt tilbake informasjonen inntil han fant en 'naturlig' plass for den i samtalen. Schegloff (1973 s. 301) skriver at "a further feature of the organization of topic talk seems to involve 'fitting' as a preferred procedure". Deltagerne venter altså gjerne med å nevne det Schegloff kaller for "the mentionable" inntil de kan knytte det an til noe som tidligere er sagt. Det som sies, skal 'passe' inn i samtalen. Brukeren kan også vente med opplysningen til en fase som kan betraktes som marginal i samtalen som helhet. Tendensen er nemlig at en tar opp de sensitive emnene noe ut i samtalen, når alle de viktige 'tingene' er ferdigbehandlet (Linell 1996).

Etter dette går bibliotekaren tilbake til skranken for å søke på henholdsvis "tarmlidelser*" og "tarmsykdommer*". Hun velger altså ikke å benytte tarmbetennelser eller -infeksjoner slik brukeren indirekte har foreslått. Dette har sikkert sammenheng med at det i et folkebibliotek vil være større sjanser for å få treff på en mer generell term som tarmsykdommer. Det er derfor forståelig at bibliotekaren utvider søket, selv om brukeren benytter en mer presis betegnelse.

Mens bibliotekaren søker, kommer brukeren etter og spør om navnet ikke skrives med c ("det er visst med c / er det ikke det"). Ved å bruke et format som krever et ja eller nei til svar, stiller brukeren bibliotekaren i en posisjon hvor hun må godta eller forkaste forslaget. Han viser med dette at han har noe å bidra med, samtidig som han ser på bibliotekaren som autoriteten. Likevel gir brukeren med denne ytringen, og ved sine forslag på søketermer, inntrykk av at han anser seg selv som kompetent til å bidra til utformingen av søketermer.

Det kommer ikke klart fram i den verbale samtalen hvordan brukeren har funnet fram til riktig stavemåte. Han kan ha slått opp i et medisinsk oppslagsverk og funnet ordet der mens bibliotekaren var opptatt med søking (sykdommen er omtalt i de store medisinske leksika), men han kan også ha kommet på det da oppslag på "kro(h)n" ikke ga resultater. Bibliotekaren oppfatter det imidlertid som om brukeren har oppdaget det mens han lette i den medisinske litteraturen ("men da fant du det?").

Ekspert-lekmann-samtalene har som mål å fatte en beslutning eller få fram tilstrekkelig med opplysninger til at en beslutning kan tas (Linell 1990a). Det innebærer at mange av disse samtalene inneholder det Linell beskriver som et "kritisk vändpunkt". Dette punktet er sterkt relatert til målet for møtet, og i samtaler mellom lege og pasient vil vendepunktet inntreffe når legen har fått nok informasjon til at en diagnose kan stilles. Det kritiske vendepunktet i referanseintervjuene vil nås når bibliotekaren har fått de opplysningene hun trenger for å gi svar på referansespørsmålet. I eksempel 56 skjer det da brukeren forteller at Crohn skrives med c. Da kan bibliotekaren etter et søk på "crohn*" slå fast at biblioteket ikke har "noe direkte på det".

Når samtalen når det kritiske vendepunktet, kan avviklingen av samtalen begynne (Linell 1990a). Her tas initiativet til en avslutning av brukeren ved at han sier han vil fortsette å lete selv ("da kikker jeg litt her jeg"). Slik signaliserer han indirekte at han ikke trenger mer hjelp av bibliotekaren, og grunnlaget for en videre interaksjon er dermed borte. Og da bibliotekaren heller ikke har mer å tilføye til emnet enn det som allerede er sagt, 'dør' samtalen ut.

Brukerens siste ytring gir inntrykk av at han ikke behandler bibliotekarens svar som endelig eller korrekt. Han tror øyensynlig at det er mulig å finne litteratur om Crohns sykdom selv om bibliotekarens konklusjon er at biblioteket ikke har "noe direkte på det". Det kan skyldes at han allerede har lokalisert noe i medisinsk leksikon mens bibliotekaren var opptatt med

søking, men grunnen kan også være at han føler at bibliotekaren ikke har vært til særlig hjelp i gjenfinningsarbeidet. Etter at hylleplasseringen for medisinske oppslagsverk var funnet, har det vært brukeren selv som har tatt flere av initiativene som kunne ha ført fram til et positivt svar. Rollene har altså til tider vært byttet om. Likevel trekker bibliotekaren seg ut av samtalen med æren i behold. 'Feilen' synes ikke å ligge hos henne eller hennes behandling av spørsmålet, men hos biblioteket, som mangler den aktuelle litteraturen. Bibliotekaren har hele tiden vist seg villig til å finne et svar. Hun har søkt på både "crohn" og "tarmsykdommer", og hun har slått opp i medisinsk leksikon. Det er altså ikke hennes 'skyld' at hun ikke har funnet noe. Dersom samtalen legges til grunn, synes forklaringen på det negative resultatet å ligge i samlingen, det vil si de trykte referanse-kildene lokalisert i biblioteket ("så da hadde vi ikke noe 'direkte på det"). Det er for så vidt rett, men referansesamlingen består i dag ikke bare av trykte kilder. Mange av referansespørsmålene, som for eksempel dette, lar seg enkelt besvare ved hjelp av elektroniske dokumenter. Dermed er det ikke manglende litteratur som er årsak til det negative svaret, men bibliotekarens håndtering av referansespørsmålet.

I den forbindelse er det interessant å se på hvordan det negative resultatet presenteres. Selv om ett eksempel ikke er nok til å si noe allment, skiller både formuleringen av svaret, og responsen på det, seg fra presentasjonen og mottakelsen av positive funn.

Eks. 57 (idb 108)

B: Så da hadde vi ikke noe 'direkte på det

K: Nei men da kikker jeg litt her jeg

Bibliotekaren benytter for det første flertallsform. Det viser at hun nå snakker på vegne av institusjonen. Dermed er hun ikke selv ansvarlig for resultatet. I tillegg velger hun tempusforskyvning som fjerner ytringen fra den aktuelle situasjonen. Hun benytter med andre ord velkjente høflighetsstrategier da hun må gi en ikke-foretrukken respons. Brukeren på sin side svarer med indirekte å fornekte det negative funnet. Selv om han innledningsvis med sitt "nei" bekrefter at biblioteket ikke har noe "direkte" om Crohns sykdom, velger han likevel å lete videre på egenhånd. Dermed gir han uttrykk for at han tror det er mulig å finne ønsket litteratur, til tross for at bibliotekaren har sagt det motsatte.

Sammenligner en det negative svaret i eksempel 57 med sekvenser der bibliotekaren gir et positivt svar, ser en at det negative svaret har en noe annen form enn tilbudet. Presentasjoner

av mulige svar uttales eksplisitt uten bruk av høflighet. I eksempel 60 knyttes til og med tilbudet opp mot bibliotekaren personlig ved at hun velger pronomenet ”je”.

Eks. 58 (idb 80)

B: Bedrifts- og kapitalbeskatningen beskatning av aksjer obligasjoner og så videre
det er en NOU
er det interessant

Eks. 59 (idb 55)

B: Og den der er fra femogåtti
.. [ga]nske stor bok om interiør

Eks. 60 (idb 2)

B: (5.3) Je har en 'video som heter ABC om Internett

Mønsteret synes å være at positive funn framsettes uten noen form for høflighetsarbeid, mens ikke-foretrukne responser opptrer i markert format. Dette gjelder ikke bare brukerens avslag på litteraturforslagene han får presentert, men også bibliotekarens presentasjon av negative funn.

Det er for øvrig ikke bare formen på svaret og den tilhørende responsen som skiller idb 108 (eksempel 56 og 57) fra de samtalene hvor bibliotekaren kan presentere mulige svar. Forkandlingsfasen har også en annen struktur. Etter oppslag i egen katalog følger det riktignok en forhandling, men i motsetning til de interaksjonene hvor bibliotekaren kan foreslå svar, finner jeg her en aktiv bruker som tar mange av initiativene. Etter hvert som problemene melder seg, kommer han med nye og nyttige opplysninger om emnet. Denne informasjonen letter ikke bare gjenfinningen, men dreier også arbeidet inn på et 'riktig spor'.

Også i neste eksempel ser en tydelig hvordan brukeren bidrar med sin kunnskap i gjenfinningsprosessen da bibliotekaren forteller at hun ikke får treff verken i egen katalog eller i en artikkelbase.

Eks. 61 (idb 73)

K: Finnes det bok om låser eller noe sånt

B: Eh=

K: Lås= låsens historie eller noe sånt noe

[...]

B: (2.1) Er det sånn som på gamle kister og sånn du tenker på

K: Lås på en gammel gård

B: Ja

K: En lås som er funnet og --

(3.6) regner med at den kan være fra cirka attenhundr[e]

B: [Ja]

K: kanskje litt før

[...]

K: Altså det er det 'eneste som er igjen .. av et forsvunnet hus det er låsen

(1.7) grunnmur (1.0) av= eh (0.6) løse steinblø- blokker (1.3) og så den låsen (0.9)
som er funnet der

B: <P Del av ett

(2.7) (B STAVER) ((B SKRIVER NED))

forsvunn=et hus komma

(0.7) er (1.3) låsen P>

(0.6) så det du uh

du mener at det må være noe fra søttenhundretallet

men det --

eller[det vet du ikke kanskje]

K: [Ja nei det] det behøver ikke være så= me[n]

B: [Nei]

K: men ikke senere enn=

B: Så det du lurer på

om det er

kanskje om det er noen måte å= identifisere den låsen

K: Ja

B: Ja

K: Akkurat

(1.2) type lås som brukt midt på attenhundretallet for eksempel

B: Eh=

K: (1.3) Cirka at- fra attentredve til att=en .. nitti eller noe sånt noe (1.3) kan det huset være bygget

[...]

K: Jeg tror det kalles en tilholderlås jeg

det er slags .. slå=

(3.8) den er den nokså [primitiv]

B: [Hva kalte du] for noe?

K: En=

(1.2) jeg tror det kalles en tilholderlås ((UTTALER ORDET VELDIG TYDELIG))

B: Tilholder

K: Ja tilholder

for det er en sånn (1.1) tunge da som smetter inn i et hull og s (0.6) og smetter igjen fordi det er en (0.7) fjærrinnretning .. på baksiden

Disse to eksemplene illustrerer at referanseintervjuet er en interaksjon hvor bibliotekaren (eksperten) er klart avhengig av brukerens (lekmannens) kunnskap. Brukeren kan sitte inne med svært mange opplysninger om emnet, og for bibliotekaren er dette viktig informasjon i 'jakten' på et svar. I eksempel 61 viser hun det ved fortløpende å notere ned hva brukeren forteller.

Av utdraget ser en også at brukerens behov gjerne er mer sammensatt enn det spørsmålsstilleren gir uttrykk for gjennom referansespørsmålet. I løpet av dialogen kommer det fram at det generelle spørsmålet "finnes det bok om låser eller noe sånt / lå=s låsens historie" ikke er dekkende for det brukeren egentlig skal ha. Han er ute etter opplysninger om én bestemt type lås. Spesifiseringen kommer imidlertid først langt ut i samtalen. Det betyr at bibliotekaren kunne ha mistet verdifulle opplysninger om hun hadde tatt initiativ til en avslutning tidligere. Men fordi hun lar brukeren fortsette å fortelle, avdekkes behovet hans litt etter litt.

I begge disse samtalene synes det negative resultatet å skyldes bibliotekets fysiske samling. Etter bibliotekloven (Norge 1997) skal folkebibliotekene i sine tilbud blant annet legge vekt på allsidighet. Den spesielle faglitteraturen hører dermed ikke automatisk hjemme i en folkebiblioteksamling. Ansvaret for denne type litteratur ligger hos fag- og forskningsbibliotekene. Det er derfor ikke uventet at biblioteket ikke har noe om Crohns

sykdom eller tilholderlåser. Det spesielle her er at bibliotekaren i eksempel 56 ikke prøver andre svarkilder for å finne litteratur om Crohns sykdom. Et søk på Internett ville gitt mange treff.

Et positivt svar på referansespørsmålet vil altså være avhengig av at bibliotekaren kan sitt 'håndverk'. Dette er imidlertid ikke nok i alle situasjoner. Uansett hvor dyktig bibliotekaren er, vil noen av referansetransaksjonene likevel ende med det en kan betrakte som et negativt resultat. Fordi bibliotekene og 'nettet' mangler mye av den fagspesifikke litteraturen, må enkelte referansespørsmål besvares i ettertid, ved hjelp av fjernlån. Problemet er at bibliotekaren sjelden framsetter tilbud om fjernlån. Faktisk er idb 73 den eneste av de tjue interaksjonene hvor fjernlån blir brukt. Selv om sju av samtalene ender med negativt svar, benytter bibliotekaren seg ikke av muligheten hun har til å låne inn litteratur fra andre. Fjernlån blir riktignok nevnt i tre samtaler, men en reell bestilling blir ikke gjort selv når svaret er negativt, til tross for at bibliotekene i sine brosjyrer gjør brukerne oppmerksomme på at de låner inn tilgjengelig materiell fra andre når det er behov for det.

2.1.2.4 Samtaler der forhandlingen utgår

Samtaleeksempelene som hittil har vært brukt, har alle inneholdt sekvenser hvor bruker og bibliotekar sammen har arbeidet seg fram mot en mulig løsning på brukerens spørsmål. I neste utdrag ser en imidlertid at referansespørsmålet ikke etterfølges av det en i denne avhandlingen forbinder med forhandling. Her kommer bibliotekaren alene fram til et svar uten at brukeren bidrar med noen verbale ytringer utover referansespørsmålet og initiativet til en avslutning.

Eks. 62 (idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja

(6.6) ((B SØKER))

får se hva vi har inne da

(54.9) ((B SØKER NOTERER)) (MUMLER)

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

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

(18.0) ((B GÅR FOR Å HENTE BOK BRUKEREN KOMMER ETTER))

(B NYNNER)

skal vi se

(7.9) <P det var den der som heter Visuelle visjoner P> i fritt fall

(H) det andre må jeg hente nede

et øyeblikk så

(118) ((B GÅR NED BLAR I BØKER KOMMER OPP IGJEN))

B: Jah

(2.3) ((B GÅR))

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

K: [Takk]

okei

Etter at bibliotekaren har presentert søkeresultatet ("<X det skulle vært i hvert fall X> tre bøker jeg kan finne fram til deg"), følger en forholdsvis lang pause. Der har brukeren mulighet til å komme med en respons, men han velger ikke å ta ordet. Antagelig er pausen fylt med annen aktivitet (søking), for da bibliotekaren fortsetter å snakke, er innholdet relatert til bøkene hun har søkt fram ("den ene står oppe og de to andre nede"). Dermed vil et eventuelt initiativ fra brukeren 'forstyrre' bibliotekaren i hennes samtale med PC-en.

Rett etter ytringen "den ene står oppe og de to andre nede" går bibliotekaren for å hente dokumentet som er plassert "oppe". Brukeren blir ikke invitert til å være med, men følger likevel etter på eget initiativ.²⁸ Etter presentasjonen av *Visuelle visjoner i fritt fall* ("<P det var den der som heter Visuelle visjoner P> i fritt fall") følger et potensielt turskiftepunkt, men bibliotekaren signaliserer der med sin innpust at hun ønsker å fortsette å tale. Hun innleder til en utvidet tur, og brukeren responderer med å forholde seg taus.

Brukeren har ikke adgang til magasinene, og da bibliotekaren går ned for å hente de to siste bøkene, medfører det at han ekskluderes fra å komme med umiddelbare tilbakemeldinger på titlene idet de plukkes fram. Det er selvfølgelig plass til feedback da bibliotekaren kommer tilbake til skranken, men brukeren velger i stedet å respondere med en konvensjonell takk i overlapp før samtalen avsluttes med lukkekomponenten "okei".

²⁸ Opplysningen er hentet fra observasjonsskjemaet.

Jeg har tidligere diskutert om bibliotekarens første respons ("grafisk design ja") og den umiddelbare søkestarten stenger for en presisering fra brukeren. I resten av samtalen synes det heller ikke å være plass for tilbakemeldinger fra brukeren. Det skyldes først og fremst at svarene bibliotekaren gir, presenteres som definitive. I tillegg gjør hun lite for å involvere brukeren i interaksjonen. I ytringene fokuseres det på gjenfinningen og resultatet av den, heller enn på brukeren. Dette kan ifølge Nolan (1992) føre til at brukeren ønsker å avslutte samtalen tidlig, for å unngå "to remain in an awkward social position" (s. 516). Kanskje er det grunnen til at det ikke kommer noen tilbakemelding på litteraturforslagene. Den manglende forhandlingen kan også være et resultat av at begge parter anser spørsmålet som 'korrekt' besvart da bibliotekaren finner tre bøker som dekker emnet. For denne brukeren er det kanskje tilstrekkelig at det er samsvar i innhold mellom dokumentene og referansespørsmålet. En som arbeider med en skoleoppgave og en som skriver en artikkel på høyt faglig nivå, vil ha helt ulike krav til bakgrunns litteraturen de søker. Det kan være grunnen til at denne eleven ikke gir uttrykk for noe annet enn tilfredshet med de tre 'tilfeldige' titlene bibliotekaren plukker ut til ham.

Ulike grupper brukere vil dessuten oppleve ulik service, for eksempel arbeider bibliotekaren mer med spørsmål fra en leder av et college enn fra en student (Nolan 1992). Brukeren i samtalen over er som sagt skoleelev, og 18 år, og muligens får han derfor en noe annerledes behandling enn hva voksne brukere får. Dette er imidlertid et spørsmål jeg kommer tilbake til i kapittelet om sosiale relasjoner (kap. 2.2).

Ved at forhandlingen mellom bruker og bibliotekar mangler, får referanseintervjuet også en annen struktur enn det jeg ellers finner i de interaksjonene som er analysert på mikronivå. Mønsteret er at samtalen inneholder sekvenser som består av de tre turene referansespørsmål-forslag-aksept/avslag, men her mangler brukerens feedback. Dermed blir strukturen i denne samtalen referansespørsmål-svar (Q_1-A_1).

Kan en da betrakte denne samtalen som et "deviant case" (Heritage 1986)? Jeg tror heller at strukturen skyldes at begge parter forholder seg til spørsmålet som en ren gjenfinningsoppgave, og ikke en rådgivningsaktivitet. Bibliotekaren stiller ingen oppklarings spørsmål til tross for at spørsmålet er lite presist. I tillegg presenterer hun titlene som definitive svar og ikke som forslag. Dermed inviterer hun heller ikke til tilbakemeldinger fra brukeren. Han bare

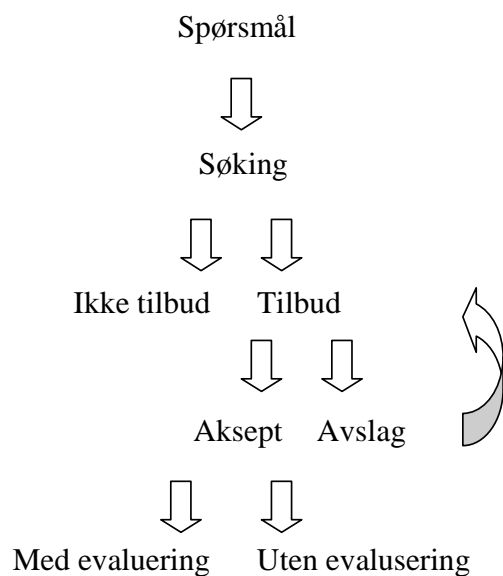
mottar dokumentene med minimale responser og ”takk”, og slik blir strukturen i denne samtalen den samme som når referansespørsmålet er av faktisk karakter.

I en referansesituasjon synes bibliotekaren å arbeide etter to ’skjemaer’. Det ene tar hun fram når brukeren spør etter emne, det andre benytter hun når han ønsker svar på et faktaspørsmål. Det første inneholder, i tillegg til referansespørsmålet, forslag til svar som brukeren må vurdere før det endelige svaret foreligger, mens det andre bare består av referansespørsmål-svar fordi faktaspørsmålet bare har ett svar. Eksempel på denne typen spørsmål kan være ”når fikk kvinner stemmerett i Norge?”. Når bibliotekaren velger å benytte ’faktaskjemaet’ til spørsmålet om ”grafisk design”, kan det forklares med at unge brukere som ønsker bakgrunnsstoff til skoleoppgaver, vanligvis ikke stiller bestemte krav til litteraturen. Dette vet bibliotekaren av erfaring, og hun behandler derfor spørsmålet som om det skulle vært et rent faktaspørsmål.

2.1.2.5 Oppsummering

Når en bruker henvender seg til en bibliotekar med et faktaspørsmål, kan strukturen i noen tilfeller være så enkel som spørsmål-søking-svar. Enkelte ganger består arbeidet bare i å knytte spørsmålet til én bestemt kilde og foreta et oppslag der for å finne svaret. Det kan være spørsmål om det kjemiske tegnet for et metall, hvilke politiske partier en har i et eller annet land etc.

Ved emnespørsmål vil imidlertid bildet som oftest være et annet. Fordi brukernes emnespørsmål vanligvis er vide og generelle, vil spørsmålet etterfølges av nye spørsmål der målet er å prøve å få fram hva brukeren virkelig er ute etter. Disse opplysningene danner så grunnlaget for søking etter dokumenter, som i neste omgang presenteres som svar på brukerens spørsmål. Dette svaret er imidlertid ikke en respons på lik linje med det en får når en spør etter en Big Mac hos McDonalds, der svaret er gitt på forhånd. Svaret fra bibliotekaren må heller ses på som et forslag, som i neste omgang evalueres av brukeren. Samtalen får dermed et uttrykk som vist på figur 8.



Figur 8. Referansesamtalens struktur

Fordi bare brukeren selv kan vurdere om tilbudet er relevant eller ikke, får samtalen mellom bruker og bibliotekar en struktur bestående av tre turer: Brukerens spørsmål-tilbud fra bibliotekaren-tilbakemelding fra brukeren

Eks. 63 (idb 73)

K: Finnes det bok om låser eller noe sånt

B: Eh=

K: Lå=s låsens historie eller noe sånt noe
(0.7) eller en praktisk bok

B: Ja

K: om låser

B: <H Ja H>

[Ja=a]

K: [Det skal] helst være litt historisk alts[å ikke bare .. moderne .. teknikk]

[(B SØKER)]

(2.8) ((B SØKER))

B: (1.1) Eh= vi har noe som heter Triowings historie

(1.8) det er de antakelig [de=] ((TASTER SAMTIDIG))

K: [Er redd den er] for kort 'den historien

I utdraget over kommer brukerens feedback til uttrykk i replikken "er redd den er for kort 'den historien'". Her velger brukeren å avslå tilbudet implisitt ved å forklare hvorfor han ikke kan akseptere dokumentet. Dette er én måte å gjøre det på. Andre former for avslag er å svare med minimale responser, moderate positive evalueringer eller forholde seg taus. Når brukeren sjelden uttaler seg eksplisitt om dokumentenes subjektive relevans, kan det selvfølgelig skyldes at det for ham er vanskelig å gi en tilbakemelding der og da. Spørsmålet blir da hvor lang tid brukeren trenger på vurderingen før tausheten blir oppfattet som avslag. Resultater fra denne studien viser at pauser fra rundt to sekunder og oppover mottas som avslag når enkelttitler presenteres. Foretar bibliotekaren en opplisting av titler, er 'kravet' til responstid atskillig kortere. Da forventer hun en umiddelbar verbal reaksjon.

Avslagene besvarer bibliotekaren med å søke etter og/eller tilby nye titler. Slik fortsetter samtalen inntil brukeren sier seg fornøyd, biblioteket ikke har mer å tilby eller bibliotekaren anser sin del av oppgaven som løst.

Analysen gjort i dette kapitlet viser i tillegg at bibliotekaren trenger tydelige responser som eksplisitt forteller om forslagene godtas eller forkastes. Dersom de ikke kommer, prøver hun enten å bakke ned ved å finne alternative løsninger eller hun styrker tilbudet ved selv å foreta en subjektiv relevansbedømming ("ser ut som døm skulle være brukbare begge de to der da"), selv om det siste ikke er mønstert. I andre samtaler presenterer hun svaret som det eneste mulige (f.eks. eksempel 62). Dette er riktignok avvik fra 'normalintervjuet', der det er brukeren som foretar vurdering av litteraturforslagene. Funnene er likevel interessante, ikke minst fordi ungdom er involvert i alle samtaler hvor avvikene forekommer. Selv om materialet er lite, finner jeg verken forekomster av aksept uten brukerevaluering eller subjektiv relevansvurdering foretatt av bibliotekaren i samtaler med voksne.

2.1.3 Søkesequensen

[...] typing into the computer seemed, for some library staff, to be an automatic response, whatever the question (Dewdney 1994 s. 226)

Det er vanskelig å gi en kronologisk framstilling av referanseintervjuets ulike faser da søkingen ikke opptrer på ett bestemt punkt i samtalen. Vanligvis starter bibliotekaren søk i egen katalog ganske raskt etter at referansespørsmålet er presentert, men underveis i interaksjonen kommer ofte nye opplysninger om brukeren og hans behov til, og det resulterer gjerne i at hun må foreta nye oppslag i katalogen. Av den grunn behandler jeg søkefasen i eget kapittel.

En tenker gjerne på referanseintervjuet som en dyade, men i de fleste av disse samtalene er tre parter involvert: Bruker, bibliotekar og PC. Referanseintervjuet kan likevel ikke betegnes som en flerpartssamtale fordi interaksjonen som oftest består av to strengt atskilte dyader. Enten snakker bruker og bibliotekar sammen, eller så foregår det en samtale mellom bibliotekar og PC. Bare sjelden er brukeren involvert i dialogen mellom bibliotekar og PC, eller resultatet av den. Under søkingen står han taus på sidelinjen og venter gjerne med å snakke igjen til bibliotekaren har 'åpnet' for det. Partenes roller blir dermed meget tydelige. Lekmannen overlater problemet med å finne litteratur til eksperten, og eksperten bekrefter rollen ved tydelig å arbeide med saken i form av søking. Slik oppstår de til dels lange pausene i samtalen mellom bruker og bibliotekar (den lengste er på 2 minutter og 15 sekunder). I disse sekvensene blir søkingen "the main involvement", mens det en gjerne forbinder med et referanseintervju, en bruker-bibliotekar-samtale, blir en "secondary activity" (Goffman 1963, gjengitt etter ten Have 2002).

Eks. 64 (idb 65)

K: Har dere sanger i forbindelse med attenårsdag

B: Sanga .. i anledning attenårsdag

K: Ja

(49.4) ((B SØKER))

B: Ska vi sjå (B KREMTER)

(15.2) ((B SØKER))

Det e ikke sekkert at je finn 'akkurat i forhold te= (0.9) attenårsdag liksom

Eks. 65 (idb 36)

B: <F Ja F> vær så god

K: Finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler (0.8) liksom
(0.6) vanskelige lyder r og

B: !Jaha

(62) ((B SØKER))

(H) ehm= det vi har m- kan finne der det er en del innenfor= pedagogikk

I eksempel 65 kan ytringen ”!jaha” oppfattes som kvittering for mottatt forespørsel og slik betraktes som en avsluttet tur. Men fordi referansespørsmålet ikke er besvart, tilhører ordet bibliotekaren. Ved å stille spørsmål har brukeren utpekt henne som neste taler, og talerrekkefølgen kan da bare forandres ved at brukeren kommer inn med første del av en innskuddssekvens. Det skjer imidlertid svært sjelden. Bare i ett av nitten referanseintervjuer velger brukeren å ta ordet etter en slik lang pause.²⁹ Etter at informasjonsbehovet er presentert, synes brukeren å plassere ansvaret for videre framdrift hos bibliotekaren. Men talerrekkefølgen vil også være påvirket av samtalens to dyader. I og med at bibliotekaren er den eneste som er involvert i begge samtalene, vil det bare være hun som kan signalisere at dialogen med PC-en er over.

Det kommer sjelden fram i den verbale kommunikasjonen at bibliotekaren skifter fra den ene dyaden til den andre. Etter at åpningsspørsmålet er stilt, gis det ingen direkte informasjon til brukeren om hva som videre skal skje med forespørselen. Ikke i noen av de nitten referanseintervjuene forteller bibliotekaren eksplisitt at hun skal søke før første søkesekvens starter.³⁰ Riktignok uttrykkes handlingen implisitt i fire av dem (for eksempel ved ytringer som ”skal vi se”), og i ett intervju sier bibliotekaren ”får= eh se litt på skjermen her først je”, men da har det allerede gått over 6 sekunder fra søket startet. Ingen ytring markerer eksplisitt overgangen fra den ene samtalen til den andre. Aktiviteten viser riktignok at hun er i gang med å løse problemet, men en savner likevel en redegjørelse for årsaken til at svaret ikke kommer. Spesielt viktig blir dette når en ut fra et kvalitetssynspunkt skal vurdere bibliotekarens evne til å kommunisere. Ifølge Dewdney (1994) opplever brukeren denne mangelen på informasjon som noe negativt, og etter min kvalitetsmodell medfører dette en reduksjon av total kvaliteten på tjenesten.

I en kanadisk undersøkelse rapporterte omkring en fjerdedel av brukerne at ”as soon as they asked their initial question, the staff member silently started to perform some mysterious activity, without [...] providing any explanations” (Ross 2002 s. 69). Resultatene der er altså

²⁹ Søkesekvensen utgår i et av referanseintervjuene som er dybdeanalysert (idb 32).

³⁰ Flere av referanseintervjuene inneholder flere søkesekvenser.

de samme som i mitt materiale. Bibliotekaren framviser en institusjonell praksis hvor de fysiske handlingene taler for seg selv, og så lenge låneren ikke protesterer eller stiller spørsmål ved denne praksisen, fungerer den som en konvensjonell, interaksjonell prosedyre. Men som tidligere nevnt, finner jeg unntak.

Eks. 66 (idb 82)

K: Har du noen bøker om Frelsesarmene

B: Bøker om Frelsesarméen

K: Mhm

B: Skal vi se=

(50.8) ((B SØKER))

I dette eksempelet kan "skal vi se=" betraktes som en redegjørelse (account) for årsaken til at svaret på referansespørsmålet ikke kommer. Etter innskuddssekvensen ("bøker om Frelsesarméen-mhm") forventes et svar på brukerens spørsmål, men i stedet for å besvare spørsmålet, velger bibliotekaren en formulering som kan bety noe slik som "jeg må se i katalogen først for å se hva vi har, før jeg kan svare". Ifølge Heritage (1986) produseres en slik redegjørelse "in the place where the answer is due" (s. 250), og her kommer forklaringen nettopp på en mulig plass for andre delen av det avpassede paret referansespørsmål-svar. Dermed kan ytringen være det Schegloff (cop. 1990) omtaler som et "pre-second", som peker framover i samtalen. Men er "skal vi se" en kvittering for mottatt spørsmål, viser den tilbake og må klassifiseres som "post first" (Schegloff cop. 1990).

Mest interessant er det likevel å se på "skal vi se" som en konvensjonell sekvensmarkør som innleder søkingen. Et annet alternativ er å knytte den til høflighetsarbeid. Svennevig (cop. 1995) skriver at en "av de viktigste høflighetsstrategiene for å vise positiv høflighet og dermed bygge opp under den andres selvbilde er å understreke fellesskapet mellom samtaleparterne" (s. 103). Én måte å understreke dette fellesskapet på er å inkludere den andre parten i den aktuelle handlingen (Brown 1988). Dette kan gjøres ved for eksempel å bruke "vi" i stedet for "jeg". Den konvensjonaliserte frasen "skal vi se" har kanskje blitt så avbleket at den neppe har særlig stor kraft som høflighetsstrategi, men når bibliotekaren bruker "vi" i forbindelse med søking, framstiller hun handlingen som en felles oppgave, selv om den i virkeligheten er noe brukeren bare sjelden får ta del i. Dermed kan det være en strategi som brukes for å markere fellesskap. Bruk av flertall kan også være en form for

gardering. Dersom søkingen skulle mislykkes eller gi et ikke-ønsket resultat, vil det oppstå en trussel mot bibliotekarens positive ansikt. Trusselen kan imidlertid minskes dersom deltagerne plasseres i en solidarisk og samarbeidende relasjon som gjør at ansvaret for resultatet må deles.

2.1.3.1 Søkepause

Med søkepause menes her den samlede tiden som blir brukt, i én og samme transaksjon, på dyaden mellom bibliotekar og PC. Når bibliotekaren er opptatt med søking, oppstår det pauser i samtalen mellom bruker og bibliotekar, og summen av lengden på hver av disse pausene utgjør altså samtalens søkepause.

I de tjue referansetransaksjonene som er dybdeanalysert, varierer søkepausene fra 0 til 6 minutter og 4 sekunder.

	Ingen s.pause	Under 1 minutt	1-2 minutter	2-3 minutter	3-4 minutter	4-5 minutter	5-6 minutter	6-7 minutter
Antall transaksjoner	1	7	8	1	1	1	0	1

Tabell 1. Søkepausens varighet

Gjennomsnittlig søkepause er på 1 minutt og 28 sekunder. Ser en på de to bibliotekene hver for seg, varierer gjennomsnittet fra 57 sekunder i bibliotek 1 til 1 minutt og 59 sekunder i bibliotek 2. Denne store variasjonen er først og fremst et utslag av at en finner de 4 lengste søkepausene, fra 2 minutter og oppover, i bibliotek 2. Når utvalget er så lite som her, vil det gi store utslag på statistikken.

Årsaken til at de lengste søkepausene forekommer i bibliotek 2 kan ikke tilskrives forskjeller i mulighetene for søk. Begge bibliotekene bruker samme biblioteksystem. Ulikheten kan heller ikke forklares med at søkingen er gjort enklere i bibliotek 1 ved at bibliotekaren der har en emneordsliste tilgjengelig i skranken. Ingen av bibliotekene har laget noen form for oversikt

over brukte emneord. Referansebibliotekarens søking er derfor preget av prøving og feiling, slik eksempelet under viser.³¹ Åpningsspørsmålet fra brukeren er her ”sanger i forbindelse med attenårsdag”.

Eks. 67 (idb 65)

10212 20001212 1321 sanger og anledninger

10212 20001212 1321 anledninger

10212 20001212 1322 sanger

10212 20001212 1322 sangbok og feiring

9293 20001212 1323 sang og fest

9293 20001212 1324 festsanger

Søkeordet ”sanger” forkastes fordi det gir omkring tusen treff. Først ved å benytte ”festsanger” får bibliotekaren fram litteratur som synes å dekke brukerens behov, men da har det allerede gått omkring 3 minutter (fra 13.21 til 13.24). Det betyr at effektiv søking ikke bare er avhengig av at bibliotekaren vet hvordan hun skal søke i form av kommandoer, navneformer, flertallsformer etc. I denne undersøkelsen synes effektiviteten å være sterkere relatert til valg av søketerm. Fordi bibliotekaren velger ’fritekstsøk’ og sjelden søker på personnavn, kontrollerte emneord eller klassenummere,³² blir søkingen nærmest som et sjansespill der en vanskelig kan si noe om resultatet på forhånd. Førtiåtte av i alt hundre og sytti søk gir null treff, og det skyldes i hovedsak manglende samsvar mellom søketerm og indekserte termer i basen. Det er årsaken i halvparten av tilfellene (tjuefire av førtiåtte). Studerer jeg hver enkelt transaksjon for seg, finner jeg at bibliotekaren i tolv av nitten transaksjoner opplever null treff én eller flere ganger. På det meste skjer det tolv ganger under én og samme søkesekvens.

Går en tilbake til tabell 1, ser en at søkepausen i de fleste transaksjonene (femten) ligger på rundt 1 minutt, mens den i ett referanseintervju mangler helt. Der går bibliotekaren direkte til hyllen(e) etter at brukerens behov har blitt spesifisert. Dette er mulig dersom en husker klassenummeret eller vet hvor litteraturen om norsk mat og norske mattradisjoner er plassert.

³¹ Utskriften er noe forenklet, idet bare søkeordene står igjen.

³² Bare to ganger er det søkt på klassenummer og to ganger på kontrollerte emneord i de transaksjonene som er dybdeanalysert.

Kanskje kjenner hun også samlingen så godt at hun vet at biblioteket har bøker som dekker emnet.

Eks. 68 (idb 32)

K: Ska ha ei bok om mat og mattradisjoner je
.. har døkk det

B: Jaha norske= mat[tradisjoner]

K: [Ja norske ja]

B: Mhm

(1.2) (H) vi kan gå og sjå på hylla hva vi 'finn= vi

K: Ja

B: tenke je

((BEGGE GÅR TIL HYLLE B TAR UT BOK))

Den lengste søkepausen på vel 6 minutter er knyttet til spørsmål om den nålevende forfatteren Alf Kvasbø. Der ønsker brukeren først og fremst litteratur om forfatteren, men er også interessert i bøker av ham. Den lange søkepausen kan delvis forklares med at transaksjonen er to-leddet, det vil si at den består av to klart atskilte samtaler,³³ og at søkepausen er lang i begge samtale. I tillegg har bibliotekaren liten trening i bruk av biblioteksystemet.³⁴ Utskrift av søket viser ineffektiv søking og bruk av kommandoer som ikke gir svar (for eksempel gir det ikke mening å bruke "v 3", "v 4" osv.). En ser også at hun søker på én og samme tittel seks ganger, uten resultat. Enten staver hun tittelen feil, fullfører den ikke eller så bruker hun feil målform.³⁵

Eks. 69 (idb 37)

11951 20010221 1120 kvasbø,*

11951 20010221 1120 v 3

11951 20010221 1121 be

11951 20010221 1121 be

11951 20010221 1121 kvasbø,*

11951 20010221 1121 v 4

³³ Den første har en tydelig slutt ("sier tusen takk for hjelpa").

³⁴ Hun har arbeidet i dette biblioteket et halvt år.

³⁵ Tittelen er *Bitter hemn*.

11951 20010221 1235 avd=
 11951 20010221 1235 bitter havn
 11951 20010221 1235 bitter
 11951 20010221 1235 t=16
 11951 20010221 1236 barnelitteratur og historie
 11951 20010221 1237 t=13
 11951 20010221 1237 be
 11502 20010221 1240 bitter havn
 11502 20010221 1240 bitter havn
 11502 20010221 1241 kvasbø, alf
 11951 20010221 1241 kvasbø*
 11951 20010221 1242 v 31
 11951 20010221 1242 v 55
 13308 20010221 1242 bitter hevn
 11951 20010221 1242 kvasbø*
 11951 20010221 1242 v 58
 13308 20010221 1246 bitter hemn
 13308 20010221 1246 kvasbø, alf
 13308 20010221 1246 t=7
 13308 20010221 1246 a

Søkepausens lengde kan være én innfallsvinkel. Like interessant kan det være å se hvor stor del søkepausen tar av transaksjonstiden. Dette er vist i tabellen under.

	0-10 %	10-20 %	20-30 %	30-40 %	40-50 %
Antall transaksjoner	6	5	3	2	4

Tabell 2. Søkepausens varighet i forhold til transaksjonstid

Ikke i noen av samtalene brukes mer enn 50% av transaksjonstiden til dyaden mellom bibliotekar og PC. I de fleste referanseintervjuene tar den fra 0 til 20 %. Likevel er

variasjonen stor. Som tidligere nevnt utgår søkepausen helt i én transaksjon, mens den opptar vel 45 % av tiden i en annen. Det er også store forskjeller på hvordan søkepausen fordeler seg utover i interaksjonen. I eksempelet under finner jeg én søkesekvens bestående av én lang, sammenhengende søkepause. Søkepausen er riktignok avbrutt av ”får se hva vi har inne da”, men denne ytringen er vel mer en forsinket sekvensmarkør eller en sen forklaring hva som skal skje (pre-second), enn en ytring knyttet til selve søkingen.

