



UPPSALA
UNIVERSITET

Institutionen för ABM
Biblioteks- och informationsvetenskap

Samtal med bibliotekarier
om att tolka och förstå användare
En hermeneutisk undersökning

Anna-Karin Anderson

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2006
Institutionen för ABM
Handledare: Katarina Elam

Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 292

ISSN 1650-4267

Innehåll

1 Inledning.....	3
1.1 Syfte och frågeställning	3
1.2 Källmaterial, litteratur och metod.....	4
1.3 Avgränsningar.....	4
1.4 Förväntade resultat och hypotes	5
1.5 Disposition.....	5
2 Tidigare forskning	6
3 Hermeneutik: tolkning och förståelse.....	9
3.1 Grundläggande begrepp inom hermeneutiken.....	11
3.1.1 Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenhet.....	11
3.1.2 Konversation och dialog.....	15
3.1.3 Fusion av horisonter	16
3.1.4 Den hermeneutiska cirkeln	18
3.1.5 Historia och tradition.....	19
3.1.6 Sanning och auktoritet.....	21
3.1.7 Spel.....	22
3.2 Genusperspektiv av hermeneutiken.....	24
3.3 Sammanfattning.....	25
4 Kvalitativ undersökningsmetod	27
4.1 Intervju som samtalsform	28
4.2 Informanterna	29
4.3 Tolkning av samtalen.....	29
4.4 Redovisning av samtalen	30
4.5 Forskarens egen roll.....	30
4.6 Sammanfattning.....	30
5 Samtal och analys	32
5.1 Hermeneutiska ämnesområden	32
5.1.1 Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenhet.....	35
5.1.2 Konversation och dialog.....	40
5.1.3 Fusion av horisonter	42
5.1.4 Den hermeneutiska cirkeln	42
5.1.5 Historia och tradition.....	43
5.1.6 Sanning och auktoritet.....	44
5.1.7 Spel.....	45
5.2 Genusperspektiv av hermeneutik.....	47
5.3 Sammanfattning	48
6 Diskussion.....	50
6.1 Ett riktigt samtal	50
6.2 Tolka och förstå	52

6.3	Hermeneutik i yrket	52
6.4	Förändring av arbetet.....	53
6.5	Sammanfattning.....	53
7	Sammanfattning	55
	Käll- och litteraturförteckning.....	57
	Otryckt material	57
	Tryckt material.....	57

1 Inledning

Varje samtal som sker på bibliotek ser olika ut. Dock ingår hermeneutikens grundläggande begrepp tolkning och förståelse i varje samtal, vilket är magisteruppsatsens utgångspunkt. Dessa begrepp sätts in i ett biblioteks-sammanhang genom att bibliotekariers tolkning och förståelse av universitetsbibliotekets användare undersöks och diskuteras.

Det finns en mängd undersökningar som diskuterar referensarbetet på bibliotek, men avsaknaden av hermeneutik är uppenbar. Allmänt kan sägas att begrepp som används inom hermeneutiken inkluderas ibland, men utan att den teoretiska utgångspunkten nämns. Undersökningen kommer att behandla alla slags samtal som sker mellan bibliotekarie och låntagare, alltså inte enbart referenssamtal.

Ambitionen är att uppsatsen ska genomsyras av hermeneutiska idéer, såväl innehållsmässigt som intervjusamtalen och presentationerna av dessa.

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att åskådliggöra den betydelse de hermeneutiska begreppen tolkning och förståelse har, men också borde få, på ett universitetsbibliotek. Detta sker genom samtal med fyra bibliotekarier, alltså en kvalitativ undersökning. Samtalen utgår från de ämnesområden som presenteras i kapitel tre, vilket beskriver hermeneutiken.

De frågeställningar som är centrala för uppsatsen är följande:

- Kan det meningsutbyte som sker mellan användare och bibliotekarier liknas vid ett riktigt samtal?
- Är det möjligt för bibliotekarien att förstå en användare eller kan bibliotekarien endast tolka och försöka förstå?
- Är hermeneutiska begrepp, exempelvis tolkning och förståelse, något man som bibliotekarie reflekterar över och pratar om?
- Hur kan ett hermeneutiskt synsätt förändra arbetet för bibliotekarier?

1.2 Källmaterial, litteratur och metod

Det främsta tryckta källmaterialet i uppsatsen är Hans-Georg Gadamer's viktigaste och mest innehållsrika verk *Truth and Method*. Delar av verket är översatt till den svenska versionen *Sanning och metod*, vilken också används.¹

Vid sidan om de tryckta källorna är de fyra intervjuerna med bibliotekarier de viktigaste otryckta källorna.

