

Sökprocessen

Effektiv sökning innebär att bibliotekarien i samarbete med användaren upprättar en sökstrategi och följer en anpassad metod.

Bibliotekarien bör tänka på att

- välja relevanta källor
- förklara sökprocessens gång för användaren och visa hur han/hon kan gå vidare själv
- vid behov fråga kollegor om hjälp
- välja lämpliga sökord
- i samråd med användaren begränsa frågan, exempelvis till publikationstyp, språk, utgivningsår etc.
- vara uppmärksam på eventuella stavfel och faktafel

Uppföljning

Det är viktigt att ta reda på om personen fått tillfredsställande svar och är nöjd med bibliotekets service.

Bibliotekarien bör tänka på att

- fråga om personen är nöjd med svaret
- uppmuntra personen att återkomma om han/hon behöver mer hjälp
- erbjuda hjälp genom att hänvisa till annat bibliotek, annan institution eller sakkunnig som kan bidra med ytterligare information

Digital referensservice/Elektronisk referenstjänst

Innebär att bibliotekarien får frågor och lämnar svar via e-post, webbplats eller chatt. Det är viktigt att för denna tjänst upprätta en tydlig policy som bland annat beskriver målgrupp och svarstid

Särskilt e-post/webbplats

Bibliotekarien bör tänka på att

- ange källan för informationen
- granska rekommenderade länkar med tanke på auktoritet, trovärdighet och aktualitet
- vara medveten om upphovsrätten och inte skicka elektronisk fulltext utan tillåtelse

Särskilt chatt

Bibliotekarien bör tänka på att

- omedelbart visa att användaren är sedd genom en hälsningsfras
- uttrycka sig koncist
- ha tålamod att vänta ut frågor och svar
- inte tystna/försvinna utan att återkommande be användaren vänta och tala om vad som sker
- vid "pushning" av länkar alltid förvarna och förklara vad som kommer att ske
- använda automatiska svar sparsamt
- inte avsluta samtalet utan ömsesidig överenskommelse



Svensk Biblioteksförning
Utarbetade av Specialgruppen
för referensarbete 2002



Svensk Biblioteksförning är en ideell förening med uppgift att verka för ett nationellt bibliotekssystem av hög standard. Föreningen har både bibliotek och enskilda personer som medlemmar och samlar drygt 2 400 personer inom svenskt biblioteksväsende.

Svensk Biblioteksförning

Saltmätargatan 3A

Box 3127

103 62 STOCKHOLM

Tel 08-545 132 30

Fax 08-545 132 31

E-post info@biblioteksforeningen.org
Hemsida www.biblioteksforeningen.org



Svensk Biblioteksförnings
rekommendationer
för referens- och
informationsarbete



Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete

FNs deklaration om mänskliga rättigheter understryker att alla "...*har frihet att söka, mottaga och sprida upplysningar och tankar genom varje slags uttrycksmedel...*"

Enligt regeringsformen är "...*varje medborgare gentemot det allmänna tillförsäkrad... informationsfrihet; frihet att inhämta och mottaga upplysningar samt att i övrigt taga del av andras yttranden.*"

"*Referensarbete är den professionella hjälp besökaren får av bibliotekarien i syfte att få adekvat information, där bibliotekariens yrkeskunskaper ger frågeställaren ett större utbyte av bibliotekets resurser än vad han/hon skulle fått på egen hand.*"

(fritt översatt från Denis Grogan / Practical reference work, London, 1979)

"*En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor. Referensfrågan kan ställas personligen eller via telefon, post, fax eller elektroniska media såsom e-post, ICQ, chatt mm.*"

(Information and documentation – International library statistics ISO 2789:2001E/ Handbok i utvärdering, Svensk Biblioteksförning.)

Referensarbete förutsätter att biblioteket har

- bibliotekarier för uppgiften att bistå vid användandet av bibliotekets medier och vid förmedling av information och litteratur som måste sökas utanför det egna biblioteket
- resurser för fortlöpande utbildning för att upprätthålla och utveckla bibliotekariernas yrkeskunskap bland annat på informations- teknologins område
- aktuella, allsidigt valda och lättillgängliga mediesamlingar
- tillgång till adekvata hjälpmedel för informationssökning och informationsförmedling, även på distans
- hjälpmedel för att ge handikappade likvärdig service
- samarbete med andra bibliotek liksom med övriga institutioner och organisationer för förmedling av information och litteratur
- resurser och tydlig policy för hantering av frågor via olika medier

I referenstjänsten ska bibliotekarien

- eftersträva att uppnå kvalitet i varje enskilt fall
- behandla alla informationssökare med omdöme och respekt
- skydda den enskildes rätt till sekretess
- i intervjusituationen precisera frågan så långt möjligt med bibehållande av respekten för frågarens integritet
- visa respekt mot kollegor och ha en gemensam policy gentemot besökarna
- beakta alla tänkbara informationskällor oavsett medium
- på ett pedagogiskt sätt lära ut informationssökning samt verka för ett kritiskt förhållningssätt till information

Mötet

Den första kontakten mellan bibliotekarien och besökaren är viktig för att skapa ett förtroendefullt kommunikationsklimat.

Bibliotekarien bör tänka på att

- snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut
- etablera ögonkontakt
- uppträda vänligt
- visa att man sett personer som väntar på tur men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp
- inte försvinna ur personens åsyn utan att förklara varför

Intresse

För att förtroendet ska behållas mellan bibliotekarien och besökaren bör odelad koncentration och intresse ges till den person man för tillfället ägnar sig åt.

Bibliotekarien bör tänka på att

- lyssna förutsättningslöst
- behålla ögonkontakten
- inte tappa koncentrationen eller börja syssla med andra saker

Referensdialog

Dialogen är hjärtat i referenssituationen och ställer stora krav på bibliotekarien. För att bibehålla god kommunikation ska bibliotekarien lyssna aktivt och ställa öppna frågor.

Bibliotekarien bör tänka på att

- ge besökaren tid att redogöra för hela sin frågeställning
- bekräfta att man uppfattat frågan rätt till exempel genom att nicka eller inflika korta kommentarer
- uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och fastställa informationsbehovets omfattning och karaktär genom att fråga till exempel "har du redan hittat något material själv?"; "är du ute efter dagsaktuellt material och/eller äldre källor?"; "vill du ha siffror och statistik?" etc
- ta reda på hur snabbt informationen behövs
- undvika yrkesjargong och använda terminologi som personen förstår
- använda lämpligt röstläge