Eks. 70 (idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja

(6.6) ((B SØKER))

får se hva vi har inne da

(54.9) ((B SØKER NOTERER)) (MUMLER)

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

Men det er også eksempler på søkesekvenser hvor pausene er korte og mange. I neste transaksjon strekker søkesekvensen seg over 1 minutt og 46 sekunder, men bare vel 14 sekunder av denne tiden er søkepause. Resten av sekvensen går med til presentasjon av titler og noe diskusjon omkring søkerresultatene, slik utdraget viser.

Eks. 71 (idb 80)

((B HAR SØKT))

B: Skal vi se da

Bedrifts- og kapitalbeskatningen beskatning av aksjer obligasjoner og så videre
det er en NOU

er det interessant

K: Mna NOUer kan jo ha fine begreps[<X kategorier X>]

B: [Ja de kan --]

ja nemlig

K: (1.0) <@ Men de er gjerne 'utrolig tunge da @>

B: @@@@ Ja denne her er fra nitten nitti så den,

K: (1.0) Men har du flere som da står i på samme plassen omtrent

B: [Nå skal vi se]

[((B SØKER))] (2.7)

- verdipapir er et emneord
- K: Mhm
- B: Bedrifts- og kapitalbeskatning
 (0.8) Emosj- Emisjonsregler og emisjonskontroll
 det er også en NOU
 (H) Lov om verdipapirbørs
 .. det er en NOU det også
 (1.1) Varederiav- derivater
 det er også en NOU
 det var voldsomt da
 Verdipapir' handel NOU
 <F Børs og papir- verdipapirrett av Bergo F>
- K: Ja det [kan]
- B: [Den] kunne kanskje være noe
- K: (1.8) Det står på samme plassen dette her regner jeg med
- B: Det er jeg ikke sikker på skjønner du
- K: Å nei å nei
- B: sånn at jeg har derfor lyst til å gå gjennom litte grann mer på listen
 (0.8) nei .. Dine verdipapirer veiledning for den private investor
- K: Mhm
- B: det er et annet nummer
 men det betyr at dermed ser vi på to forskjellige nummere

I forrige eksempel (70) vurderte bibliotekaren søkeresultatene på vegne av brukeren ("<X skulle vært i hvert fall X> tre bøker"). I samtalen over ser en at relevansbedømmingen delvis overlates til brukeren. Bibliotekaren prøver eksplisitt å integrere ham i resultatet av søkingen med ytringen "det er en NOU / er det interessant". Det forventes også at brukeren kommer med tilbakemeldinger om hvorvidt enkelttitlene som presenteres, virker relevante i forhold til informasjonsbehovet eller ikke.³⁶ Når det ikke skjer, oppstår det gjerne en pause i samtalen mellom bruker og bibliotekar før bibliotekaren fortsetter med å lese opp fra resultatlisten. Hun oppfatter altså tausheten som en mulig avvisning. "[...] given a silence following an invitation

³⁶ Etter hver tittel er det et potensielt turskiftepunkt.

or offer, then the inviter or offerer may take this silence as a display of some sort of trouble or problem that the recipient is having with the invitation or offer” (Davidson 1987 s. 104).

Når brukeren ikke gir noen respons på resultatet av søkingen, kan det være fordi han synes det er vanskelig å avgjøre relevans bare på grunnlag av titlene, men det kan også skyldes at han behandler bibliotekarens tur som ikke avsluttet. Betrakter en enkelttitlene som en del av en liste, vil det være legitimt å vente på flere forslag før responsen gis. Ser en derimot på hver tittel som et enkeltstående tilbud, forventes det at brukeren kommer med en tilbakemelding etter hvert.

Manglende tilbakemeldinger kan også skyldes at brukeren ikke finner titlene interessante. I stedet for å gi en ikke-foretrukken respons velger han å tie (Pomerantz 1987b). Samtaledeltagerne foretrekker ikke å havne i en slik situasjon at de må gi en respons som produsenten av førsteleddet helt tydelig ikke vil ha (Taylor 1987).

Eksempel 71 illustrerer også tydelig samtalens to dyader. Særlig godt kommer dette fram da det forventede andreleddet på spørsmålet ”men har du flere som da står i på samme plassen omtrent” uteblir. Responsen ”nå skal vi se” kan ses på som en innledning til andre delen av paret, eller en forklaring (account) på hvorfor svaret ikke kommer, men da bibliotekaren fortsetter med et tilsynelatende helt annet tema (”verdipapir er et emneord”),³⁷ oppfatter ikke brukeren det som tegn på at hun arbeider med å besvare spørsmålet. Her har partene en helt ulik forståelse for hva som skjer. Mens brukeren forsøker å initiere overgangen til en ny fase i referansesamtalen, prøver bibliotekaren å signalisere at hun ikke kan gi noe svar på grunn av at søkingen ikke er ferdig. Hun sier da også eksplisitt at hun har lyst til å gå gjennom mer på svarlisten da spørsmålet kommer for andre gang (”det står på samme plassen dette her regner jeg med”).³⁸

Som profesjonell må bibliotekaren nødvendigvis kontrollere utviklingen av søkesekvensen. Det er en av ekspertens rettigheter å avgjøre når et emne er ferdigbehandlet (Nordberg 1988), men i dette eksempelet fører det til en situasjon der det bibliotekaren gjør, ikke er det samme som brukeren ønsker at hun skal gjøre. Her forsøker han å få avsluttet søkesekvensen ved å initiere overgang til en ny fase der de fysiske dokumentene skal letes fram og vurderes, mens

³⁷ Ulike emneord er ofte knyttet til ulike klassenummere.

³⁸ Når spørsmålet gjentas, kommer det ofte i en annen form (Schegloff cop. 1972b).

bibliotekaren som ekspert utnytter sin tolkningsrett, som innebærer at hun kan forkaste det som blir sagt etter hvor relevant det er (Nordberg 1988).

2.1.3.2 Når finner søkingen sted?

Upplägningen och sekvensieringen av olika moment i samtalet motiveras givetvis av effektivitetshänsyn; målet är att på kortast möjliga tid nå fram till ett välgrundat beslut (Nordberg 1988 s. 24)

I ti av de tjue referanseintervjuene starter søkingen i egen katalog umiddelbart etter at brukeren har presentert sitt ønske. Dette samsvarer med resultater fra andre studier (Nordlie 2000, Ross 2000). Ross (2002) omtaler fenomenet som en "without-speaking-she began-to-type"-manøver. Når en vet at brukeren vanligvis ikke kommer med tilstrekkelige eller presise nok opplysninger i åpningsspørsmålet til at bibliotekaren med en gang kan slå fast om ønsket kan oppfylles eller må avslås, kan det tenkes at en rask respons i form av søking virker mot sin hensikt. Dersom målet med de institusjonelle samtalene er, slik Nordberg (1988) skriver, å komme fram til et velbegrunnet svar på kortest mulig tid, kan det synes som om det å starte søket tidlig, forlenger heller enn forkorter transaksjonstiden. Jeg finner for eksempel at bibliotekarene vender tilbake til skranken for å foreta nytt/nye søk i ni av nitten transaksjoner. Det skjer enten fordi brukeren senere i samtalen kommer med nye opplysninger om informasjonsbehovet, eller fordi han ikke er fornøyd med den litteraturen som først er funnet fram.

Eks. 72 (idb 68)

- K: (7.3) Jeg tror jeg så en bok her en gang
jeg tror faktisk den 'het Bevegelsestrening
- B: Ja vel ja nei men da [da kan vi jo gå og så ja]
- K: [Det er jeg ikke sikker på
jeg] jeg husker ikke helt åssen den var
om man= [om eh=]
- B: [<H ja H>]
(3.0) detta her blir gærnt det
- K: (0) Det er den samme som den
- B: <H Ja H>

K: Den er samme

B: Det er samme ja

(2.3) nei men da skal jeg gå å søke på det jeg så kanskje vi finner 'den

Her spør brukeren etter en "sånn derre gymbok om bevegelsestrening". Bibliotekaren søker på "kroppsøving", men søket resulterer ikke i noen titler som vurderes som relevante. Partene går deretter til hyllen(e) hvor gymnastikkbøkene er plassert, men heller ikke der finner de noe av interesse. Gjennombruddet skjer først da brukeren kommer med tittelen på ei bok han har sett tidligere. Det fører til nytt søk, og da tittelen er lokalisert, avsluttes interaksjonen med en bruker som virker fornøyd ("den er veldig grei den der").

I denne samtalen er det opplysningen om tittel som blir avgjørende for den videre utviklingen av interaksjonen. Spørsmålet en da sitter igjen med, er hvorfor denne informasjonen ikke har kommet fram tidligere. Er det for eksempel slik som Heritage (1997) skriver at "rights to knowledge" i institusjonelle samtaler er forbeholdt eksperten, og at lekmannen derfor holder igjen relevante eller signifikante opplysninger. "Clients quite often 'hide' some relevant knowledge they have, because they don't have the 'right to know'" (ten Have 2002 s. 170).

I neste eksempel er åpningsspørsmålet "en bok om= eh= aboriginerna / (0.5) urinnvånerna i Australia [...] deras konst og= (1.8) teknik som dom bruker og= sånt". Bibliotekaren prøver å finne relevant litteratur ved å søke på "australia og urbefolkning" og "australia og historie", men søket resulterer i null treff. De slår så opp i oppslagsverket *Jordens befolkning*, men heller ikke der finner de noe brukeren er interessert i ("nei det er ikke dette jeg er ute etter"). Til slutt foreslår bibliotekaren et nytt søk.³⁹

Eks. 73 (idb 52)

K: <A (H) Nei det er ikke dette jeg er ute etter [utan] det er= (1.4) <X om X> A> sånn=

B: [Nei]

K: (12.1) Jag vet inte hva jeg skal leta efter en gång så det er <@ liksom så vanskelig @>
(K KREMTER)

B: (7.2) (H) Da trur je må gå tilbake til den datamaskina mi og søke på nytt je

³⁹ Søketermen er "urbefolkning og kunst" som også gir null treff.

K: Ja (0.9) fint

Jeg har tidligere pekt på at brukeren innledningsvis har problemer med å beskrive hva han egentlig ønsker. Her ser en at fenomenet ikke bare er knyttet til åpningsspørsmålet. Selv langt ut i samtalen uttrykkes ikke ønsket klart ("det er= (1.4) <X om X> A> sånn="). Etter denne famlende beskrivelsen følger en pause på over 12 sekunder før turen avsluttes med "jag vet inte hva jeg skal leta efter en gång så det er <@ liksom så vanskelig @>". Denne ytringen kan oppfattes på flere måter. Den kan være en implisitt språkhandling hvor brukeren ber om mer hjelp fra bibliotekaren, men den kan også være en forklaring (account) på hvorfor brukeren kom til referanseskranken, eller et uttrykk for oppgitthet, eventuelt for vagt informasjonsbehov. Situasjonen er uansett problematisk for brukeren, noe som understrekes av latteren i stemmen i siste del av ytringen ("det er <@ liksom så vanskelig @>"). Denne latteren inviterer ikke bibliotekaren til å le med, men ser heller ut til å ha en ansiktsbevarende funksjon.

Pausen på 7.2 sekunder skyldes ikke annen aktivitet utenom samtalen, og den kan derfor indikere at samtalen går mot en avslutning. Bibliotekaren har prøvd å hjelpe brukeren, uten å lykkes, og en avslutning er dermed relevant. Men med bibliotekarens neste tur tar samtalen en ny vending ("da tror je må gå tilbake til den datamaskina mi og søke på nytt je"). Igjen ser en at søkingen er en iterativ prosess.

På dette punktet i samtalen hører jeg tydelig at brukeren fatter nytt håp ("ja (0.9) fint"), men kan en ny søkesevens føre til at brukeren får svar? Ut fra intonasjonen høres det ut som om bibliotekaren har funnet en løsning på problemet, og formuleringen "må gå" forsterker inntrykket av at det hun nå gjør, er riktig,⁴⁰ men i løpet av samtalen har det ikke kommet fram noe mer om hva brukeren egentlig ønsker, bortsett fra at han er "ute etter en bok der man kan se hva deras olika [...] tegn betyder". Det har heller ikke blitt stilt noen oppklarings spørsmål.

Eksempelet inneholder to lange pauser hvor bibliotekaren kunne ha gått inn med spørsmål for om mulig å hjelpe brukeren med en spesifisering av informasjonsbehovet. Riktignok er det ikke noe potensielt turskiftepunkt etter brukerens ytring i første linje, men når beskrivelsen av problemet er så vag, og det tar så lang tid før brukeren fullfører turen, kunne bibliotekaren

⁴⁰ Brukerens respons ("ja") kan tolkes som en bekreftelse på at han også synes beslutningen er korrekt.

som ekspert og dermed som ansvarlig for framdriften, tatt initiativet til en spørsmålssekvens. I stedet velger hun å gå tilbake til datamaskinen for å foreta et nytt søk.

Jeg har stilt spørsmålsteget ved handlingen ut fra et effektivitetssyn, men kanskje kan den forklares ut fra teorien om ansikt. Bibliotekaren har tidligere i samtalen foreslått, med overbevisning i stemmen, *Jordens befolkning* som svarkilde ("nei men vi kan gå å se på ei en (1.1) (H) en bo- bokverk som heter Jordens befolkning / så tenker jeg nok vi kan finne noe 'der'"), men så viser det seg at den likevel ikke inneholder noe som brukeren er interessert i. Dermed oppstår det en trussel mot ekspertens positive ansikt. Ansiktet kan imidlertid bygges opp igjen ved at bibliotekaren 'foreskriver' en passende handling i neste omgang.

Utdraget viser også at partene har svært ulike rettigheter i den institusjonelle samtalen. Det er eksperten som avgjør i hvilken rekkefølge 'pasienten' skal behandles, og asymmetrien forsterkes ytterligere ved at bibliotekaren omtaler datamaskinen som "datamaskina mi". Det er bare hun som har tilgang til instrumentet som skal brukes i den videre 'behandlingen' hun finner nødvendig.

I mange transaksjoner starter altså første søkesekvens for tidlig. I tillegg utnytter bibliotekarene bare sjelden mulighetene som søkingen gir, til å stille brukeren flere oppklaringsspørsmål. Bare én gang ser jeg at søkingen gir opphav til spesifisering av brukerens informasjonsbehov ("så jeg vet ikke liksom / er det begge deler eller").

Eks. 74 (idb 36)

B: <F Ja F> vær så god

K: Finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler (0.8) lissom (0.6) vanskelige lyder r og

B: !Jaha

(62) ((B SØKER))

(H) ehm= det vi har m- kan finne der det er en del innenfor= pedagogikk

K: Mhm

B: Eh= og på=

(0.8) (H) men det er jo også noe innenfor språklære da

K: (0) Ja

B: Så jeg vet ikke liksom

er det begge deler eller

K: Mest innafor pedagogikk tenke je

Dette er altså unntaket. Vanligvis genererer ikke søkingen oppklarings spørsmål. Jeg har også vist at søkingen i de fleste av referanseintervjuene starter like etter at brukeren har presentert åpningsspørsmålet, noe som ofte resulterer i ekstra søkesekvenser. I utgangspunktet behøver ikke dette i seg selv å være negativt, men når en vet at både bruker og bibliotekar ofte har knapt med tid, bør bibliotekaren som profesjonell sikre at brukerens behov kommer så klart fram, enten før eller under søkingen, at én søkesekvens er nok. Noe annet er dårlig utnyttelse av tidsressursene.

2.1.3.3 Søketermer

One of the activities they [the librarians] are engaged in, then, is translating the User's terms into the terms used by the database (Mandelbaum cop. 1996 s. 149)

Jeg har tidligere skrevet at bibliotekaren bare i liten grad presiserer søket ved hjelp av kvalifikatorer. Med veldig få unntak er søkene formet som fritekstsøk, og søketermene er gjerne hentet fra brukerens åpningsspørsmål.

Eks. 75 (idb 55)

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

B: (1.2) Spennende tema

K: (0) <P Kjøkken og stue og P>
(1.0) [<A boligtekstiler før og nå lissom A>]
[[(B SØKER)]] (5.6)

Eks. 76 (idb 2)

B: Hei

K: <P Eh= je lurte på
har dø noen bøker om Internett og sånt no P>

B: Ja er det noe mer spesifikt .. innafor Internett du= tenke eller

K: Både kommunikasjon og visuell overføring
(2.3) [nesten alt sammen @
[((B SØKER))

I disse transaksjonene er første søketerm henholdsvis "boligtekstiler*" og "internett", det vil si at det er brukerens første ytring som langt på vei er avgjørende for hvordan interaksjonen mellom bibliotekar og PC starter. Selv i eksempel 76 hvor brukeren har presisert at han egentlig ønsker noe om kommunikasjon og visuell overføring, velger bibliotekaren å søke på den overordnede termen Internett som brukeren først valgte for å betegne informasjonsbehovet. I hele fjorten av de nitten referansetransaksjonene der søking er involvert, er første søketerm hentet fra brukerens åpningsspørsmål. Det viser at bibliotekaren gjerne behandler referansespørsmålet som uttrykk for et fullstendig og nøyaktig bilde av brukerens informasjonsbehov (Ross 1998). I hvert fall er det en preferanse for å 'behandle' behovet som først beskrives. Resultatene bekreftes fra studier av både Ingwersen (1982) og Ross (1998, 2000). "Often without conducting a reference interview, the staff member types a key word from the user's initial statement into the terminal" (Ross 1998 s. 154).

Ingwersen (1982) skriver at brukerne gjerne uttrykker sitt informasjonsbehov i form av en merkelapp (label) som består av en eller flere termer trukket ut fra det som ville ha vært en full beskrivelse av problemet. Merkelappen vil jeg sammenligne med pasientens symptombeskrivelse, men i motsetning til legen, prøver ikke bibliotekaren å finne ut hva som ligger bak beskrivelsen. Hun hopper over diagnosen og behandler symptomene. Tydeligst kommer dette fram i neste samtale der bibliotekaren først ber om flere "stikkord" som noteres ned før hun etterpå bruker dem i søkingen i form av søketermene "fond", "fonds" og "obligasjoner".

Eks. 77 (idb 80)

K: Hei
.. jeg trenger noe sånn ø= økonomi=bøker

B: Er det noe spesielt du er på jakt etter

K: Ja egentlig
eller ikke noen forfatter
men noen litt sånn beskrivende om fond og aksjer

B: Fond og aksjer !ja

er det noen andre= .. stikkord

K: (1.4) Bank kanskje

(1.6) ((B NOTERER))

plassering

altså fond aksjer obligasjoner

[...]

B: men jeg prøver på disse stikkordene her først jeg

Brukerens respons ("bank kanskje") er mer et forslag enn en påstand. Brukeren viser med dette at han ikke er ekspert på søking og at avgjørelsen må overlates til bibliotekaren. Likevel blir han behandlet som en profesjonell. Brukerens opplysninger støpes ikke om i en form som passer institusjonens rammer, det vil si i form av kontrollerte termer eller klassenummere.

2.1.3.4 Målet med søkingen

Bibliotekaren søker selvfølgelig i bibliotekets katalog for om mulig å finne litteratur som kan gi svar på brukerens referansespørsmål, men ønsker hun via søkingen å finne enkelttitler som er tilgjengelige, eller er det klassenummere og dermed hylleplassering hun leter etter? Nordlie (2000) skriver at katalogen mest blir brukt for å finne hylleplassering, men mitt materiale viser andre trekk. Selv om datagrunnlaget er lite, finner jeg i seksten av nitten transaksjoner at det er bestemte titler bibliotekaren leter etter før hun henter dokumentene eller går til hyllen(e). Faktisk er førti av hundreogsytti søk knyttet til dokumenters status.

Eks. 78 (idb 2)

B: <P se= P>

(5.3) je har en 'video som heter ABC om Internett

(2.0) ((B SØKER))

ska vi sjå

(4.2) ((B SØKER))

kan det være aktuelt?

Her er spørsmålene bibliotekaren stiller til PC-en.

Eks. 79

2666 20010213 1049 internett

2666 20010213 1050 t=19

2666 20010213 1050 be

2666 20010213 1050 v

2666 20010213 1050 t=1

2666 20010213 1050 be

2666 20010213 1050 v

2666 20010213 1051 t=21

2666 20010213 1051 be

2666 20010213 1051 v

2666 20010213 1051 m

2666 20010213 1051 t=37

2666 20010213 1051 be

Etter å ha søkt på ”internett”, plukker bibliotekaren ut fire titler fra trefflisten. Hun nøyer seg ikke bare med å se på de bibliografiske og innholdsmessige beskrivelsene (”t=”), men undersøker også om bøkene er på hylla ved kommandoen ”be”. Et av disse dokumentene må være videoen *ABC om Internett*. Ytringen ”ska vi sjå” er mest sannsynlig relatert til kommandoen ”be” for etter en pause spør hun om den kan være aktuell. Hun ville neppe ha stilt spørsmålet om hun ikke på forhånd hadde forsikret seg om at dokumentet var på plass.

Også i de neste samtalene, som foregår ute i utlånsarealet, kommer det fram at bibliotekaren under søking har lett etter enkelttitler heller enn klassenummere (”så hadde vi et (0.9) dansk oppslagsverk i underetasjen”, ”jeg fikkn ikke på oppslag jeg heller”).

Eks. 80 (idb 137)

B: Og så hadde vi et (0.9) dansk oppslagsverk i underetasjen som hadde det som emne også kirsebær

jeg vet ikke

den var fra femogfemti eller noe sånt

K: Okei @

B: Jeg vet ikke om jeg skal gå ned og hente det og,

Eks. 81 (idb 15)

B2: Det må være lenger bort her nei det må være her

(1.5) ska vi se

(2.1) jeg fantn på XXX

B1: (0.7) Jeg fikkn ikke på oppslag jeg heller

B2: (1.0) Vi harn

(0.6) jeg er helt sikker

K: <X Det [har] -- X>

B2: [at]

vi har den

(1.5) Norges statskalender står der ja

Men jeg finner også eksempler på at hylleplassering, mer enn bestemte titler, synes å være hensikten med søkingen. Neste bruker ønsker litteratur om Kampuchea, og søket viser at bibliotekaren denne gangen bare finner klassenummeret før hun sammen med brukeren går til hyllen(e). Også samtalen reflekterer dette.

Eks. 82 (idb 118)

B: Okei la oss gå opp på hyllen å se om vi greier å finne noe

(11.6) ((BEGGE GÅR))

skal vi se da

ni fem (0.4) ten ni= se=ks

(0.9) skal vi sjå

ni femten ni sy=v nim nim nim

Thailand og Burma (B MUMLER)

K: (1.6) Kanskje den er 'bak der

B: <P Ja nå skal vi se

(B MUMLER)

(5.0) så ikke ut som P> det var mye inne her dessverre

ni fem nitti

hva står det på den

Singapore

((B BLAR))

(2.3) nittifem=

Ikke i noen av disse ytringene kommer det fram at bibliotekaren sitter inne med opplysninger om hvilke bøker som er presente ("la oss gå opp på hyllen å se om vi greier å finne noe", "så ikke ut som det var mye inne her"). Derimot viser hun tydelig ved bruk av bestemt form ("la oss gå på hyllen"), og senere også klassenummer ("ni fem (0.4) ten ni= se=ks"), at hun vet hvor litteraturen om Kampuchea er plassert.

Bibliotekarens søkemønster er altså et annet i denne studien enn hva Nordlie (2000) fant i sin undersøkelse. Det kan skyldes at ulike bibliotek har ulik praksis når det gjelder behandling av emnespørsmål. Resultatet synes nemlig ikke å være knyttet til individuelle forskjeller. Én og samme bibliotekar kan i et referanseintervju søke etter bestemte titler, mens hun i et annet bare leter etter klassenummer. Jeg har heller ikke funnet noen klar sammenheng mellom søkemønster og kjø i skranken. En kunne tenke seg at en travelt opptatt bibliotekar bare ville finne klassenummer og så vise brukeren til hyllen(e), men noen slike relasjoner kan jeg ikke oppdage i materialet. Derimot ser det ut til at brukerens alder virker inn. Når bibliotekaren betjener en ung bruker, søker hun svært ofte etter bestemte titlers status, for etterpå å foreslå og/eller finne fram nettopp disse dokumentene til brukeren.

2.1.4 Oppfølgingsspørsmål

This [ask the follow-up question] may be the single most important behavior because it has the potential for allowing one to remedy lapses in other desirable behaviors (Gers 1985 s. 34).

I den bibliotekfaglige litteraturen poengteres det at referanseintervjuet ikke er avsluttet før det er foretatt en evaluering av svaret (Gers 1985, Dyson 1992, Dewdney 1994, Ross 2002). Denne evalueringen er det bare brukeren som kan foreta, i og med at han er den eneste som kan vurdere om informasjonsbehovet er dekket eller ikke. Brukerens feedback blir med andre ord et mål på svarets kvalitet (Lawler 1994, gjengitt etter Whitlatch cop. 1995).

Den sosiale relasjonen mellom ekspert og lekmann tilsier at lekmannen ikke uoppfordret vil komme med evaluering av svaret, men ved hjelp av oppfølgingsspørsmål (follow-up question) kan bibliotekaren eksplisitt be om en tilbakemelding. Litteraturen hevder at oppfølgingsspørsmålet bør være en obligatorisk del av referanseintervjuet fordi bibliotekaren gjennom det

får en mulighet til å avsløre og reparere 'feil' som er begått tidligere i interaksjonen, før brukeren forlater biblioteket (Ross 2002). Oppfølgingsspørsmålet kan klargjøre om partene gjennom interaksjon har fått fram det 'rette' i samtalen. Ut fra et objektivt kvalitetssyn, bør derfor bibliotekaren eksplisitt oppmuntre brukeren til å gi en respons på svaret. Studier har da også vist at oppfølgingsspørsmål øker sjansene for korrekt svar (Gers 1985, Dyson 1992).

Det finnes to typer oppfølgingsspørsmål. Det ene inviterer brukeren til å komme med flere spørsmål ("er det noe mer du trenger hjelp til"), det andre åpner for vurdering av svaret ("er det dette du ønsker"). Ser jeg på samtlige referansesamtaler i mitt materiale, finner jeg bare den siste typen brukt, men heller ikke den opptrer særlig ofte. Kun i 10.2 % av samtalene blir brukeren direkte oppfordret til å komme med en feedback. Resultatet blir at brukeren får få muligheter til å gi en evaluering. Det skyldes ikke alene at oppfølgingsspørsmål sjelden blir stilt. Komprimerte eller manglende avslutninger bidrar også til dette (se neste kap.). De gir brukeren få muligheter til å bringe nytt materiale inn på slutten av samtalen.

En verdsettelse på slutten av referanseintervjuet kan være en form for evaluering, men en takk vil likevel ikke overflødiggjøre oppfølgingsspørsmålet. Dette begrunner jeg først og fremst med at spørsmålet som brukeren stiller ofte er generelt og/eller vagt (Eichman 1978, Nordlie 2000, Katz cop. 2002). I tillegg viser undersøkelser at oppklarings spørsmål blir lite brukt. Bare i halvparten av referanseintervjuene forsøker bibliotekaren å avdekke brukerens 'egentlige' informasjonsbehov (Lynch 1978, Ross 2000). Dermed er ikke sjansene særlig store for at svaret som brukeren får, er det han virkelig trenger. Både den objektive og subjektive relevansen vil 'lide' av at bibliotekaren ikke samler nok opplysninger før svaret presenteres. Dersom det under samtalen ikke har kommet fram hvor mye litteratur brukeren ønsker, i hvilken form han vil ha den etc., vil oppfølgingsspørsmålet gi rom for denne typen presiseringer.

Uttrykk for takknemlighet kan heller ikke erstatte oppfølgingsspørsmålet. Verdsettelse på slutten av samtalen kan like gjerne være uttrykk for konvensjonell høflighet eller kvittering for mottatt svar, som uttrykk for positiv feedback.

2.1.5 Avslutning

[...] 'a single conversation' does not simply end, but is brought to a close (Schegloff 1973 s. [289])

Både Schegloff (1973), Clark (1981) og Button (cop. 1987, cop. 1990) har skrevet inngående om avslutninger på samtaler, men analysene deres er basert på telefonsamtaler hvor all interaksjon foregår verbalt. I samtaler ansikt-til-ansikt er det grunn til å tro at deltagerne også bruker andre signaler enn bare de muntlige i avslutningsarbeidet. Likevel er det interessant å sammenligne avslutningene av referanseintervjuene med avslutninger av telefonsamtaler, ettersom en må anta at noen av de mekanismer som blir benyttet der, også blir brukt i samtale mellom bruker og bibliotekar.

En har en forestilling om at samtaler gjerne avsluttes med uttrykk som tydelig forteller at interaksjonen er over, for eksempel "morna" eller "ha det", men studier av engelskspråklige telefonsamtaler har vist at andre uttrykk som "okay" og "thank you" også blir brukt i terminale utvekslinger (Schegloff 1973, Clark 1981). Disse uttrykkene opptrer imidlertid ikke bare i avslutninger. Dermed blir det ikke selve ordene som indikerer en avslutning, men heller plasseringen av dem.⁴¹ Men i motsetning til avpassede par ellers der førsteleddet opptrer som et 'neste' etter siste ytring eller settet av ytringer, synes plasseringen av første leddet i de terminale utvekslingene å være "organized by reference to a properly initiated closing SECTION [sic]" (Schegloff 1973 s. 300). Avslutningen kommer ikke brått ved at en av deltagerne produserer et "farvel", eller ved at partene stopper opp med å snakke. En samtale bringes til avslutning (closing). Partene finner en måte å ordne samtalen på slik at avslutningen kommer på et 'passende' sted, og at de samtidig kommer til et punkt hvor en talers tur kan stå alene uten at det blir oppfattet som taushet (Schegloff 1973). Alene betyr i denne forbindelse at turen ikke besvares. Avslutningen er med andre ord godt forberedt. Avvikler partene fra denne orden, får det en spesiell betydning (Schegloff 1973).

Sentralt i denne organiseringen står de avpassede parene. "[...] it may be noted that at least [...] ending sequences (i.e. terminal exchanges) employ adjacency pair formats" (Schegloff 1973 s. 297). Dette formatet er nødvendig fordi

⁴¹ Dette gjelder også generelt innen CA. Det som gjør et ja til et svar, er at det kommer etter et spørsmål.

by an adjacently positioned second, a speaker can show that he understood what a prior aimed at, and that he is willing to go along with that. Also, by virtue of the occurrence of an adjacently produced second, the doer of a first can see that what he intended was indeed understood, and that it was or was not accepted (Schegloff 1973 s. 297-298)

Proessen med å lukke samtalen knytter Schegloff til organiseringen av emner (Schegloff 1973). Et typisk trekk ved denne organiseringen er at deltagerne gjerne venter med det de vil si inntil de på en naturlig måte kan knytte det an til noe som tidligere har blitt sagt av andre. Dette er bakgrunnen for Schegloffs teori om at ytringer som ikke tilfører samtalen noe av innhold, det vil si minimale responser som "ja vel", "så" og "okei", kan være innledninger til en mulig avslutning. Responsene opptrer da mot slutten av et emne og har en fallende intonasjon. Funksjonen er å vise at taleren ikke har noe mer eller noe nytt å tilføye, vedkommende 'melder pass'. Passmeldingen leder imidlertid ikke automatisk til en avslutning. Den er en potensiell avslutningsinnleder⁴² (possible pre-closing, jf. Schegloff 1973), det vil si at deltagerne fremdeles har mulighet til å velge om de vil fortsette avslutningsarbeidet, eller om de vil introdusere noe nytt.⁴³ Men er det enighet om å avslutte samtalen, vil partneren bekrefte dette med uttrykk som viser samtykke, for eksempel "mhm". Til sammen danner disse to turene det Schegloff (1973) betegner som første del av en avslutningsseksjon. Etter at den er produsert, kan partene fortsette lukkingen med et gjensidig farvel slik som vist i eksempelet under.

A: Okay

B: Okay

A: Bye

B: Bye

Denne avslutningen omtaler Button (cop. 1987) som arketypisk. Ordene behøver ikke å være de samme som i eksempelet, det essensielle er at avslutningen består av fire turer, der de to første er knyttet til samtalsens siste emne (topic bounding) og de to neste til den terminale

⁴² Oversettelsen fra engelsk er gjort av Svennevig (cop. 1995).

⁴³ Det betyr ikke at de må introdusere et helt nytt emne. De kan gjerne ta opp igjen noe som det tidligere har vært snakket om.

utvekslingen (terminal exchange, jf. Schegloff 1973). Oversetter en Button (cop. 1987) direkte, består første tur av første lukkekomponent. Den produseres av A og initierer en avslutning. I andre tur finner en andre lukkekomponent produsert av B. Den uttrykker enighet. Deretter følger A på med første terminale komponent i tredje tur, mens responsen, andre terminale komponent, produseres av B og kommer i fjerde og siste tur.⁴⁴

Arketyperiske avslutninger kan både forkortes og forlenges. En komprimering kan for eksempel skje ved at første tur inneholder både første lukkekomponent og første avslutningssignal. Den kan også skje ved at første tur går som vanlig, mens andre tur består av andre lukkekomponent og første avslutningssignal. I begge tilfellene vil den terminale utvekslingen framskyndes. Komprimering er for øvrig en effektiv måte å lukke samtalen på. Fordi mulighetene til å komme ut av avslutningssekvensen reduseres, blir det færre mulige plasser å gjennomføre en bevegelse ut av samtalen på (Button cop. 1987).

En forlenget avslutning kan oppstå ved at én av deltagerne, eller begge, produserer en ekstra lukkekomponent slik at første avslutningssignal forskyves til henholdsvis fjerde eller femte tur. En forlengelse kan også være resultat av at partene bringer nytt materiale inn i samtalen etter at en avslutning er initiert. Button (cop. 1987) og Femø Nielsen ([2000]) har for eksempel vist at verdsettelse kan opptre som "floor-passing components" eller lukkeforlengere. Nytt materiale vil imidlertid ofte føre til en bevegelse ut av avslutningen (moving out of closings, jf. Button cop. 1987). Det kan for eksempel skje ved at deltagerne tar opp igjen tidligere omtalte emner, inngår avtaler, ønsker hverandre lykke til etc. (Schegloff 1973). Button (cop. 1987) har ved studier av britiske og amerikanske telefonsamtaler kommet fram til at sju ulike turtyper er vanlige i denne forbindelse: Avtaler (arrangements),⁴⁵ oppsummeringer eller kommentarer til tidligere omtalte emner (back-references), ytringer som "var det noe mer du lurte på?" som inviterer partneren til å introdusere et helt nytt emne (topic initial elicitors), uttrykk som for eksempel "e=h" som signaliserer at taleren fremdeles er åpen for å fortsette samtalen, men at han eller hun leter etter noe å si (in conversation

⁴⁴ I denne oppgaven betegnes disse fire komponentene som henholdsvis første og andre lukkekomponent og første og andre avslutningssignal. Det norske uttrykket avslutningssignal er hentet fra Svennevig (cop. 1995), som bruker termen potensiell avslutningsinnleder for det som her kalles lukkekomponent. Min oversettelse forsvarer jeg med at disse minimale responsene ikke bare brukes i avslutninger, men også i forbindelse med emner som skal lukkes inne i samtaler. Derfor synes lukkekomponent å være en noe mer dekkende term enn potensiell avslutningsinnleder. Femø Nielsen ([2000]) bruker også benevnelsen lukkekomponent.

⁴⁵ I denne studien skiller jeg mellom det en vanligvis forbinder med avtaler og instruksjoner/anmodninger.

objects), hilsener (solicitudes),⁴⁶ årsaker til oppringningen (reasons for calls) og påskjønnelser/verdsettelse (appreciations). Noen av disse turtypene finner jeg også på slutten av referanseintervjuet, men i motsetning til hva Button (cop. 1987) beskriver, fører ikke disse turtypene nødvendigvis samtalen ut av en allerede påbegynt avslutning. I referanseintervjuet har de ofte andre funksjoner, noe eksemplene i de neste delkapitlene viser.

2.1.5.1 Verdsettelse

I tretten av tjue referansesamtaler finner jeg uttrykk for takknemlighet på slutten av interaksjonen.⁴⁷ Verdsettelsene brukes imidlertid svært forskjellig.

Eks. 83 (idb 20)

- K: (0.7) Ja (0.4) det der fant jeg på biblioteket på Katta
B: @@ <@ Ja vel @> (H)
(19.4) ((B LEGGER KLIPPET TILBAKE I ARKIVET))
jah
K: Men det var fint
B: (H) Javel
K: Takk for hjelpa
B: Vær så god

Her har bibliotekaren nettopp funnet fram et utklipp om Jon Bing, men det har ingen subjektiv relevans for brukeren ettersom han allerede har fått det på katedralskolens bibliotek. Etter avslaget legger bibliotekaren klippet tilbake i arkivet. Handlingen etterfølges av lukkekomponenten ”jah” som uttrykker noe slik som ”det var det”. Brukeren responderer imidlertid ikke med andre lukkekomponent, men med en ytring som viser tilfredshet (”men det var fint”). Hva han er tilfreds med, kommer ikke til uttrykk. ”Det” kan relateres til tjenesten han har mottatt eller litteraturen han allerede har fått, altså være en slags kvittering for mottatt tjeneste, men pronomenet kan også vise til en spesiell handling i samtalen (Button cop. 1987), for eksempel bibliotekarens innsats for å finne utklippet. Ifølge Button opptrer verdsettelse med lokal tilknytning på første eller andre mulige plass for bevegelse ut av

⁴⁶ Til denne gruppen hører også omsorgserklæringer.

⁴⁷ Ser en på samtlige referanseintervjuer, opptrer verdsettelse i 60.6 % av dem.

avslutningen. Her kommer den på andre mulige plass, det vil si i neste tur etter første lukkekomponent. I tillegg innledes verdsettelsen med ”men” som binder sammen de to ytringene i første og femte linje. Det støtter opp under tolkningen om at verdsettelsen er lokalt forankret.

I motsetning til komponenter som ”okei” og ”mhm”, har verdsettelse trekk av emner i seg (Button cop. 1987). Det gjør at de lettere fører til bevegelse ut av en allerede påbegynt avslutning. I denne samtalen kunne bibliotekaren i neste tur ha respondert med en ytring som ”det var hyggelig” og slik ført samtalen ut av den initierte avslutningen, men fordi hun ikke viser noen villighet til å gå videre med temaet, resulterer ikke verdsettelsen i en bevegelse inn i samtalen igjen. Her fungerer den som andre lukkekomponent. Likevel skiller den seg fra de ’vanlige’ lukkekomponentene ved at den utgjør første delen av et avpasset par. Dermed stiller den betingelser til neste tur. I eksempelet blir bibliotekarens respons (”javel”) andre partdel, men samtidig kan den også være en ny lukkekomponent, eller som Button sier, en ”pivot” mellom verdsettelsen og reinitieringen av avslutningen (Button cop. 1987). Deretter fortsetter avslutningsarbeidet med den konvensjonelle høflighetsytringen ”takk for hjelpa” som viser at det ikke lenger er relevant for bibliotekaren å produsere flere ytringer utover andre delen av paret. Referansespørsmålet er jo besvart. Takken markerer at tjenesten er fullført, mens bibliotekaren med sitt svar (”vær så god”) erkjenner at den er utført.