Vidare ingår annan litteratur, främst ett antal tolkningar av Gadamer's text: Georgia Warnkes *Hans-Georg Gadamer. Hermeneutik, tradition och förnuft*, Richard E. Palmers *Hermeneutics. Interpretation Theory in Schleiermacher, Dilthey, Heidegger, and Gadamer*, Jean Grondins *Introduction to Philosophical Hermeneutics*, Joel C. Weinsheimers *Gadamer's Hermeneutics: A Reading of Truth and Method* och Mats Furbergs bok *Verstehen och förstå. Till yttrandets och textens problem*. Samtliga dessa verk tar upp hermeneutiska frågeställningar, tolkningar och till viss del kritik.

I anslutning till själva undersökningen fungerar Steinar Kvaales *Den kvalitativa forskningsintervjun* som en utgångspunkt. Den har varit vägledande såväl i intervjusituationen som i tolkningen och presentationen av resultaten.

Gadamer, i likhet med andra hermeneutiker, är kritisk till användandet av metoder. Trots detta används en kvalitativ metod i uppsatsen: intervju. Ambitionen är dock att få till stånd mer av ett samtal än en regelrätt intervju och jag har genom denna adaptation försökt att komma så nära den hermeneutiska tanken som ramen för uppsatsskrivande möjliggör. Som tidigare nämnts kommer jag i samtalen att utgå ifrån de hermeneutiska ämnesområden som beskrivs i kapitel tre.

1.3 Avgränsningar

Den teoretiska avgränsningen är att hermeneutiken har valts ut som utgångspunkt och då företrädesvis Hans-Georg Gadamer's hermeneutiska idéer.

De avgränsningar som är gjorda i undersökningen är att de intervjuade är fyra bibliotekarier som arbetar på ett universitetsbibliotek, men samtliga har även arbetat på andra bibliotek tidigare. De intervjuade är alltså inte valda utifrån kriteriet att de ska representera ett visst bibliotek, utan med tanke på att de har erfarenhet av arbete på universitetsbibliotek. Det är individens upplevelser som undersöks, inte biblioteket som sådant.

¹ Textens originaltitel är *Wahrheit und Methode* (Tübingen: J. C. B. Mohr, 1960), men på grund av dess komplexitet används den engelska respektive svenska översättningen.

1.4 Förväntade resultat och hypotes

I linje med hermeneutiken är forskarens egna förväntningar viktiga att redogöra för eftersom de kommer att påverka resultatet. Min föreställning är att det till viss del existerar ett hermeneutiskt tankesätt bland de intervjuade bibliotekarierna, men att det är outtalat och omedvetet. Bilden som jag har är att hermeneutiska frågeställningar involverar bibliotekariens uppfattning om sig själv, vilket troligtvis är företeelser som inte diskuteras öppet. Dessa förväntade resultat fungerar på samma gång som en hypotes.

Förväntningen är att samtalen med bibliotekarierna ska generera i intressanta resultat som förstärker vikten av att ha ett hermeneutiskt synsätt.

1.5 Disposition

Inledningsvis i kapitel två sammanfattas tidigare forskning av hermeneutik och referensarbete inom biblioteks- och informationsvetenskapen.

Hermeneutiken beskrivs i kapitel tre genom att utgå från de två begreppen tolkning och förståelse, för att sedan utvidga och fördjupa de två begreppen genom beskrivningar av de begrepp som bestämmer dessa. Den teoretiska inriktningen är således hermeneutisk, främst Hans-Georg Gadamers idéer diskuteras. Kapitel tre beskriver följaktligen de ämnesområden som ligger till grund för intervjuerna.

Kapitel fyra ägnas åt undersökningen där valet av kvalitativ metod beskrivs närmare, liksom valet av intervju som undersökningsmetod. Även hur samtalen tolkas och presenteras beskrivs här.

I kapitel fem redogörs för och analyseras samtalen genom att resultaten presenteras i hermeneutiska ämnesområden.

En diskussion som besvarar de inledande frågeställningarna presenteras i kapitel sex.

Avslutningsvis i kapitel sju följer en sammanfattning.

2 Tidigare forskning

Hermeneutiken har tidigare använts i samband med forskning inom biblioteks- och informationsvetenskapen och en av dem som introducerade hermeneutiken inom BoI var Daniel Benediktsson genom artikeln: ”Hermeneutics: dimensions toward LIS thinking”, som publicerades 1989 i *Library and Information Science Research*.²

Hermeneutiken har flera applikationsmöjligheter, vilket bland andra Neil Pollock visar genom att lista några användningsområden, exempelvis för att få ett helhetsperspektiv eller tolkningar som användare gör av informations-system.³ Vidare undersöker Joacim Hansson, som är verksam vid bibliotekshögskolan i Borås, viken roll hermeneutiken har och har haft inom BoI och hur den kan vara till nytta för forskningen. Hansson menar att hermeneutiken kan fungera som en bro mellan, till exempel det moderna och det post-moderna, eftersom det mellan dessa existerar konstruerade dikotomier. Dessutom säger Hansson att stora delar av arbetet på bibliotek handlar om att tolka, exempelvis indexerings, klassifikation och hitta dokument.⁴ Ett hermeneutiskt synsätt är då relevant, eftersom hermeneutiken kan vara vägledande i den tolkningsprocessen.

Rafael Capurro använder sig av hermeneutiken i sammanhanget information och IR. Capurro skriver om information som kunskap och vikten av tolkningsteori i samband med IR, men även i den värld där frågorna existerar.⁵ Inriktningen i ovanstående användningsområden riktar sig alltså främst mot tolkning av olika typer av dokument. Intrycket som jag får är att

² Daniel Benediktsson, ”Hermeneutics: dimensions toward LIS thinking”, *Library and Information Science Research*, 11(3) (1989): 201-34.

³ Neil Pollock, ”Hermeneutics in library and information science” Hämtat från <http://www.npollock.id.au/info_science/hermeneutics.html> 2005-09-13

⁴ Joacim Hansson, ”Hermeneutics as a bridge between the modern and the postmodern in library and information science”, *Journal of Documentation*, 61(1) (2005): 102-113. Hämtat från <<http://www.hb.se/bhs/personal/joacim/p102.pdf>> 2005-09-13

⁵ Rafael Capurro, ”Hermeneutics and the phenomenon of information”, ed. Carl Mitcham, *Metaphysics, Epistemology and Technology: Research in Philosophy and Technology*, Amsterdam: Elsevier Science, 19, (2000): 79-85. Hämtat från <<http://www.capurro.de/ny86.htm>> 2005-09-13

hermeneutiken får karaktären av en metod när den föreslås för tillämpning inom BoI och ett sådant synsätt går emot Gadammers syn på hermeneutiken. Ett rimligt antagande är att orsaken till detta kan vara för att göra hermeneutiken så att säga legitim att använda inom forskningen och det vore en olycklig vändning. Istället för att förändra hermeneutiken borde den användas för att förändra forskningen.

Det hermeneutiska synsättet är således inte obeprövat, men skulle kunna spela en mer framträdande roll inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Orsaker till den ändå sparsamma användningen kan vara att hermeneutiken traditionellt sett har inriktat sig på texter och förståelsen av dessa. Teorin har inte några färdiga modeller för hur man ska läsa utan inriktar sig istället på själva förståelsen. Begrepp som tolkning och förståelse är onekligen abstrakta begrepp och söker man greppbara och färdiga teorier och modeller kan hermeneutiken vara mindre lockande.

Riktat vi intresset till forskning om referenssamtalet på bibliotek hittar vi ett stort antal texter, men söker man vidare för att hitta någon koppling till hermeneutiken blir det svårare. Ofta diskuteras områden som skulle kunna hänvisas till hermeneutiken, till exempel förståelse. Texter om referenssamtal tenderar att använda modeller och andra, mer konkreta teorier, exempelvis kommunikationsteorier som i Gunilla Karlssons magisteruppsats *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen: bibliotekariers och användares upplevelser av den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek*.⁶ I likhet med majoriteten av texter som tar upp referensarbete, riktar den fokus på folkbibliotek. Marie L. Radford undersöker dock referensarbete på ett akademiskt bibliotek i *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* och använder sig av kommunikationsteori i sin intervjuundersökning.⁷

Undersökningen i uppsatsen är inriktad på universitetsbibliotek och personligen anser jag att förståelse på ett universitetsbibliotek är minst lika viktig som på ett folkbibliotek, eftersom det förmodligen ställs mera komplexa frågor där.

⁶ Gunilla Karlsson, *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen: bibliotekariers och användares upplevelser av den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek* (Borås: Högsk. Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2005), Hämtat från <<http://www.hb.se/bhs/slutversioner/2005/05-32.pdf>> 2006-01-28

⁷ Marie L. Radford, *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* (Chicago: ACRL, 1999).

Sammanfattningsvis kan sägas att det finns ett tomrum att fylla för forskning som har en hermeneutisk inriktning och som fokuserar sig på samtal som sker på universitetsbibliotek. Denna magisteruppsats kan förhoppningsvis inspirera till att sådan forskning blir mer framträdande i framtiden.