I dette eksempelet fungerer ”takk for hjelpa” som avslutningssignal, mens verdsettelsen ”det var fint” brukes som en passmelding på linje med en lukkekomponent. Med den viser brukeren at han er enig i at avslutningsarbeidet skal fortsette.

I neste utdrag brukes også takk som avslutningssignal, men samtalen skiller seg likevel fra den foregående ved at den ligger tett opptil Buttons (cop. 1987) beskrivelse av forkortede arketyperiske avslutninger. Etter tilbud og avslag skjer komprimeringen ved at brukerens ytring i femte linje består av både andre lukkekomponent og første avslutningssignal. Dermed reduseres den arketyperiske avslutningen med én tur.

Eks. 84 (idb 82)

B: (3.6) Så var det også noen flere bøker nede i magasinet i kjellern

(0.4) det er da eldre eldre ting

K: (0.5) Ja jamen det går bra det

B: Mhm
K: Mhm tusen takk
B: <H Ja H> vær så god

Eksempel 85 viser nok en samtale hvor en takk opptrer på slutten, men her synes ikke verdsettelsen å fungere som avslutningssignal eller ha noen annen funksjon i en avslutningsprosess, til tross for at den produseres på et tidspunkt hvor avslutning er relevant.

Eks. 85 (idb 29)

B: Skal vi se
(7.9) <P det var den der som heter Visuelle visjoner P> i fritt fall
(H) det andre må jeg hente nede
et øyeblikk så
(118) ((B GÅR NED BLAR I BØKER KOMMER OPP IGJEN))
B: Jah
(2.3) ((B GÅR))
den som heter Grafisk design og så er det den som [går på det] mhm
K: [Takk]
okey

Bibliotekarens "jah" i sjette linje og hennes "mhm" i åttende synes å være knyttet til gjenfinningen og resultatet av den, heller enn til mulige innledninger til en avslutning. "Jah" produseres etter at hun har kommet opp trappen fra magasinet, men mens hun fremdeles går. Ytringen kan da bety noe slik som "her er jeg" eller "det var dette jeg fant". "Mhm" kommer umiddelbart etter "så er det den som går på det" og synes å ha som funksjon å bekrefte at boka handler om grafisk design.

Brukerens takk produseres før bibliotekaren er ferdig med sin tur, men etter ytringen "så er det den", som avspeiler en handling som foregår utenfor den verbale samtalen. Enten viser bibliotekaren fram boka, eller så overleverer hun den. Mest sannsynlig gir hun den til brukeren, for like etterpå produserer han takken. Jeg oppfatter derfor dette som en respons på en foregående handling og ikke som en takk til bibliotekaren for tjenesten hun har levert. Verdsettelsen synes å være en konvensjonell høflighetsytring, eventuelt en kvittering for

mottatt bok. Avslutningsprosessen blir dermed fraværende. Brukerens ”okei” i siste linje viser at avslutningen kan komme, men lukkekomponenten blir ikke besvart. Samtalen stopper der.

Utdragene som er vist ovenfor, er alle hentet fra transaksjoner hvor brukeren har forlatt biblioteket med et svar i form av dokumenter som så langt synes å være relevante ut fra et objektivt kriterium, det vil si at det er samsvar mellom de emnene dokumentene dekker og brukerens informasjonsbehov slik det har blitt presentert i løpet av samtalen. Ser en på referanseintervjuene i makroperspektiv, fungerer disse dokumentene som andre del av det avpassede paret referansespørsmål-svar, mens verdsettelsen kan være en positiv evaluering av svaret. Dette er kanskje strukturen i to av samtaleene ovenfor (eksempel 83 og 84). Likevel er det ikke grunnlag for å si at referanseintervjuene i denne studien har en global struktur av typen referansespørsmål-svar-evaluering eller I-R-F (initiativ-respons-feedback jf. Sinclair 1975). Ser jeg hele materialet under ett, mangler det positivt svar i over en tredjedel av transaksjonene, og i bortimot halvparten av samtaleene opptrer det ingen verdsettelser. Dermed må verdsettelsen også ha andre funksjoner enn evaluering i disse samtaleene. I neste eksempel avsluttes for eksempel samtalen med en takk til tross for at referansespørsmålet ikke er besvart. Der må verdsettelsen da enten være en kvittering for mottatt tjeneste eller en konvensjonell høflighetsytring.

Eks. 86 (idb 15)

- B2: Eh det kan jo hende a Trine har det
men altså det er for kommunen vi har det vet du
- B1: [<H Ja H>]
- B2: [vi har det] ikke for sta[ten vi]
- K: [nei] nei nettopp
det ligg jo i nærhe[ten av] XXXXX
- B2: [Mhm]
- K: Okei=
- B2: @[@ ((FORTSETTER Å PRATE, MEN JEG KAN IKKE HØRE HVA SOM SIES))
- K: [nei men da ((UMULIG Å OPPFATTE RESTEN))
- B1: Ja
- K: Takk skal du ha

Denne brukeren ønsker lønnskoden for spesialrådgivere i Justisdepartementet. Bibliotekaren (B1) som får henvendelsen, klarer ikke å komme på relevante svarkilder og søker derfor hjelp hos den mer erfarne kollegaen B2. Hun foreslår *Statskalenderen*, men der står det ikke noe om lønsplassering. Deretter følger en diskusjon om hvor de videre skal lete, uten at den fører fram. De tror riktignok at det finnes en lønnstabell for kommunalt tilsatte hos ”a Trine”, men for å hjelpe denne brukeren, trenger de en tabell for statlige tilsatte, og det har ikke biblioteket (”vi har det ikke for staten vi”).

I åttende linje tar brukeren et initiativ til en mulig avslutning ved å produsere lukkekomponenten ”okei=” med fallende intonasjon.⁴⁸ Deretter fortsetter han med en ytring som er vanskelig å høre, men som synes å være knyttet til hva han videre vil gjøre for å finne svar på spørsmålet. Dette er nye opplysninger, men bibliotekaren viser ingen villighet til å gå videre med emnet. I stedet responderer hun med en minimal respons som etter intonasjonen uttrykker noe slik som ”gjør det”. Brukeren velger så å reinitiere avslutningen med en verdsettelse som ikke kan være kvittering for mottatt svar, men en konvensjonell høflighetsytring eller kvittering for mottatt hjelp. Ytringen besvares imidlertid ikke, og dermed lukkes samtalen ved at verdsettelsen framsies.

Dersom en betrakter brukerens ”takktakk skal du ha” som første ledd i et avpasset par, forventer en at bibliotekaren i neste tur skal produsere et relevant andre ledd av typen ”vær så god”. Det skjer imidlertid ikke i her,⁴⁹ og ifølge Ciliberti (1988) kan det skyldes høflighet. Ved ikke å besvare takken, kan bibliotekaren vise at hun ser på dette som en liten tjeneste. Forklaringen kan også ligge i at verdsettelsen fungerer som en respons på mottatt service og dermed ikke stiller noe krav til en neste tur.

Er det så noen sammenheng mellom verdsettelser brukt i avslutningsarbeidet og rutinene som er benyttet i åpningsfasen? Hele fem av de seks samtalen som starter med en hilsen (f.eks. ”hei”), avsluttes med uttrykk for takknemlighet. Verdsettelser og hilsener synes altså å være relaterte fenomener (Anderson 1988). Men samtidig opptrer det en takk i fem andre samtaler hvor hilsenen er utelatt, det vil si i samtaler hvor interaksjonen starter med et brukerspørsmål av typen ”har du noen bøker om Frelsesarmene”. De resterende to verdsettelsene finner jeg i

⁴⁸ Latteren og det som sies av B2 i neste linje er knyttet til hendelser utenfor samtalen mellom bruker og bibliotekar. Dette kommer fram av observasjonsnotatene.

⁴⁹ Ventola (1987) finner det samme i flere av samtalen hun har analysert.

referanseintervjuer som åpner med bibliotekarens tilbud om hjelp ("skal jeg hjelpe deg"). I dette materialet ser det altså ikke ut til at bruken av verdsettelse er påvirket av åpningen.

Sammenholder jeg lengden på transaksjonen med verdsettelse, avdekkes det heller ikke noe tydelig mønster, slik som hos Anderson (1988). Ved analyse av samtaler i bokhandel har hun funnet at takk er "obligatorisk" i interaksjoner som består av åtte turer eller mer. En slik sammenheng finner jeg ikke i mitt materiale. Riktignok inneholder de tre lengste referanseintervjuene verdsettelse, mens det korteste på 2 1/2 minutt ikke har noen, men ser en på de tjue samtalene under ett, er det ingen relasjon å finne mellom variablene transaksjonstid og uttrykk for takknemlighet.

I tabellen under utgjør kolonnene transaksjonstiden i minutter og sekunder. Linjene forteller hvor stor del av 'gruppens' transaksjoner som inneholder verdsettelse, for eksempel opptrer en verdsettelse i ett av de tre referanseintervjuene som varer mellom 8 og 10 minutter.

Transaksjonstid	2.00-3.59	4.00-5.59	6.00-7.59	8.00-9.59	Over 10 min.
Antall	2/5	4/5	2/3	1/3	3/4

Tabell 3. Forholdet mellom transaksjonstid og verdsettelse

Selv om en må være forsiktig med å dra konklusjoner på grunnlag av så få samtaler, viser eksemplene at verdsettelsen både opptrer i ulike faser av lukningen og har forskjellige funksjoner i den. For det første brukes den som en konvensjonell høflighetsytring eller kvittering for mottatt materiale eller tjeneste og da gjør den lukking relevant, men den kan også fungere som lukkekomponent eller avslutningssignal i en lukningssekvens.

2.1.5.2 Avtaler

Avtaler er en av turtypene som ifølge Button (cop. 1987) er alminnelige i avslutninger og som ofte opptrer som siste emne. Det kommer for det første av at avtaler binder sammen nåværende og kommende interaksjon på en naturlig måte. For det andre er avtaler i seg selv

lukkeimplikative. En videreføring av samtalen blir unødvendig i og med at partene skal møtes igjen.

I mine data, som bare inneholder emne- og faktaspørsmål, er imidlertid avtaler mellom bruker og bibliotekar på slutten av samtaler nærmest fraværende. Til tross for at 35 % av referansespørsmålene ikke blir besvart, gjøres det ikke noen avtale med brukeren om hva som videre skal skje med den ubesvarte forespørslen. Utdraget under viser en av de få samtaler der en slik avtale blir inngått.

Eks. 87 (idb 73)

B: <H Ja H> jeg kan jo ikke love at [vi]=

K: [Ja]

B: men vi skal undersøke[e]

K: [ja]

det er veldig fri[stende hvis det XXXXXXXXXXXXX]

B: [Ja hvis jeg får lånekortet ditt]

så skal du få= tilbakemelding

[...]

B: for da ser jeg at jeg får riktig [ad]resse

K: [Ja]

B: (0.7) for du må jo få en tilbake[melding]

K: [Liveien] ni (1.3) Liveien ni [Kroken]

B: [Skal vi se]

(25.9) ((B TASTER)) (B MUMLER) ((SAMTIDIG LETER KUNDEN ETTER LÅNEKORT)) (K MUMLER)

B: Det er (0.8) eh= kanskje=

(2.9) (B MUMLER) ((B TASTER))

sånn da

(2.9) Liveien ni ja

ja men da har jeg det jeg trenger så da

jeg kan ikke love at jeg kan lås- løse det men jeg skal love at vi forsøker

K: Ja det er hyggelig

(1.1) finnes kanskje på en sånn museumsbok om [gamle XbygningerX]

B: [Ja vi skal] forsøke å spørre litt

- K: (1.1) Hjertelig takk
B: <P Ja vær så god P>
K: (1.0) Hei

Denne brukeren trenger litteratur som gjør det mulig å tidsbestemme en gammel lås. Biblioteket har ikke selv noe relevant stoff om emnet, men i første linje lover bibliotekaren indirekte at de skal undersøke om det eventuelt kan lånes inn noe fra andre bibliotek. Bibliotekaren fullfører ikke den turkonstituerende enheten, men antagelig er den innledningen til en ytring som ”jeg kan ikke love at vi klarer å skaffe deg noe passende litteratur” for hun fortsetter med ”men vi skal undersøke”. Dette synes å være forberedelse til en mulig avslutning, men før samtalen kan lukkes, ber bibliotekaren om brukerens lånekort for å få riktig navn og adresse. Dette er nødvendig for å kunne gi brukeren en tilbakemelding. Her er det altså en forutsetning som må innfris før avtalen om å gi en tilbakemelding kan oppfylles. Da hun har fått opplysningene, tar hun initiativ til en mulig avslutning ved igjen å love at de skal forsøke å løse problemet (”jeg kan ikke love at jeg kan lås- løse det men jeg skal love at vi forsøker”). Denne initieringen besvares først med en verdsettelse (”det er hyggelig”), før brukeren etter en pause fortsetter med å introdusere nytt materiale som kunne ha ført partene inn i samtalen igjen. Men ved at bibliotekaren ikke forfølger emnet, men bare gjentar en tidligere lovnad, fortsetter brukeren avslutningsarbeidet med nok en verdsettelse (”hjertelig takk”). Med dette markerer han at han ikke har noe nytt å komme med eller noe mer å si, og slik går samtalen mot en avslutning, selv om brukerens ønske ikke er imøtekommet. Fordi bibliotekarens oppgave anses som fullført i denne omgang, er det ikke grunnlag for å fortsette interaksjonen.

2.1.5.3 Anmodninger

En turtype verken Schegloff (1973) eller Button (cop. 1987) nevner som vanlig i lukninger, er anmodninger. I referanseintervjuene opptrer imidlertid disse på slutten av flere av samtalen. I likhet med avtaler er de i seg selv lukkeimplikative idet de gjør lukking relevant, men det neste eksempelet viser at de også kan lukke samtalen. Denne interaksjonen stopper bare opp etter at anmodningen er framsagt. Dermed skiller den seg mye fra avslutningene som Schegloff (1973), Clark (1981) og Button (cop. 1987) beskriver.

Eks. 88 (idb 2)

K: (0) Denne her a?

B: Ehm= je veit ikke helt nøyaktig hva den handler om sånn

K: [Nei]

B: (H) [men] je trur det er litt mer= (1.3) omkring det ifra (0.6) (H) eh= samfunnet si side kanskje

K: (0.4) Okei

(0.6) eh== me=n (1.6) er detta herre historien detta her da

(0.4) er det det

(1.1) når den ble lagd og sånne ting

B: (H) Eh je har ikke sett så nøyte i den så det kan jeg itte sei deg sikkert

(0.6) (H) du får kanskje ta dem med deg bort på lesesalen her og sett deg og [kikke] litt i dem

K: [Eh=]

der borte?

B: Ja .. mhm

(0.7) du kan godt ta med den permen der og sjå på den der og

K: Ja

((SAMTALEN STOPPER))

Spørsmålene og svarene i første del av utdraget er knyttet til bøker bibliotekaren har hentet fram. I sjuende linje starter brukeren på en ytring som kjennetegnes av nøling og mange pauser. Det kan være tegn på problemer (Levinson 1983, Pomerantz 1987a), men så går samtalen over i et nytt tema og også i en annen form ved at bibliotekaren anmoder brukeren om selv å se gjennom bøkene, på lesesalen.⁵⁰ Denne anmodningen uttrykker ikke bare hva som er ønskelig. Den viser også et sterkt initiativ til å føre samtalen mot en avslutning. To forhold peker i den retning. Brukeren skal selv vurdere dokumentenes relevans. Det krever en viss grad av konsentrasjon og lar seg vanskelig kombinere med samtale. I tillegg ber bibliotekaren om at relevansbedømmingen skal foregå på lesesalen, noe som også umuliggjør en fortsettelse av samtalen.

⁵⁰ Jeg oppfatter "du får" mer som en anmodning enn et tilbud.

Utover dette og anmodningen i nest siste linje⁵¹ inneholder samtalen få signaler som viser at partene beveger seg mot et avslutningspunkt. Ut fra transkripsjonen kan en oppfatte bibliotekarens ”ja” som svar på brukerens spørsmål (”der borte?”) og ”mhm” som en lukkekomponent, men etter å ha lyttet på opptaket, er det liten tvil om at ”mhm” har som funksjon å bekrefte lesesalens beliggenhet. For det første er det bare en kort pause på under 0.4 sekunder mellom ”ja” og ”mhm”, for det andre forlenges ikke ”mhm”. I tillegg har den trykk på andre stavelsen.

Heller ikke brukerens ytring i siste linje kan betegnes som en lukkekomponent. Ut fra intonasjonen uttrykker den samtykke. Her sier brukeren seg enig i at han skal foreta relevansbedømmingen alene på lesesalen. Indirekte er han da også enig i at samtalen skal gå mot en avslutning. Likevel venter en ikke at lukkingen er gjennomført med denne responsen. Samtalen stopper imidlertid der, og den felles avviklingsprosessen en finner i samtaler generelt, er dermed totalt fraværende. Det kan gi inntrykk av at det avsluttende ord ennå ikke er sagt. Her gis det en åpning for gjenopptagelse av samtalen dersom det skulle vise seg at målet ikke er nådd. Ønsker brukeren å ta kontakt med bibliotekaren igjen, gir samtalen mulighet for det.

I neste eksempel er det heller ikke noe samarbeid om en avslutning, men den er likevel noe forskjellig fra forrige eksempel. Her markeres det mer eksplisitt i samtalen at prosjektet ikke er ferdig (”kan du ikke se litt der”, ”kan være en del noe å hente der”, ”se litt om du kan finne noe der”). Anmodningene fungerer dermed mer som innledninger til en ikke-verbal aktivitet enn som initieringer til en mulig avslutning.

Eks. 89 (idb 36)

B: (2.2) Kan du ikke se litt der
der står det en hørsel og tale

(0.6) (H) eh men du det æ- har vi har jo sje <@ på @> lesevansker da

(H) men det er mulig at vi innenfor (H) det som tar for seg (0.9) (H) sånn eh= (3.5)

(H) vansker m mere samlet at det kan være en del noe å hente der

K: Mhm

B: (1.0) (H) men= eh

⁵¹ Dette synes også å være en anmodning ut fra intonasjonen.

(2.4) ja kommer du ned her så så er du kommet for langt
så det måtte bli,

K: <H Ja H>

B: (1.7) (H) Se litt om du kan finne noe der

K: Mhm

((SAMTALEN STOPPER))

Bibliotekarens initiativ i første linje markerer at samtalen går over i en ny fase. Til nå har arbeidet med å besvare referansespørsmålet hovedsakelig ligget hos bibliotekaren, blant annet ved at hun har hentet fram to bøker fra magasinet. Deretter foreslår hun at de kan se ”på hylla”, under pedagogikk, for å se om det kan være flere bøker der med samme tema. Bibliotekaren bruker da ”vi”-form (”vi kan se på hylla her borte også”, ”hvis vi da går på=pedagogikken”) som framstiller handlingen som felles, men så legger hun handlingen over på brukeren ved å skifte til ”du” i første linje. Riktignok former bibliotekaren ytringen som et spørsmål, men samtidig gir hun ikke plass til respons på første mulige turskiftepunkt etter at spørsmålet er fullført (jf. Schegloff 1973). Dermed fungerer ikke ytringen som et spørsmål det forventes svar på, men som en anmodning som dempes ved negasjon og ved at den uttrykkes i spørsmåls form (Brown 1988). Her ber bibliotekaren brukeren om å overta gjenfinningen.

Det kommer ikke eksplisitt fram av brukerens minimale respons i sjette linje hva han svarer på der, men ut fra prinsippet om preferanse for sekvensiell nærhet (Sacks cop. 1987) er det sannsynlig at svaret er en respons på siste påstand i bibliotekarens ytring, heller enn en respons på anmodningen. Dermed vet en ingen ting om hvorvidt brukeren er enig i at resten av gjenfinningen overlates til han.

Knytter en brukerens svar opp mot litteraturforslagene, uttrykker den minimale responsen erkjennelse, men ingen enighet. Det er heller ikke noen entusiasme eller begeistring å høre i brukerens stemme. Med andre ord er det ingen ting som viser at brukeren er fornøyd med svaret så langt. Responsen gir imidlertid bibliotekaren mulighet til å rette opp eller modifisere den opprinnelige ytringen i linjene foran, og i neste tur innleder bibliotekaren sin ytring med ”men”, hvis funksjon er å binde sammen ledd som i innhold, egenskaper eller handlinger står i kontrast eller motsetninger til hverandre (Faarlund cop. 1997). Dette er kanskje innledningen til forslag på alternative plasseringer av relevant litteratur, men hun fullfører ikke den

turkonstituerende enheten. Det kan skyldes at bibliotekaren ikke finner flere mulige svarkilder utover dem som allerede er nevnt.

I niende linje synes ”så det måtte bli” å være starten på en oppsummering av mulige plasseringer av aktuell litteratur, det vil si at bibliotekaren begynner på nok en turtype som er vanlig i avslutninger. Dette kan være et initiativ til å føre samtalen mot en avslutning, men brukerens respons (”ja” på innpust) er ingen lukkekomponent. Intonasjonen uttrykker mer ”jeg forstår hva du mener”, og replikken betraktes derfor som en respons på påstanden i turen foran. Responsen kommer imidlertid før bibliotekaren har avsluttet den påbegynte turkonstituerende enheten, det vil si at ordet ikke er overlatt til brukeren da ytringen faller. Men da brukeren ikke fortsetter, og bibliotekaren heller ikke markerer særskilt at hun tar hensyn til brukerens reaksjon, blir ”<H ja H>” å betrakte som en minimal respons eller ”ikke-ytring” (Linell 1987) heller enn en første lukkekomponent. Deretter oppstår det en pause før bibliotekaren fortsetter sin tur med en ny anmodning som indirekte forteller at hun ikke skal være med i det videre gjenfinningsarbeidet (”du kan finne noe”). Utover turtypene finner jeg heller ikke i denne interaksjonen noen flere tegn på at samtalen vil stoppe opp etter brukerens respons (”mhm”).⁵²

I denne samtalen har brukeren ikke vist noen villighet til å avslutte samtalen. Det skyldes først og fremst at hans minimale responser uttrykker forståelse og ikke enighet. Men ved at bibliotekarens anmodninger gir inntrykk av at prosjektet ikke er avsluttet, gis brukeren mulighet til å gjenoppta samtalen dersom det skulle være behov for det.

I neste utdrag er det også en anmodning (første linje) som markerer overgangen til en mulig avslutningsfase, men utdraget skiller seg fra de to foregående ved at emnet lukkes før samtalen stopper. De siste fire turene synes ut fra intonasjonen å være knyttet til samtalsens siste emne.

Eks. 90 (idb 16)

B: (2.0) Så da ser du gjennom det sjøl

K: (1.3) Jah

B: For det var det jeg klarte å finne nå

⁵² Ut fra intonasjon oppfatter jeg ikke denne responsen som en potensiell avslutningsinnleder, men som et svar på anmodningen, dvs. som en relevant neste tur.

- K: Jeg tar,
 B: Du får ta med deg det du vil [du]
 K: [Så] nå jeg vet ikke helt eh
 B: Nei men vet du da legger du dom bortpå benken og så legg --
 borte hos oss og så legger vi det inni det på riktig sted
 K: Ja okei
 B: Ja
 K: Ja
 B: Det er greit

Sammenligner en denne avslutningen med den arketypiske avslutningen (Button cop. 1987), finner en her fire lukkekomponenter, men ingen avslutningssignaler. Det kan skyldes at disse signalene først og fremst brukes i andre typer samtaler. Clark (1981) har for eksempel vist at ved rene rutinespørsmål til sentralbordet ved universitetet i Stanford, produserte innringerne et avslutningssignal ("goodbye") i bare 39 % av henvendelsene. Prosenten steg imidlertid når spørsmålene økte i kompleksitet eller antall, samtalene berørte mer personlige temaer, innringerne var mer takknemlige enn vanlig for de opplysningene de mottok, eller når både innringere og operatører var kvinner. Prosenten ble altså påvirket av hvor godt 'kjent' partene ble med hverandre under samtalen, hvor takknemlig innringeren var for hjelpen han eller hun hadde fått, og av partenes kjønn. Resultatet forklarer Clark med at utveksling av avslutningssignaler er en sosial prosess hvor partene "reaffirm their acquaintance before breaking contact" (Clark 1981 s. 1). Alle trenger imidlertid ikke å bekrefte et bekjentskap, og utvekslingen av "goodbye" blir dermed en frivillig prosess (Clark 1981). Dette er kanskje forklaringen på at jeg finner et 'typisk' norsk avslutningssignal av typen "ha det" i bare én av de tjue samtalene som er dybdeanalysert.

Eks. 91 (idb 73)

- B: Ja men da har jeg det jeg trenger så da
 jeg kan ikke love at jeg kan løs- løse det men jeg skal love at vi forsøker
 K: Ja det er hyggelig
 (1.1) finnes kanskje på en sånn museumsbok om [gamle XbygningerX]
 B: [Ja vi skal] forsøke å spørre litt
 K: (1.1) Hjertelig takk
 B: <P Ja vær så god P>

K: (1.0) Hei

Denne interaksjonen skiller seg for øvrig fra de fleste andre samtaleene på mange måter. Brukeren stiller et spørsmål som vanskelig lar seg besvare ved hjelp av svarkilder som er tilgjengelige i et folkebibliotek (han skal tidsbestemme en gammel lås), brukeren beskriver etter hvert nøyaktig hva han ønsker å låne, transaksjonen inneholder mye tale (det vil si at søkepausen er liten i forhold til den samlede transaksjonstiden), samtalen foregår mellom to kvinner, og den inneholder mange personlige opplysninger. Her finner en altså flere av faktorene som påvirket bruken av ”goodbye” i Clarks studie (Clark 1981). Kanskje er dette tilfeldig, men det ville likevel vært interessant å forfølge spørsmålet. Imidlertid ligger det langt utenfor tidsrammen jeg har til disposisjon å gjøre en mer omfattende studie av bruken av avslutningssignaler i referanseintervjuet.

2.1.5.4 Hvem tar initiativet til å avslutte samtalen?

Bortsett fra eksempel 86, har resten av utdragene vist at det er bibliotekaren som ved bruk av spesielle turtyper tar det første initiativet til en mulig avslutning eller avslutningssekvens. Dette er imidlertid ikke et entydig mønster dersom jeg ser alle samtaleene under ett. Det er like gjerne brukeren som bibliotekaren som initierer en mulig avslutning (i det samlede materialet er prosenten henholdsvis 49 for brukerne og 51 for bibliotekarene). I eksempelet under er det brukeren som tar initiativet til å føre samtalen inn i en mulig avslutning ved å markere at han selv vil fortsette å lete etter litteratur.

Eks. 92 (idb 137)

K: (0) Er det på dansk lissom

B: (0) Det er på dansk

K: Ja

(1.0) jeg vet i grunn ikke X

(0.4) står den i hylla her kan jeg kikke litt [her]

B: [Det er] liksom i= i hylla her

(0.5) der hvor det står seks trettifire bak på bokryggen

K: Okei

B: så e=r det frukt dyrking

- K: Ja da kan jeg,
 B: (0) Ellers må du komme bort til meg igjen
 så må vi se om vi kan bestille noe fra et annet bibliotek
 men da må du jo vente .. ikke sant
 K: Ja ikke sant
 B: Mhm
 K: Greit det
 B: <H Ja H>

Bruker og bibliotekar befinner seg ute i utlånsarealet hvor de prøver å finne litteratur om søtkirsebær. Biblioteket har ikke dokumenter som alene omhandler emnet, men bibliotekaren har foreslått at de kan se på hylla hvor litteraturen om frukt dyrking står. I tillegg har hun tilbudt å hente et gammelt dansk oppslagsverk som står i underetasjen, men dette avslår brukeren indirekte i fjerde linje ("jeg vet i grunn ikke"). Deretter følger en pause som kan indikere at brukeren har problemer. Etter pausen skifter han så emne ved å spørre om "den" står i hylla. Det er ikke sannsynlig at "den" peker tilbake til det danske oppslagsverket eller til andre enkelttitler, men til generell litteratur om frukt dyrking.⁵³ Neste turkonstituerende enhet ("kan jeg kikke litt her") framstiller brukeren i form av et spørsmål, men bibliotekaren behandler den som en påstand ved ikke å besvare den. Brukeren markerer med dette at interaksjonen vil gå over i en ny fase hvor bibliotekaren ikke har noen rolle. Dette gjentar han indirekte i tiende linje, selv om han der ikke fullfører setningen ("da kan jeg"). Ytringen uttales med fortsettelsesintonasjon, men bibliotekaren tar likevel ordet for å skyte inn et tilbud om ytterligere hjelp. Dette synes å være et forsøk på å komme inn med en siste bemerkning før samtalen skal avsluttes. Avslutningen består av utveksling av lukkekomponentene "greit det" og "<H ja H>".⁵⁴

Whitlatch (1990) skriver at brukeren heller kan velge å avslutte samtalen enn å uttrykke misnøye, og i dette tilfellet har biblioteket lite å tilby. Bibliotekaren har i tillegg til det danske oppslagsverket foreslått ei bok på nynorsk, men begge disse tilbudene er avslått indirekte. Brukeren tar heller ikke kontakt med bibliotekaren på nytt da han selv ikke finner relevant litteratur. Dermed forlater han biblioteket uten at målet for interaksjonen er nådd. Dette vet

⁵³ Dette kommer også fram i bibliotekarens respons ("i hylla her [...] så er det frukt dyrking").

⁵⁴ Bibliotekarens "mhm" er ut fra intonasjonen en respons på brukeres ytring i turen foran.

selvfølgelig ikke brukeren på det tidspunktet samtalen avsluttes, men kanskje ligger det allerede et negativt resultat i luften da brukeren tar det første initiativet til en mulig avslutning.

Finner en så spor etter utilfredshet eller misnøye i samtalen? Et trekk ved interaksjonen er at den ikke glir lett og ledig. Den kjennetegnes for det første av mange lange pauser mellom turene, noe som kan indikere problemer. I tillegg inneholder samtalen eksempler på latter som produseres av brukeren i situasjoner som for ham kan oppleves som ubehagelig. Det er altså flere tegn som tyder på at samtaleklimaet ikke er spesielt godt, men det ligger utenfor CA å trekke psykologiske slutninger som at denne brukeren er misfornøyd og derfor velger å ta initiativ til en avslutning. Likevel må en si seg enig med Anderson i at avslutningene kan ”carry with them a record of what has come before” (Anderson 1988 s. 119).

2.1.5.5 Oppsummering

Når avslutningen av referanseintervjuet skiller seg til dels mye fra avslutninger av telefonsamtaler, kan det skyldes at partene i interaksjoner ansikt-til-ansikt benytter andre signaler enn dem som vanligvis brukes i samtaler hvor partene ikke har øyekontakt. I en referansesituasjon kan brukeren forlate skranken, eller bibliotekaren vende seg mot nestemann i køen for å vise at samtalen er over. Et nikk kan også erstatte et avslutningssignal som ”hei”. Dermed trenger ikke avslutningsarbeidet å foregå bare på verbalplanet. En del av prosessen kan også utføres ved hjelp av ikke-verbale signaler. Det kan likevel ikke være hele forklaringen på at flere av referanseintervjuene i mitt materiale mangler en avslutning som er forhandlet fram av partene i fellesskap.

På slutten av samtalene finner jeg riktignok turtyper som verdsettelse, avtaler og oppsummeringer som er vanlige i avslutninger, men i motsetning til hva Button (cop. 1987) beskriver, fører ikke disse turtypene nødvendigvis samtalen ut av en allerede påbegynt avslutning. I mine data opptrer anmodninger og avtaler gjerne rett før et eventuelt avslutningsarbeid starter, og de fungerer da som overgangsmarkører (jf. Boden 1994) mellom forhandlings- og avslutningsfasen. Det er altså turtypene, og ikke en allerede åpnet avslutningssekvens, som gjør avslutningen relevant.

Verdsettelse opptrer på slutten av referanseintervjuene i vel halvparten av de samtaler som er grundig analysert. I ni av disse fungerer verdsettelsene som avslutningssignal. Selv om dette er et lite materiale, samsvarer resultatene godt med Cilibertis funn (Ciliberti 1988). Ved studier av samtaler i bokhandler, fant hun at uttrykk for takknemlighet forekom i omtrent 50 % av interaksjonene. Riktignok holder hun ikke avslutningene opp mot Buttons 'modell', og hun bruker heller ikke uttrykk som terminale komponenter, men av eksemplene ser en at verdsettelsen også der opptrer i siste eller nest siste tur, avhengig av om den blir besvart eller ikke.

I den arketypiske avslutningen, som består av to deler, er den første delen knyttet til lukking av samtals siste emne. Ved å utveksle minimale responser (lukkekomponenter) viser partene at de ikke har noe mer eller noe nytt å tilføre samtalen. Dermed blir en avslutning relevant. Også i flere av referanseintervjuene opptrer minimale responser på slutten av interaksjonene, men ofte synes de å være passende responser på turen foran, heller enn lukkekomponenter.

Det mest iøynefallende ved mitt materiale er likevel mangelen på avslutninger. I fire av tjue samtaler stopper partene bare opp med å snakke uten at de på forhånd har forhandlet seg fram til en avslutning.⁵⁵ Partene beveger seg riktignok over i det en kan kalle en avslutningsfase, men selve avslutningen er fraværende. Det kan skyldes at referanseintervjuet anses som over når brukeren har fått et svar (positivt eller negativt), og at en typisk avslutning slik en finner i dagligdagse samtaler, dermed kan elimineres. Når målet for samtalen er nådd, har det i seg selv skapt relevans for å stoppe interaksjonen.

Button (cop. 1987) skriver at avslutninger av samtaler kan karakterisere relasjonen mellom partene. I referanseintervjuene har bibliotekaren den institusjonelle rollen, og denne rollen vil påvirke turtakingssystemet. I flere av eksemplene som er vist, er det bibliotekaren i rollen som ekspert som driver samtalen framover mot et avslutningspunkt. Det gjør hun blant annet ved hjelp av anmodninger eller instruksjoner som bare krever en minimal respons tilbake. Dermed sikrer en at samtalen raskt beveger seg mot en avslutning eller et endepunkt.

⁵⁵ Studier av samtaler i bokhandel viser omtrent samme resultat (Anderson 1988, Ciliberti 1988), til tross for store ulikheter i datamaterialet. Anderson og Cilibertis korpus består av korte samtaler bygd opp rundt spørsmål av typen "hvor finner jeg ordbøker" og "har dere en bok som heter States and miles", altså spørsmålstyper som er utelatt i min undersøkelse.

Avslutningsarbeidet kan også være påvirket av tidspresset en ofte har i en referansesituasjon. Verken bibliotekar eller bruker har ubegrenset med tid. For eksempel skriver Nolan (1992) at bibliotekaren har en slags "internal clock" som setter grenser for hvor lenge en transaksjon kan vare. Hun utvikler en følelse av hvor mye tid hun kan bruke på én bruker og føler ubehag om interaksjonstiden går ut over denne 'grensen'.

Ti av samtalen som er analysert, foregår i det jeg har definert som travle perioder. Under slike forhold er det sannsynlig at bibliotekaren prøver å avslutte samtalen så raskt som mulig etter at gjenfinningen er fullført. Én måte å gjøre dette på, er å ta initiativ til korte avslutninger hvor mulighetene til bevegelser ut av samtalen er begrenset. En annen måte er å kutte ut avslutningene helt for dermed å åpne for at samtalen kan gjenopptas, dersom det skulle være behov for det. I eksemplene som er brukt her, har jeg vist at begge deler forekommer.

2.2 Regulering av sosiale relasjoner

Med unntak av kapittelet om søking, har presentasjonen av analyseresultatene hittil fulgt referanseintervjuets ulike deler. Dette oppsettet passer imidlertid dårlig når en skal beskrive kommunikative trekk som asymmetri, dominans, høflighetsarbeid etc., som en finner i alle deler av samtalen. Jeg velger derfor å behandle disse trekkene i et eget kapittel, der jeg innleder med noe generelt omkring roller før jeg fortsetter med høflighetsarbeid og problemstillinger knyttet til utøvelsen av rollene som ekspert og lekmann. Jeg starter med bibliotekarrollen, og viser blant annet hvordan denne blir utfordret gjennom interaksjon med brukeren. Deretter tas bibliotekarens dominansstrategier opp, før kapittelet avsluttes med en beskrivelse av hvordan partene regulerer nærheten seg imellom gjennom latter, ord og språkformer.

2.2.1 Sosiale roller

In many forms of institutional discourse [...] there is a direct relationship between status and role, on the one hand, and discursive rights and obligations, on the other (Drew 1995 s. 49)

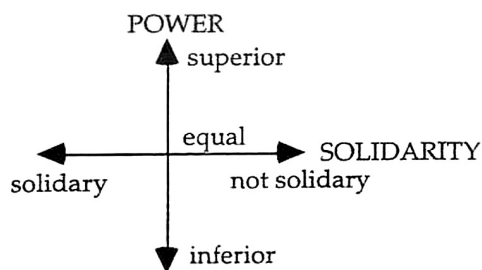
Ordet rolle er hentet fra skuespillerkunsten. Termen betegnet opprinnelig den rullen der skuespillerens replikker var nedskrevet (Falk 1991), men brukes nå gjerne om oppgaven en

skuespiller, sanger eller danser framfører på scenen. I tillegg benyttes uttrykket i forbindelse med at vi opptrer med ulike 'deler' av oss selv, i ulike situasjoner. I likhet med skuespillerne går også vi ut og inn av ulike roller. Rollene bestemmes delvis ut fra hvilke situasjoner vi er involvert i og hvilke mennesker vi samhandler med, delvis ut fra hvor i samfunnet vi er plassert (Svennevig cop. 1995, cop. 2001). En og samme person kan én gang opptre i egenskap av bibliotekar, en annen gang som voksen, en tredje gang som mor osv. Hver enkelt av oss fyller altså et spekter av roller. Noen av rollene er knyttet til biologiske egenskaper som alder og kjønn (ung-gammel, mann-kvinne), noen har sammenheng med mellommenneskelige forhold (mor-datter, bekjente), noen er relatert til aktivitet (utroper-budgiver, selger-kjøper), noen til yrke (bibliotekar-bruker, lege-pasient) og noen til kompetanse (ekspert-lekman). I tillegg innehar vi ulike roller som deltakere i kommunikative aktiviteter (intervjuer-intervjuobjekt, taler-adressat) (Svennevig cop. 2001). Enkelte av disse rollene vil være forholdsvis permanente, mens andre vil være bundet til konkrete situasjoner og aktiviteter.

Felles for alle rolletypene er at de bare fungerer i forhold til andre roller. Ordet rolle betegner altså en mellommenneskelig relasjon (Aubert 1991). Hvor sterk denne relasjonen er, avhenger blant annet av hvor nær partene står hverandre. For eksempel vil forholdet mellom venner være preget av nærhet og gjensidighet, mens forholdet mellom bruker og bibliotekar vil kjennetegnes av en viss distanse mellom partene. Dette behøver ikke å skyldes den institusjonelle rammen, men at nærhet først og fremst er knyttet til følelser og kunnskap, det vil si hvor mye privat informasjon partene har om hverandre (Svennevig cop. 2001).

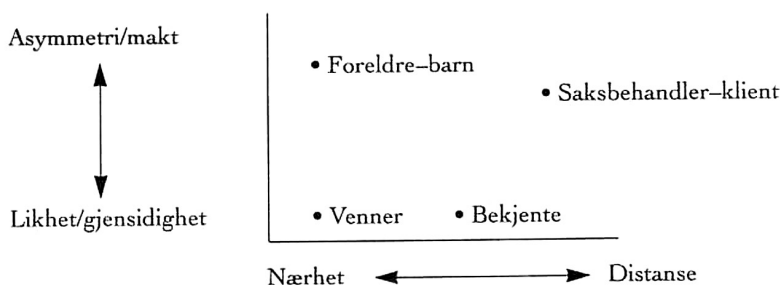
Svennevig (cop. 2001) beskriver sosial relasjon ut fra to dimensjoner, makt og solidaritet. Makt er en asymmetrisk relasjon og kan karakteriseres som en mulighet for å øve innflytelse på andres handlinger, beslutninger og tanker. Den er altså knyttet til latente ressurser eller muligheter (Linell 1991a), mens solidaritet er en symmetrisk relasjon basert på et sett med gjensidige krav og rettigheter (Svennevig 1997).

Ved hjelp av et koordinatsystem, der makt og solidaritet utgjør aksene, kan de sosiale relasjonene illustreres slik.



Figur 9. Makt og solidaritet som variabler for sosiale relasjoner (Brown 1972, gjengitt etter Svennevig 1997 s. 35)

Det vi sier, og måten vi sier det på, plasserer oss i forhold til samtalepartneren i dette systemet. Når både bruker og bibliotekar i referanseintervjuet gjerne gir lite av seg selv og konsentrerer samtalen om 'saken', skaper det anonymitet og dermed distanse i forholdet (Maynard 1984).



Figur 10. Sosiale relasjoner (Svennevig cop. 2001 s. 126)

I en institusjonell samtale vil relasjonen mellom partene alltid være preget av en viss asymmetri. Dette skyldes delvis den klare rollefordelingen partene der har (Svennevig cop. 2001). For eksempel er det bare bibliotekaren som har adgang til magasinene og samlingene der, mens brukeren kun har tilgang til publikumsarealene. Rollen som institusjonell representant gir altså visse rettigheter, men samtidig også ulike former for forpliktelser (Drew 1995). Det er bibliotekarens ansvar å samle inn nok opplysninger til at hun kan ta en

beslutning, finne en bestemt bok eller gi brukeren et svar. Å yte brukeren hjelp hører også med til denne rollen. Brukerens rolle innebærer blant annet å be om hjelp og gi tilstrekkelig med informasjon til at bibliotekaren kan foreslå relevant litteratur. Begge rollene har altså klart definerte kommunikative oppgaver knyttet til seg.

2.2.2 Høflighet

Alla samtal kan [...] beskrivas som en balansakt mellan å ena sidan sådana strategier som syftar till närhet - *solidaritetsstrategier* - och å andra sidan sådana som syftar till oberoende - *respektstrategier* (Norrby 1996 s. 174-75)

I en konkret samtalsituasjon vil det være fire ansikter å ta hensyn til. For det første ønsker vi å bevare vårt eget selvbilde eller positive ansikt. I tillegg har vi et negativt ansikt som dekker vår integritet og handlefrihet. Det vil vi også ha råderett over. Samtidig må vi passe på at samtalepartnerens selvbilde eller territorium heller ikke blir truet. Hva slags ansikt vi skal ta mest hensyn til, vil være et individuelt valg som får betydning både for hva vi sier og hvordan vi sier det. Tre faktorer er viktige i denne sammenheng: Hvor truende handlingen er, hvor stor grad av solidaritet det er mellom samtalepartnerne og hvordan makten er fordelt mellom dem (Brown 1988). Generelt kan en si at jo større trusselen er, jo mer må en gjøre for å minske den. Dessuten vil det kreve en større innsats å dempe uenighet og motsetninger mellom fremmede enn mellom venner, og det vil også være slik at den sterkeste parten kan ta seg større frihet enn den svakeste når det gjelder handlinger som truer den andres territorium (Laver 1975, gjengitt etter Svennevig cop. 1995). Hvor mye høflighetsarbeid som skal settes inn, vil altså avhenge av hvem en snakker med og hvor stor trusselen er. Dette vil også være bestemmende for hvilke høflighetsstrategier en benytter seg av når en ansiktstruende situasjon først oppstår. Ifølge Brown (1988) kan en velge om en vil

- avstå fra å uttrykke den ansiktstruende handlingen
- uttrykke språkhandlingen implisitt
- uttrykke handlingen eksplisitt med strategier som demper ansiktstrusselen. Dette kan gjøres på to måter, enten ved å vise negativ høflighet (bruke respektstrategier) eller ved å vise positiv høflighet (bruke nærhetsstrategier).

Eventuelt kan en uttrykke handlingen eksplisitt uten høflighetsarbeid, det vil si uttrykke den i klartekst (bald on record, jf. Brown 1988).

I formelle så vel som uformelle samtaler kommer en ikke utenom ansiktstruende situasjoner. I referanseintervjuet vil for eksempel referansespørsmålet utgjøre en trussel både mot bibliotekaren og brukeren. Det legger press på bibliotekaren ved at hun i rollen som ekspert er 'forpliktet' til å gi brukeren et svar. Samtidig må brukeren i sin rolle som lekmann 'utlevere' seg selv i form av en presentasjon av behovet. Situasjonen krever dermed en kompensasjon i form av høflighet. Spørsmålet blir hvilke strategier brukeren benytter, og om de valgte strategiene går på bekostning av tydelighet.

Eks. 93 (idb 220)

K: Jeg skulle gjerne hatt nyheter fra tjuedefemte februar nitten hundre og førtien

Eks. 94 (idb 143)

K: Jeg lurte på --
jeg skulle ha visst når navnedagen til Elisabeth er

Eks. 95 (idb 207)

K: Du kan ikke hjelpe meg litt

Mange henvendelser fra brukeren starter med "jeg lurte på" eller "jeg skulle hatt". Tempusforskyvningen fjerner anmodningen fra her-og-nå-situasjonen og gjør den til noe hypotetisk (Svennevig cop. 1995, cop. 2001), men når spørsmålsformuleringen som her er konvensjonalisert, gir den mulighet for avslag bare på overflaten.

En annen strategi brukeren gjerne benytter, er å legge inn negasjon slik eksempel 95 viser. På den måten indikerer brukeren med en konvensjonell vending at han ikke uten videre regner med å få hjelp. I tillegg reduserer han den truende handlingen ved å be om bare "litt" hjelp. Å minimalisere trusselen er for øvrig en vanlig strategi i innledningen. Ofte ber brukeren om bare "ei bok".

Eks. 96 (idb 32)

K: Ska ha ei bok om mat og mattradisjoner je

.. har døkk det

Anmodningene om hjelp til å finne litteratur uttrykkes også gjerne indirekte. I stedet for eksplisitt å be om hjelp, framstilles anmodningen som en forklaring på hvorfor brukeren har kommet til biblioteket ("jeg skulle hatt", "jeg lurte på", "je har omn Jon Bing i særmenne på skola nå"), som et spørsmål om bestand ("har dere sanger i forbindelse med attenårsdag", "finnes det bok om låser") eller som en kombinasjon av bakgrunn og bestand.

Eks. 97 (idb 55)

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

Eks. 98 (idb 36)

K: Finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler (0.8) lissom
(0.6) vanskelige lyder r og

I en samtale som åpner med et spørsmål om hva biblioteket har av litteratur, kunne en tenke seg at bibliotekaren først svarte på spørsmålet, og så at brukeren ba om forslag til litteratur. Det ville gi en sekvens med en struktur bestående av fire turer (Levinson 1983).⁵⁶

Posisjon 1	K: Har dere noe om Egypt	((PREANMODNING))
Posisjon 2	B: Ja	((FORTSETT))
Posisjon 3	K: Kan du hjelpe meg å finne en slik bok	((ANMODNING))
Posisjon 4	B: Et øyeblikk ((B HENTER EI BOK))	((RESPONS))

Det som imidlertid skjer, er at brukeren 'hopper over' det direkte spørsmålet om hjelp. Fordelen med denne strategien er at den ansiktstruende handlingen da ikke uttrykkes i klartekst. Samtidig er det ikke noen tvil om hvilken kommunikativ handling som ligger bak. I denne konteksten er det hjelp brukeren ber om. Det kommer også klart fram av bibliotekarens respons i siste linje i følgende eksempel der brukeren starter med en konvensjonell indirekte anmodning.

⁵⁶ Levinson bruker ordet posisjon

Eks. 99 (idb 82)

K: Har du noen bøker om Frelsesarmene

B: Bøker om Frelsesarméen

K: Mhm

B: Skal vi se=

(50.8) ((B SØKER)) (B MUMLER INNIMELLOM)

Skal du ha mye stoff eller er det bare sånn en= (1.0) oppgave eller hva du skal skrive

Bare unntaksvis har de tjue referanseintervjuene som er analysert i detalj, eksempler på at åpningsspørsmålet fra brukeren er et direkte spørsmål om hjelp.

Eks. 100 (idb 52)

K: Hej

(1.2) <A jeg har hela -- A>

hjelpa å finna en bok om= eh= aboriginerna

Eks. 101 (idb 37)

K: Je lurte på om du kunne hjelpe meg å finne informasjon om en forfatter som heter Alf Kvasbø

For å kompensere for den eksplisitte handlingen, benytter brukeren seg her av kjente respektstrategier som tempusforskyvning ("kunne hjelpe meg"), agensløs konstruksjon ("hjelpa å finna") og minimalisering ("en bok"). Dermed viser han respekt for bibliotekarens handlefrihet og aktelse for hennes sosiale posisjon (Svennevig cop. 2001), samtidig som handlingen uttrykkes eksplisitt. I et bibliotek hvor det er institusjonelt legitimt å be om hjelp, utgjør imidlertid ikke åpningsspørsmålet noen reell trussel mot bibliotekarens ansikt. Når brukeren likevel prøver å minske trusselen, er det fordi han ønsker å framstå som høflig. Dette er den normale måten en spør om hjelp på i servicesituasjoner.

Selv om referansespørsmålet stilles i en konvensjonell form, preges det likevel av brukerens respekt for samtalepartnern. Riktignok søker han av og til nærhet ved å være direkte og personlig ("har du noen bøker om Frelsesarmene"), men den på forhånd gitte sosiale distansen mellom partene opprettholdes når brukeren ved hjelp av høflighetsstrategier markerer bibliotekarens frihet og uavhengighet.

Brukerens høflighet er tydelig også i andre faser av samtalen. For eksempel takker han svært sjelden nei til bibliotekarens litteraturtilbud. I stedet for å true ekspertens positive ansikt med avslag, kommer han enten med utilstrekkelige responser, eller så avstår han helt fra å gi tilbakemeldinger på forslagene (se kap. 2.1.2.2).

Eks. 102 (idb 80)

B: Bedrifts- og kapitalbeskatning
(0.8) Emosj- Emisjonsregler og emisjonskontroll
det er også en NOU
(H) Lov om verdipapirbørs
.. det er en NOU det også
(1.1) Varederiav- derivater
det er også en NOU
det var voldsomt da
Verdipapir'handel NOU
<F Børs og papir- verdipapirrett av Bergo F>

K: Ja det [kan]

B: [Den] kunne kanskje være noe

Etter hver tittelpresentasjon kommer et potensielt turskiftepunkt hvor brukeren kan ta ordet, men hvor han i stedet for å gi et negativt svar, velger å tie. Det er først da bibliotekaren tilbyr "Børs og papir- verdipapirrett av Bergo" at brukeren gir en verbal respons.

I denne situasjonen vil aksept være den foretrukne responsen. Som det går fram av utdraget, uttales den eksplisitt uten noen form for høflighetsarbeid ("ja det kan"), mens avslagene eller de ikke-foretrukne responsene, holdes tilbake. Dette synes å være mønsteret i samtaleene. Svært sjelden uttrykker brukeren, som lekmann, at han er misfornøyd med bibliotekarens tilbud. I stedet velger han en respektstrategi som understreker asymmetrien og avstanden mellom partene.

De på forhånd gitte rollene kommer altså klart til uttrykk i høflighetsarbeidet. Selv om ytringene er preget av konvensjonalisme, kjennetegnes de av at brukeren markerer sin respekt for samtalepartneren. Dette gjør han ved hjelp av kjente strategier som indirekte språkhandling, tempusforskyvninger, dempere og upersonlige konstruksjoner. I tillegg

benytter han seg av muligheten han har til å avstå fra å uttrykke de ansiktstruende handlingene. Han takker ikke nei til dokumentene bibliotekaren foreslår. Enten holder han responsen tilbake, eller så gir han et ikke-fullstendig svar.

2.2.3 Latter

Etter å ha analysert samtaler i ulike institusjonelle miljøer konkluderer Adelswärd (1989) med at det finnes fire typer latter. På den ene siden opererer hun med "unilateral" og "mutual" latter, på den andre skiller hun mellom selvinitiert latter og latter initiert av andre. "Unilateral" latter tilsvarer Landqvists "ensamskratt" (Landqvist 2001), mens "mutual" latter betegner felles eller gjensidig latter, det vil si latter som besvares av samtalepartneren. I tillegg deler hun inn latteren etter hvem som tar initiativet til den. Til dette bruker Adelswärd et kriterium basert på strukturen i samtalen. Latteren initieres av den personen som har turen eller nettopp har avsluttet den. Metodologisk er dette et kriterium som er enkelt å bruke, og jeg velger å benytte det samme kriteriet for å skille mellom bruker- og bibliotekarinitiert latter. I tillegg til unilateral og mutual latter opererer jeg da med de samme fire klassene som Adelswärd beskriver, og i likhet med Landqvist (2001) bruker jeg betegnelsen latter både for tydelig latter og tale farget av latter.

Jeg har tidligere pekt på at latter ikke bare brukes i forbindelse med morsomheter, men også i situasjoner hvor partenes ansikt kan være truet. I eksempel 73 kunne latteren knyttes til ansiktsbevaring, og i de fleste samtalene ser det ut til at den brukes slik. Ofte er den med på å ufarliggjøre kommunikative handlinger som kan oppfattes som ubehagelige enten for samtalepartneren eller for taleren selv.

Eks. 103 (idb 30)

K: Je skar ha informasjon om å lage en 'kuppel på et hus je

(0.4) asså

B: En kuppel?

K: Ja har du noe sånn

B: Oi (0.5) @@

K: Det er sært men @@

Her har latteren sammenheng med ytringen ”en kuppel?”. Ut fra transkripsjonen kan bibliotekarens gjentagelse av deler av åpningsspørsmålet tolkes som en forsikring om at hun har hørt riktig og/eller oppfattet korrekt, men hører en på lydopptaket, er det ingen tvil om at responsen uttrykker forbauselse. Også brukeren tolker latteren som en reaksjon på et uvanlig eller rart spørsmål, for i siste linje unnskylder seg for å ha stilt et slik merkelig spørsmål (”det er sært men”). Denne uttrykksmåten ville han neppe ha brukt om bibliotekaren hadde besvart åpningsspørsmålet annerledes, eller om hennes ”oi” i femte linje ikke hadde gitt inntrykk av at spørsmålet er spesielt og/eller vanskelig. Bibliotekarens latter kommer altså i en situasjon hvor hennes ansikt er truet. Den demper trusselen mot eget selvbilde da hun stilles overfor en ’vanskelig’ referanseoppgave. Brukerens latter i siste linje synes å vise at han er oppmerksom på at spørsmålet er ”sært”. Den er altså ikke et resultat av en invitasjon fra bibliotekaren til å le med.

I de referanseintervjuene som er analysert på detaljnivå, forekommer latter i seksten av tjue samtaler. Brukeren ler oftest, og som regel ler han alene. Han ler like mye på eget som på bibliotekarens initiativ. Neste utdrag er eksempel på unilateral latter produsert av brukeren, på eget initiativ.

Eks. 104 (idb 137)

B: (4.4) I hva slags sammenheng er det du skal bruke det

K: Jeg skal skrive en oppgave om søtkirsebær

B: (5.8) I hvilken skole er det du går på

K: Hagen gartnerskole @

B: Da er det jo (0.7) da er det jo litt bakvendt at du kommer hit

Brukeren har spurt etter litteratur om søtkirsebær, men det viser seg at biblioteket ikke har særlig mye om emnet. I en slik situasjon forventes det at bibliotekaren skal tilby fjernlån, men her kommer ikke tilbudet om innlån. I stedet stiller bibliotekaren spørsmål om hva stoffet skal brukes til. Deretter lurer hun på hvilken skole brukeren går på. Det siste spørsmålet er høyst relevant fordi mange av folkebibliotekene ønsker at studenters fjernlån skal gå gjennom studiestedets bibliotek. I neste tur kommer så svaret fra brukeren (”Hagen gartnerskole”), etterfulgt av en kort latter som synes å være et resultat av bibliotekarens spørsmål i turen foran. Den benyttes antagelig som en slags unnskyldning for at brukeren ’plager’ bibliotekaren i et folkebibliotek med spørsmål etter litteratur som skolens bibliotek burde ha

skaffet. Denne tolkningen sannsynliggjøres da bibliotekaren i neste replikk påpeker at det da er ”bakvendt” å komme til folkebiblioteket.

I neste eksempel er analysen vanskeligere, men en mulig tolkning er at latteren produseres i forbindelse med det som kan føles som en utlevering av sensitiv informasjon.

Eks. 105 (idb 36)

B: (1.1) Er det flere av dere som jobber med temaet eller?

K: Nei= det er

(0.5) jeg jobber i skolen

B: <H Ja H> (0.4) ja

K: Eh (1.1) med en som @@

B: Ja

K: jeg jobber spesielt med en som har talefeil

Brukeren har spurt etter ”noe= (0.8) bøker om trening av ’lyd (0.6) uttaler”, og bibliotekaren har oppfattet ytringen som et spørsmål etter litteratur i forbindelse med en skoleoppgave. Etter å ha søkt, forteller bibliotekaren at de eier flere bøker om emnet (”det er en del innenfor= pedagogikk [...] men det er jo også noe innenfor språklære da”), men da hun kommer fra magasinet, har hun likevel bare med seg to dokumenter (”du det ble ikke så veldig mye / det var eh= (2.6) (H) det var de to der”). De andre aktuelle titlene er antagelig utlånt. Dette fører til spørsmålet om det er flere som jobber med samme tema. Fordi brukeren er forholdsvis ung (26 år), og temaet kan assosieres med oppgaver som gis til studenter, ser det ut til at bibliotekaren regner med at brukeren er student. I den nølende responsen kommer det imidlertid fram at han arbeider i skolen. Etter denne ytringen trenger ikke brukeren å utdype temaet nærmere, men med bibliotekarens fortsettelsessignal i fjerde linje (”ja”) oppmuntres han til å fortelle mer.⁵⁷ Brukeren viser imidlertid en viss motvilje mot å overta turen. Responsen inneholder både fyllord og pause før brukeren begynner på forklaringen om hvilke arbeidsoppgaver han har i skolen. Så kommer latteren før turen avsluttes med ”jeg jobber spesielt med en som har talefeil”.

⁵⁷ At dette er et signal til brukeren om å fortsette, går fram av intonasjonen.

Etter forvaltningsloven § 13 (Norge 2002) og opplæringslova § 15 (Norge 2003) har tilsatte i skolen taushetsplikt når det gjelder opplysninger om elevenes personlige forhold. Det medfører at brukeren ikke må gi bibliotekaren så mye informasjon om eleven at han bryter taushetsplikten. Samtidig forventes det at han gir en respons på bibliotekarens initiativ. Slik oppstår det en situasjon der han på den ene siden må snakke og på den andre siden ikke si for mye. Dette problemet løser han ved hjelp av latter. Den fungerer som en erstatning for det uuttalte og redder slik brukeren ut av den problematiske situasjonen han har kommet opp i.

I eksempel 106 er det igjen brukeren som ler alene, men her knyttes ikke latteren bare til bevaring av eget ansikt, men også til samtalepartnerens.

Eks. 106 (idb 15)

K: Altså jeg var interessert i også fått --

(0.5) finns det noen oversikt over (0.6) stillingsbetegnelser og lønnsatser i staten

(1.2) finn jeg det hen

B1: (0.9) Ah= ja .. det [burde jeg] kunne hjelpe deg fort med

K: [@@]

(K KREMTER)

B1: (3.1) Stillingsbetegnelser og lønns-

K: (0.9) Tilsvarende lønns eh= [stige]

B1: [Mhm]

(K KREMTER)

K: (8.1) Jeg vet at det fins noe sånn oversikt men jeg bare (0.9) jeg husker ikke hvor

B1: Nei

K: @@

I femte linje kommer brukerens latter under bibliotekarens tur. I dette tilfellet er det altså noe ved bibliotekarens ytring som motiverer latteren. Hun rekker bare å si "ah= ja .. det" før latteren produseres. Det betyr at brukeren oppfatter hva som vil komme. Ut fra pausen, ordene og tonefallet, alt sammen klassiske tegn på at en ikke-foretrukken respons er underveis, skjønner han at dette er en oppgave bibliotekaren lett burde kunne løse, men som likevel vil by på problemer. Implisitt forteller bibliotekaren at hun som fagperson ikke klarer å besvare et enkelt spørsmål, noe som er en trussel mot det positive ansiktet. Trusselen dempes imidlertid av brukerens unilaterale latter.

Latteren i siste linje tolker jeg som brukerinitiert selv om den følger etter bibliotekarens ”nei”. Den minimale responsen oppfatter jeg ikke som egen tur, men som et fortsettelsessignal (continuer, jf. Schegloff cop. 1982). Latterens funksjon synes også her å være ansiktsbevarende, men i dette tilfellet demper latteren trusselen mot eget ansikt. Å innrømme at en har glemt noe (”jeg husker ikke hvor”) er en handling som truer det positive ansiktet, og trusselen øker da bibliotekaren ikke gjør noe for å minimere handlingen. Tvert imot sier hun seg enig i de svakhetene som brukeren legger for dagen.⁵⁸

I utdraget som følger er det igjen brukeren som ler alene, og i likhet med forrige eksempel, synes latteren også her å være brukt for å dempe språkhandlinger som kan oppfattes som truende både for eget og partnerens ansikt.

Eks. 107 (idb 108)

K: Det står under tarmbetennelser og sånt noe for det det har med å <@ gjøre @> @@

B: Ja men da vil jeg kanskje gå å se på det ja

(0.5) se på tarm=sykdommer eller noe sånt noe

Denne bibliotekaren har, før vi kommer inn i samtalen, lett etter litteratur om Crohns sykdom. Hun har både søkt i den automatiske katalogen og slått opp i medisinske leksika, men har til nå ikke greid å finne noe. Det føles som en trussel mot det positive ansiktet, og trusselen øker da brukeren forteller at ”det står under tarmbetennelser”. Ved å velge formuleringen ”står under” sier han ikke bare at dette er en sykdom i fordøyelsessystemet. Implisitt forteller han henne også hva hun bør søke på, og det gjør han med en formulering som ligger nærmere ekspertens enn lekemannens. Her endres altså rollene ved at brukeren opptrer som ekspert. Samtidig utleverer brukeren seg selv ved å fortelle at sykdommen har noe med tarmlidelser å gjøre. Slik kan latteren på slutten av turen være knyttet til trusselen både mot eget og bibliotekarens ansikt.

Jeg har hittil konsentrert eksemplene omkring brukerens unilaterale latter. Denne latteren forekommer som sagt hyppigst, men jeg finner også eksempler på at bibliotekaren ler alene, slik som i neste utdrag. Der kompenserer latteren for presset som bibliotekaren legger på brukeren (”så kan du jo titte på det og sammenligne”).

⁵⁸ Latteren kan også være en form for selvironisering. Ved hjelp av den kan brukeren gjøre et poeng av at han ikke husker hvor statlige stillingsbetegnelser og lønnssetser er publisert.

Eks. 108 (idb 57)

- B: Da er det vel kanskje ikke så veldig mye
men det som vi har
- K: Ja
- B: det det stå-
- K: Ja
- B: står jo her og du må gjerne ta en titt på det
- K: Hm
- B: også
- K: <H Ja H>
- B: så= (0.5) så kan du jo tittle på det og sammenligne @

I neste eksempel brukes latteren som en unnskyldning, ikke på egne vegne, men på bibliotekets. Med latter synes hun å beklage at biblioteket ikke har benyttet så spesifikke emneord at det er mulig å søke på rammeverk.

Eks. 109 (idb 30)

- K: Det fins ikke noe
du finn noe på rammeverk altså
- B: (0) Nei det blir for spesi[elt]
- K: [Gjør] det [ja]
- B: [Ja] det blir altfor detaljert altså uten at du, (H)
- K: Ja
- B: ehm= (H) altså (0.7) det vil nok kunne være sånn at man kunne slå opp på det på et fagbibliotek som har med byggsaker å gjøre
men her er
det blir alt-
vi hakke @
- K: Ja
- B: så detaljerte= ehm= (0.7) (H) (0.4) eh=

Utdragene som er vist her, gir et bilde av hvordan latter gjerne brukes i referanseintervjuet. Som en ser, finnes det ikke et entydig mønster. Det en likevel kan si, er at latteren ofte opptrer i situasjoner som kan betegnes som ubehagelige enten for bruker eller bibliotekar. For

brukeren er dette gjerne forbundet med utlevering av personlige eller sensitive opplysninger. Det betyr at bibliotekaren i samtale med brukeren ikke bør være så direkte at brukeren føler seg krenket. I eksempel 104 viste jeg at selv spørsmålet om hvilken skole brukeren gikk på, ble behandlet som en trussel. Samtidig hører det med til bibliotekarens rolle å samle nok opplysninger til å kunne gi brukeren et svar. Det betyr at hun må følge opp med spørsmål dersom brukeren selv ikke kommer med tilstrekkelige opplysninger til at hun kan fatte en beslutning. Referanseintervjuet blir dermed en balansegang mellom på den ene siden å vise respekt for brukerens territorium, og på den andre siden å utføre rollen som utspørter.

2.2.4 Asymmetri og dominans

I enhver samtale mellom ekspert og lekmann vil det i utgangspunktet være en asymmetri mellom partene (Nordberg 1988). En viktig dimensjon ved denne asymmetrien skriver seg fra det på forhånd bestemte spørsmål-svar-formatet som disse samtalerne ofte preges av. Mønsteret er at eksperten stiller spørsmålene, og at lekmannen besvarer dem (Nordberg 1988, Drew 1997). Dette forhåndsdefinerte rollemønsteret gir en skjev fordeling mellom initiativer og responser og resulterer i at den som stiller spørsmålene, styrer utviklingen av samtalen og dermed også dominerer den (Svennevig cop. 2001). En annet trekk ved formatet er at det gir brukeren få muligheter til å ta egne initiativ (Linell 1988).

I referanseintervjuet forsterkes asymmetrien ytterligere ved at brukeren til tider er passiv. Særlig gjelder dette samtaler hvor asymmetrien er ekstra stor på grunn av alder og sosial status. Den unge skoleeleven er mer passiv enn den voksne brukeren og overlater oftere valget av litteratur til bibliotekaren. Han setter også sjeldnere spørsmålstegn ved bibliotekarens litteraturforslag. Unnfallenheten kan selvfølgelig skyldes at bibliotekaren gir ham få muligheter til å komme inn i samtalen, slik tilfellet er i eksempel 62. Det grunnleggende prinsippet for å øve innflytelse, er jo at en kommer til orde (Svennevig cop. 2001), men manglende eller minimale responser kan også være en måte å vise respekt for ekspertens litteraturforslag på.

En annen dimensjon ved asymmetrien skyldes ulikhetene i kunnskapsnivå (Drew 1995). Bibliotekaren er den som vet hvordan det mest effektivt skal søkes i katalogen, hun er den

som kjenner samlingen best, vet hvor dokumentene er plassert osv. I kraft av denne kunnskapen uttaler hun seg gjerne med autoritet.

Eks. 110 (idb 29)

K: Grafisk design

B: Grafisk design ja

(6.6) ((B SØKER))

får se hva vi har inne da

(54.9) ((B SØKER NOTERER)) (MUMLER)

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

Eks. 111 (idb 52)

(22.2) ((B SØKER))

B: Nei men vi kan gå og se på ei en (1.1) (H) en bo- bokverk som heter Jordens

befolkning

så tenker jeg nok vi kan finne noe 'der

I begge disse eksemplene høres det ut som om brukers spørsmål bare kan løses på én spesiell måte, og at denne løsningen er et korrekt valg. Det kommer tydelig fram gjennom intonasjonen. Den språklige konstruksjonen i eksempel 111 gir riktignok inntrykk av at bibliotekaren kommer med en anbefaling, og at hun snakker på vegne av begge ("vi kan gå og se på"), men i virkeligheten er det en beslutning hun har tatt alene.

Det asymmetriske forholdet mellom bruker og bibliotekar opprettholdes også ved at brukeren erkjenner at bibliotekaren har mer ekspertise. Det gjør han blant annet ved å prøve å rettfærdiggjøre besøket i biblioteket ved hjelp av forklaringer (accounts). Forklaringen er gjerne knyttet til bakgrunnen for at han oppsøker referanseavdelingen ("jeg har kjøpt en del ting der / sånn kunsting aboriginerna har og som jeg villa veta / jeg husker ikke alt", "je har omn Jon Bing i særemne på skola nå", "je skulle skrive en oppgave om 'boligtekstiler je", "je har lett som -- / sjøl veldig lenge"). Selv om rollen som bruker gjør det fullt ut legitimt for ham å be om hjelp, begrunner han likevel henvendelsen med å fortelle at han står overfor en oppgave han som lekmann ikke selv klarer å løse.

2.2.5 Bibliotekaren i rollen som ekspert

Flere studier av institusjonelle samtaler har vist at formelle dialoger gjerne preges av den ytre konteksten eller rammene rundt samtale. I medisinske samtaler finner en bruk av medisinsk sjargong, i juridiske samtaler benyttelse av juridiske faguttrykk osv. (Drew 1995). Også i referanseintervjuet benyttes termer som er nært knyttet til faget ("reservere", "emneord", "BIBSYS" etc.). Disse er det da gjerne bibliotekaren som bruker. Dermed forteller de ikke bare noe om konteksten, men også noe om hvem som har den bibliotekfaglige kompetansen.

Andre kjennetegn ved referanseintervjuet er at mange av ytringene bare kan forstås ut fra den institusjonelle rammen interaksjonen foregår i (institutionally specific inferences, jf. Drew 1997). Replikker som "ni femten ni= seks= / (0.9) ni femten ni sy=v", sekstifire / Børshaiene blant raider og riddere på Oslo børs og "nå søkte jo ikke jeg på barneavdelingen" kunne ha vært produsert nær sagt i en hvilken som helst samtale, men da ville meningen med dem vært en annen. Fordi interaksjonen foregår i et bibliotek, refererer tallene til klassenummere, "Børshaiene" til en tittel og søking på barneavdelingen til oppslag i barneavdelingens katalog.

I formelle samtaler er det imidlertid ikke bare spørsmål om "inferences" og vitenskaplige kontra ikke-vitenskaplige betegnelser. I mange av de institusjonelle samtale vil taleren også velge former som passer til rollen vedkommende har (Drew 1995). Et eksempel er at tilsatte refererer til seg selv som "vi" heller enn "jeg" (Sacks 1992).

Eks. 112 (idb 16)

B: Og så er det en som heter Innføring i statistikk
skal vi se om det står noe bortpå her eller om vi må gå ned

Eks. 113 (idb 37)

B: Skal bare sjekke om det kan være noen på de nyeste her først før vi= (1.5) sender deg opp

Eks. 114 (idb 2)

B: (2.8) Det 'meste vi finn her er vel 'bruk av Internett

I eksempel 112 brukes det personlige pronomenet "vi" først om brukeren og bibliotekaren som sammen skal gå for å se om det finnes noe relevant litteratur blant statistikkbøkene 'på hylla' ("skal vi se om det står noe bortpå her").⁵⁹ Måten ytringen formes på, indikerer at bibliotekaren antar at brukeren vil samarbeide, samtidig som flertallsformen impliserer en symmetrisk relasjon mellom partene. Å lete på hylla er nemlig ikke bare en felles aktivitet, den inkluderer også brukeren i gjenfinningsprosessen. Alternativet ("eller om vi må gå ned") er imidlertid ikke noe som kan utføres i fellesskap. Det er ingen brukere som har adgang til magasinene, så her må det være seg selv bibliotekaren omtaler i flertall. Det samme skjer også i de to neste samtalene. I eksempel 113 er det helt klart bibliotekaren som skal "sende" brukeren opp til en annen avdeling om søket ikke gir resultater ("før vi= (1.5) sender deg opp"), og i neste eksempel er det resultatet av eget søk hun refererer til.

"Vi" i stedet for "jeg" forekommer imidlertid ikke ofte i de tjue referanseintervjuene jeg har analysert i detalj. Det som går igjen, er at bibliotekaren benytter "vi" når hun snakker på vegne av institusjonen eller taler om felles aktiviteter.

Eks. 115 (idb 7)

B: Eh= så kan vi= (0.6) kan jeg kjøre ut til deg to sånne sider= for deg
og da kan kan du jo (H) da= kan du= eventuelt eh=
at vi bestiller inn til deg hvis det

Her starter bibliotekaren med "vi", men korrigerer det så til "jeg". Ved å bytte ut flertallsformen, signaliserer hun at ansvaret for å "kjøre ut" søkerresultatet ligger hos henne i rollen som bibliotekar ("kan jeg kjøre ut til deg to sånne sider= for deg"). Å skrive ut resultatet av søket kan heller ikke være en felles aktivitet da brukeren ikke har tilgang til PC-ene i referanseskranken. Videre bruker bibliotekaren "vi" da hun taler om fjernlån ("vi bestiller inn til deg"), selv om det kanskje er hun som foretar selve bestillingen. Ofte er det den bibliotekaren som mottar henvendelsen fra brukeren, som også bestiller inn den ønskede litteraturen fra andre bibliotek, på vegne av biblioteket som organisasjon.

Også i de neste utdragene synes flertallsformen å referere til biblioteket ("noe som vi kan 'ha noe særlig av", "om vi kunne ha noe utklipp").

⁵⁹ Av intonasjonen går det fram at "skal vi se" ikke brukes som et fast uttrykk her.

Eks. 116 (idb 30)

K: Noe engelske bøker
har du det

B: (H) Nei jeg tror ikke
jeg tror det --
jeg tror ikke det er noe som vi kan 'ha noe særlig av
men vi --

Eks. 117 (idb 73)

B: Nei .. men nå skal jeg bare sjekke litt her= .. først så
(21.6) ((B SØKER))
se om vi kunne ha noe utklipp sjøl= på,

[...]

B: Jeg skal gå inn i en sånn artikkelbase og så se om det kan= eh= kan ligge noe jeg kan=
søke på der
ellers tror jeg faktisk jeg må skrive opp spørsmålet og så at vi (0.8) vi undersøker

[...]

B: Nei jeg fikk ikke noe i den artikkelbasen så da må jeg nesten skrive opp spørsmålet så
får vi ringe til noen muséer eller Maihaugen eller noe sånt noe og høre om de kan= eh

Disse eksemplene viser at "vi"-formen gjerne brukes når det snakkes om framtidige aktiviteter, hvor individet ikke står ansvarlig for resultatet. I flere av eksemplene er det også knyttet en viss grad av usikkerhet til ytringene ("om vi kunne ha noe", "så at vi (0.8) vi undersøker", "om de kan= eh"). I en referansesituasjon vil den foretrukne responsen på referansespørsmålet være et positivt svar i form av dokumenter eller faktaopplysninger. Dersom bibliotekaren ikke klarer å gi det, vil situasjonen oppleves som en trussel mot det positive ansiktet. Trusselen vil imidlertid minske eller elimineres dersom ansvaret for det negative resultatet flyttes over fra person til institusjon. Ved å bytte ut "jeg" med "vi" kan hun som fagperson fraskrive seg ansvaret og plassere 'skylden' på biblioteket.

Eks. 118 (idb 108)

K: Om det er noen egen bok
[...]

B: Vi hadde 'en med mage og tarmsykdommer

men det så ut som= det var magesår

[...]

Så da hadde vi ikke noe 'direkte på det

Ikke i noen av samtalen uttaler bibliotekaren direkte at hun ikke greier å finne noe. I stedet bruker hun formen "vi har ikke noe" som retter fokuset mot bibliotekets samling heller enn mot gjenfinningen. Dermed redder hun sitt eget ansikt. Ansiktet redde også når det personlige pronomenet utelates helt, slik som i neste eksempel.

Eks. 119 (idb 52)

(46.4) ((B SØKER))

B: (H) Det er veldig mye sånn USA Nord-Amerika Sør-Amerika (1.8) Afrika
ikke Australia

I dette eksempelet distanserer bibliotekaren seg fra funnet ved å generalisere. For det første velger hun "det er", for det andre snakker hun om Australia og ikke aboriginer. "Det er" får det til å høres ut som om det finnes lite dokumenter om Australia generelt. Dermed skyldes det negative svaret verken samlingen eller bibliotekaren som kan ha brukt 'feil' søketerm, men mangel på litteratur. Her redder hun altså både seg selv og biblioteket ved ikke å bruke personlig pronomen.

Også i eksempel 120 unngås bruk av personlig pronomen, men nå er det brukeren som alminneliggjør den truende handlingen ved at han fjerner referansespørsmålet fra den konkrete situasjonen.

Eks. 120 (idb 73)

K: Finnes det bok om låser eller noe sånt

Avpersonalisering er en klassisk høflighetsstrategi som brukes når taleren vil fraskrive seg ansvaret for handlingen og dermed redde eget ansikt (Brown 1988). Å redusere trusselen mot eget eller partnerens ansikt ved å generalisere eller allmenngjøre er imidlertid ikke mønsteret i materialet. Generaliseringen er likevel interessant. Den viser hvordan partene i situasjoner hvor bibliotekaren står overfor faglige utfordringer, velger taleformer som minsker trusselen

mot ekspertens ansikt ("det var ikke veldig mye du", "finnes det noe= (0.8) bøker om trening av 'lyd (0.6) uttaler"). Slik bevares bibliotekarens ansikt selv når gjenfinningen ikke lykkes.

Trusselen mot bibliotekarens ansikt er imidlertid langt større i de to neste eksemplene hvor hun som ekspert 'innrømmer' at hun ikke er sikker på hvordan hun skal finne svar på brukerens spørsmål. Samtidig fjerner innrømmelsene noe av asymmetrien mellom ekspert og lekmann. Ved at bibliotekaren viser faglig usikkerhet, blir skillet mellom den som vet (eksperten) og den som ikke vet (lekmannen), mindre. Partene bringes ned på samme nivå.