3 Hermeneutik: tolkning och förståelse

Den teoretiska utgångspunkten som tillämpas i uppsatsen är hermeneutiken, vilken grundar sig i tolkning av texter, ursprungligen Bibeln. I uppsatsen kommer dock hermeneutiken att användas i diskussionen kring interpersonell tolkning och förståelse. Denna tillämpning av hermeneutiken kommer oundvikligen att resultera i att begrepp används och diskuteras i sammanhang som de inte är primärt avsedda för. Emellertid kommer undersökningen att visa att dessa begrepp är relevanta och fungerar väl även i detta sammanhang.

Inom hermeneutiken inkluderas ett antal inriktningar och hermeneutiker med divergerande åsikter. Några varianter är kritisk, konservativ, radikal och pragmatisk. Till den sistnämnda hör en av de mest inflytelserika moderna hermeneutikerna, Hans-Georg Gadamer (1900-2002). Den följande diskussionen kommer att utgå från de idéer som Gadamer presenterar i *Truth and Method*.⁸ Gadamer utgår från Martin Heideggers hermeneutik, men kritiserar och utvecklar hermeneutiken, exempelvis den hermeneutiska cirkeln. Det som tas upp här kretsar kring Gadamers diskussioner om tolkning och förståelse, förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenheter, konversation och dialog, fusion av horisonter, den hermeneutiska cirkeln, historia och tradition, sanning och auktoritet, samt spel. Slutligen inkluderas även ett avsnitt om feministers syn på hermeneutiken.

Det hade funnits en möjlighet att diskutera hermeneutiken utan att inrikta intresset till en hermeneutiker, i detta fall Gadamer. Dock är då risken att diskussionen blir ytlig och att man tillskriver alla hermeneutiker liknande åsikter, vilket vore inkorrekt. En annan möjlighet hade varit att ställa två hermeneutiker emot varandra och jämföra deras ståndpunkter. En magisteruppsats har dock av utrymmes- och tidsskäl inte den möjligheten. Beroende på ovanstående har således fokus hamnat på en hermeneutiker.

⁸ Hans-Georg Gadamer, *Truth and Method*. 2 rev. uppl. övers. Joel Weinsheimer och Donald Marshall (1960. London: Continuum, 2004).

Huvudinriktningen på uppsatsen är att ingående presentera begreppen tolkning och förståelse. För att åstadkomma detta kommer jag, i likhet med Gadamer, att fokusera på de begrepp som konstituerar tolkningen och förståelsen. Med anledning av detta ges endast en kort, övergripande beskrivning av skillnaden mellan dessa begrepp.

Tolkning och förståelse kan inte existera utan varandra, eller som Gadamer säger: ”Interpretation is not an occasional, post facto supplement to understanding; rather, understanding is always interpretation, and hence interpretation is the explicit form of understanding.”⁹ Förstår jag rätt menar Gadamer att tolkningen är uttrycket som leder till förståelse, att när man tolkar läser man en text eller läser av det man vill förstå, exempelvis omgivningen, alltså är tolkningen ett konkretiserande av en förståelse som den är del av och inte bihang till. Genom tolkningen sker alltså förståelsen.

Gadamer presenterar två kategorier av förståelse, vilka Georgia Warnke beskriver: förståelse av intentioner och förståelse av sanningsinnehåll. Det förstnämnda handlar om att förstå orsaker till och intentioner bakom en persons handlande eller uttalande, medan det sistnämnda handlar om att få insikt och se sanningen i något, exempelvis en matematisk formel. Gadamer ser då att förståelse av sanningsinnehåll är den förståelse man ska uppnå, men om den misslyckas övergår man till den första formen, förståelse av intentioner.¹⁰

Det finns också betingelser som leder fram till förståelse eller resulterar i att vi vill förstå:

Det är med andra ord när man inte kan se poängen med vad någon annan säger eller gör som man tvingas undersöka de betingelser under vilka personen säger eller gör detta: vad denna person kan mena givet vem han eller hon är, omständigheterna vid tidpunkten i fråga osv.¹¹

Warnkes beskrivning ger en bild av att det är en insikt om att man inte förstår en viss företeelse som leder fram till förståelseprocessen. Det kan uppfattas som en självklarhet, men ofta finns inte den medvetenheten. Istället kan det vara så att man har åsikter som resulterar i att man inte är villig att förstå andras synpunkter. Detta resonemang utvecklas vidare senare i uppsatsen.

⁹ Gadamer 2004, s. 306.

¹⁰ Georgia Warnke, *Hans-Georg Gadamer. Hermeneutik, tradition och förnuft* (Göteborg: Daidalos, 1995), s. 22.

¹¹ Warnke, s. 22.

Från denna introduktion övergår nu beskrivningen till de begrepp som begränsar och bestämmer tolkningen och förståelsen.

3.1 Grundläggande begrepp inom hermeneutiken

Gadamers diskussioner kring hermeneutiska begrepp är ofta abstrakta och komplicerade att förstå. Beroende på detta kommer den följande beskrivningen att grunda sig på min tolkning och förståelse av Gadamers texter, med viss vägledning av andra uttolkare. De begrepp som valts ut här är de mest relevanta begreppen för denna undersökning och för att beskriva begreppen tolkning och förståelse. På ett eller annat sätt hänger alla begrepp ihop och är ibland omöjliga att diskutera utan varandra, därför återkommer de ett flertal gånger i den genomgång som nu följer.

3.1.1 Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenhet

Förförståelsen sker inte under förståelseprocessen utan existerar innan, alltså någonting som påverkar förståelsen. Ett exempel kan vara betingelser som vi utgår ifrån, till exempel en lagtext, där vi har en existerande förförståelse av lagarna, men i nästa steg måste dessa lagar tillämpas i enskilda mål och då är vi förflyttade till förståelseprocessen. Jag uppfattar det så att förförståelse är mer kunskaper och fakta, än åsikter om någonting.

Förförståelse är något som ska ifrågasättas av individen eftersom det påverkar förståelsen i viss riktning. Utan ett sådant ifrågasättande kan utgången bli annorlunda. I exemplet med lagar kan de vara svåra att ifrågasätta, men det kan vara fall som resulterar i att lagar skrivs om. Då har ett ifrågasättande av förförståelsen, representerat av lagar, skett. Närliggande förförståelsen kan fördomar sägas vara, men deras betydelse är ändå vitt skilda.

Fördomar har i allmänhet en negativ klang, men så är inte fallet för Gadamer. Istället ses fördomar som en förutfattad mening om någonting, alltså inte nödvändigtvis någonting negativt, utan att fördomar snarare leder till någonting positivt. Gadamer menar att fördomar är en förutsättning för förståelse. Att det är igenom fördomen vi utvecklar frågor, som i sin tur är det viktigaste sättet att utveckla förståelse. Det essentiella i sammanhanget är som Gadamer säger: "to be aware of one's own bias, so that the text can present itself in all its otherness and thus assert its own truth against one's own fore-

meanings.”¹² Alltså att det mest essentiella är att se och utmana sina fördomar för att kunna, som i exemplet, förstå en text på ett annat sätt. För vi över resonemanget till biblioteksvärlden kan det betyda att bibliotekarien förstår användaren på ett bättre sätt om han/hon är medveten om sina fördomar. Vidare har man även fördomar man inte är medveten om och det är lika viktigt att vara medveten om att så är fallet. Med det menar jag att alla har fördomar som vi kanske inte vill kännas vid eller som vi inte tror att vi har. Om vi missförstår något kan det vara dessa fördomar som förorsakar detta. Denna särskiljning av fördomar diskuterar Gadamer i sin fråga ”hur vi skiljer de *sanna* fördomar, som hjälper oss att *förstå*, från de *falska*, som gör att vi *missförstår*.”¹³ En faktor som kan lösa detta problem är tidsavståndet. Med tidsavstånd avses den filtreringsprocess som sker över tid där missförstånd som funnits rensas bort. Ett åskådliggörande exempel ger Jean Grondin i *Introduction to Philosophical Hermeneutics*, där han skriver att:

It is almost impossible for critics to distinguish the really valuable artistic efforts of their own time. Thanks to historical distance such judgements become somewhat more certain, and this is what accounts for what might be called the fruitfulness of historical distance.¹⁴

Det kan vara problematiskt att överföra detta från en text till det interpersonella, men det är möjligt att tala om ett tidsavstånd även om det är kort. Ett exempel kan vara att ett möte sker där det finns otydligheter med, men dessa otydligheter kan var lösta när nästa möte sker. I biblioteket kan det vara låntagaren som uttrycker sig på ett sådant sätt att det missförstås, men när han/hon återvänder kanske låntagaren skaffat sig mer information och uttrycker sig då på ett annat sätt.

Att ha fördomar betyder inte att de formar en vägg som är ogenomtränglig, utan det betyder istället vi välkomnar den som säger någonting nytt och som väcker vår nyfikenhet.¹⁵ Det kan dock krävas en attitydförändring inför fördomar, annars riskerar de att bli en ogenomtränglig vägg. Ser man istället till det positiva som fördomar i slutändan kan föra med sig, är en sådan

¹² Gadamer 2004, s. 271 f.