Eks. 121 (idb 15)

K: Altså jeg var interessert i også fått --

(0.5) finns det noen oversikt over (0.6) stillingsbetegnelser og lønnssetser i staten

(1.2) finn jeg det hen

B1: (0.9) Ah= ja .. det [burde jeg kunne] hjelpe deg fort med

K: [@@]

(K KREMTER)

B1: (3.1) Stillingsbetegnelser og lønns-

K: (0.9) Tilsvarende lønns eh= [stige]

B1: [Mhm]

(K KREMTER)

K: (8.1) Jeg vet at det fins noe sånn oversikt men jeg bare (0.9) jeg husker ikke hvor

B1: Nei

K: [@@]

B1: [Men] vet du Mette

klarer du å ta det i farten eller skal jeg prøv[e også] vri,

B2: [Hva da?]

B1: Stillingsbetegnelser og= tilsvarende lønnskoder i staten

hvor jeg skal finne det henne

er det noe sånn Statens

Her framstiller bibliotekaren det som om brukerens spørsmål egentlig burde være enkelt å besvare ("det burde jeg kunne hjelpe deg fort med"), men likevel klarer hun ikke å finne relevant svarkilde. Årsaken synes å være mangel på faglig kompetanse. Dette uttrykker hun indirekte ved å stønne ("ah=") og bruke verbet "burde". Interjeksjonen har en fallende

intonasjon og signaliserer fortvilelse, mens "burde" er en slags 'innrømmelse' av at hun ikke lever opp til de forventningene ekspertrollen stiller til henne. Innrømmelsen er en klar trussel mot det positive ansiktet, men trusselen dempes ved at brukeren svarer med en kort latter. Den glatter over 'alvoret' i situasjonen og minsker risikoen for at bibliotekaren framstår som inkompetent.

De lange pausene og gjentagelsen av deler av spørsmålet ("stillingsbetegnelser og lønns-") gir bibliotekaren ekstra tid til å tenke på mulige svarkilder, uten at det fører fram. Løsningen hun velger, er å be den mer erfarne kollegaen Mette om hjelp ("klarar du å ta det i farten", " hvor jeg skal finne det henne"), selv om hun har et alternativ ("eller skal jeg prøve også vri"). Med det antyder hun at hun kan klare å besvare spørsmålet, noe hun også gjentar i siste linje da hun foreslår begynnelsen på en mulig tittel ("er det noe sånn Statens"). Likevel preges sekvensen av et mer symmetrisk forhold mellom bruker og bibliotekar enn det jeg gjerne finner i samtalene ellers.

Eksperten er heller ikke særlig tydelig i neste eksempel, der bibliotekaren både gir uttrykk for at referansespørsmålet er vanskelig og at hun ikke vet hvor hun skal finne passende svarkilder.

Eks. 122 (idb 65)

(10.3) ((B SØKER))

B: <P Nei

(0.7) 'va ikke enkelt det der altså

je trur je må hør med Siri

(1.2) få sjå får gå bort på hylla P>

K: (1.8) Vanskelig?

B: (1.5) Eh det n= det med musikk der=

eg er relativt ny sant så [det med mu]sikken er litt sånn

K: [XX ja]

(0.6) ja

B: De som har vært her ei stund de veit akkurat

K: Ja

B: hvor sangboka for festlige anledninga står

K: Ja

B: (1.3) Æh= så= (0.9) det eg trur je skal gjør det er når ho dukk opp bibliotekarn nere her så får je gå og så (1.2) og så rett og slett spør ho

Her er det uklart hva som er vanskelig ("va ikke enkelt det der altså"). "Det der" peker tilbake på noe tidligere i samtalen, men om det er referansespørsmålet eller søkingen som skaper problemer, kommer ikke fram. Det er først da brukeren spør ("vanskelig?"), at bibliotekaren etter en lang pause indirekte gir uttrykk for at det er selve spørsmålet som er vrient ("eh det n= det med musikk der=", "det med musikken er litt sånn"). Ved å benytte ikke avsluttede turkonstruksjonsenheter som bare antyder, unngår hun å besvare initiativet direkte. Hun gir imidlertid en forklaring (account) på hvorfor referansespørsmålet oppleves som vanskelig ("eg er relativt ny"). Ifølge Heritage (1988) kommer forklaringen fordi handlingen bryter med det forventede. Når brukeren henvender seg til en bibliotekar, regner han med å få hjelp. Når det ikke skjer, kreves det en redegjørelse for hvorfor den forventede responsen ikke kommer. Forklaringen har som funksjon å 'reparere' bildet som skapes av bibliotekaren da hun gjør noe som er uventet og ikke-foretrukket ved at den bygger bru mellom handlingen og forventningene (Linell 1991b).

Ved å unnskyldte seg med at hun er nytilsatt, erkjenner bibliotekaren at handlingen ikke er korrekt, samtidig som hun 'fornekter' alt ansvaret for det som har skjedd (Linell 1991b). Det kan ha sammenheng med ansikt. Brown (1988) og Heritage (1988) peker på at forklaringer gjerne kommer i forbindelse med ansiktstruende situasjoner, og her innrømmer hun indirekte, ved å be en kollega om hjelp, at hun selv ikke strekker til.

Sju av samtalene som er dybdeanalysert, ender med et negativt eller utilstrekkelig svar på grunn av at bibliotekaren ikke klarer å lokalisere passende svarkilde(r). Det skyldes først og fremst at hun bare søker i egen katalog og 'glemmer' nettet,⁶⁰ men mangel på teamarbeid kan også være en viktig årsak. Bibliotekaren spør nemlig svært sjelden om hjelp. I stedet for å be en kollega om råd, prøver hun selv å finne svaret. Eksempelene 121 og 122 er unntak. Forklaringen kan ligge i at bibliotekarene er nytilsatte på det tidspunktet undersøkelsen foregår, og at terskelen for å be om hjelp derfor er lavere. Likevel kommer språkhandlingen i eksempel 122 i et avvikende format. Bibliotekaren innleder først med en presekvens som gjør rede for årsaken til handlingen ("de som har vært her ei stund de veit akkurat [...] hvor

⁶⁰ Spørsmål etter litteratur om Crohns sykdom, Alf Kvasbø og Jon Bing er eksempler på referanseoppgaver som lett kunne ha vært besvart om bibliotekaren hadde søkt på verdensveven.

sangboka for festlige anledninga står”), før hun etter pauser, nøling og fyllord til sist forteller at hun vil be om hjelp (”rett og slett spør ho”). Det som oppleves som problematisk og som truer ekspertrollen og dermed det positive ansiktet, blir altså utsatt og plassert helt mot slutten av ytringen.

I utdraget som følger, skjer det også en forandring med forholdet mellom bruker og bibliotekar da bibliotekaren viser at det ikke er hun, men brukeren som sitter inne med viktige opplysninger om fagområdet han ønsker litteratur om (”hvordan staver vi Kambodsja igjen”). I utgangspunktet skaper bibliotekarens kunnskap om gjenfinning en asymmetrisk relasjon mellom partene, men ved at brukeren trekkes aktivt inn i prosessen, reduseres asymmetrien mellom dem.

Eks. 123 (idb 118)

((B TASTER))

B: (7) <P Hvordan staver vi Kambodsja igjen P>
er det ikke

K: Kambodia kan du skrive

B: Kambodia ja

K: Ja

Den lave stemmestyrken kan være brukt for å invitere til intimitet, men den kan også være benyttet for å minske spørsmålets betydning og dermed redusere tapet av ansikt. Ingen forventer at bibliotekaren er ekspert på alle fagområder, men et så ’enkelt’ spørsmål som hvordan Kambodsja staves, kan være en trussel mot ansiktet, selv når spørsmålet som her, framstilles som en anmodning om bekreftelse (”er det ikke”).

De to neste eksemplene inneholder også handlinger som er truende for bibliotekaren. Ved at brukeren indirekte setter spørsmålsteget ved hennes gjenfinningskompetanse, oppstår det en trussel mot ekspertrollen og bibliotekarens positive ansikt.

Eks. 124 (idb 37)

B: Nei (1.4) (H) altså jeg fant et par her
men de er ikke så --
de var ikke noe nyere de heller

- K: De var ikkje det nei
B: Nei (0.9) men det står da litt om han der
K: Mm (0.7) seier takk for det og så kikker jeg litt XXX

Eks. 125 (idb 108)

- B: Så da hadde vi ikke noe 'direkte på det
K: Nei men da kikker jeg litt her jeg

I det første eksempelet (124) ønsker brukeren informasjon om forfatteren Alf Kvasbø. Bibliotekaren har funnet "litt", men brukeren er ikke fornøyd. Det uttrykker han både gjennom responsen "mm" og ved å si at han vil lete videre på egenhånd. Med det antyder han at det kan være mer å finne enn det bibliotekaren har greid å søke fram. Han sår altså tvil om hennes faglige dyktighet. Det samme skjer i eksempel 125 hvor brukeren velger å fortsette å kikke, til tross for at bibliotekaren i sin oppsummering forteller at biblioteket ikke har noe om Crohns sykdom. Det kan selvsagt være dokumenter som tar opp andre emner brukeren vil lete etter, men ytringene synes å knytte an til svaret på referansespørsmålet. Det er da bibliotekaren gir opp, at brukeren ønsker å overta gjenfinningen. Dermed vil noe av asymmetrien og rollefordelingen en finner mellom bibliotekar og bruker, snus på hodet ved at lekmannen går inn i en aktivitet som gjerne knyttes til ekspertrollen.

Jeg har tidligere pekt på at brukeren svært sjelden uttaler seg eksplisitt når han avslår bibliotekarens litteraturforslag. Som oftest svarer han enten med utilstrekkelige responser, eller så avstår han helt fra å gi tilbakemeldinger. Dermed unngår han å true bibliotekarens ansikt, samtidig som strategien han bruker, understreker og opprettholder forholdet mellom partene. Like fullt er det brukerens oppgave å vurdere litteraturtilbudet. Når avslaget likevel kommer i et avvikende format som i eksempelet nedenfor ("den 'der (0.5) den vil jeg ikke ha @@"), har det både med roller og ansiktsarbeid å gjøre.

Eks. 126 (idb 16)

- B: <P Det var den Sannsynlighetsberegning
(1.8) det var ikke så mye
'der er det en som heter -- P>
(1.7) ((B BLAR))
Stati- Statistikk for ingeniører

(3.4) var den om sannsynlighetsberegning

var det den jeg [sa]

K: [Den] 'der (0.5) den vil jeg ikke ha @@

Avslaget pålegger bibliotekaren ekstra arbeid med å finne fram flere titler og slik trues det negative ansiktet. Samtidig trues det positive ansiktet og ekspertens rolle ved at den bibliotekfaglige kunnskapen som ligger innbakt i forslaget, blir avvist.

Det er likevel ikke de eksplisitte avslagene som utgjør den største trusselen for bibliotekaren. Eksempelene i dette kapittelet har vist at rollebyttene synes å være en større trussel. Brukeren har nemlig ikke bare kunnskap om faget han er interessert i, han kan også gi uttrykk for å 'kunne' gjenfinning. I tillegg oppstår det truende situasjoner når bibliotekaren selv må 'kaste inn håndkleet' på grunn av at hun mangler den faglige kompetansen som kreves for å kunne gi brukeren et svar. Likevel skaper vanligvis ikke gjenfinningen problemer for bibliotekaren - om en legger samtalen til grunn. Den erfarne bibliotekaren gir aldri uttrykk for at hun strever med den. Et negativt svar begrunnes gjerne med at biblioteket mangler den aktuelle litteraturen ("det er veldig mye sånn USA Nord-Amerika Sør-Amerika (1.8) Afrika / ikke Australia", "jeg tror ikke det er noe som vi kan 'ha noe særlig av"), og slik opprettholdes ekspertinntrykket, selv når svaret skyldes at bibliotekaren bruker den fysiske samlingen i stedet for nettet.

2.2.6 Bibliotekarens dominansstrategier

I kapittelet om høflighet (2.2.2) ble det vist hvordan manglende andreledd kunne forstås som respektmarkører. I stedet for å avslå bibliotekarens litteraturtilbud, velger brukeren å tie. I de to neste samtalen uteblir også de relevante andreleddene, men her markerer de manglende responsene dominans heller enn høflighet.

I rollen som bibliotekar kreves det at bibliotekaren samler tilstrekkelig med opplysninger til at hun kan gi brukeren et svar. Dette innsamlingsarbeidet krever ikke bare en aktiv bibliotekar som stiller brukeren de 'riktige' spørsmålene når det er nødvendig, men også en bibliotekar som kan lytte og fange opp relevante signaler brukeren gir om eget informasjonsbehov. Derfor overrasker det da bibliotekaren i neste samtale 'overhører' presiseringene fra brukeren,

ikke minst fordi noe av hensikten med referanseintervjuet nettopp er å få fram brukerens 'egentlige' behov.

Eks. 127 (idb 7)

B: Ja (0.9) da kjører jeg ut den= så kan vi (0.5) se på den

K: (0.5) Er det noe forskning på det tror du

noe=

det vi er ute etter er [om],

B: [eh] idéhefte står det

Barn i bevegelse

idéhe[fte]

K: [Ja det] kan godt hende [det] er greit

B: [<H Ja H>]

ja

K: [Jeg bare lurte på]

B: [Skal vi se]

<A men nå kjører jeg ut= noen --

jeg kan også kjøre ut hele lista A> hvis du (H) syns det jeg har fått --

(0.7) oi .. ja

K: @@@

B: @@ <P <@ det var min egen feil

jeg trykte feil @>

så det er greit nok P>

K: <P @ P>

B: <P H ja H> P>

K: (1.6) Nei det vi leiter etter er egentlig (1.1) litt på en måte [historikk også over (2.0) hva barn]

[((B SØKER))]

vi trur det at barns (1.2) motoriske ferdigheter (0.6) har blitt svekka i det

[sener]e

B: [Ja]vel ja akkurat ja

K: XXXX og så skal vi ha sånn prosjekt om det på skolen

B: Ja

K: (0.9) Det er det vi trur da men vi vet [ikke]

- B: [Ja] men vet ikke helt
 nei men (H) vi kan jo se på det vi har
 også som sagt så (H)
- K: Om det er noe forskningsgreie på det
- B: Eh= så kan vi= (0.6) kan jeg kjøre ut til deg to sånne sider= for deg
 [...]
- B: Men den den som heter Barn i bevegelse fysisk fostring i barnehage og skole
 den skulle vel kanskje vært
- K: Ja
- B: all right å titte på
- K: Ja
- B: Ja
- K: Jeg er mere ute etter på en måte historie da
 så det litt forskning og sånn jeg ser etter da
- B: Mhm (1.0) der er de= der

Samtalen åpner med at brukeren spør etter litteratur om prosjektet *Barn i bevegelse* som Sylvia Brustad og Gudmund Hernes satte i gang i 1996. Ved søk i BIBSYS har bibliotekaren funnet en artikkelsamling som heter *Barn i bevegelse*, men hun er ikke sikker på om dette dokumentet er det samme som det brukeren er interessert i. Hun vil derfor ”kjøre ut” den bibliografiske beskrivelsen slik at de kan vurdere relevansen (”så kan vi (0.5) se på den”). Mens hun konsentrerer seg om utskriften, lurer brukeren på om det er noe forskning på barn i bevegelse. Han starter også på en nærmere presisering av hva han ønsker (”noe= / det vi er ute etter er om,”), men får ikke fullført turen før bibliotekaren avbryter⁶¹ ham med en replikk som viser at hun fokuserer på søkingen heller enn på brukeren og hans behov (”eh idéhefte står det / Barn i bevegelse / idéhefte”). Mangelen på et passende andreledd kan forklares med at hun er opptatt med annen aktivitet utenfor samtalen. Den delte oppmerksomheten mellom PC og bruker legitimerer til en viss grad fraværet av svar. Hun framstår som en person som er opptatt med å hjelpe brukeren ved at hun fortsetter med sitt. Likevel er dette en svært dominerende handling. Ifølge Linell (1991a) kommer dominans til uttrykk når A har tilgang til ressurser på bekostning av B, det vil si når B kunne eller ville ha bidratt mer om han eller hun hadde hatt mulighet. Her er brukeren i ferd med å gi flere opplysninger om hva han

⁶¹ Ved å stanse midt i en ytring, viser brukeren at han blir avbrutt.

ønsker, men bibliotekaren fratar ham retten både til å fullføre turen og til å introdusere nytt delemne. I stedet for å akseptere initiativet fra brukeren, tar hun kontrollen ved å hindre at spørsmålet kommer opp som emne i samtalen.

”En respons på ett initiativ är adekvat om den fungerar så att dialogens parter genom responsen och dess accepterande lämnar det tidigare initiativet” (Linell 1987 s. 49). Ved å starte på en gjentagelse av spørsmålet (”jeg bare lurte på”), signaliserer brukeren at han ikke har mottatt et tilfredsstillende svar, men da det oppstår en kamp om ordet idet partene begynner å snakke på likt, velger han å gi opp. Når begge starter samtidig, oppstår det en konkurransesituasjon hvor deltakerne må kjempe om hvem som skal beholde ordet. Her øker bibliotekaren stemmestyrken og med denne overdøvelsesstrategien vinner hun. Det betyr ikke at brukeren forlater temaet. Han gjentar enda en gang hva han ønsker (”nei det vi leiter etter er egentlig (1.1) litt på en måte historikk også over (2.0) hva barn / vi trur det at barns (1.2) motoriske ferdigheter (0.6) har blitt svekka i det senere”), uten at bibliotekaren tar fatt i opplysningen og bruker den som utgangspunkt for den videre gjenfinningen. Heller ikke da spørsmålet stilles for tredje gang (”om det er noe forskningsgreie på det”), gir bibliotekaren et relevant svar. Hun fullfører i stedet den påbegynte turen hvor fokuset ligger på utskriften (”eh= så kan vi= (0.6) kan jeg kjøre ut til deg to sånne sider= for deg”). Det er først da brukeren mot slutten av samtalen presiserer at han er ”mere ute etter på en måte historie da / så det er litt forskning og sånn jeg ser etter da”, at bibliotekaren signaliserer at hun hører hva som er sagt (”mhm”). Men i motsetning til de øvrige samtalene der bibliotekaren med ”mhm” kan vise at brukerens forespørsel er mottatt og til behandling, synes denne responsen å uttrykke at hun ikke ønsker å gå videre med spørsmålet. Det understrekes også av ytringens siste del, der hun etter en pause på 1 sekund velger å snakke om utskriften igjen (”der er de= der”). Aktiviteten filtrerer ikke bare informasjonen fra brukeren, men blir også en unnskyldning for ikke å svare.

I denne samtalen kommer overhøringene tydelig fram gjennom avbrytelse og manglende svar. Bibliotekaren gir riktignok responser, men de er enten ’ikke-fokale’, det vil si at de knytter an til egne tidligere ytringer og ikke til samtalepartnerens, eller så er de minimale kvitteringer som viser oppfattelse, men ikke forståelse eller aksept av forespørselen (”ja vel ja akkurat”, ”mhm”, ”ja” osv.). Brukeren på sin side, viser at han blir overhørt ved å gjenta initiativet flere ganger og ved ikke å produsere positive evalueringer til bibliotekarens forslag (”kan godt

hende det er greit”). Siste gang signaliserer han til og med eksplisitt at han ikke er fornøyd (“jeg er *mere* [uthevet her] ute etter [...]).

Linell (1990a) skriver at en strikt sekvensialisering av ekspert-lekmann-interaksjonen fører til at ikke alle emner eller problemer ’slipper inn’ overalt i samtalen. Det gjelder ”att säga eller göra rätt sak på rätt ställe” (Linell 1990a s. 26). Disse ’reglene’ og rutine oppfattes ikke alltid av lekmannen, og hans opplysninger kan derfor komme på ’feil’ sted i samtalen. Dette kan medføre at opplysninger som gis, ignoreres eller glemmes bort av eksperten. I eksempel 127 har bibliotekaren allerede startet ’behandlingen’ da presiseringen kommer, og hun lar seg derfor ikke påvirke av ny informasjon, selv om opplysningene som brukeren kommer med, er essensielle for å kunne gi ham et relevant svar. Fordi hun befinner seg i søkefasen, ’passer’ ikke brukerens presiseringer inn. Gjenfinningen følger en viss ordning, og for bibliotekaren kommer tilleggsopplysningene for ’sent’ i samtalen. Det medfører at hun ikke åpner for presiseringene.

Et passende andreledd mangler også i neste interaksjon, men i motsetning til brukeren i samtalen over, er ikke denne brukeren like pågående. Han gir opp etter å ha repetert spørsmålet én gang.

Eks. 128 (idb 20)

B: Det kan jo hende vi har noe mindre= (H) .. 'om han
[((B BLAR I EN PERM))]

K: [Ja (0.8) hvis det er
det er for eksempel ikke skrevet en= (0.7) science fiction litteraturhistorie- (1.5) sak
(1.0) je vet det er kommet ut en sån[n]

B: [M]=hm

K: fantasilitteratur i hvert fall]
(4.2) ((B BLAR))

B: Da er ikke varn ikke med her
nei da får vi se hva vi har i (0.7) katalogen

K: Ja
[...]

B: (H) Han er jo såpass ung enda og at det er begrenset hva som er= (0.8) eh skrevet

K: Nei

(3.6) for det er ikke skrevi noe sånn egen bok om norsk science fiction-litteratur

(1.3) fordi (2.5) det som står i de herre her

B: Ja

K: det har jeg lest

B: Det har du lest ja

(2.6) <P (H) da skal vi se= P>

(1.8) (H) vi har den som heter Linjer i norsk prosa

Utdraget er hentet fra en samtale hvor brukeren ønsker litteratur om Jon Bing som forfatter. Han lurer først på om biblioteket har "noe avisutklipp", om det "eventuelt er skrevi noe om forfatterskapet hans i en eller annen litteraturhistorie", eller om det er "kommi ut noe biografi omn", men da bibliotekaren svarer benektende på det, spør han om det ikke er "skreve en= (0.7) science fiction litteraturhistorie- (1.5) sak". Brukeren får imidlertid ikke noe relevant svar (responsen "m=hm" er knyttet til "je vet det er komme ut en sånn"). I stedet for å svare, fortsetter bibliotekaren å lete i permen. Aktiviteten gir henne tid til å tenke, samtidig som den til en viss grad også gir henne alibi for manglende respons. Men da spørsmålet heller ikke besvares neste gang det stilles, og det ikke gis noen forklaring på hvorfor svaret ikke kommer, tegner det seg et mulig mønster i disse to samtalene. Når referansespørsmålet mottas, ser bibliotekaren for seg hvordan oppgaven skal løses og lar seg derfor ikke påvirke av nye innspill fra brukeren. En kan tenke seg at hun konstruerer et slags 'diagnose- og behandlingskart' når spørsmålet presenteres, for deretter å stake opp en kurs som hun så navigerer videre etter. I perioder blir hun så opptatt av denne navigeringen at eventuelle nye initiativ fra brukeren ikke oppfattes som interessante for den videre gjenfinningen.

Det er likevel klart at bibliotekarene i disse samtalene ikke bare bryter reglene for turtildeling som sier at når en taler tildeler én bestemt person turen, så har denne personen *plikt* til å ta neste tur (Sacks 1974). Betingelsene som første delen av et avpasset par stiller (conditional relevance, jf. Schegloff cop. 1972b), oppfylles heller ikke. Dersom førsteleddet er et spørsmål, kreves det at andre delen er et svar på spørsmålet. "A basic rule of adjacency pair operation is: given the recognizable production of a first pair part, on its first possible completion its speaker should stop and a next speaker should start and produce a second pair part from the pair type of which the first is recognizably a member" (Schegloff 1973 s. 296).

Bibliotekaren i eksempel 127 viser i tillegg passivitet i innsamlingen av informasjon ved å ignorere spesifiseringene brukeren gir om eget informasjonsbehov. Resultatet er at samtalen blir mindre målrettet mot en løsning av brukerens ærend, noe som igjen kan føre til at interaksjonen blir unødvendig lang, og at brukeren føler seg lite tilfreds med resultatet (Ravn 2003). Dermed reduseres også total kvaliteten på svaret, som etter min modell påvirkes av både transaksjonstid og brukerens opplevelser.

Å 'tale for døve ører' trenger imidlertid ikke å være ensbetydende med lengre interaksjonstid. En bruker som opplever at bibliotekaren viser liten interesse for spørsmålene hans, kan føle situasjonen så ubehagelig at han vil avslutte samtalen så raskt som mulig. Ut fra de referanseintervjuene som er analysert på mikronivå, har jeg ikke funnet et slik mønster i disse samtalen (selv om det er ille nok at jeg møter to eklatante eksempler i et materiale på tjue), men spørsmålet er interessant og kan være et mulig tema for videre forskning.

Det er også et brudd på samtaleregulene når bibliotekaren i neste eksempel forsøker å ta over turen mens brukeren snakker.

Eks. 129 (idb 20)

K: Je lurte på om du har noe avisutklipp

(1.7) diverse sånt jeg

informasjon 'om han

(10.0) ((B HENTER EN PERM BLAR))

eller om det eventuelt er skrevi noe om forfatterskapet hans i e[n eller annen litteraturhistorie]

B: [Altså (0.5) så] du

har ikke undersøkt det nei

K: Jeg har [bare]

B: [Nå skal] vi bare se om,

K: lest det som står i den derre nye litteraturhistoria

[...]

B: (H) Her er det= akkurat 'her er det (0.6) hans eh= produkter

K: Ja

B: <H altså= H> kronikker og sånn

((B BLAR))

K: Ja du [vet ikke]

B: [og det] det vil du
det er du ikke interessert i

K: Nei

Om det i sjuende linje er avbrytelse eller en feilberegning av turskiftepunkt kan diskuteres. Etter "forfatterskapet hans" kommer et potensielt turskiftepunkt, og overlappingen kan derfor skyldes at bibliotekaren kommer inn på 'feil' sted. De to neste forekomstene synes imidlertid å være avbrytelser. Der bryter hun samtalepartnerens rett til å snakke ferdig ved å komme inn midt under en turkonstituerende enhet. Det er ingen tegn til at brukeren skal stoppe da bibliotekaren innleder med nye replikker. Dessuten varer overlappingene til brukeren stanser å tale (selv om brukeren tar igjen ordet før bibliotekaren rekker å avslutte første gang). Det forsterker inntrykket av at dette er rene avbrytelser. Bibliotekaren utpeker også brukeren som neste taler ved spørsmålet "altså (0.5) så du har ikke undersøkt det nei", men fratar ham etterpå ordet.

De to siste ytringene som produseres i overlapp, er knyttet til bibliotekarens tidligere aktivitet eller utsagn (jf. Nordman 2002).

Jeg har tidligere vært inne på ulike former for asymmetri. I de institusjonelle samtalene vil asymmetrien likevel være størst når det gjelder fordeling av makt og rettigheter (Nordberg 1988). Rollen som bibliotekar gir henne tilgang til mer avanserte søkeprogrammer, og som ekspert er det hun som avgjør hva slags opplysninger som trengs for å ta en beslutning (Linell 1990a). I eksempel 129 kan en si at spørsmålet om en litteraturhistorie kanskje ikke er essensielt for utfallet av interaksjonen - det finnes så mye litteratur ellers om Jon Bing - men for brukeren som ønsker en oversikt over forskning på barns bevegelse, har spesifiseringen betydning for resultatet. Likevel avgjør bibliotekaren at dette aspektet ikke skal vektlegges i samtalen. Strategien som brukes både der og i eksempel 127, er å styre samtalen vekk fra brukerens spørsmål ved ikke å produsere relevante andreledd. Dermed unngår hun at brukerens presisering blir tema, og at samtalen tar en uønsket retning. Selv om rollen som bibliotekar gir henne ansvaret for den overordnede strukturen i referanseintervjuet, er det opp til den enkelte bruker å avgjøre hva han ønsker å ta opp som tema i samtalen. Dersom bibliotekaren benytter sine turer til å forhindre det, må det betegnes som kontroll og dominans (Linell 1990b).

Ikke å justere samtalen underveis er én 'dominansstrategi', en annen bibliotekaren gjerne bruker, spesielt i samtale med unge brukere der asymmetrien er ekstra stor på grunn av forskjellen i alder, er å påpeke fortreffeligheten til de dokumentene hun plukker fram. Evalueringene er uttrykk for at hun, i motsetning til brukeren, *vet* noe om dokumentene, samtidig som hun ved å uttale seg om den subjektive relevansen, råder eller 'styrer' brukeren mot å akseptere tilbudene hun presenterer ("så den var kanskje ikke så dum", "ser ut som døm skulle være brukbare begge de to der da", "da skulle du vel ha en del stoff"). I rollen som bibliotekar er det fullt ut legitimt å fortelle brukeren hva biblioteket har av relevant litteratur, men neste eksempel viser at hun gjerne går utover dette når hun snakker til yngre brukere.

Eks. 130 (idb 32)

B: Der er jo ei som heter Norsk mat

(1.7) norsk matskikk

K: Mhm

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

K: [Ja]

nei det,

(6.0) ((B TAR UT BOK))

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

K: (0.7) Mhm

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

[...]

B: Og der er den som heter Mat til hverdag og fest

K: Mm

B: gamle matretter fra Storevik

K: Ja

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

Den samme strategien finner jeg også i de to neste utdragene, der bibliotekaren styrker tilbudet ved å gi brukeren gode grunner for å akseptere det. Rådene synes enten å være basert på kunnskap om bøkene ("den her ser jo veldig barnslig ut men den er egentlig ikke så dum"), eller på et inntrykk av dem. Dersom de ikke bygger på kunnskap, uttrykkes de gjerne som en mening ("je trur kanskje den 'der er (KREMTER) .. (H) er greiest"). Like fullt framhever hun

også gjennom disse ytringene sin egen styrke. Ved å uttale seg om relevans, viser hun faglig tyngde.

Eks. 131 (idb 82)

B: <P Skal vi se= P>

(6.3) ((B TAR UT BOK))

Frelsesarméen i Norge

K: Mhm

B: [((B BLAR))]

[Den her ser jo veldig barnslig ut men den er egentlig ikke så dum hvis <P du bare]

(0.8) kikker litt .. på den P>

Eks. 132 (idb 2)

(9.0) ((B BLAR I EN RINGPERM))

B: Her står det jo en del stoff utover

du kan bla litt her mens je ser på skjermen du

(111) ((B SØKER)) (B MUMLER INNIMELLOM)

æh= æ skal finne litt på= .. i kjellern i magasinet til deg

K: (0.4) Ja

B: Jeg kan jo og vise deg hvor hen= det står om Internett på hylla 'her borte da

K: Okei

B: Men du kan godt bla i det der mens jeg går i kjellern du da

(205) ((B GÅR NED OG HENTER KOMMER OPP IGJEN))

Je tror kanskje den 'der er (KREMTER) .. (H) er greiest

for den har jo både teori og praksis

K: Mhm

B: (1.3) Og= ja åtteognitti va den der (H)

K: Mhm

(3.5)

B: Og så tok jeg med ei her som=

den er for begynnere men du kan jo sjå på den

K: (0.4) Ja

B: Og så er det den om datakommunikasjon

K: (0.4) Okei ja

- (0.7) og dette her er a?
- B: (H) Ja det er nok,
- K: (0) Denne her a?
- B: Ehm= je veit ikke helt nøyaktig hva den handler om sånn
- K: [Nei]
- B: (H) [men] je trur det er litt mer= (1.3) omkring det ifra (0.6) (H) eh= samfunnet si side kanskje
- K: (0.4) Okei
(0.6) eh== me=n (1.6) er detta herre historien detta her da
(0.4) er det det
(1.1) når den ble lagd og sånne ting
- B: (H) Eh je har ikke sett så nøye i den så det kan jeg itte sei deg sikkert
(0.6) (H) du får kanskje ta dem med deg bort på lesesalen her og sett deg og [kikke] litt i dem
- K: [Eh=]
der borte?
- B: Ja .. mhm
(0.7) du kan godt ta med den permen der og sjå på den der og
- K: Ja
((SAMTALEN STOPPER))

Ekspertrollen innebærer at bibliotekaren skal gi brukeren svar, men dersom referansespørsmålet er av emnemessig karakter, må brukeren selv vurdere svaret ut fra eget behov. Denne relevansvurderingen tar tid, og av praktiske grunner utføres den derfor som oftest i etterkant av interaksjonen. Her blir imidlertid brukeren bedt om å foreta en relevansvurdering umiddelbart ("du kan bla litt her").⁶² Den foretrukne responsen i form av handling holdes imidlertid tilbake. Det tyder på at brukeren ikke er interessert i å vurdere dokumentet. I denne situasjonen er tausheten "rejection implicative" (Davidson 1987). Brukeren ønsker derimot å se hva som finnes av internettbøker "på hylla", men dette blir ikke fulgt opp. Bibliotekaren går i stedet ned i magasinet. Før hun forlater brukeren, gjentar hun

⁶² Oppfordringen (directive) er antagelig et resultat av at artikler ikke lånes ut. De kan bare benyttes i biblioteket, eventuelt kopieres og tas med hjem.

oppfordringen ("du kan godt bla i det der")⁶³ - uten at brukeren følger det direkte rådet. Det kommer fram av observasjonsskjemaet. Først da oppfordringen repeteres nok en gang ("du kan godt ta med den permen der og sjå på den der og"), kommer det et svar i form av en minimal respons ("ja"). Responsen sier ikke noe om hvorvidt brukeren vil følge rådet eller ikke, selv om bibliotekaren oppfatter den som aksept. Umiddelbart etter at samtalen stopper, forlater hun brukeren og går tilbake til skranken. Dermed signaliserer hun at brukerens svar blir tolket som et tegn på at rådet vil bli fulgt. Dette skyldes kanskje at brukerens respons kommer i tillegg til oppfølgingsspørsmålet "eh= der borte" som viser at han akter å ta med seg dokumentene bort på lesesalen.

Landqvist (2001) skriver at oppfordringer som gjentas, kan ha en argumentativ funksjon i de samtaler der mottakeren er lite villig til å følge de rådene som gis. I eksempel 132 synes gjentakelsene å være brukt slik. Fordi bibliotekaren vurderer litteraturen i permen som relevant, prøver hun ved hjelp av gjentakelser å overtale brukeren til å se på den. Slik øker hun rådets gjennomslagskraft (Landqvist 2001).

Gjennomslagskraften er også avhengig av formuleringen som brukes, og her appellerer hun til brukeren ved å benytte det personlige pronomenet "du" ("du kan bla litt her", "du kan godt bla i det der", "du kan godt ta med den permen"). Dermed definerer hun klart hvem som skal utføre oppgaven.

Enkelte språklige konstruksjoner vil begrense mottakerens handlemfrihet sterkt, mens andre bare i liten grad innebærer tvang og derfor kan ses på som forslag (Landqvist 2001). Å avgjøre styrken på oppfordringer er imidlertid ikke lett, selv om flere forfattere klassifiserer dem fra sterke (aggravated) til svake (mitigated) (bl.a. West 1990). Denne inndelingen er delvis basert på språklig konstruksjon, men dette inndelingskriteriet synes ikke å være tilstrekkelig for mitt materiale. Her finner jeg ingen direkte forbindelse mellom syntaktisk form og styrken på påleggene. I eksempel 132 tilsier "kan" og "kanskje" at brukeren selv kan velge om han vil følge bibliotekarens råd eller ikke. Rådet presenteres som et alternativ, men oppfordringene har bydende intonasjon. I tillegg viser gjentakelsene at hun ikke godtar noe annet enn aksept. Rådene blir dermed sterkere enn det hjelpeverbet "kan" tilsier og ligger nok nærmere "imperatives" enn "permission provisions", for å bruke Wests klassebetegnelser

⁶³ Hvis andre delen av et avpasset par mangler, fører fraværet av respons til en repetisjon av parets første del (Schegloff cop. 1972b).

(West 1990). Her har brukeren ”no choice but to do whatever told” (Shapiro 1978, gjengitt etter West 1990 s. 92). Rådene gir ikke rom for brukerens egne ønsker.

Å be brukeren utføre bestemte handlinger er en inntrenging i handlingsrommet og slik en klar trussel mot brukerens negative ansikt. Hvor sterk trusselen er, avhenger imidlertid av hvor store forpliktelser rådene medfører (Landqvist 2001). I tillegg vil trusselens styrke også påvirkes av forholdet mellom partene. En ansiktstruende handling utført av den som har størst makt, er en mindre trussel enn en tilsvarende handling utført av den ’svakeste’ parten i forholdet (Landqvist 2001). Dessuten vil et råd i en E-L-samtale hvor begge parter er interessert i å nå et felles mål, være mindre truende enn en oppfordring gitt i andre typer samtaler. Trusselen mot ansiktet minskes også ved at bibliotekaren framstiller det som om partene skal dele på gjenfinningsarbeidet (”du kan bla litt her mens je ser på skjermen du”, ”men du kan godt bla i det der mens jeg går i kjellern du da”). Det gjør brukeren mer likeverdig, samtidig som begge sparer tid ved at han trekkes inn i prosessen. Dermed høres det ut som det er positivt å følge hennes råd. Handlingen må likevel karakteriseres som dominerende fordi hun avgjør hva som skal skje, på brukerens vegne, uten at han spesifikt har spurt om råd. Brukeren har gjennom referansespørsmålet bare bedt om forslag på passende litteratur.

Analysen gjort i dette kapitlet bekrefter den sosiale distansen en i utgangspunktet har mellom partene i referanseintervjuet. I stedet for å benytte strategier som minsker den sosiale avstanden og øker det gode samtaleklimaet, bruker bibliotekaren sin posisjon til å avgjøre hva som kan tas opp som tema i samtalen, til å uttale seg om subjektiv relevans og til å ’dirigere’ brukerens aktiviteter. Både bruker og bibliotekar skulle i utgangspunktet være interessert i å etablere et godt samtaleklima, men det bildet som tegnes her, viser til tider det motsatte. Når bibliotekaren går ut over de vanlige diskursive rettighetene som er forbundet med hennes rolle som bibliotekar, viser hun ikke bare liten respekt for samtalepartneren. Hun bruker også sin makt til å øve innflytelse og dominere samtalen.

2.2.7 Regulering av nærhet

Nærhet etableres og signaliseres i kommunikasjon gjennom at taleren [...] trer fram i ytringene som person og uttrykker et visst følelsesmessig engasjement (Svennevig cop. 2001 s. 133)

Ulike mellommenneskelige relasjoner involverer ulike grader av solidaritet (Svennevig 1997). Forholdet mellom bibliotekar og bruker er en relasjon som i utgangspunktet ikke er basert på følelsesmessig tilknytning, men det affektive forholdet kan klart utvikles, blant annet gjennom bruk av nærhetsstrategier. Når referanseintervjuet preges av distanse, skyldes det i første rekke at deltagerne som oftest er lite synlige i kommunikasjonen. Stilen er gjerne upersonlig og saksorientert, og partene holder avstand ved å vise ulike former for respekt. Mønsteret er imidlertid ikke uniformt. Jeg finner også sekvenser hvor bibliotekar og bruker benytter taleformer som skaper nærhet og jevnbyrdighet. For eksempel åpnes samtalene ofte med ”hei”, slik de to neste utdragene viser.