¹³ Hans-Georg Gadamer, *Sanning och metod* (i urval), övers. Arne Melberg (Göteborg: Daidalos, 1997), s. 146.

¹⁴ Jean Grondin, *Introduction to Philosophical Hermeneutics* (New Haven: Yale U. P., 1994), s. 112 f.

¹⁵ Hans-Georg Gadamer, ”The universality of the hermeneutical problem”, *Contemporary Hermeneutics. Hermeneutics as Method, Philosophy and Critique*, ed. Josef Bleicher (London: Routledge & Kegan Paul, 1980), 128-145. s. 133.

attitydförändring inte främmande för dem som bara ser det negativa i fördomen.

Gadamer använder konstverk som exempel när han menar att vi bara kan förstå utifrån var vi själva befinner oss. Alltså att förståelsen inte går att särskilja från den person vi är. För att ytterligare komplicera förståelsen måste man vara ”känslig för möjliga skillnader mellan dess [textens] åsikter och mina egna antaganden eller de antaganden jag ärvt från traditionen.”¹⁶ Det finns följaktligen flera sorters antaganden med i bilden och utmaningen ligger i att särskilja dessa.

En ytterligare aspekt av fördomar är att vi är påverkade av fördomar som så att säga finns i traditionen. Josef Bleicher säger i sin diskussion om Gadamer att: ”the interpreter finds himself in his own 'situation' from where he has to understand tradition by means of the prejudices he derives from within it.”¹⁷ Tolkaren använder således de fördomar som finns i den tradition hon eller han själv befinner sig i, för att tolka traditionen. Begreppet tradition återkommer och utvecklas senare i uppsatsen.

Lawrence Hinman argumenterar för att fördomar kan ge en missvisande bild av Gadamers ståndpunkt eftersom han kan uppfattas som relativist, vilket är inkorrekt. För att motbevisa detta och påvisa sanningens betydelse i relation till den hermeneutiska modellen som innebär att all förståelse involverar fördomar, ser Hinman begreppet spel som det bästa sättet att visa Gadamers position.¹⁸ Genom att reflektera över spel kan man se att det är möjligt att överbrygga klyftor mellan, exempelvis, sanning och fördomar.

Från fördomar övergår nu diskussionen till ytterligare ett begrepp i sammanhanget: åsikter. Gadamer beskriver det som att: ”Åsikt är det, som håller frågandet tillbaka.”¹⁹ Har man bildat sig en åsikt är man alltså inte öppen för andra människors idéer och tankar. En slutenhet som i förlängningen innebär att frågor inte ställs och eftersom frågor leder till förståelse, uteblir också den. Det är naturligt att människor har åsikter, men det är när dessa tar överhanden som det kan skapa problem. När vi är alltför säkra på någonting stänger vi möjligheten för förändring. En lösning på problemet kan vara att ha

¹⁶ Warnke, s. 113.

¹⁷ Josef Bleicher, *Contemporary Hermeneutics. Hermeneutics as Method, Philosophy and Critique* (London: Routledge & Kegan Paul, 1980), s. 111.

¹⁸ Lawrence M. Hinman, ”Quid Facti or Quid Juris? The Fundamental Ambiguity of Gadamer's Understanding of Hermeneutics”, *Philosophy and Phenomenological Research* 40 (4) (1980): 512-535. Hämtat från <<http://links.jstor.org/sici?sici=0031-8205%28198006%2940%3A4%3C512%3AQFOQJT%3E2.0.CO%3B2-3>> 2006-04-07.

¹⁹ Gadamer 1997, s. 177.

en uppfattning, men vara villig att revidera den uppfattningen i mötet med andra människor. Detta kräver självsäkerhet och mod, eftersom det då kan finnas en möjlighet att vi har fel, som i sin tur kan vara svårt att hantera.

Erfarenhet är ett annat begrepp inom hermeneutiken. Gadamer talar om erfarenhet som kommer ur negativa upplevelser: ”Att erfarenhet i första hand är smärtsam och obehaglig handlar inte om någon svartmålning, utan följer direkt ur erfarenhetens väsen.”²⁰ Med erfarenhet avses inte samtliga händelser som sker under en människas liv, utan de som ger ett avtryck, som förändrar oss. Det som är betydelsefullt i sammanhanget är om vi låter det förändra oss och om detta inte sker kan man heller inte tala om erfarenheter: ”Den man kallar ’erfaren’ har därför inte bara blivit den han är *genom* erfarenheter, utan han är också öppen *för* erfarenheter.”²¹ Man måste följaktligen vilja uppleva och känna förväntningar för att uppnå erfarenhet. Eftersom erfarenheter till sin natur är smärtsamma, krävs det mod för att bli erfaren. Saknas detta mod, kommer erfarenheterna att minimeras och följaktligen blir en sådan person mindre erfaren. Nu ser världen ut på sådant sätt att många ofrivilligt upplever smärtsamma händelser, exempelvis i krig. Trots att dessa upplevelser är ofrivilliga är det möjligt att se att dessa händelser resulterar i erfarenheter. Det är avhängigt hur individen ser på dessa upplevelser om de ska kunna omvandlas till erfarenheter.