Eks. 133 (idb 57)

B: Hei

K: Åhja du 'var ledig ja
jeg var ikke helt sikker

Eks. 134 (idb 140)

B: Hei

K: Ska vi se=
.. har du noen bok om tai chi

Måten samtaledeltagerne formulerer seg på i sine første ytringer, gir et bilde av hvordan de plasserer seg selv i forhold til samtalepartnern (Hutchby 2002). Ved å åpne med ”hei”, orienterer bibliotekaren seg mot en symmetrisk posisjon, og dette initiativet besvarer brukeren med å benytte ”du” i neste tur. I eksempel 134 framstiller han til og med forespørselen som et spørsmål til bibliotekaren som individ (”har du noen bok om”). Men samtidig som brukeren svarer med ”du”, bringer han gjennom responsen samtalen inn i den institusjonelle rammen igjen, noe som kan være en måte å gjenopprette sosial orden på (Anderson 1988). Med den justerer han seg inn på de på forhånd gitte rollene partene har.

Det er uklart om bibliotekarens uformelle hilsen er en nærhetsmarkør, og/eller et utslag av hva Knudsen (1996) kaller for hyggementaliteten i dagens samfunn. Den kan også være et resultat av informaliseringsprosessen som synes å pågå i den offentlige diskurs (Adelswärd 1995). I de moderne vestlige samfunn ser en nå en tendens til at mange former for offentlig samtale mer og mer tar opp i seg mønstre fra den uformelle samtalen. Dette gjelder til en viss grad

også referanseintervjuet. Ved å bruke intimitet som strategi, plasserer bibliotekaren samtalen nærmere den private og uformelle diskursen enn den offentlige og formelle. Referanseintervjuet har i likhet med de andre offentlige samtalerne spor i seg av det Fairclough (1993) omtaler som "synthetic personalization" eller "conversationalization" (Fairclough 1995).

I kapittel 2.2.5 knyttet jeg bruken av personlig pronomen opp mot ekspertrollen og truslene mot den. Det er imidlertid helt klart at disse pronomenene også er med på å redusere avstanden mellom partene. Når bibliotekaren for eksempel taler om "vi" i forbindelse med aktiviteter, som hun kunne ha utført alene, signaliserer det både nærhet og jevnbyrdighet.

Eks. 135 (idb 52)

B: Nei men vi kan gå og se på ei en (1.1) (H) en bo- bokverk som heter Jordens befolkning
så tenker jeg nok vi kan finne noe 'der

Eks. 136 (idb 55)

B: Hvis vi 'se=r på de bøkene om innredning kanskje

[...]

B: (0.9) Skal vi (0.5) stikke bort å se

K: Ja

B: da i første omga[ng]

K: [Mhm]

B: (2.2) se om vi finner om boligtekstiler i de innredningsbøkene

Eks. 137 (idb 36)

B: (8.1) (H) Men= vi kan se på hylla her borte også

Ved å inkludere brukeren i den aktuelle handlingen, framhever bibliotekaren at de to spiller på samme lag, og at forholdet mellom dem er preget av samarbeid og solidaritet. Nærheten forsterkes også gjennom implisittethet. Bibliotekaren tar det for gitt at brukeren vil samarbeide for å nå det felles målet.

Partene søker også nærhet når de i sine henvendelser til samtalepartneren, er personlige og direkte slik som i utdragene under.

Eks. 138 (idb 2)

B: Jeg kan jo og vise deg hvor hen= det står om Internett på hylla 'her borte da

K: Okei

B: Men du kan godt bla i det der mens jeg går i kjellern du da

Eks. 139 (idb 55)

B: Vil du begynne å kikke [på hylla] der først

K: [Ja]

det kan jeg gjøra

Eks. 140 (idb 108)

K: (0) Altså da er det samme samlinga som du --

.. søkte du på det eller?

B: Jeg søkte på --

men da kan jeg søke på 'det også for sikkerhets skyld

Om "du" eller "jeg" velges, avhenger av hvem som er ansvarlig for handlingen. Ligger ansvaret hos taleren, benyttes "jeg" ("jeg kan jo og vise deg", "mens jeg går i kjellern", "ja det kan jeg gjøra", "jeg søkte på --", "da kan jeg søke på 'det også"), er det plassert hos mottakeren, velges "du" ("du kan godt bla", "søkte du på det eller?").

Jeg har tidligere vist at latter gjerne brukes i forbindelse med problematiske kommunikative handlinger. Det forekommer imidlertid også sekvenser hvor latteren kan relateres til noe morsomt, noe som inviterer partene til å le. Men i likhet med hva Landqvist (2001) finner i telefonsamtaler til Giftinformationscentralen, forekommer denne typen latter sjeldnere. Når den dukker opp, er det gjerne i forbindelse med litteratur som blir foreslått eller gjennomgått. I utdraget under er det boktitler som utløser latteren.

Eks. 141 (idb 80)

B: (2.0) Børssvindlere @ <@ Kapitalplassering @>

K: <@ Oppløftende titler @>

B: @@@@ @ Jada

Latteren i stemmen til bibliotekaren inviterer brukeren til å reagere, til å "join in the experience and to take the same perspective" (Adelswärd 1989 s. 116). Latteren blir et instrument til å etablere og demonstrere et godt samtaleklima, samtidig som den reduserer avstanden mellom bruker og bibliotekar.

Det neste eksempelet er vanskeligere å tolke, men latteren opptrer også her i en situasjon som kan oppfattes som komisk.

Eks. 142 (idb 52)

B: (H) Det er veldig mye sånn USA Nord-Amerika Sør-Amerika (1.8) Afrika
ikke Australia

K: (0.9) Har du 'ingen ting på Australia

B: Ska vi sjå
det var rart

K: @@
(0.7) Det det er veldig rart hva?

I denne samtalen er det spørsmål etter litteratur om aboriginer. Bibliotekaren har søkt på "urbefolkning", men har ikke funnet noe om Australias urbefolkning ("ikke Australia"). Med vekt på "ingen" (i tredje linje) synes brukeren å stille seg tvilende til resultatet, og i neste ytring sier bibliotekaren seg enig i det ("det var rart"). Hva som er rart, kommer ikke fram. Hun kan synes det er merkelig at biblioteket ikke har bøker om aboriginene, men "det" kan også relateres til indekseringen eller søkingen og resultatet av den. Dersom det er slik at biblioteket har bøkene, men at bibliotekaren ikke greier å gjenfinne dem, vil det være en trussel mot bibliotekarens positive ansikt, og latteren kan da relateres til ansiktsbevaring. Men da brukeren like etterpå ikke bare uttrykker enighet, men til og med synes at "det er *veldig rart*"⁶⁴, reduseres sannsynligheten for at latteren har noen ansiktsbevarende funksjon. Kanskje kommer den ganske enkelt som en respons på "rart". Ordvalget gjør det mulig å forholde seg til "rart" som noe en kan le av.

Økt nærhet fremmer ikke bare solidaritet mellom partene, men gir også gevinster i gjenfinningen. Når avstanden mellom bruker og bibliotekar minker, snakker brukeren mer, og

⁶⁴ Vektlegging av adverbet er gjort av forfatteren.

resultatet er at han gir flere relevante opplysninger om seg og sitt behov enn når stilen er saksorientert. I neste utdrag ser en at bibliotekaren ved å vise interesse for emnet, oppnår det samme som når hun bruker oppfølgingsspørsmål eller emnefremmere. Et følelsesmessig engasjement fører til at brukeren på eget initiativ presiserer sine litteraturonsker. Dermed unngår bibliotekaren å følge opp med spørsmål som kan være en trussel mot brukerens integritet.

Eks. 143 (idb 55)

- K: Eh je skulle skrive en oppgave om 'boligtekstiler je
(0.6) eh (0.6) har dere noe (0.7) jeg <@ kunne gå og leite på da @>
- B: (1.2) Spennende tema
- K: (0) <P Kjøkken og stue og P>
(1.0) <A boligtekstiler før og nå lissom A>

Nærhetsstrategiene er likevel ikke nok til at en kan betegne referanseintervjuet som en samtale preget av en subjektiv stil. Dette kommer tydeligst fram i forholdet mellom rollene som bruker/bibliotekar og privatperson. Bare sjelden relateres forespørselen til livsverdenen. Brukeren sier ingen ting om bakgrunnen for referansespørsmålet, og bibliotekaren spør heller ikke om hva han skal bruke litteraturen til. I neste utdrag lurer hun ikke på om brukeren skal spekulere i aksjer da han forteller at han ønsker noe om "plassering / altså fond aksjer obligasjoner". En upersonlig saksorientering går foran personlig engasjement.

Eks. 144 (idb 80)

- K: Hei
.. jeg trenger noe sånn ø= økonomi=bøker
- B: Er det noe spesielt du er på jakt etter
- K: Ja egentlig
eller ikke noen forfatter
men noen litt sånn beskrivende om fond og aksjer
- B: Fond og aksjer !ja
er det noen andre= .. stikkord
- K: (1.4) Bank kanskje
(1.6) ((B NOTERER))
plassering

altså fond aksjer obligasjoner

altså en en mer sånn beskrivende økonomibok (0.7) eller tre @

B: @@

K: Så jeg får en --
altså flere sider av det

B: Jeg skjønner

De neste eksemplene hører med til unntakene.

Eks. 145 (idb 52)

B: (6.1) Je vet ikke je
studerer du detta her eller

K: Nei altså jeg har vært nere i Australia og jeg vil gjerne,

B: Ja

K: (0.9) Eh= men det er klart
der nere er det jo naturligvis veldig mye bøcker om detta her

B: (0) Ja

K: Men jeg skulle villa --
.. jeg har kjøpt en del ting der

Eks. 146 (idb 73)

K: Jeg er her for historie (1.4) komiteen da i= (0.7) <@kunstforeningen Storevik@>
@[@@]

B: [Storevik] ((B SKRIVER))

K: Jeg har sånn spesialoppdrag der @@@

Opplysninger som er knyttet til privatlivet, kommer først langt ut i interaksjonene. I eksempel 145 går samtalen mot slutten da bibliotekaren stiller spørsmålet om brukeren studerer ”detta her”, og i eksempel 146 holdes også opplysningene om at det er på vegne av kunstforeningen brukeren opptrer, tilbake. Nytteperspektivet vektlegges altså ikke i særlig stor grad, noe som kan føre til at viktig informasjon går tapt i ’jakten’ på svaret. Å gi opplysninger som er personlige er klart ansiktstruende ved at brukeren da blir den som ’selvutleverer’ og bibliotekaren den som ’kikker’. For bibliotekaren er imidlertid denne type informasjon viktig. Et godt resultat er avhengig av at bibliotekaren vet hvilket faglig nivå brukeren befinner seg

på, hvilke språk han behersker etc. Videre har bibliotekaren behov for en emnemessig presisering og begrensning for å kunne søke rasjonelt og effektivt (Hald 2001). Når disse temaene sjelden kommer opp i samtalen, kan det skyldes høflighet. Det kan også være en høflighetsstrategi fra brukers side når han er lite konkret i sin forespørsel, og tilsvarende fra bibliotekarens side når han ikke følger opp åpningsspørsmålet.

Eks. 147 (idb 29)

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

Eks. 148 (idb 82)

K: Har du noen bøker om Frelsesarmene
B: Bøker om Frelsesarméen
K: Mhm
B: Skal vi se=
(50.8) ((B SØKER))

Disse to utdragene kan stå som eksempler på at brukeren i løpet av samtalen gir svært lite av seg selv, og at bibliotekaren som ekspert viser liten interesse for brukeren. Ved å stille generelle og upersonlige spørsmål, inviterer brukeren til en objektiv stil, og dette besvarer bibliotekaren ved å akseptere åpningsspørsmålet som uttrykk for hans 'egentlige' behov.

2.2.8 Oppsummering

I motsetning til de uformelle samtaler der en tenker seg at det ikke finnes noen forutbestemt rollefordeling (Linell 1990a), kjennetegnes referanseintervjuet av at partene har komplementære roller. Gjennom referansespørsmålet plasserer brukeren bibliotekaren i en posisjon som "holder of knowledge" (Hutchby 2002) ("har du noen bøker om Internett"), og bibliotekaren besvarer dette ved å ta på seg 'bibliotekaridentiteten' ("ja er det noe mer spesifikt .. innafor Internett du= tenke eller"). Allerede i åpningen preges samtalen av at den ene har rollen som ekspert, den andre som lekmann. Denne rollefordelingen skaper i seg selv et asymmetrisk forhold mellom partene, en skjevhet som øker når bibliotekaren som

profesjonell viser at hun har "right to know" (Heritage 1997) ("hvilken skole er det du går på", "studerer du detta her"), mens brukerens spørsmål ignoreres om de kommer på 'feil' sted i prosessen. Som ansvarlig for referanseintervjuet, benytter bibliotekaren seg av makten hun har til å overhøre innspill som ikke passer inn i 'dagsordenen', selv om dette tilhører unntakene.

Dominansen er også tydelig når dokumentene presenteres. I samtale med unge brukere framstiller hun gjerne litteraturen hun har funnet, som mest relevant. Måten hun 'overtaler' brukeren på, er å påpeke titlenes fortrefelighet.

Brukeren på sin side setter sjelden eksplisitt spørsmålstegn ved bibliotekarens litteraturforslag. Dersom han ikke er fornøyd, holder han enten responsen tilbake, eller så gir han utilstrekkelige svar. For ikke å true ekspertens ansikt, benytter han seg av indirekte språkhandlinger. Denne strategien bruker han også i åpningsspørsmålet. Sjelden ber brukeren direkte om hjelp. I stedet framstiller han referansespørsmålet som en konvensjonell indirekte anmodning, som et spørsmål om bestand eller som en motivasjon/forklaring (account) på hvorfor han har oppsøkt biblioteket. I tillegg toner han gjerne ned mengden ved å benytte uttrykk som "ei bok" og "hjelp meg litt".⁶⁵

Modifisering og forsiktighet er kjennetegn på forhold preget av distanse. Et annet kjennetegn er at partene sjelden trer fram i samtalen som privatpersoner. Dette er også mønsteret i referanseintervjuet. Brukerens ærend står i fokus, mens deltagerne som personer er lite synlige. Likevel finner jeg i enkelte samtaler eksempler på subjektivitet. Begge benytter gjerne "hei" som hilsen, og tiltaler de partneren med personlig pronomen, bruker de formen "du". Den sosiale relasjonen varierer altså noe fra sekvens til sekvens, og fra samtale til samtale.

Asymmetrien holder seg heller ikke konstant. Bibliotekaren gir enkelte ganger uttrykk for at hun mangler den faglige kunnskapen som skal til for å løse referansespørsmålet, andre ganger kjenner hun ikke faget brukeren er interessert i. Da overtar hun rollen som lekmann ("søtkirsebær hva er det"), mens brukeren blir ekspert. Dette er likevel ikke hovedmønsteret. Bibliotekaren innrømmer sjelden at referansespørsmålet eller gjenfinningen byr på problemer.

⁶⁵ Uthevingen er gjort av forfatteren.

Usikkerhet og manglende kunnskap som ødelegger den profesjonelle troverdigheten blir strategisk håndtert. Dersom svaret er negativt, legger hun skylden på samlingen heller enn på gjenfinningen.

I tråd med Brown og Levinsons modell (Brown 1988) legger bibliotekaren større vekt på høflighetsarbeid når hun snakker med voksne personer enn når hun prater med ungdom. I samtale med yngre brukere uttrykker hun seg oftere i 'klartekst'. Da oppfordrer hun gjerne ungdommene til å følge hennes råd, og trenger hun mer informasjon om brukeren og hans behov enn det han selv gir, benytter hun færre høflighetsstrategier enn det som er vanlig i referanseintervjuene ellers. Å skape et godt samtaleklima synes ikke å være så viktig i interaksjon med unge brukere.

Brown og Levinsons modell behandler strategier som taleren benytter for å minske trusselen mot samtalepartnerens ansikt (Brown 1988). Som vist i denne undersøkelsen, brukes ansiktsarbeidet også slik i referanseintervjuene, men i tillegg anvendes det i situasjoner som kan oppfattes som truende for taleren. Ved hjelp av latter, nedtoninger og forklaringer prøver både brukeren og bibliotekaren å opprettholde det sosiale selvet. Bibliotekaren arbeider først og fremst for å bevare sitt positive ansikt. Hun framstår som effektiv og dyktig, mens brukeren gjerne hegner om det negative ved å gi få personlige og sensitive opplysninger. Dermed signaliserer han respekt.

3 Oppsummering og konklusjon

Med utgangspunkt i kvalitet, service og referansetjeneste har målet med del 1 vært å vise at total kvaliteten på referansetjenesten påvirkes av flere variabler: Tid, bruker, bibliotekar, organisasjon, omgivelser og svar. Ut fra disse komponentene har jeg valgt å konsentrere min undersøkelse til samtalen mellom bruker og bibliotekar og bibliotekarens søking i egen katalog. Ved å kombinere analyse av tjue samtaler med observasjon og logging har det videre vært et ønske å kunne gi svar på følgende spørsmål: Hvilke samtaletrekk karakteriserer referanseintervjuet? På hvilken måte påvirkes total kvaliteten på referansetjenesten av typiske trekk ved samtalen og søkingen? I hvilken utstrekning har studien konsekvenser for det tradisjonelle synet på referanseintervjuet? I dette kapittelet prøver jeg å gi svar ved å sammenfatte og diskutere resultatene presentert i del 2.

3.1 Samtaleanalyse og kvalitetsbegrepet

I del 1 ga jeg en presentasjon av Garvins klassifisering av kvalitetsteoriene. Skal en bruke disse klassene for å si noe om min undersøkelse, kan en konkludere med at jeg har vært opptatt av både den produktorienterte, den standardorienterte og den brukerorienterte kvaliteten. Ved å måle antall negative svar har jeg ivaretatt det produktbaserte kvalitetssynet. Når jeg har undersøkt i hvilken utstrekning oppfølgingsspørsmål blir brukt, kan det karakteriseres som standardorientert kvalitet, der standarden er hentet fra den bibliotekfaglige litteraturen. Den brukerorienterte kvaliteten er blant annet målt ved ventetid. Observasjoner viser nemlig at den har betydning for brukerne. Gikk det for lang tid før de ble ekspedert, forlot de enten skranken eller så henvendte de seg til meg for å be om hjelp. Videre har kvalitet basert på brukernes opplevelser blitt undersøkt gjennom samtaleanalyse. Ved hjelp av samtaleanalyse og teorier om ansikt (Goffman 1982) og høflighetsarbeid (Brown 1988) har jeg registrert variabler som klart påvirker samtaleklimaet. Brukerens responser har fortalt noe om både hans opplevelser og forventninger, og til en viss grad også noe om hvorvidt forventningene hans har blitt innfridd eller ikke. Brukerens ytringer har dermed fungert som et slags mål på kvalitet. I tillegg har samtaleanalyse kombinert med Brown og Levinsons høflighetsteori bidratt med et sammenligningsgrunnlag. Ved hjelp av dem har det vært mulig å påvise at deltagerne til tider avviker fra 'normen', blant annet ved å vise manglende respekt for samtalepartneren.

Med måleinstrumenter som samtaleanalyse og teorier om høflighet og ansikt har jeg også kunnet si noe om kvaliteten på referanseintervjuet. Ulempen ved 'målingen' er at metoden som er brukt, er svært tidkrevende. Samtidig avdekker den detaljer ved samtalen som ellers ville blitt oversett. Og nettopp her ligger denne undersøkelsens styrke. En fokusering på "why that now" har gitt informasjon som tidligere studier ikke har fanget opp. Samtaleanalysen gir muligheter til å peke på samtalemønstre og eventuelle avvik, og slik kan metoden benyttes for å identifisere og sette søkelyset på strategier som synes å ha konsekvenser for kvaliteten.

3.2 Karaktertrekk ved samtalen

3.2.1 Innhold og struktur

I likhet med andre institusjonelle samtaler består også referanseintervjuet av klart atskilte deler eller faser. Samtalen starter med en åpning hvor kontakt mellom partene etableres. Dette skjer ved at brukeren 'anroper' bibliotekaren, som i neste tur besvarer anropet ved å vise tilgjengelighet. Disse handlingene kan skje på verbalplanet, men kan like gjerne foregå utenfor den verbale kommunikasjonen. Deretter introduserer brukeren sitt ærend. Dette gjør han ved å stille vage og/eller generelle spørsmål. Ønsket framsettes ofte i form av spørsmål om bestand, bare sjelden ber han eksplisitt om hjelp. Andre kjennetegn ved referanse-spørsmålet er at det helst ikke knyttes til den private sfæren. Dersom brukeren gir personlige opplysninger, kommer de gjerne langt ut i samtalen og som en respons på direkte spørsmål fra bibliotekaren. Dette styrker Taylors teori om at referansespørsmålet ikke uttrykkes på en måte som best dekker brukerens behov, men på en form som brukeren *velger* å benytte (Taylor 1968). Et vagt åpningsspørsmål som forteller lite om personen selv, kan altså være et bevisst valg fra brukerens side. I samtale med fremmede gir vi lite av oss selv (Taylor 1987, gjengitt etter Svennevig 1997).

Etter presentasjonen av brukerens ærend følger enten en kvittering på at bibliotekaren har mottatt spørsmålet (dermed behandles referansespørsmålet som dekkende for informasjonsbehovet), eller så er responsen første del av en innskutt sekvens som har som funksjon å presisere referansespørsmålet eller bekrefte at bibliotekaren har hørt eller oppfattet korrekt. Dette er hovedmønsteret, men det er også eksempler på at bibliotekaren kan svare med et fortsettelsessignal eller en respons som uttrykker forbauselse over et 'rart' og/eller

uventet spørsmål. Fortsettelsessignalene viser for øvrig å ha samme effekt som oppklarings spørsmål. Ved å vise at hun lytter, får bibliotekaren brukeren til å fortelle mer om hva han ønsker, uten at hun har bestemt hvilke aspekter som skal vektlegges, eller hvilken form svaret skal ha. Brukeren kan selv velge synsvinkel og med egne ord gi en spesifisering av behovet.

Et annet alternativ er å vise interesse for brukeren og hans ønske. En bibliotekar som gir uttrykk for engasjement, oppnår det samme som en som stiller spørsmål eller signaliserer at brukeren kan fortsette: Brukeren svarer med å gi flere opplysninger. Dette samsvarer med resultater fra analyser av lege-pasient-samtaler. Også der konkluderes det med at et mer hverdagslig samtalemønster kan lokke fram relevant informasjon som under en 'ordinær' konsultasjonen forblir skjult (Nordberg 1988). Det trenger altså ikke å være samsvar mellom graden av institusjonalitet og resultatet av samtalen. Opplysninger som eksperten trenger for å løse sin oppgave, kan gjerne komme som en følge av en uformell tone og en engasjert stil.

Etter denne ofte korte identifikasjonsfasen følger gjerne et søk i bibliotekets automatiske katalog. Aktiviteten innledes uten noen eksplisitt forklaring på hva som videre skal skje med spørsmålet. Bibliotekaren starter bare tastingen, mens brukeren overlates til seg selv. Bare i liten grad åpner samtalen mellom bibliotekar og PC for deltagelse fra brukeren. Referanseintervjuet består altså ikke av én dyade, men av to strengt atskilte samtaler. Den ene foregår mellom bruker og bibliotekar, den andre skjer mellom bibliotekar og PC.

Bare i én av tjue samtaler som er analysert på mikronivå, utgår søkesekvensen. Det betyr at katalogen blir brukt som et universalredskap, og at bibliotekaren ser på dokumentene som befinner seg i bibliotekets egen samling, som den beste svarkilden for ethvert spørsmål. Ulempen ved denne automatikken er at den hindrer bibliotekaren i å tenke på andre svarkilder, som for eksempel elektroniske dokumenter. Bare fem ganger i løpet av to hundre og tjueto interaksjoner besvares referansespørsmålet, eller deler av det, ved hjelp av Internett, til tross for at flere av referansespørsmålene som ender med et negativt resultat, enkelt kunne ha vært besvart ved hjelp av nettdokumenter. Når søk i egen katalog ikke gir resultat, brukes andre svarkilder bare i liten grad.

Søketermene som benyttes, er gjerne hentet fra åpningsspørsmålet. I stedet for å oversette brukerens ønske til egnede søketermer, velger bibliotekaren å bruke fritekstsøk, basert på

brukerens spørsmål. Hun viser liten fleksibilitet i å tenke på andre og/eller kontrollerte termer. Det medfører at svarlisten ofte ikke inneholder ønsket resultat. Enten får hun for mange treff, eller så oppnår hun ingen. Slik blir søkingen lite effektiv. En lett tilgjengelig liste over brukte emneord kunne vært til stor hjelp her.

Når bibliotekaren velger å bruke nøkkelord hentet fra referansespørsmålet, forholder hun seg til spørsmålet som et komplett og fullstendig bilde av informasjonsbehovet. Hun forutsetter også at ordene brukeren benytter, er de best egnede søketermene.

Søkingen følges av en forhandling om titler. Fasen innledes gjerne med bibliotekarens presentasjon av forslag til svar, basert på funnene i katalogen. Forslagene krever i neste tur en tilbakemelding fra brukeren. Analysen viser imidlertid at den ofte uteblir, eller kommer i ufullstendig form. Begge deler behandler bibliotekaren som avslag. Mottar hun slike responser, fortsetter hun å tilby nye titler inntil brukeren sier seg fornøyd, hun ikke har mer å foreslå, eller hun ser sitt oppdrag som fullført. Referanseintervjuet får dermed et interaksjonsformat som skiller seg noe fra det som gjerne framstilles i den bibliotekfaglige litteraturen. Samtalen består ikke utelukkende av paret referansespørsmål-svar splittet opp av innskutte spørsmål-svar-sekvenser. I forhandlingsfasen finner jeg sekvenser på tre turer hvor referansespørsmålet utgjør førsteleddet, tilbudet andre del og tilbakemeldingen fra brukeren tredje. Ser en hele samtalen under ett, kan bibliotekarens forslag og brukerens feedback ses på som innskutte sekvenser i en struktur hvor referansespørsmål-svar utgjør henholdsvis første og andre tur av et avpasset par.

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

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

skoleoppgaver behandles som ren rutine, samtidig som den unge brukeren stiller få krav til svaret. For ham synes samsvar i innhold mellom spørsmål og dokument å være nok. Likevel er det grunn til å sette spørsmålstegn ved praksisen som behandler emnespørsmål som forespørsler på lik linje med wienerpølse i lompe. Det er ikke bibliotekarens oppgave å ta stilling til subjektiv relevans verken ved å framheve dokumentenes fortreffelighet eller presentere svaret som det eneste rette. Målet må være å finne fram til dokumenter som brukeren virkelig trenger, i stedet for å få ham til å akseptere svar som er enkle å finne.

I likhet med andre undersøkelser viser også denne studien at oppfølgingsspørsmål blir lite brukt. Bibliotekaren ber sjelden om tilbakemelding på det endelige svaret.⁶⁶ Derfor vet en lite ut ifra samtaleene hvor fornøyd brukeren er med resultatet. Observasjonene viser imidlertid at svaret ikke bestandig blir like godt mottatt. Dokumenter bibliotekaren har plukket fram, kan legges vekk når hun er ute av syne, brukeren kan gå tilbake til referanseskranken og be om mer hjelp etter en stund, eller han kan selv fortsette å lete når interaksjonen med bibliotekaren er over. Særlig i transaksjoner som avsluttes med et negativt svar, viser brukeren at han ikke godtar svaret. Da fortsetter han gjerne med å lete selv, eller han gir uttrykk for at han ønsker å gå videre med spørsmålet til andre utenom biblioteket.

Det er for øvrig et karaktertrekk ved samtaleene at bibliotekaren presenterer det negative svaret som en 'mangel' ved samlingen heller enn som et resultat av gjenfinningen. Etter søkingen sier hun aldri at hun ikke har funnet noe. I stedet forteller hun at biblioteket ikke har den aktuelle litteraturen. Dermed skyver hun ansvaret for resultatet over på organisasjonen. Dette kan skyldes ansiktsarbeid. Ifølge Goffman (1982) prøver vi i samhandling med andre å bevare det positive ansiktet. Det innebærer blant annet at vi ønsker å beholde anseelsen i situasjoner hvor vår profesjonalitet er truet.

Når det gjelder avslutningen på samtalen, skiller denne seg til dels mye fra de avslutninger Schegloff (1973) beskriver. I motsetning til telefonsamtaler, kan referanseintervjuet bare stoppe opp uten at det har foregått noen form for avslutningsarbeid. Forklaringen kan ligge i at referanseskranken ikke er siste stopp på veien ut. Dersom brukeren ønsker å ta med seg dokumenter hjem, må han innom utlånsdisken (dersom biblioteket ikke har automatisert utlån), og samtalen kan da avsluttes der. Det vil også være slik at behovet for en avslutning

⁶⁶ Forekommer bare i 18 av 222 interaksjoner.

ikke er like stort i institusjonelle samtaler som i uformelle. Fordi den institusjonelle samtalen er sterkt målrettet, oppstår det en naturlig avslutning når målet for samtalen er nådd. Når bibliotekaren har gitt et svar, er oppgaven løst, og dermed er grunnlaget for en videre kommunikasjon borte.

De avslutningssekvensene jeg finner, er heller ikke 'typiske' i den betydning at de inneholder bestemte komponenter (jf. Schegloff 1973 og Button cop. 1987). I disse interaksjonene er det ikke nødvendigvis lukkekomponenter eller avslutningssignal som indikerer at samtalen går mot slutten. Ofte er det heller turtypene som viser at interaksjonen snart er over. Både verdsettelse, anmodninger og avtaler initierer avslutning, i tillegg til at de også kan lukke samtalen. Spørsmålet er om dette er nok i en servicesituasjon. En hyggelig avslutning vil påvirke brukerens oppfatning av hva han har opplevd i positiv retning, mens en samtale som bare stopper opp, kan gi inntrykk av at det gjelder å bli kvitt brukeren fortst mulig (jf. Ross 1998).

Linells framstilling av fasene i den institusjonelle samtalen ble gjengitt i kapittel 2.1.2. Analyse viser at referanseintervjuet også følger en bestemt mal, selv om malen til en viss grad varierer med spørsmålstype. Stiller brukeren et emnespørsmål, inneholder samtalen gjerne følgende elementer:

1. Åpning
2. Presentasjon av brukerens ærend
3. (Undersøkelse hvor en oppklaring av spørsmålet inngår)
4. Søking
5. Forhandling
6. Svar
7. (Oppfølgingsspørsmål)
8. (Avslutning)

Er det et faktaspørsmål brukeren stiller, vil gjerne noen av fasene utgå, og samtalen få en struktur som dette:

1. Åpning
2. Presentasjon av brukerens ærend

3. (Undersøkelse)
4. (Søking)
5. Svar
6. (Avslutning)

Parentesene viser elementer som ikke er obligatoriske.

I motsetning til Linell (1990a) anser jeg åpningen som en obligatorisk del av samtalen. Årsaken er at jeg ikke betrakter den bare som en hilsningssekvens, men som et avpasset par av typen "summons-answer" (Schegloff cop. 1972b). Det utelukker ikke at sekvensen inneholder en hilsen, men den institusjonelle relevansen er å opprette kontakt og tilgjengelighet for en servicesamtale. Og dette er essensielle elementer i referansesamtalen som kommunikativ aktivitet.

Linell (1990a) skriver at den institusjonelle samtalen også gjerne inneholder 'snakk'. Dette er småprat som ikke angår 'saken' direkte, men som etablerer en relasjon som gjør at samtalen glir lettere (Adelswärd 1995). Småprat forekommer imidlertid ikke ofte i referanseintervjuene. Hvis det opptrer, er det gjerne i samtaler hvor bibliotekaren har problemer med å finne svar. Da kan snakket gi bibliotekaren et lite 'pusterom' til å tenke på nye gjenfinningsstrategier, svarkilder etc., i tillegg til at det bygger en personlig heller enn en institusjonell relasjon (jf. Adelswärd 1995).

Malen som brukes i referanseintervjuet er selvsagt et resultat av effektivitetskrav. Verken bruker eller bibliotekar har ubegrenset med tid. Da er det for eksempel rasjonelt å søke før en starter letingen på 'hylla', men faren ved å følge denne 'dagsordenen' slavisk er at referanseintervjuet da fort blir ren rutine, og at brukerens individuelle behov og ønsker ikke blir tilstrekkelig ivaretatt. Slik blir interaksjonene upersonlige og likeartede, og den individuelle behandlingen skadelidende.

3.2.2 Sosiale relasjoner

I referanseintervjuet balanserer deltagerne mellom ulike roller. I utgangspunktet opptrer de som bruker-bibliotekar eller lekmann-ekspert, men det vil også være situasjoner hvor

deltagerne framstår som privatpersoner. Spørsmålet blir da hvor personlige de skal være. Allerede i åpningen velger brukeren å gi lite av seg selv, og denne formelle stilen beholder han også i resten av samtalen. Han gir for eksempel svært få personlige og sensitive opplysninger. I likhet med bibliotekaren opptrer han som oftest profesjonelt. Deltagerne åpner riktignok enkelte av samtaleene med "hei" og tiltaler hverandre med "du", men dette har nok mer med etablerte konvensjoner enn med nærhet å gjøre. Fordi den offentlige diskursen har overtatt noe av samtalemønsteret fra den private samtalen, har dette blitt måten en hilser eller tiltaler samtalepartneren på også i en institusjonell kontekst.

Som en del av sin rolle har bibliotekaren ansvaret for å samle nok informasjon til at brukeren kan gis et svar. I enkelte av samtaleene skjer dette ved hjelp av personlige spørsmål, fordi brukeren ikke 'frivillig' gir nok opplysninger om seg selv og sitt behov. Slike spørsmål blir imidlertid ikke besvart direkte. Når brukeren forteller om seg selv, kjennetegnes ytringene av nøling, fyllord, pauser og latter, alt sammen kjente strategier i forbindelse med ansiktsarbeid ved sensitive emner. Høflighetsstrategier brukes altså ikke bare for å minske trusselen mot samtalepartnerens ansikt slik det framstilles hos Brown og Levinson (Brown 1988). I likhet med Landqvist (2001) viser mine analyser at strategiene også benyttes i forbindelse med trussel mot eget ansikt. For eksempel framsettes åpningsspørsmålet sjelden som en anmodning om hjelp, men som en presekvens hvor blant annet minimalisering, negasjon, tempusforskyvning og upersonlige konstruksjoner inngår. Bibliotekaren bruker tilsvarende strategier når hun ikke lykkes i sin rolle. Dette understreker høflighetsarbeidets betydning i forbindelse med utøvelsen av roller. Brukeren benytter ikke bare høflighetsstrategier som avspeiler den sosiale distansen mellom partene, han skjermes også privatlivet, mens bibliotekaren på sin side vektlegger å vise sin faglige kompetanse. Bare unntaksvis velger hun å framstå som faglig usikker.

Når det gjelder asymmetrien en på forhånd har mellom lekmann og ekspert, viser analysen at den ikke bare opprettholdes, men også kan forsterkes i referanseintervjuet. Jeg har pekt på hvordan bibliotekaren i interaksjon med unge brukere gjerne overtar brukerens rolle når den subjektive relevansen skal bedømmes. I samtale med ungdom kan hun også bruke makten hun har, til å gi brukeren direktiver. Klassifiserer en disse oppfordringene etter språklig konstruksjon, kan de ikke karakteriseres som sterke (jf. West 1990), men ved at de gjentas, presser hun brukeren til å følge sine råd.

En annen dominansstrategi er ikke å være lydhør overfor brukeren. I enkelte av samtaleene stenger bibliotekaren for initiativ som ikke 'passer inn' i dagsordenen (jf. Linell 1990a). Dersom presiseringen av referansespørsmålet blir gitt for sent, kan det føre til at hun overhører eller glemmer opplysningene. I stedet for å gi en respons som er relatert til brukerens spørsmål, svarer hun da med en replikk som er knyttet til egne tidligere ytringer eller en minimal respons som viser oppfattelse, men ikke aksept. Slik kan bibliotekaren avgjøre samtaleemnet eller aspekter ved det.

Asymmetri og dominans er altså klart knyttet til rollene deltagerne har. Selv om brukeren er den som best kjenner eget behov, og kanskje også fagområdet han ønsker litteratur om, er det bibliotekaren som ved sin posisjon og sin kunnskap om gjenfinning og dokumenter, synes å dominere samtaleene, spesielt i interaksjon med unge brukere. Dette gjør hun ved hjelp av strategiene som er nevnt ovenfor, men hun kan også benytte avbrytelse.

3.3 Totalkvaliteten på referansetjenesten

Noen av trekkene ved samtalen og søkingen som ble tatt opp i kapittelet foran, har konsekvenser både for svaret, interaksjonstiden og brukerens opplevelse, og dermed også for totalkvaliteten på referansetjenesten. Her følger en oppsummering av funnene jeg anser som viktige i denne forbindelse.

- Selv om åpningsspørsmålet er generelt og/eller vagt, fører det sjelden til oppklarings spørsmål. Det resulterer i at bibliotekaren (i beste fall) først langt ut i samtalen har nok opplysninger til å løse sin oppgave.
- Bibliotekets katalog framstår fremdeles som et orakel. Bibliotekaren handler som om den gir svar på ethvert spørsmål.
- Søkingen starter gjerne før referansespørsmålet er spesifisert.
- Brukeren trekkes lite inn i søkeprosessen eller resultatet av den. Slik mister bibliotekaren muligheter til å samle opplysninger underveis.
- Søkordene er gjerne hentet fra brukerens åpningsspørsmål. Bare i liten grad benyttes kontrollerte søketermer eller søk på klassenummer.
- Andre svarkilder enn bibliotekets trykte dokumenter blir lite brukt. For eksempel kunne Internett ha gitt svar på mange av referansespørsmålene i denne studien.

- Samtalene er instrumentelle og formelle. Begge parter gir i utgangspunktet lite av seg selv, men når bibliotekaren viser innlevelse, engasjement og interesse, får hun brukeren til å snakke.
- Brukeren viser gjerne sine fagkunnskaper når han oppfatter at gjenfinningen ikke fører fram. Da kommer han med nyttig informasjon.
- Brukeren viser tydelig ubehag når spørsmålene som stilles til ham, er personlige
- Bare unntaksvis benytter bibliotekaren en uttrykksform som mottakeren ikke forstår. Flere studier av institusjonelle samtaler har vist at ekspertenes bruk av fagspråk kan være en barriere i seg selv for lekmannen. Dette gjelder for eksempel innen jus og medisin (Agar 1985). I analyse av referanseintervjuene har jeg ikke funnet tilsvarende resultater, selv om et par av samtalene viser at partene kan snakke forbi hverandre.
- Unge brukere fratas ofte muligheten til selv å velge. Ved hjelp av overtalelser og direktiver avgjør bibliotekaren spørsmål som brukeren selv skulle ha tatt stilling til. Spørsmålet er om dette er en bevisst - eller ønsket - praksis. Er det slik bibliotekene ønsker å møte unge brukere?
- Samtalens emner bestemmes gjerne av bibliotekaren. Ved å overhøre innspill eller avbryte brukeren, kontrollerer hun interaksjonen.
- Bibliotekaren benytter strategier som framskynder avslutningen ved å ta initiativ til manglende eller forkortede avslutninger og ved sjelden å stille oppfølgingsspørsmål. Begge deler reduserer mulighetene for å rette opp tidligere feil, og de minimerer sjansene for at brukeren skal få et tilfredsstillende svar (jf. Ross 1998).
- Fjernlån blir bare i liten grad brukt i interaksjoner som ender med et negativt svar. Slik mister brukeren muligheten til å få ønsket litteratur.

I referanseprosessen er det to opplagte deltagere, brukeren og referansebibliotekaren. Kvaliteten på en tjeneste er avhengig av hvordan samspillet mellom disse partene organiseres og gjennomføres (Grönroos 1988). Analyse av referanseprosessen har vist at mye kan forbedres og effektiviseres. Samtidig må det gjøres klart at interaksjonen er en del av et større system, og som en del av noe større, er den påvirket av mange variabler også utenfor møtet mellom de to involverte.

3.4 Studiens konsekvenser for synet på referanseintervjuet

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

Det er skrevet mye om hva bibliotekaren skal spørre om, hvordan hun skal stille spørsmålene osv. Et av temaene har vært åpne kontra lukkede spørsmål. Tidligere studier konkluderer med at lukkede spørsmål bør erstattes av åpne eller nøytrale (King 1972, Dervin 1986), men lukkede spørsmål kan være effektive i situasjoner hvor bibliotekaren ønsker korte, faktuelle svar tilbake. Faren er at spørsmålsstilleren lett skaffer seg kontroll over samtalen på den måten. Linell (1990a) påpeker at måten en spør på, får store konsekvenser for utfallet. Om lekmannen får frie hender til selv å fortelle, blir ”informationen ofta mycket annorlunda i kvalitet och kvantitet än om E [eksperten] ställer specifika frågor som får, kanske bara få, korte eller begränsade svar” (s. 30-31). I tillegg involverer lukkede spørsmål antagelser. For å stille dem, må bibliotekaren ha gjettet hva brukeren ønsker. ”All closed questions involve a judgment already made by the librarian of what is relevant to the user” (Dervin 1986 s. 508). Likevel kan en ikke konkludere med at lukkede spørsmål bør unngås. Dersom bruker og bibliotekar sammen skal kunne spesifisere, utdype og omformulere brukerens behov, er det en del av bibliotekarens rolle som ekspert å samle opplysninger, også i form av lukkede spørsmål, der hvor det er mest hensiktsmessig. Denne studien viser imidlertid at det ikke er type spørsmål som er det viktigste i referanseintervjuet. Resultatet er mer avhengig av samtaleklimaet. Å vise interesse for brukeren og hans spørsmål synes å gi bibliotekaren (minst) like mange opplysninger. I tillegg utgjør strategien en mindre trussel mot brukerens ansikt.

Analyse av referanseintervjuet viser at ulike brukergrupper behandles forskjellig. Dette samsvarer ikke med resultatene fra Balslev og Rosenqvists undersøkelse. Nordiske bibliotekarer mener selv at de i liten utstrekning lar seg påvirke av hva slags personer som betjenes (Balslev 1994). Mine resultater viser imidlertid at i interaksjon med unge brukere benytter bibliotekaren dominansstrategier som sjelden ses brukt i samtaler med voksne. Dette, sammen med konklusjonen om at spørsmål ikke nødvendigvis er den beste måten å samle

informasjon på, bør få konsekvenser også for den etiske diskusjonen omkring referanseintervjuet. Bibliotekarens behandling av unge brukere og trusselen som de personlige spørsmål utsetter brukeren for, er et godt utgangspunkt for en slik debatt.

Hovedmålet med denne avhandlingen har vært å kunne bidra til en forbedring av kvaliteten på referansetjenesten. Ved å gi bibliotekaren økt innsikt i utførelsen av deler av eget arbeid, håper jeg at målet kan nås. Variablene jeg har undersøkt, lar seg forbedre uten tilførsel av økte ressurser. Her er det hovedsakelig spørsmål om endring av rutiner.

Summary

In this dissertation I show that based on the concept of quality, service and reference service, the total quality of reference service is influenced by several variables: Time, user, librarian, organization, environment and answer. On the basis of these components, I concentrate the study on the interaction between the user and the reference librarian and to the librarian's catalogue search. By combining observation and logging with a microanalysis of twenty conversations collected from two Norwegian public libraries, the intention is to answer the following questions: Which conversational characteristics typify the reference interview? In which way is the total quality of the reference service influenced by typical traits of the conversation and the catalogue search? To what extent does this study have consequences for the traditional view of the reference interview?

Conversation analysis and the concept of quality

Part I presents Garvin's typology regarding theories of quality (Garvin cop. 1988). If one were to use this typology, one may conclude that I have been concerned with product-based, standard-based and user-based quality. By measuring the number of negative answers, I have accommodated the product-based view. In examining the extent to which follow-up questions are used, this may be seen as standard-based quality, where the standard is gleaned from literature on library and information science. User-based quality has been gauged through waiting time. The observations that have been done confirm that waiting period is important to users. If users had to wait too long, they either left the counter or addressed me for assistance.

Conversation analysis has been used to measure user perception of quality. Through conversation analysis and theories of face (Goffman 1982) and politeness (Brown 1988) I have identified variables which clearly influence the climate of the reference interview. Responses from the user have shed light both on user experiences and expectations, and to some extent also on the extent to which user expectations have been fulfilled. In addition, conversation analysis and the theory of politeness advanced by Brown and Levinson, have provided a basis for comparison. Through these it has been possible to conclude that

participants in the reference interview occasionally depart from the 'norm', for instance by showing lack of respect for the interlocutor.

The drawback of this method is that it is very time-consuming. Nonetheless, it reveals conversational characteristics which otherwise would be neglected. This is precisely the strength of this dissertation. Focussing on the question "why that now" has generated information that previous studies have not considered.

Characteristics of the conversation

Content and structure

Similar to other types of institutional interactions, the reference interview consists of clearly separated phases. The conversation starts with an opening phase where contact is established. This involves the user 'addressing' the librarian, whom in turn answers the summons by signalling availability. These actions can take place verbally but can as well be performed non-verbally. Next, the user introduces her/his query by asking vague and/or general questions. The query is often expressed in terms of a question about availability in the collection, such as "Do you have a book about ...", only rarely it is formulated as an explicit request for help. Another characteristic of the reference query is that it is not related to the personal reasons or background for the query. If the user offers personal information, this often occurs late in the conversation, and then in response to a direct question from the librarian. This supports Taylor's theory that the reference query is not expressed in a way that best suits the user's needs, but in a manner which the user chooses to use (Taylor 1968).

The presentation of the user's query is followed either by a receipt confirming the librarian's reception of the query (the reference query is thereby treated as adequate for the user's need) or the response becomes first part of an insertion sequence designed to qualify the reference query or confirm that the librarian has heard or perceived correctly.

This is the general pattern but there are also examples that the librarian can respond with a continuer or a more expressive response, indicating surprise or interest. The continuer has the same effect as clarifying questions. By showing that she is listening, the librarian gets the user

to elaborate on what he wants, without her having determined which elements are to be prioritized, or which form the answer will have. The user chooses the perspective and specifies his needs in his own words.

Another option is to show interest in the user and his needs. A librarian who expresses involvement achieves the same as one who asks questions or signals that the user may continue. The user responds by offering more information. This is consistent with results from conversations between medical doctors and patients. A more daily and vernacular conversation pattern can produce relevant information which may remain concealed in an 'ordinary' consultation (Norberg 1988). In other words, there is no necessary correlation between degree of institutionalization and conversation results. The information which the expert needs to solve her task can very well result from an informal tone and involved style.

The brief identification phase is typically followed by a search in the catalogue. The activity is initiated without any explicit explanation of what is to be done further with the query. The librarian types in the query while the user is left to himself. The conversation between the librarian and the computer leaves little scope for user participation. The reference interview, therefore, does not consist of a dyad but of two strictly separated conversations. One is between the user and the librarian, the other is between the librarian and the computer.

The search sequence is omitted in only one of the twenty conversations analysed at the micro level. This means that the catalogue is used as a universal tool, and that the librarian regards the documents in the library's own collection as the best source of answer to any query. The disadvantage of this (automatic) system is that it prevents the librarian from considering other possible sources, for instance electronic documents. Only five times out of a total of two hundred and twenty interactions were the queries, or parts of the queries, answered through the Internet, although several of the queries which resulted in a negative answer, easily could have been answered by consulting net documents. When searches in the catalogue fail to provide results, other sources are only used sporadically.

The terms which are used in the searching are very often copied from the opening query. Instead of rephrasing the user's query to appropriate search terms, the librarian uses free text searches, based on the user's query. She demonstrates little flexibility in thinking of other

and/or controlled terms. The result is that the response list does not contain the desired result. Either she gets too many hits or none at all.

In selecting keyword from the reference query, the librarian treats the query as a complete and satisfactory rendition of the information need. Also, she presupposes that the words resorted to by the user, are the most appropriate search terms.

The search is followed by a negotiation concerning titles. This phase is often introduced by the librarian's proposals, based on the search results in the catalogue. The offer elicits a response from the user. Analysis, however, shows that this feedback often fails to materialize, or it is presented partially. The librarian treats both as negative. If she receives either type of response, she continues to offer new titles until the user expresses satisfaction, or until she has nothing further to propose or she considers her task as completed. The reference interview therefore assumes an interaction format which is somewhat different from what is often described in library and information science literature. The conversation does not solely consist of the exchange reference query-answer split up by inserted sequences of questions-answers. During the negotiation phase, I find sequences of three turns where the reference query constitutes the first part, the proposed answer constitutes the second part and the response from the user constitutes the third part. This structure appears to prevail if the reference query is thematic. If the user advances a fact query, the negotiation phase is usually dropped. In these cases the librarian presents her answer as final. It need not be correct but in contrast with proposed answers to a query, it requires no consideration of relevance. In this manner these conversations acquire a format consisting of the adjacency pair reference query-answer, possibly split into new query-answer sequences, while the thematic queries create a structure of the type reference query-proposed answer/offer-acceptance/rejection. The librarian appears to be working in accordance with these two types of conversational procedures. One is resorted to when the user queries about "books on", the other is used when the query is factual but my material shows that the choice of procedure does not vary only according to type of query. When meeting young school children the librarian can present her answer as final even when the query is general. In these cases there is a tendency that the documents which appear first are presented either as the most suitable, or the only alternative available. Queries regarding literature for school assignments are treated as pure routine, while at the same time the young user has few demands concerning the answer. To the young user, consistency in content between the query and the document seems sufficient.

Nonetheless, there is reason to question a practice which allows treating thematic queries as a simple factual request. It is not the task of the librarian to judge subjective relevance by either emphasizing the excellence of the documents or present an answer as the only correct one.

Consistent with other research, the present study shows that follow-up questions are used sparingly. The librarian seldom asks for feedback to her answer.⁶⁷ Therefore the conversations shed little light on how satisfied users are with the result. Still, observations show that the answer is not always well received. Documents which the librarian has located can be put away when she is out of sight, the user can return to the reference counter after a while to ask for more help, or he can continue searching himself once the interaction with the librarian has been terminated.

A characteristic trait of these conversations is that the librarian presents the negative answer as a 'shortcoming' of the library collection rather than a result of the retrieval. Following the search she never states that she has not found anything. Instead, she says that the library does not have the desired literature. In doing so, she transfers the responsibility for the (negative) result to the organization. This can be attributed to theories of face. According to Goffman (1982) we try to maintain a positive face when interacting with others. We want to preserve respect in situations where our professionalism is threatened.

Regarding the closing of the conversation, this is to some extent quite different from the closings which are described by Schegloff (1973). In contrast with telephone conversations, the reference interview can simply come to an end without any kind of closing work. The explanation may be that the reference counter is not the last stopover before exiting. If the user wishes to take documents home, he needs to visit the lending counter (provided the library does not have an automated lending system), and interaction may be terminated there.

The closing sequences are not 'typical' in the sense that they contain certain components (cf. Schegloff 1973 and Button cop. 1987). In these interactions there are not necessarily closing components or terminal components which indicate that the conversation is brought to an end. More often the types of turn show that the interaction is over. Appreciations, directives and arrangements initiate a closing, and in addition these may also close the conversation. The

⁶⁷ This only occurs in 18 out of a total of 222 recorded interactions.

question is whether this is sufficient in a service situation. An agreeable closing will affect the user perception of what he has experienced as positive, while a conversation which simply comes to an end create the impression that the issue is to get rid of the user as quickly as possible (cf. Ross 1998).

The reference interview is analysed with reference to the phases of institutional interaction as outlined by Linell (1990a). Analysis shows that the reference interview follows a certain pattern, although the pattern to some extent varies according to the type of query. If the user puts forward a thematic query, the conversation tends to contain the following elements:

1. Opening
2. Presentation of the user's needs
3. (Examination including a clarification of the query)
4. Search
5. Negotiation
6. Answer
7. (Follow-up question)
8. (Closing)

If the user advances a factual query, some of these phases will be excluded, and the conversation will take on the following pattern:

1. Opening
2. Presentation of the user's needs
3. (Examination)
4. (Search)
5. Answer
6. (Closing)

The parentheses indicate elements which are not obligatory.

In contrast with Linell (1990a), I view the opening as an obligatory part of the conversation. The reason is that I do not consider the opening merely as a greeting sequence but as an adjacency pair of the type "summons-answer" (Schegloff cop.1972b). This does not exclude

that the sequence contains a greeting but the institutional relevance is to initiate contact and availability for a service interaction. These are essential elements in the reference interview as a communicative activity.

Beyond these phases the conversation may contain "small talk" (Linell 1990a). This is talk which does not concern the 'case' directly but which establishes a relation which eases the conversation (Adelswärd 1995). Small talk, however, does not occur frequently in the reference interviews. If small talk occurs, this is typically in conversations where the librarian has problems finding an answer. In these cases the small talk provides the librarian some 'breathing space' so that she can consider new retrieval strategies, source of answers etc.

The pattern which is used in the reference interview is of course the result of demands of efficiency. Neither the user nor the librarian has unlimited time. In these circumstances it is rational to do a search before one starts looking at the shelves, but the danger of pursuing this 'agenda' is that the reference interview quickly becomes mere routine, and the individual needs and wishes of the user are not adequately dealt with. In this way the interactions can become impersonal and uniform, at the expense of individual treatment.

Social relations

In the reference interview the participants alternate between different roles. Initially, they conduct themselves as user-librarian or layman-expert but there are also situations in which the participants appear as private persons. In these cases, how personal should they be? In the opening, the user typically offers very little of himself and this formal style is retained throughout the conversation. For instance, he gives very little personal and sensitive information. Similar to the librarian, he acts mostly in an institutional role. Although the participants commence some of their conversations with "hi" and address each other "you", this has more to do with established conventions than with personal closeness. Since the public discourse has taken on part of the conversation pattern of the private dialogue, these forms of addressing one another have become customary also in institutional contexts.

Part of the librarian's role is to take responsibility for gathering sufficient material to provide the user with an answer. In some of the conversations this takes place through personal

questions, because the user does not voluntarily offer enough information about himself and his needs. These types of questions, however, are not dealt with directly. When the user talks about himself, the statements are characterized by hesitation, interpolations, intermissions and laughter, which are all familiar face work strategies for dealing with sensitive issues. Strategies of politeness are therefore not used solely in order to reduce the threat to the interlocutor's face, as is claimed by Brown and Levinson (Brown 1988). Consistent with the findings of Landqvist (2001), my research shows that this strategy is also used when the threat is directed against one's own face. For instance the opening query is rarely phrased as a request for help but as a pre-sequence where, among other elements, minimization, negation, time dislocation and impersonal construction all occur. The librarian avails herself of similar strategies when she fails in fulfilling her role. This underlines the importance of politeness strategies regarding the role fulfilment. The user not only makes use of politeness strategies which reflect the social distance between the interlocutors, he also protects his private life, while the librarian emphasizes showing her expertise. Only rarely does she allow herself to appear professionally insecure.

Regarding the pre-existing asymmetry between layman and expert, my research shows that this is not only maintained but can even be reinforced during the reference interview. I have indicated how the librarian, when interacting with young users, generally assumes also the user's role in assessing subjective relevance. When interacting with young users, the librarian can also use her power to instruct the user. If one classifies these directives according to linguistic constructions used, they cannot be characterized as strong (cf. West 1990) but by the force of repetition she puts pressure on the user to follow her advice.

Another strategy of dominance is not to listen to the user. In some of the conversations the librarian dismisses initiatives which do not 'fit in' with her agenda (cf. Linell 1990a). If modifications of the reference query come too late, this may lead the librarian to ignore or forget the new information. Instead of giving an answer related to the user's query, she answers by referring to her earlier statements or she offers a minimal answer which displays hearing but not agreement.

Asymmetry and dominance are therefore clearly related to the roles that the interlocutors have. Even though the user is an expert on his own needs, and perhaps also on the theme he wants literature about, it is the librarian who, through her position and her knowledge about

retrieval and documents, appears to dominate the conversations, particularly when interacting with young users. She does this through the strategies mentioned earlier but she can also make use of interruptions.

The total quality of the reference service

Some of the characteristics of the conversation and search which were addressed in the preceding chapter have consequences for both the answer, the period of interaction and the user perception, and therefore also for the total quality of the reference service. In the following is a summary of the findings which I regard as important in this field.

- Although the opening query is general and/or vague, this seldom leads to clarifying questions. This means that the librarian frequently does not get enough information to solve her task, or gets it only late in the conversation.
- The library catalogue still appears as an oracle. The librarian acts as if the library catalogue can answer any query.
- The search often starts before the reference query has been specified.
- The user is rarely involved in the search process or in its result. The librarian in this way misses possibilities to gather information as part of the search process.
- The search terms are usually taken from the user's opening query. Controlled terms or searches by classification number seldom take place.
- Sources other than the library's printed documents are rarely used. The Internet could have provided answers to many of the reference queries in this study.
- Conversations are instrumental and formal. Both interlocutors offer from the outset little of themselves but when the librarian shows empathy, involvement and interest, she gets the user to talk.
- The user often shows his professional knowledge when the search is not generating results. At this point he presents useful information.
- The user expresses visible discomfort when receiving questions of a private nature.
- Only in exceptional cases does the librarian use a mode of expression which the interlocutor does not comprehend. Several studies of institutional interactions show that expert use of professional terminology may constitute a barrier *per se* to the layman. This pertains e.g. within law and medicine (Agar 1985). In my analysis of the

reference interviews I have not found corroborative results, although a couple of the interviews show that the interlocutors can misunderstand one another.

- Young users often do not get the possibility to choose documents by themselves. Through persuasion and directives the librarian decides matters which the user should have decided on.
- The librarian may prevent particular issues becoming topics by ignoring the user's initiatives.
- The librarian uses strategies which accelerate the closing by initiating insufficient or shortened closings, and by seldom posing follow-up questions. In both cases the possibilities to correct previous errors are reduced, and they minimize the chances of the user receiving a satisfactory answer (cf. Ross 1998).
- Interlending is only used to a limited extent in interactions which end with a negative answer. In this way the user loses the possibility of acquiring desired literature.

In the reference process there are two obvious participants, the user and the reference librarian, but the quality of a service depends both on the organization and execution of the interaction between the interlocutors (Grönros 1988). Analysis of the reference process shows that much can be improved and made more efficient. At the same time it must be stressed that this interaction is part of a larger system, and as such, it is influenced also by many variables external to the meeting between the two interlocutors.

The study's consequences for the view of the reference interview

In library and information science literature, the reference interview is often portrayed as a conversation consisting of questions and answers. Since the reference query is often formulated in vague and /or general terms, there is a need for specifying what the user really wants, and according to the literature, this specification ought to be the result of an *interview*.

Much has been written about what the librarian ought to ask about, how she should formulate questions etc. One theme has been open versus closed questions. Earlier studies conclude that closed questions should be replaced by open or neutral questions (King 1972, Dervin 1986) but closed questions can be effective in situations where the librarian wants short, factual answers. The danger is that the one asking the question in this way easily gains control over

the conversation. Linell (1990a) notes that the way in which one formulates a question has many consequences for the outcome. If the layman is given free hands to talk himself, the information often becomes very different in terms of quality and quantity than if the expert poses specific questions which generate perhaps only a few, short or limited answers (pp. 30-31). In addition, closed questions involve suppositions. To pose closed questions, the librarian must have guessed what the user wants. "All closed questions involve a judgement already made by the librarian of what is relevant to the user" (Dervin 1986, p. 508). Nonetheless, one cannot conclude that closed questions should be avoided. If the user and librarian together are to specify, elaborate and reformulate the user's needs, it is part of the librarian's task as an expert to gather information, also in the form of closed questions, in cases where this is most expedient. This study, however, shows that it is not the type of question which is most important in the reference interview. The result depends more on the climate of conversation. To show interest in the user and his queries appears to give the librarian as much information, if not more. Moreover, the strategy poses less of a threat to the user's face.

Analysis of the reference interview shows that different user groups are treated differently. This does not corroborate the findings of Balslev and Rosenqvist. Nordic librarians are of the opinion that only to a limited extent they are influenced by what kind of persons that are serviced (Balslev 1994). My results, however, show that in the interaction with young users, the librarian uses dominance strategies which are seldom seen used in interactions with adults. This, along with the conclusion that questions are not necessarily the best way to gather information, ought to have consequences also for the ethical debate surrounding the reference interview. The librarian's treatment of young users and the threat which private types of questions expose the user to, can be starting points for this debate.

The main objective of this dissertation has been to contribute to an improvement of the quality of the reference service. By providing the librarian with increased insight into the execution of parts of her work, I hope this objective is achievable. The variables I have examined can be improved without supplementary resources. The main issue is changing conversational routines.

Litteratur

- Adelswärd, Viveka (1989). Laughter and dialogue : the social significance of laughter in institutional discourse. - S. [107]-136. - I: *Nordic journal of linguistics*. - Vol. 12, no. 2
- Adelswärd, Viveka (1995). Institutionella samtal - struktur, moral och rationalitet : några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän. - S. [109]-137. - I: *Folkmålsstudier : meddelanden från Föreningen för nordisk filologi*. - 36
- Agar, Michael (1985). Institutional discourse. - S. [147]-168. - I: *Text*. - Vol. 5, no. 3
- Ahrenberg, Lars (1987). Interrogative structures of Swedish : aspects of the relation between grammar and speech acts. - Uppsala : Uppsala University. - XI, 279 s.
- Alafiatayo, Benjamin O. (1996). Reference transaction and the nature of the process for general reference assistance / Benjamin O. Alafiatayo, Yau J. Yip, John C.P. Blunden-Ellis. - S. 357-384. - I: *Library & information science research*. - Vol. 18, no. 4 (fall)
- Allwood, Jens (1988) Om det svenska systemet för språklig återkoppling. - S. 89-106. - I: *Förhandlingar vid sammankomst för att dryfta frågor rörande svenskans beskrivning, Linköping den 22.-23. oktober 1987 / utgivna av Per Linell ... [et al.]*. - Linköping : Universitetet i Linköping
- Allwood, Jens (1992). On the semantics and pragmatics of linguistic feedback / Jens Allwood, Joakim Nivre and Elisabeth Ahlsen. - S. [1]-26. - I: *Journal of semantics*. - Vol. 9
- Altman, Ellen (1998). Service quality and customer satisfaction do matter / by Ellen Altman and Peter Herson. - S. 53-54. - I: *American libraries*. - Vol. 29, no. 7 (Aug.)
- Aluri, Rao (1993). Improving reference service : the case for using a continuous quality improvement method. - S. 220-236. - I: *RQ*. - Vol. 33, no. 2 (winter)
- American Library Association. Reference and Adult Services Division. The Standards and Guidelines Committee (1990). Information services for information consumers : guidelines for providers. - S. 262-265. - I: *RQ*. - Vol. 30, no. 2 (winter)
- Anderson, Laurie (1988). Access routines in service encounters. - S. [99]-134. - I: *Negotiating service / edited by Guy Aston*. - Bologna : Clueb
- Applegate, Rachel (1993). Models of user satisfaction : understanding false positives. - S. 525-539. - I: *RQ*. - Vol. 32, no. 4 (summer)
- Aronsson, Karin (1991). Pediatriska samtal och social distans : en kritisk diskussion av Brown & Levinsons samtalsmodell. - S. 438-446. - I: *Socialmedicinsk tidskrift*. - Nr 9/10
- Arundale, Robert B. (1999). An alternative model and ideology of communication for an alternative to politeness theory. - S. [119]-153. - I: *Pragmatics*. - Vol. 9, no. 1
- Atkinson, J. Maxwell (1995). Displaying neutrality : formal aspects of informal court proceedings. - S. 199-211. - I: *Talk at work : interaction in institutional settings / edited by Paul Drew and John Heritage*. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Aubert, Vilhelm (1991). *Sosiologi. 1 : Socialt samspill*. - 4. oppl. - Oslo : Universitetsforl. - 316 s.
- Aune, Asbjørn (1994). *Kvalitetsstyrte bedrifter*. - 2. oppl. - [Oslo] : Ad notam Gyldendal. - 303 s.
- Baker, Caolyn (2001). Discovering order in opening sequences : calls to a software helpline / Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth. - S. 41-56. - I: *How to analyse talk in institutional settings : a casebook of methods / edited by Alec McHoul and Mark Rapley*. - London : Continuum
- Balslev, Johannes (1994). *Bibliotekaren og samvittigheden : en rapport om nordisk bibliotekar-etik / Johannes Balslev, Kerstin Rosenqvist*. - 1. udg., 1. opl. - Fakse Ladeplads : JB Information Management. - 298 s.

- Barnes, Marian (1980). Relationships between public library staff and users. - S. 6-9. - I: CRUS news. - No. 9 (Apr.)
- Bateson, John E.G. (1990). Evaluating the role and place of marketing in service firms. - S. 324-342. - I: Bowen, David E. Service management effectiveness : balancing strategy, organization and human resources, operations, and marketing / David E. Bowen, Richard B. Chase, Thomas G. Gummings and associates. - 1st ed. - San Francisco : Jossey-Bass
- Bayraktaroglu, Arin (1991). Politeness and interactional imbalance. - S. [5]-34. - I: International journal of the sociology of language. - 92
- Belkin, Nicholas J. (1987). Discourse analysis of human information interaction for specification of human-computer information interaction. - S. [31]-42. - I: The Canadian journal of information science. - Vol. 12, no. 3/4
- Benham, Frances (1987). Success in answering reference questions : two studies / by Frances Benham and Ronald R. Powell. - Metuchen : Scarecrow. - 311 s.
- Bicknell, Tracy (1994). Focusing on quality reference service. - S. 77-81. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 20, no. 2 (May)
- Bitner, Mary Jo (1990). The service encounter : diagnosing favorable and unfavorable incidents / Mary Jo Bitner, Bernard H. Booms & Mary Stanfield Tetreault. - S. 71-84. - I: Journal of marketing. - Vol. 54, issue 1 (Jan.)
- Bitner, Mary Jo (1992). Servicescapes : the impact of physical surroundings on customers and employees. - I: Journal of marketing. - Vol. 56, issue 2 (Apr.)
- Bitner, Mary Jo (cop. 1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality / Mary Jo Bitner, Amy R. Hubbert. - S. 72-94. - I: Service quality : new directions in theory and practice / editors Roland T. Rust, Richard L. Oliver. - Thousand Oaks : Sage
- Boden, Deirdre (1994). The interaction order of organizations. - S. [79]-107. - I: Boden, Deirdre. The business of talk : organizations in action. - Cambridge : Polity Press
- Bowen, David E. (1990). Suppose we took service seriously? / David E. Bowen, Thomas G. Cummings. - S. 1-14. - I: Bowen, David E. Service management effectiveness : balancing strategy, organization and human resources, operations, and marketing / David E. Bowen, Richard B. Chase, Thomas G. Gummings and associates. - 1st ed. - San Francisco : Jossey-Bass
- Brewer, Julie (1995). Service management : how to plan for it rather than hope for it. - S. 207-210. - I: Library administration & management association. - Vol. 9, no. 4 (fall)
- Brophy, Peter (1993). Quality management : a university approach / Peter Brophy, Kate Coulling and Maxine Melling. - S. 246-248. - I: Aslib information. - Vol. 21, no. 6 (June)
- Brophy, Peter (1996). Quality management for information and library managers / Peter Brophy and Kate Coulling. - Hampshire : Aslib Gower. - 196 s.
- Brown, Penelope (1988). Politeness : some universals in language usage / Penelope Brown and Stephen C. Levinson. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press. - XIV, 345 s.
- Brown, Tom J. (1993). Improving the measurement of service quality : research note / Tom J. Brown, Gilbert A. Churchill, J. Paul Peter. - S. 127-139. - I: Journal of retailing. - Vol. 69, issue 1 (spring)
- Bunge, Charles A. (1984). Interpersonal dimensions of the reference interview : a historical review of the literature. - S. 4-23. - I: Drexel library quarterly. - Vol. 20, no. 2 (spring)
- Bunge, Charles A. (1990). Factors related to output measures for reference services in public libraries. - S. 42-47. - I: Public libraries. - Vol. 29, no. 1 (Jan./Feb.)
- Buttny, Richard (1993). Social accountability in communication. - London : Sage. - X, 187 s.
- Button, Graham (cop. 1987). Moving out of closings. - S. 101-151. - I: Talk and social organisation / edited by Graham Button and R.E. Lee. - Clevedon : Multilingual Matters

- Button, Graham (cop. 1990). On varieties of closings. - S. 93-148. - I: Interaction competence / George Psathas, editor. - Washington : International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis
- Byrne, Patrick S. (1984). Doctors talking to patients : a study of the verbal behaviour of general practitioners consulting in their surgeries / Patrick S. Byrne and Barrie E.L. Long. - Republ. - Exeter : Royal College of General Practitioners. - 194 s.
- Campbell, Sheila J. (1995). A measurement of service / Sheila J. Campbell, Mike Donnelly and Mik Wisniewski. - S. 10-11. - I: Scottish libraries. - Vol. 50 (Mar./Apr.)
- Chelton, Mary K. (1997). The "overdue kid" : a face-to-face library service encounter as ritual interaction. - S. 387-399. - I: Library & information science research. - Vol. 19, no. 4
- Childers, Thomas (1980). The test of reference. - S. 924-928. - I: Library journal. - Vol. 105, no. 8 (15 Apr.)
- Childers, Thomas (1987). The quality of reference : still moot after 20 years. - S. 73-74. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 13, no. 2 (May)
- Ciliberti, Anna (1988). Strategies in service encounters in Italian bookshops. - S. [41]- 71. - I: Negotiating service / edited by Guy Aston. - Bologna : Clueb
- Clark, Herbert (1981). Telephone goodbyes / Herbert H. Clark and J. Wade French. - S. 1-19. - I: Language in society. - Vol. 10, no. 1
- Clark, Herbert H. (1996). Using language. - Cambridge : University Press. - XI, 432 s.
- Clayman, Steven E. (1995). Footing in the achievement of neutrality : the case of news-interview discourse. - S. 163-198. - I: Talk at work : interaction in institutional settings / edited by Paul Drew and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Collier, David A. (1990). Measuring and managing service quality. - S. 234-265. - I: Bowen, David E. Service management effectiveness : balancing strategy, organization and human resources, operations, and marketing / David E. Bowen, Richard B. Chase, Thomas G. Gummings and associates. - 1st ed. - San Francisco : Jossey-Bass
- Cronin, J. Joseph (1992). Measuring service quality : a reexamination and extension / J. Joseph Cronin & Steven A. Taylor. - S. 55-68. - I: Journal of marketing. - Vol. 56, issue 3 (July)
- Crowley, Terence (1971). Information service in public libraries : two studies / by Terence Crowley and Thomas Childers. - Metuchen, N.J. : Scarecrow Press. - VII, 210 s.
- Dahlgaard, Jens Jørn (cop. 1992). Vejen til kvalitet : 90'ernes rejsefører / Jens Jørn Dahlgaard & Kai Kristensen. - [Århus : Centrum]. - 274 s.
- Daniel, Evelyn H. (1987). The effects of identity, attitude and priority. - S. 76-78. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 13, no. 2 (May)
- Davidson, Judy (1987). Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection. - S. 102-128. - I: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- D'Elia, George (1983). User satisfaction with library service : a measure of public library performance / George D'Elia and Sandra Walsh. - S. 109-133. - I: The Library quarterly. - Vol. 53, no. 2 (Apr.)
- Deming, W. Edwards (2000). Out of crisis. - Cambridge : MIT Press. - XIII, 507 s.
- Dervin, Brenda (1977). Useful theory for librarianship : communication, not information. - S. 16-32. - I: Drexel library quarterly. - Vol. 13, no. 3 (July)
- Dervin, Brenda (1986). Neutral questioning : a new approach to the reference interview / Brenda Dervin and Patricia Dewdney. - S. 506-513. - I: RQ. - Vol. 25, no. 4 (summer)
- Dervin, Brenda (1992). From the mind's eye of the user : the sense-making qualitative-quantitative methodology. - S. 61-84. - I: Qualitative research in information

- management / [edited by] Jack D. Glazier, Ronald R. Powell. - Englewood : Libraries Unlimited
- Dervin, Brenda (1997). Useful theory for librarianship : communication, not information. - S. 16-32. - *I*: Drexel library quarterly. - Vol. 13, no. 3
- Dewdney, Patricia (1992). Recording the reference interview : a field experiment. - S. 122-150. - *I*: Qualitative research in information management / [edited by] Jack D. Glazier, Ronald R. Powell. - Englewood: Libraries Unlimited
- Dewdney, Patricia (1994). Flying a light aircraft : reference service evaluation from a user's viewpoint / Patricia Dewdney and Catherine Sheldrick Ross. - S. 217-230. - *I*: RQ. - Vol. 34, no. 2 (winter)
- Dewdney, Patricia (1996). Oranges and peaches : understanding communication accidents in the reference interview / Patricia Dewdney and Gillian Michell. - S. 520-536. - *I*: RQ. - Vol. 35, no. 4 (summer)
- Dewdney, Patricia (1997). Asking "why" questions in the reference interview : a theoretical justification / Patricia Dewdney and Gillian Michell. - S. 50-71. - *I*: The Library quarterly. - Vol. 67, no. 1 (Jan.)
- Dilevko, Juris (2000). Government documents reference service in Canada : a nationwide unobtrusive study of public and academic depository libraries / Juris Dilevko, Elizabeth Dolan. - S. 185-222. - *I*: Library & information science research. - Vol. 22, no. 2
- Discourse transcription / John W. Du Bois ... [et al.], editors. - Santa Barbara : University of California, 1992. - iii, 225 s.
- Douglas, Ian (1988). Reducing failures in reference service. - S. 94-101. - *I*: RQ. - Vol. 28, no. 1 (fall)
- Drew, Paul (1991). Asymmetries of knowledge in conversational interactions. - S.21-48. - *I*: Asymmetries in dialogue / edited by Ivana Marková and Klaus Foppa. - Hemel Hempstead : Harvester Wheatsheaf
- Drew, Paul (1995). Analyzing talk at work : an introduction / Paul Drew and John Heritage. - S. 3-65. - *I*: Talk at work : interaction in institutional settings / edited by Paul Drew and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Drew, Paul (1997). Institutional dialogue / Paul Drew and Marja-Leena Sorjonen. - S. [92]-118. - *I*: Discourse as social interaction / edited by Teun A. Van Dijk. - London : Sage
- Durrance, Joan C. (1989). Reference success : does the 55 percent rule tell the whole story?. - S. 31-36. - *I*: Library journal. - Vol. 114, no. 7 (15 Apr.)
- Durrance, Joan C. (1995). Factors that influence reference success : what makes questioners willing to return?. - S. 243-265. - *I*: The Reference librarian. - No. 49/50
- Dyson, Lillie Seward (1992). Improving reference services : a Maryland training program brings positive results. - S. 284-289. - *I*: Public libraries. - Vol. 31, no. 5 (Sept./Oct.)
- Eccles, Robert G. (1995). The performance measurement manifesto. - S. [5]-14. - *I*: Performance measurement and evaluation. - London : Sage
- Edwards, Susan (1995). Quality in information services : do users and librarians differ in their expectations? / Susan Edwards, Mariéad Browne. - S. 163-182. - *I*: Library & information science research. - Vol. 17, no. 2 (spring)
- Eichman, Thomas Lee (1978). The complex nature of opening reference questions. - S. 212-222. - *I*: RQ. - Vol. 17, no. 3 (spring)
- Eichman, Thomas Lee (cop. 1982). Speech action in the library. - S. 255-262. - *I*: Linguistics and the professions / Robert J. Di Pietro, editor. - Norwood : Ablex
- Elkær Hansen, Lisbet (1987). Referencearbejdets kvalitet : en undersøgelse / Lisbet Elkær Hansen, Birgitte Haag Jespersen, Lone Gade Svendsen. - København : Danmarks Biblioteksskole. - 166 s.

- Evaluating reference service in a large academic library / Cheryl Elzy ... [et al.]. - S. 454-465. - I: College & research libraries. - Vol. 52, no. 5 (Sept. 1991)
- Faarlund, Jan Terje (cop. 1997). Norsk referansegrammatikk / Jan Terje Faarlund, Svein Lie, Kjell Ivar Vannebo. - Oslo : Universitetsforl. - XXXI, 1223 s.
- Fairclough, Norman (1993). Critical discourse analysis and the marketization of public discourse : the universities. - S. [133]-168. - I: Discourse & society. - Vol. 4, no. 2
- Fairclough, Norman (1995). Critical discourse analysis : the critical study of language. - London : Longman. - XIII, 265 s.
- Falk, Hjalmar (1991). Etymologisk ordbog over det norske og det danske sprog / af Hjalmar Falk og Alf Torp. - Oslo : Bjørn Ringstrøms antikvariat. - 1089 s.
- Femø Nielsen, Mie ([2000]). Tak for nu : om samtalelukninger i almindelighed og om det lukkeimplikative tak i særdeleshed [elektronisk ressurs]. - [Odense : MOVIN]. - URL: <http://www.femoe.dk> [lesedato 2004-01-12]
- Ferguson, Chris D. (1997). The shape of services to come : values-based reference service for the largely digital libraries / Chris D. Ferguson and Charles A. Bunge. - S. 252-265. - I: College & research libraries. - Vol. 58, no. 3 (May)
- Ford, Wendy S. Zabava (1994). Can I help you? : a framework for the interdisciplinary research on customer service encounters / Wendy S. Zabava Ford, Christina Nation Etienne. - S. 413-441. - I: Management communication quarterly. - Vol. 7, no. 4 (May)
- Fornell, Claes (1995). A national customer satisfaction barometer. - S. [95]-123. - I: Performance measurement and evaluation. - London : Sage
- Gardner, Rod (cop. 2001). When listeners talk : response tokens and listener stance. - Amsterdam : John Benjamin. - XXI, 289 s.
- Garfinkel, Harold (1989). Studies in ethnomethodology. - Repr. - Cambridge : Polity Press. - XVI, 288 s.
- Garvin, David A. (cop. 1988). Managing quality : the strategic and competitive edge. - New York : Free Press. - XIV, 319 s.
- Gers, Ralph (1985). Improving reference performance : results of a statewide study / by Ralph Gers & Lillie J. Seward. - S. 32-35. - I: Library journal. - Vol. 110, no. 18 (1 Nov.)
- Gerstner, Eitan (1985). Do higher prices signal higher quality? - S. 209-215. - I: Journal of marketing research. - Vol. 22, issue 2 (May)
- Glogoff, Stuart (1983). Communication theory's role in the reference interview. - S. 56-72. - I: Drexel library quarterly. - Vol. 110, no. 18 (1 Nov.)
- Goffman, Erving (1982). Interaction ritual : essays on face-to-face behaviour. - Repr. - New York : Pantheon. - 270 s.
- Goffman, Erving (1992). Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatik. - Oslo : Pax. - 224 s.
- Gorman, G.E. (cop. 1997). Qualitative research for the information professional : a practical handbook / G.E. Gorman and Peter Clayton. - London : Library Association Publishing. - 287 s.
- Green-Vänttinen, Maria (2001). Lyssnaren i fokus : en samtalsanalytisk studie i uppbackningar. - Helsingfors : Svenska litteratursällskapet i Finland. - 352 s.
- Grönroos, Christian (1984). Veien til bedre tjenesteytelser. - Oslo : Bedriftsøkonomens forl. - 117 s.
- Grönroos, Christian (1988). Service management i den offentliga sektorn / Christian Grönroos, Caroline Monthele. - Malmö : Liber-Hermod. - 138 s.
- Grönroos, Christian (1997). Markedsføring av tjenester. - 2. utg. - [Oslo] : Cappelen. - 173 s.
- Gummesson, Evert (1993). Quality management in service organizations : an interpretation of the service quality phenomenon and a synthesis of international research. - [Sverige?] : International Service Quality Association. - XII, 274 s.