Joel Weinsheimer talar i sin tolkning av Gadamer om hopp och besvikelse i erfarenhetsprocessen när han beskriver Gadamers synvinkel:

experience consists in the disappointment of some expectation or some hope, and thus hope always precedes experience and is its condition. If hope also triumphs over experience, that means it follows disappointment as well as precedes it. Disappointment itself gives rise to hope, as hope leads to disappointment. In Gadamer’s view this continuing cycle constitutes the nature of experience.²²

Enligt Weinsheimer menar Gadamer att det är nödvändigt att uppleva både hopp och besvikelse för att erfarenheter ska uppnås. Utan den ena existerar inte den andra.

Öppenhet är ett återkommande ord i Gadamers resonemang och man kan därför dra den slutsatsen att öppenhet är en betydande egenskap att ha. Det ämnesområde som beskrivits här utgår till stor del från öppenhet. Utan den

²⁰ Gadamer 1997, s. 166.

²¹ Gadamer 1997, s. 165.

²² Joel C. Weinsheimer, *Gadamer’s Hermeneutics: A Reading of Truth and Method* (New Haven: Yale UP., 1985), s. 201 f.

kommer förståelsen inte att infinna sig. Som nämnts har alla fördomar och med en öppenhet att ifrågasätta dessa kan en förståelse uppnås och detsamma kan sägas om erfarenheter. Det är en förutsättning med en öppenhet för erfarenheter för att få erfarenheter. Vidare krävs det även i konversationer för att kunna ställa frågor till sin samtalspartner.

3.1.2 Konversation och dialog

En av de viktigaste delarna av konversationen är frågor och svar. Det är som Gadamer säger: ”allt vetande tar vägen genom frågan.”²³ Förmågan att ställa frågor är avgörande för konversationens fortskridande och utgången, likaså att förstå frågorna och förmågan att ge svar. Enkelt uttryck betyder det att desto bättre frågor en låntagare ställer, desto bättre svar får den. Givetvis är detta en förenklad bild eftersom flera andra faktorer spelar in, men som grundtanke fungerar den beskrivningen.

En avgörande aspekt när en dialog ska ta sin början är med vilken inställning man ingår i samtalet. En välvilja och öppenhet inför den andra parten är nödvändig för att ett meningsfullt utbyte ska infinna sig. Eva Hermansson skriver om denna sinnesstämning som gör att samtalet har en bättre förutsättning för att fungera.²⁴ Hermanssons text är publicerad i en nordisk antologi, *Om samtal*, där ett antal texter om samtal ingår.

Det har också betydelse att veta att en fråga behöver ställas, eller som Gadamer uttrycker det: ”För att kunna fråga måste man vilja veta, dvs. veta, att man inte vet.”²⁵ Om en fråga ska ställas till en användare behöver bibliotekarien tänka igenom vad det är hon vill veta, alltså det som hon inte vet. Det blir också viktigt, som Gadamer skriver, att se att svaren kanske leder till bakomvarande faktorer:

Thus a person who wants to understand must question what lies behind what is said. He must understand it as an answer to a question. If we go back *behind* what is said, then we inevitably ask questions *beyond* what is said. We understand the sense of the text only by acquiring the horizon of the question—a horizon that, as such, necessarily includes other possible answers.²⁶

²³ Gadamer 1997, s. 174.

²⁴ Eva Hermansson, ”Samtalsformer i välvilja”, *Om samtal: en nordisk antologi* (Göteborg: Ulla M. Holm, 2002), 83-96. s. 83.

²⁵ Gadamer 1997, s. 174.

²⁶ Gadamer 2004, s. 363.

Det kan tyckas vara en självklarhet att veta vad man behöver fråga om, men den uppfattning jag har är att bibliotekarier ser att det är de som har och förmedlar kunskapen, alltså vet. Att sätta sig i den situation där det är användaren som vet känns mer främmande, i alla fall inom universitetsvärlden.