- Hald, Odd Heide (2001). Referansearbeid. - 3. utg. - Oslo : Høgskolen i Oslo. - 81 s.
- Haring, Marten J. den. ([1997]). Psycho-social dynamics of service encounters : exploring quality in face-to-face communication. - [Roskilde] : Roskilde University. - 159 s.
- Hasan, Ruqaiya (1989). The structure of a text. - S. 52-69. - I: Language, context and text : aspects of language in a social-semiotic perspective / M.A.K. Halliday and Ruqaiya Hasan. - 2nd ed. - Oxford : Oxford University
- Hasenfeld, Yeheskel (cop. 1983). Human service organizations. - Englewood Cliffs : Prentice Hall. - 276 s.
- Hayes, R.H. (1995). Measuring manufacturing performance / R.H. Hayes, S.C. Wheelwright and K.B. Clark. - S. [153]-176. - I: Performance measurement and evaluation / edited by Jacky Holloway, Jenny Lewis and Geoff Mallory. - London : Sage
- Hellevik, Ottar (1997). Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap. - 5. utg., 5. oppl. - Oslo : Universitetsforl. - 430 s.
- Heritage, J.C. (cop. 1979). Formulations as conversational objects / J.C. Heritage and D.R. Watson. - S. 123-162. - I: Everyday language / edited by George Psathas. - New York : Irvington
- Heritage, John (1986). Garfinkel and ethnomethodology. - Repr. - Cambridge : Polity Press. - 336 s.
- Heritage, John (1987). Introduction / John Heritage and J. Maxwell Atkinson. - S. 1-15. - I: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Heritage, John (1988). Explanations as accounts : a conversation analytic perspective. - S. [127]-144. - I: Analysing everyday explanation : a casebook of methods / edited by Charles Antaki. - London : Sage
- Heritage, John (1997). Conversation analysis and institutional talk : analysing data. - S. [161]-182. - I: Qualitative research : theory, method and practice / edited by David Silverman. - London : Sage
- Herman, Douglas (1994). But does it work? : evaluating the Brandeis reference model. - S. 17-28. - I: Reference services review. - Vol. 22, no. 4
- Hernon, Peter (1986). Unobtrusive reference testing : the 55 percent rule / by Peter Hernon & Charles R. McClure. - S. 37-41. - I: Library journal. - Vol. 111, no. 7 (15 Apr.)
- Hernon, Peter (1987). Library reference service : an unrecognized crisis : a symposium. - S. [69]-71. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 13, no. 2 (May)
- Hernon, Peter (1998). Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers / Peter Hernon and Ellen Altman. - Chicago : American Library Association. - XVII, 243 s.
- Hernon, Peter (1999). Service quality and customer satisfaction : an assessment and future directions / by Peter Hernon, Danuta A. Nitecki and Ellen Altman. - S. 9-17. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 25, no. 1
- Hernon, Peter (2001). Service quality : a concept not fully explored / Peter Hernon and Danuta A. Nitecki. - S. [687]-708. - I: Library trends. - Vol. 49, no. 4 (spring)
- Hutchby, Ian (1996). Power in discourse : the case of arguments on talk radio. - S. [481]-497. - I: Discourse & society. - Vol. 7, no. 4
- Hutchby, Ian (2002). Conversation analysis : principles, practices and applications / Ian Hutchby and Robin Wooffitt. - Repr. - Cambridge : Polity Press. - 273 s.
- Hydén, Lars-Christer (1999). Money talk : research on the interaction between social worker and client. - S. 99-110. - I: Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. Höstsymposium (1997 : Linköping). Samtal och språkanvändning i professionerna : rapport från ASLAs höstsymposium, Linköping 6.-7. november 1997 / utgiven av Per Linell, Lars Ahrenberg, Linda Jönsson. - Uppsala : Uppsala universitet

- Höglund, Anna-Lena (1997). "Äntligen en riktig fråga!" : undersökning av referensverksamheten vid six huvudbibliotek i Östergötland. - [Linköping] : Länsbiblioteket Östergötland. - 133 s.
- Høivik, Tord (1995). Hvordan reagerer salt med svovel? : brukernes vurderinger av referansetjenesten i norske folkebibliotek : delprosjekt i prosjektet "Biblioteket finner svaret" / Tord Høivik, Helge Høivik. - Tønsberg : Prosjektet. - 42, [10] s.
- Ingwersen, Peter (1980). User-librarian negotiations and information search procedures in public libraries : analysis of verbal protocols : final research report / by Peter Ingwersen and Søren Kaae. - Copenhagen : Royal School of Librarianship. - VI, 117 s.
- Ingwersen, Peter (1982). Search procedures in the library – analysed from the cognitive point of view. - S. 165-191. - I: The Journal of documentation. - Vol. 38, no. 3 (Sept.)
- Ingwersen, Peter (1990). Informationsformidling i teori og praksis / Peter Ingwersen og Irene Wormell. - København : Munksgaard. - 104 s.
- Jahoda, Gerald (1972). Analyzing the reference process : models of reference / Gerald Jahoda and Paul E. Olson. - S. 148-156. - I: RQ. - Vol. 12, no. 2 (winter)
- Jakobson, Roman (1968). Concluding statement : linguistics and poetics. - S. 350-377. - I: Style in language / edited by Thomas A. Sebeok. - Repr. - Cambridge : Massachusetts Institute of Technology
- Jansson, Britta-Lena (1996). "Det här var svårt" : referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken. - [Stockholm] : Statens kulturråd. - 75 s.
- Jardine, Carolyn W. (1995). Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story : a user-satisfaction survey. - S. 477-485. - I: College & research libraries. - Vol. 56, no. 6
- Jefferson, Gail (cop. 1979). A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance declination. - S. 79-96. - I: Everyday language : studies in ethnomethodology / edited by George Psathas. - New York : Irvington
- Jefferson, Gail (1987). On the organization of laughter in talk about troubles. - S. 356-369. - I: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Jefferson, Gail (cop. 1989). Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation. - S. [166]-196. - I: Conversation : an interdisciplinary perspective / edited by Derek Roger and Peter Bull. - Clevedon : Multilingual Matters
- Jennerich, Elaine Z. (1997). The reference interview as a creative art / Elaine Z. Jennerich and Edward J. Jennerich. - 2nd ed. - Englewood : Libraries Unlimited. - XI, 128 s.
- Johannessen, Jon-Arild (cop. 1995). Prosjekt : hvordan planlegge, gjennomføre og presentere prosjektoppgaver, utredninger og forskning / Jon-Arild Johannessen og Johan Olaisen. - [Bergen] : Fagbokforl. - 232 s.
- Johannsen, Carl Gustav (1995). Quality management in the library and information services sector. - [Aarhus] : Aarhus School of Business. - 211, [2] s.
- Johannsen, Carl Gustav (1997). Kvalitetsledelse og materialevalg. - S. 227-257. - I: Faglitteratur : kvalitet, vurdering og seleksjon : grundbog i materialevalg. Bind 1 / Birger Hjørland ... [et al.]. - Borås : Publiceringsföreningen VALFRID
- Johannsen, Carl Gustav (1998). Hvordan finner biblioteket svaret : evaluering 1988 : delprosjekt i prosjektet "Biblioteket finner svaret". - Tønsberg : Prosjektet. - 98 s.
- Jorgensen, Danny L. (cop. 1989). Participant observation : a methodology for human studies. - Newbury Park : Sage. - 133 s.
- Juran, J.M. (cop. 1992). Juran on quality by design : the new steps for planning quality into goods and services. - New York : Free Press. - VI, 538 s.
- Juran, J.M. (cop. 1999). How to think about quality. - S. 2.1-2.18. - I: Jurann's quality handbook / Joseph M. Juran, co-editor-in chief. - 5th ed. - New York : McGraw-Hill

- Kantor, Paul B. (1980). Analyzing the availability of reference services. - S. 131-149. - I: Library effectiveness : a state of the art / co-chairman Neal K. Aske and William G. Jones. - New York : Library Administration and Management Association
- Kantor, Paul B. (1981). Quantitative evaluation of the reference process. - S. 43-52. - I: RQ. - Vol. 21, no. 1 (fall)
- Katz, William A. (cop. 2002). The reference interview. - S. 123-140. - I: Reference services and reference processes. - 8th ed. - Boston : McGraw-Hill
- Kelly, Ann (2001). Reporting a service request. - S. 72-85. - I: How to analyse talk in institutional settings : a casebook of methods / edited by Alec McHoul and Mark Rapley. - London : Continuum
- Kemp, Jan (1989). Collaboration and accuracy imperative : improving reference service now / Jan Kemp and Dennis Dillon. - S. 62-70. - I: RQ. - Vol. 29, no. 1 (fall)
- King, Geraldine B. (1972). The reference interview : open and closed questions. - S. 157-160. - I: RQ. - Vol. 12, no. 2 (winter)
- Knudsen, Anne (1996). Her går det godt, send flere penge. - 3. opl. - [København] : Gyldendal. - 135 s.
- Kvalitetsprisen for den offentlige sektor 2000-2002. - 4. udg. - [København] : Statens Center for Kompetence- og Kvalitetsudvikling, 2000. - 102 s.
- Labov, W. (1975). The study of language in its social context. - S. 283-307. - I: Language and social context : selected readings / edited by Pier Paolo Giglioli. - Repr. - Harmondsworth : Penguin Education
- Lancaster, F.W. (1978). The measurement and evaluation of library services. - 3rd impression. - Washington : Information Resources Press. - 395 s.
- Lancaster, F.W. (1984). Factors influencing the effectiveness of question-answering services in libraries. - S. 95-108. - I: The Reference librarian. - No. 11 (fall/winter)
- Lancaster, F.W. (1993). If you want to evaluate your library-. - London : Library Association Publishing. - XIII, 352 s.
- Landqvist, Håkan (2001). Råd och ruelle : moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning. - [Uppsala] : Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet. - 232 s.
- Larsen, Anders (1983). Kvalitet af offentlig service : folkebibliotekernes oplysnings- og informationstjeneste / af Anders Larsen og Frede Mørch. - 1. genopr. - København : Amtkommunernes og Kommunernes Forskningsinstitut. - 41 s.
- Leech, Geoffrey (1976). Semantics. - Repr. - Middlesex : Penguin Books. - 386 s.
- Lehtinen, Jarmo R. (1987). Den kundeorienterede servicevirksomhed. - [Danmark] : Schultz. - 158 s.
- Leppänen, Vesa (1998). Structures of district nurse-patient interaction. - [Lund] : Lund University. - 256 s.
- Levinson, Stephen C. (1983). Pragmatics. - Cambridge : Cambridge University Press. - XVI, 420 s.
- Lillestøl, Jostein (1994). Kvalitet : idéer og metoder : offensive kvalitetsutvikling. - Bergen : Fagbokforl. - V, 298 s.
- Lindström, Anna (1999). Language as social action : grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation. - [Uppsala] : Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet. - 198 s.
- Lindøe, Preben Hempel (1996). Kvalitetssikring og internkontroll. - Oslo : Ad notam Gyldendal. - 269 s.
- Linell, Per (1987). Initiativ och respons : om dialogens dynamic, dominans och koherens / Per Linell & Lennart Gustavsson. - [Linköping] : Universitetet i Linköping. - 269 s.

- Linell, Per (1988). Interactional dominance in dyadic communication : a presentation of initiative-response analysis / Per Linell, Lennart Gustavsson and Päivi Juvonen. - S. [415]-442. - I: Linguistics. - Vol. 26
- Linell, Per (1990a). De institutionaliserade samtalens elementära former : om möten mellan professionella och lekmän. - S. 18-35. - I: Forskning om utbildning. - Årg. 17, 4
- Linell, Per (1990b). The power of dialogue dynamics. - S. 147-177. - I: The Dynamics of dialogue / edited by Ivana Marková and Klaus Foppa. - New York : Harvester Wheatsheaf
- Linell, Per (1991a). Asymmetries in dialogue : some conceptual preliminaries / Per Linell and Thomas Luckmann. - S. 1-20. - I: Asymmetries in dialogue / edited by Ivana Marková and Klaus Foppa. - Hemel Hempstead : Harvester Wheatsheaf
- Linell, Per (1991b). Suspect stories : perspective-setting in an asymmetrical situation / Per Linell and Linda Jönsson. - S. 75-100. - I: Asymmetries in dialogue / edited by Ivana Marková and Klaus Foppa. - Hemel Hempstead : Harvester Wheatsheaf
- Linell, Per (1996). Reconstructing topical sensitivity : aspects of face-work in talks between midwives and expectant mothers / Per Linell and Margareta Bredmar. - S. [347]-379. - I: Research on language and social interaction. - Vol. 29, no. 4
- Lofland, John (cop. 1995). Analyzing social settings : a guide to qualitative observation and analysis / John Lofland, Lyn H. Lofland. - 3rd ed. - Belmont : Wadsworth. - XX, 267 s.
- Londen, Anne-Marie (1995). Samtalsforskning : en introduktion. - S. [11]-52. - I: Folkmålsstudier : meddelanden från Föreningen för nordisk filologi. - 36
- Loney, Tim (1993). TQM training : the library service challenge / Tim Loney, Arnie Bellefontaine. - S. 85-95. - I: Journal of library administration. - Vol. 18, no. 1/2
- Lynch, Mary Jo (1977). Reference interviews in public libraries. - 178 s. - Upubliceret doktoravhandling ved Rutgers University
- Lynch, Mary Jo (1978). Reference interviews in public libraries. - S. 119-142. - I: The Library quarterly. - Vol. 48, no. 2 (Apr.)
- Lynch, Mary Jo (1983). Research in library reference/information service. - S. 401-420. - I: Library trends. - Vol. 31, no. 3 (winter)
- Mandelbaum, Jenny (cop. 1996). Constructing social identity in the workplace : interaction in bibliographic database searches. - S. 145-169. - I: Interaction and identity / Hartmut B. Mokros, editor. - New Brunswick, N.J. : Transaction Publishers
- Maynard, Douglas W. (1984). Topical talk, ritual and the social organization of relationships / Douglas W. Maynard, Don H. Zimmerman. - S. 301-316. - I: Social psychology quarterly. - Vol. 47, no. 4
- Maynard, Douglas W. (2003). The news delivery sequence. - S. 88-119. - I: Bad news, good news : conversational order in everyday talk and clinical settings. - Chicago : University of Chicago Press
- Maynes, E. Scott (1975). The concept and measurement of product quality. - S. [529]-560. - I: Household production and consumption / Nestor E. Terleckyj, editor. - New York : National Bureau of Economic Research
- McClure, Charles (1984). Output measures, unobtrusive testing and assessing the quality of reference services. - S. 215-233. - I: The Reference librarian. - No. 11 (fall/winter)
- Merritt, Marilyn (1976). On questions following questions in service encounters. - S. 315-357. - I: Language in society. - Vol. 5
- Mills, Peter K. (1982). Perspectives on the technology of service operations / Peter K. Mills, Dennis J. Moberg. - S. 467-478. - I: Academy of management review. - Vol. 7, no. 3
- Mokros, Hartmut B. (1995). Practice and personhood in professional interaction : social identities and information needs / Hartmut B. Mokros, Lynn S. Mullins, Tefko Saracevic. - S. 237-257. - I: Library & information science research. - Vol. 17, no. 3 (summer)

- Murfin, Marjorie E. (1987). Development and testing of a reference transaction assessment instrument / Marjorie E. Murfin and Gary M. Gugelchuk. - S. 314-338. - *I*: College & research libraries. - Vol. 48, no. 4
- Murfin, Marjorie E. (1995). Evaluation of reference service by user report of success. - S. 229-241. - *I*: The Reference librarian. - No. 49/50
- Naismith, Rachael (1996). Reference communication : commonalities in the worlds of medicine and librarianship. - S. 44-57. - *I*: College & research libraries. - Vol. 57, no. 1 (Jan.)
- Nolan, Christopher W. (1992). Closing the reference interview : implications for policy and practice. - S. 513-523. - *I*: RQ. - Vol. 31, no. 4 (summer)
- Nordberg, Bengt (1988). Samtal i institutionella miljöer. - S. 14-37. - *I*: Förhandlingar vid sammankomst för att dryfta frågor rörande svenskans beskrivning, Linköping den 22.-23. oktober 1987 / utgivna av Per Linell ... [et al.]. - Linköping : Universitetet i Linköping
- Nordlie, Ragnar (2000). User revealment : user-librarian interaction as modell for automated retrieval systems. - Oslo : Universitetet i Oslo. - 159 s.
- Nordman, Liselott (2002). Överlappningar i samtal mellan läkare och patient. - S. 149-186. - *I*: Samtal och interaktion / redigerad av Hanna Lehti-Eklund. - Helsingfors : Helsingfors universitet
- Norge (1997). [Bibliotekloven]. Lov av 20. desember 1985 nr 108 om folkebibliotek med endringer, sist ved lov av 10. januar 1997 nr 7 (i kraft 1. mars 1997). - Oslo : Cappelen akademisk forl. - 4 s.
- Norge (2002). [Forvaltningsloven]. Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) med endringer, sist ved lov av 25. januar 2002 nr 2. Samt forskrifter. - Oslo : Cappelen akademisk forl. - 31 s.
- Norge (2003). [Opplæringslova]. Lov av 17. juli 1998 nr 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) med endringer, sist ved lover av 14. mars 2003 nr 17 og av 20. desember 2002 nr 112 (i kraft 1. april 2003). Samt forskrifter. - Oslo : Cappelen akademisk forl. - 107 s.
- Norges standardiseringsforbund (1994). Kvalitetsledelse og kvalitetssikring : terminologi. - 2. utg. - Oslo : Norges standardiseringsforbund. - 29 s.
- Normann, Richard (cop. 1991). Service management. - 2. utg. - [Oslo] : Bedriftsøkonomens forl. - 227 s.
- Norrby, Catrin (1996). Samtalsanalys : så gör vi när vi pratar med varandra. - Lund : Studentlitteratur. - 234 s.
- Olszak, Lydia (1991). Mistakes and failures at the reference desk. - S. 39-49. - *I*: RQ. - Vol. 31, no. 1 (fall)
- Outline of discourse transcription / John W. Du Bois ... [et al.]. - S. 45-87. - *I*: Talking data : transcription and coding in discourse research / edited by Jane A. Edwards and Martin D. Lampert. - Hillsdale : Lawrence Erlbaum Associates, 1993
- Parasuraman, A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research / A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. - S. 41-50. - *I*: Journal of marketing. - Vol. 49, issue 4 (fall)
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. - S. 12-40. - *I*: Journal of retailing. - Vol. 64, issue 1 (spring)
- Penman, Robyn (1990). Facework & politeness : multiple goals in courtroom discourse. - S. 15-38. - *I*: Journal of language and social psychology. - Vol. 9, no. 1/2
- Pierce, Sydney (1984). In pursuit of the possible : evaluating reference services. - S. 9-21. - *I*: The Reference librarian. - No. 11 (fall/winter)

- Pomerantz, Anita (1987a). Agreeing and disagreeing with assessments : some features of preferred/dispreferred turn shapes. - S. 57-101. - I: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Pomerantz, Anita (1987b). Pursuing a response. - S. 152-163. - I: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Powell, Ronald R. (1988). Reference effectiveness : a review of research. - S. 83-100. - I: Are we there yet? : evaluating library collections, reference services, programs, and personnel / [edited by] Jane Robbins, Douglas Zweizig. - Madison : University of Wisconsin
- Psathas, George (cop. 1995). Conversation analysis : the study of talk-in-interaction. - Thousand Oaks : Sage. - VII, 85 s.
- Quinn, Brian (1997). Adapting service quality concepts to academic libraries. - S. 359-369. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 23, no. 5 (Sept.)
- Radcliff, Carolyn J. (1995). Interpersonal communication with library patrons : physician-patient research models. - S. 497-506. - I: RQ. - Vol. 34, no. 4 (summer)
- Radford, Marie L. (1996). Communication theory applied to the reference encounter an analysis of critical incidents. - S. 123-137. - I: The Library quarterly. - Vol. 66, no. 2 (Apr.)
- Ravn, Jes (2003). IT-support : aktiv og passiv indsamling af informationer til løsning av IT-problemer. - S. 235-[247]. - I: Samtalen på arbejde : konversationsanalyse og kompetenceudvikling / Birte Asmuß & Jakob Steensig (red.). - [Frederiksberg] : Samfundslitteratur
- Reference and information services : an introduction / general editors: Richard E. Bopp, Linda C. Smith. - Englewood : Libraries Unlimited, 1995. - 626 s.
- Renborg, Greta (1992). Marknadsföring och servicekvalitet. - S. 53-65. - I: Biblioteket som serviceföretag : kunden i centrum / redaktör: Barbro Blomberg. - Stockholm : Forskningsrådsnämnden
- Renborg, Greta (1993). Hur mäta utnyttjandet av och kvaliteten på folkbibliotekens referensservice?. - S. 20-32. - I: Svensk biblioteksforskning. - Nr 4
- Renborg, Greta (1995). Vilka indikatorer kan användas för att mäta utnyttjandet av och kvaliteten på bibliotekens referensservice. - S. 218-231. - I: Biblioteken, kulturen och den sociala intelligensen : aktuell forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap / redaktör: Lars Höglund. - Göteborg : Forskningsrådsnämnden
- Rettig, James (1978). A theoretical model and definition of the reference process. - S. 19-29. - I: RQ. - Vol. 18, no. 1 (fall)
- Robinson, Barbara M. (1989). Reference services : a model of question handling. - S. 48-61. - I: RQ. - Vol. 29, no. 1 (fall)
- Ross, Catherine Sheldrick (1986). How to find out what people really want to know. - S. 19-30. - I: The Reference librarian. - No. 16
- Ross, Catherine Sheldrick (1994). Best practices : an analysis of the best (and worst) in fifty-two public library reference transactions / Catherine Sheldrick Ross, Patricia Dewdney. - S. 261-266. - I: Public libraries. - Vol. 33, no. 5 (Sept./Oct.)
- Ross, Catherine Sheldrick (1998). Negative closure : strategies and counter-strategies in the reference transaction / Catherine Sheldrick Ross and Patricia Dewdney. - S. 151-163. - I: Reference & user services quarterly. - Vol. 38, no. 2
- Ross, Catherine Sheldrick (cop. 1998). Communicating professionally : a how-to-do-it manual for library applications / Catherine Sheldrick Ross, Patricia Dewdney. - 2nd ed. - New York : Neal-Schuman. - 322 s.

- Ross, Catherine Sheldrick (2000). Has the Internet changed anything in reference? : the Library visit study, phase 2 / Catherine Sheldrick Ross and Kirsti Nilsen. - S. 147-155. - *I*: Reference & user services quarterly. - Vol. 40, no. 2 (winter)
- Ross, Catherine Sheldrick (2002). Conducting the reference interview : a how-to-do-it manual for librarians / Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen, Patricia Dewdney. - London : Facet. - 241 s.
- Rothstein, Samuel (1964). The measurement and evaluation of reference service. - S. 456-472. - *I*: Library trends. - Vol. 12, no. 4 (Apr.)
- Rowley, Jennifer (1996). Managing quality in information services. - S. 51-61. - *I*: Information services & use. - Vol. 16, no. 1
- Roy, Loriene (1995). Reference accuracy. - S. 217-227. - *I*: The Reference librarian. - No. 49/50
- Rust, Roland T. (cop. 1994). Service quality : insights and managerial implications from the frontier / Roland T. Rust, Richard L. Oliver. - S. 1-19. - *I*: Service quality : new directions in theory and practice / editors Roland T. Rust, Richard L. Oliver. - Thousand Oaks : Sage
- Sacks, Harvey (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation / Harvey Sacks, Emanuel A. Schegloff, Gail Jefferson. - S. 696-735. - *I*: Language. - Vol. 50, no. 4
- Sacks, Harvey (1987). Notes on methodology. - S. 21-27. - *I*: Structures of social action : studies in conversation analysis / edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Sacks, Harvey (cop. 1987). On the preference for agreement and contiguity in sequences in conversation. - S. 54-69. - *I*: Talk and social organisation / edited by Graham Button and John R.E. Lee
- Sacks, Harvey (1992). Lectures on conversation. - Oxford : Blackwell. - 2 b.
- Salvesen, Gunhild (1994a). Finner biblioteket svaret? : utprøving av referansetjenestens kvalitet i norske folkebibliotek : delprosjekt i prosjektet "Biblioteket finner svaret" / Gunhild Salvesen, Synnøve Ulvik. - Tønsberg : Prosjektet. - 55, [14] s.
- Salvesen, Gunhild (1994b). Relevans. - S. 20-21. - *I*: Salvesen, Gunhild. Termvektning i automatisk gjenfinning. - Oslo : Statens bibliotek- og informasjonshøgskole.
- Salvesen, Gunhild (1996). Hvem sitter i skranken? : kartlegging av referansepersonale og referanseverker i norske folkebibliotek : delprosjekt i prosjektet "Biblioteket finne svaret" / Gunhild Salvesen, Synnøve Ulvik. - Tønsberg : Prosjektet. - 44, 5 s.
- Salvesen, Gunhild (cop. 2001). Hva kjennetegner kvalitetsarbeidet i norske folkebibliotek?. - S. 269-291. - *I*: Det Siviliserte informasjonsfunn : folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid / redaktører: Ragnar Andreas Audunson og Niels Windfeld Lund. - Bergen : Fagbokforl.
- Saracevic, T. (1977). Causes and dynamics of user frustration in an academic library / T. Saracevic, W.M. Shaw jr and P.B. Kantor. - S. 7-18. - *I*: College & research libraries. - Vol. 38, no. 1
- Saracevic, Tefko (cop. 1997). Users and intermediaries in information retrieval : what are they talking about? / Tefko Saracevic, Amanda Spink and Mei-Mei Wu. - S. [43]-54. - *I*: User modeling / edited by A. Jameson, C. Paris, C. Tasso. - Wien : Springer
- Shavit, David (1984). Qualitative evaluation of reference service. - S. 235-244. - *I*: The Reference librarian. - No. 11 (fall/winter)
- Schegloff, Emanuel A. (cop. 1972a). Notes on a conversational practice : formulating place. - S. [75]-119. - *I*: Studies in social interaction / edited by David Sudnow. - New York : Free Press

- Schegloff, Emanuel A. (cop. 1972b). Sequencing in conversational openings. - S. 346-380. - *I: Directions in sociolinguistics* / edited by John J. Gumperz, Dell Hymes. - New York : Holt, Rinehart and Winston
- Schegloff, Emanuel A. (1973). Opening up closings / Emanuel A. Schegloff and Harvey Sacks. - S. [289]-327. - *I: Semiotica*. - Vol. 8, no. 4
- Schegloff, Emanuel A. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation / Emanuel A. Schegloff, Gil Jefferson, Harvey Sacks. - S. 361-382. - *I: Language*. - Vol. 53, no. 2
- Schegloff, Emanuel A. (1980). Preliminaries to preliminaries : "can I ask you a question?". - S. 104-152. - *I: Sociological inquiry*. - Vol. 50, no. 3/4
- Schegloff, Emanuel A. (cop. 1982). Discourse as an interactional achievement : some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. - S. 71-93. - *I: Analyzing discourse : text and talk* / Deborah Tannen, editor. - Washington, D.C. : Georgetown University Press
- Schegloff, Emanuel A. (cop. 1990). On the organization of sequences as a source of "coherence" in talk-in-interaction. - S. 51-77. - *I: Conversational organization and its development* / edited by Bruce Dorval. - Norwood : Ablex
- Schegloff, Emanuel A. (1991). Reflections on talk and social structure. - S. [44]-70. - *I: Talk and social structure : studies in ethnomethodology and conversation analysis* / edited by Deirdre Boden and Don H. Zimmerman. - Oxford : Polity Press
- Schegloff, Emanuel A. (1992). Repair after next turn : the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. - S. 1295-1345. - *I: The American journal of sociology*. - Vol. 95, no. 5 (Mar.)
- Schegloff, Emanuel A. (1995). On talk and its institutional occasions. - S. 101-134. - *I: Talk at work : interaction in institutional settings* / edited by Paul Drew and John Heritage. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press
- Schiffrin, Deborah (1988). Conversation analysis. - S. 251-276. - *I: Linguistics* / edited by Frederick J. Newmeyer. - Cambridge : Cambridge University Press. - Vol. 4
- Schwartz, Diane G. (1986). Reference service standards, performance criteria, and evaluation / by Diane G. Schwartz and Dottie Eakin. - S. 4-8. - *I: The Journal of academic librarianship*. - Vol. 12, no. 1 (Mar.)
- Searle, John R. (1990). Speech acts : an essay in the philosophy of language. - Repr. - Cambridge : Cambridge University Press. - VI, 203 s.
- Selting, Margret (1996). Prosody as an activity-type distinctive cue in conversation : the case of so-called "astonished" questions in repair initiation. - S. [231]-270. - *I: Prosody in conversation : interactional studies* / edited by Elizabeth Couper-Kuhlen and Margret Selting. - Cambridge : Cambridge University Press
- Service quality : multidisciplinary and multinational perspectives / edited by Stephen W. Brown ... [et al.]. - New York : Lexington, cop. 1991. - 350 s.
- Service quality : new directions in theory and practice / editors Roland T. Rust, Richard L. Oliver. - Thousand Oaks : Sage, cop. 1994. - IX, 289 s.
- Shavit, David (1984). Qualitative evaluation of reference service. - S. 235-244. - *I: The Reference librarian*. - No. 11 (fall/winter)
- Silverman, David (2000). Doing qualitative research : a practical handbook. - London : Sage. - XV, 316 s.
- Sinclair, J. McH. (1975). Towards an analysis of discourse : the English used by teachers and pupils / J. McH. Sinclair and R.M. Coulthard. - London : Oxford University. - IV, 163 s.
- Sirkin, Arlene Farber (1993). Customer service : another side of TQM performance. - S. 71-83. - *I: Journal of library administration*. - Vol. 18, no. 1/2

- Smith, Nathan M. (1982). Active listening at the reference desk / Nathan M. Smith and Stephen D. Fitt. - S. 247-249. - I: RQ. - Vol. 21, no. 3 (spring)
- Solomon, Paul (1997). Conversation in information-seeking contexts : a test of an analytical framework. - S. 217-248. - I: Library & information science research. - Vol. 19, no. 3
- Sorjonen, Marja-Leena (1996). On repeats and responses in Finnish conversations. - S. [277]-327. - I: Interaction and grammar / edited by Elinor Ochs, Emanuel A. Schegloff, Sandra Thompson. - Cambridge : Cambridge University Press
- Spink, Amanda (1998). Elicitation behavior during mediated information retrieval. - S. 257-273. - I: Information processing & management. - Vol. 34, no. 2/3 (Mar./May)
- Stalker, John C. (1996). Quality reference service : a preliminary case study / by John C. Stalker and Marjorie E. Murfin. - S. 423-429. - I: The Journal of academic librarianship. - Vol. 22, no. 6 (Nov.)
- Steensig, Jakob (cop. 2001). Sprog i virkeligheden : bidrag til en interaktionel lingvistik. - Aarhus : Aarhus Universitetsforl. - 338 s.
- Svennevig, Jan (cop. 1995). Samtaleanalyse. - S. [55]-122. - I: Svennevig, Jan. Tilnærminger til tekst : modeller for språklig tekstanalyse / J. Svennevig, M. Sandvik, W. Vagle. - [Oslo] : Landslaget for norskundervisning
- Svennevig, Jan (1997). Getting acquainted in conversation : a study of initial interactions. - Oslo : University of Oslo. - 357 s.
- Svennevig, Jan (cop. 2001). Språklig samhandling : innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse. - Oslo : Landslaget for norskundervisning. - 288 s.
- Svennevig, Jan (2004). Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. - S. 489-516. - I: Discourse studies. - Vol. 6, no. 4
- Tagliacozzo, Renata (1977). Estimating the satisfaction of information users. - S. 243-249. - I: Bulletin of the Medical Library Association. - Vol. 65, no. 2 (Apr.)
- Toward a TQM paradigm : using SERVQUAL to measure library service quality / Vicki Coleman ... [et al.]. - S. 237-251. - I: College & research libraries. - Vol. 58, no. 3 (May 1997)
- Taylor, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. - S. 178-194. - I: College & research libraries. - Vol. 29 (May)
- Taylor, Talbot J. (1987). Ethnomethodology and conversation analysis / Talbot J. Taylor and Deborah Cameron. - S. 99-124. - I: Analysing conversation : rules and units in the structure of talk. - Oxford : Pergamon
- Teas, R. Kenneth (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. - S. 18-34. - I: Journal of marketing. - Vol. 57, issue 4 (Oct.)
- Ten Have, Paul (1991). Talk and institution : a reconsideration of the "asymmetry" of doctor-patient interaction. - S. [138]-163. - I: Talk and social structure : studies in ethnomethodology and conversation analysis / edited by Deirdre Boden and Don H. Zimmerman. - Oxford : Polity Press
- Ten Have, Paul (2001). Applied conversation analysis. - S. 3-11. - I: How to analyse talk in institutional settings : a casebook of methods / edited by Alec McHoul and Mark Rapley. - London : Continuum
- Ten Have, Paul (2002). Doing conversation analysis : a practical guide. - Repr. - London : Sage. - X, 240 s.
- Terasaki, Alene K. (1976). Pre-announcement sequences in conversation. - Irvine : University of California, 1976. - 86 s. (flere pag.)
- Tyckoson, David A. (1992). Wrong questions, wrong answers : behavioral vs factual evaluation of reference service. - S. 151-173. - I: The Reference librarian. - No. 38

- Van Dyke, Thomas P. (1997). Measuring information systems service quality : concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire / by Thomas P. van Dyke, Leon A. Kappelman, Victor R. Prybutok. - S. 195-208. - *I*: MIS quarterly. - Vol. 21, issue 2 (June)
- Ventola, Eija (1987). The structure of social interaction : a systemic approach to the semiotics of service encounters. - London : Frances Pinter. - XIX, 267 s.
- Weech, Terry L. (1982). Obtrusive versus unobtrusive evaluation of reference service in five Illinois public libraries : a pilot study / Terry L. Weech and Herbert Goldhor. - S. 305-324. - *I*: The Library quarterly. - Vol. 52, no. 4 (Oct.)
- Weech, Terry L. (1984). Who's giving all those wrong answers? : direct service and reference personnel evaluation. - S. 109-122. - *I*: The Reference librarian. - No. 11 (fall/winter)
- West, Candace (1990). Not just 'doctors' orders' : directive-response sequences in patients' visits to women and men physicians. - S. [85]-112. - *I*: Discourse & society. - Vol. 1, no. 1
- Westbrook, Lynn (1990). Evaluating reference : an introductory overview of qualitative methods. - S. 73-78. - *I*: Reference service review. - Vol. 18, no. 1
- White, Marilyn Domas (1995). Measuring service quality in special libraries : lessons from service marketing / by Marilyn Domas White and Eileen G. Abels. - S. 36-45. - *I*: Special libraries. - Vol. 86, issue 1 (winter)
- White, Marilyn Domas (1998). Questions in reference interviews. - S. 443-[465]. - *I*: Journal of documentation. - Vol. 54, no. 4 (Sept.)
- Whitaker, Gordon P. (1980). Coproduction. - S. 240-246. - *I*: Public administration review. - Vol. 40, no. 3 (May/June)
- Whitlatch, Jo Bell (cop. 1987). Client/service provider perceptions of reference service outcomes in academic libraries : effects of feedback and uncertainty. - Ann Arbor : UMI. - 380 s.
- Whitlatch, Jo Bell (1989). Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. - S. 181-194. - *I*: College & research libraries. - Vol. 50, no. 2 (Mar.)
- Whitlatch, Jo Bell (1990). The role of the academic reference librarian. - New York : Greenwood. - 111 s.
- Whitlatch, Jo Bell (1992). Reference services : research methodologies for assessment and accountability. - S. 9-19. - *I*: The Reference librarian. - No. 38
- Whitlatch, Jo Bell (cop. 1995). Customer service : implications for reference practice. - S. 5-24. - *I*: Library users and reference services / Jo Bell Whitlatch, editor. - New York : Haworth Press
- Whittaker, Kenneth (1977). Towards a theory for reference and information service. - S. [49]-63. - *I*: Journal of librarianship. - Vol. 9, no. 1 (Jan.)
- Wilson, Thomas P. (1991). Social structure and the sequential organization of interaction. - S. [22]-43. - *I*: Talk and social structure : studies in ethnomethodology and conversation analysis / edited by Deirdre Boden and Don H. Zimmerman. - Oxford : Polity Press
- Wynn, Rolf (1998). Provider-patient interaction : a corpus-based study of doctor-patient and student-patient interaction. - [Bergen] : University of Bergen. - XI, 304 s.
- Young, William F. (1984). Evaluating the reference librarian. - S. 123-129. - *I*: The Reference librarian. - No. 9 (fall/winter)
- Young, William F. (1985). Methods for evaluating reference desk performance. - S. 69-75. - *I*: RQ. - Vol. 25, no. 1 (fall)
- Zeithaml, Valarie A. (cop. 1990). Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. - New York : Free Press. - XII, 226 s.

Zimmerman, Don H. (1991). Structure-in-action : an introduction. - S. [3]-21. - I: Talk and social structure : studies in ethnomethodology and conversation analysis / edited by Deirdre Boden and Don H. Zimmerman. - Oxford : Polity Press

Dette er en avhandling som studerer samtalen mellom bibliotekar og bruker, med henblikk på kommunikasjonens rolle for kvaliteten på referansetjenesten. På grunnlag av empiriske studier av samtaler samlet inn ved norske folkebibliotek, viser undersøkelsen hvordan ulike samtalestrategier påvirker samtaleklimaet og dermed kvaliteten på interaksjonen. Ved hjelp av samtaleanalyse, teorier om ansikt og høflighet studeres bl.a. hvordan bibliotekaren følger opp referanse-spørsmålet, inviterer til utdyping av lånerens behov og presenterer forslagene til svar.

Etter teorier om kvalitet, service, serviceproduksjon og referansearbeid synes total kvaliteten på tjenesten å være en funksjon av variablene svar, bruker, bibliotekar, omgivelser, organisasjon og tid. Av disse aspektene konsentrerer denne undersøkelsen seg om påvirkningsfaktorene svaret, bruken av oppfølgingsspørsmål, interaksjonen mellom bruker og bibliotekar og bibliotekarens søk.

Åbo Akademis förlag

ISBN 951-765-324-7



9789517

653244