Även om man har argument för en sak måste det finnas plats för den andre i samtalet, annars kan det aldrig bli ett samtal. Gadamer beskriver det enligt följande: ”Att föra ett samtal kräver att man inte argumenterar ner den andre, utan tvärtom, att man grundligt överväger den sakliga halten i den andres åsikt.”²⁷ Det är också nödvändigt att försöka följa med samtalspartnern i dess tankegång och vara öppen för det oväntade, i likhet med det som Weinsheimer skriver:

since we are prepared for the text to say something new, we read with an openness to the unexpected. Rather than stubbornly persisting in our preconceptions, we stand ready to revise them—and not because we are prepared to believe anything, nor because we merely want to know what the author has to say on the topic, but instead because we too want to know and learn about it.²⁸

Ett samtal kräver öppenhet för att det ska bli ett flöde och är den ena parten mer dominant än den andra störs detta flöde. Detta är en uppenbar risk när det är bara den ena parten som ställer frågor och den andra som har och ger svaren, som det ofta är i samtalet mellan bibliotekarie och låntagare. Det är viktigt som Warnke skriver: ”Varje deltagare måste alltså bli tagen på allvar som en jämställd samtalspartner, som någon trots arv, besynnerliga uttryckssätt och liknande är lika mycket i stånd att belysa saken ifråga.”²⁹ Alltså att försöka nå en samstämmighet där båda kan acceptera det svar eller den sanning man kommer fram till. För att motverka denna troliga dominans kan en fusion av horisonter fungera som en möjlig lösning

3.1.3 Fusion av horisonter

Ett begrepp inom hermeneutiken är fusion av horisonter. Grundtanken är att en horisont är föränderlig och någonting vi kan se från en viss punkt.³⁰ En fusion av horisonter innebär att en förståelse uppstår mellan, exempelvis låntagare och bibliotekarier. En förutsättning för denna fusion är att båda parter förstår varandras horisonter, vilket skapar vissa problem eftersom det förutsätter att en

²⁷ Gadamer 1997, s. 178.

²⁸ Weinsheimer, s. 167.

²⁹ Warnke, s. 128.

³⁰ Gadamer 1997, s. 149.

förståelse redan existerar. Även om Gadamer diskuterar texter när han menar att man som tolkare måste reflektera över vad som ligger bakom det som sägs för att förstå, är det applicerbart även här.³¹ Ofta är det inte så enkelt som att ställa en fråga och få ett direkt svar.

I Gadamers beskrivningen av horisonten blir intrycket att den är föränderlig:

The horizon is the range of vision that includes everything that can be seen from a particular vantage point. Applying this to the thinking mind, we speak of narrowness of horizon, of the possible expansion of horizon, of the opening up of new horizons, and so forth.³²

Denna föränderlighet återfinns också i framställningen av den hermeneutiska cirkeln, vilken beskrivs senare.

Fusion av horisonter innebär inte att man ska placera sig själv i motpartens situation och med andra ord bli den andra, vilket är en omöjlighet. Istället handlar det om att se den andras situation eller horisont, men samtidigt vara medveten om sin egen horisont och försöka nå ett samförstånd med motpartens.

Mats Furberg är kritisk till vissa delar av *Truth and Method*, främst Gadamers idéer om klassiker och auktoritet, men även beskrivningen av horisonter. Som jag ser det tolkar Furberg horisontbegreppen på ett annat sätt än hur jag väljer att se det. I motsatts till Furberg uppfattar jag horisonter och sammansmältning av horisonter som mer abstrakta än reella begrepp. En horisont är inte något man faktiskt kan se, utan har inom sig. Furberg konkretiserar horisonten enligt följande:

Förflyttar jag mig från Lerum till Stockholm, tar jag inte med mig västgötahorisonten till mälärstranden [!] och inte heller förskjuter sig den horisonten ostvart: den förblir vackert där den är. [...] Det är och förblir nonsens att påstå att jag någonsin "sammansmälter" två horisonter, t ex den stockholmska med den lerumska.³³

Gadamer beskriver en horisont som något man kan se från en viss punkt, men min tolkning är att det man har sett bär man också med sig inom sig och påverkar den horisont man nu ser. Bleicher verkar vara av liknande åsikt när han skriver att: "It is [...] inadequate to conceive of an isolated horizon of the

³¹ Gadamer 2004, s. 363.

³² Gadamer 2004, s. 301.

³³ Mats Furberg, *Verstehen och förstå. Funderingar kring ett tema hos Dilthey, Heidegger och Gadamer* (Lund: Doxa, 1981), s. 114.

present since it has already been formed through the contact with the past.”³⁴ Att se innefattar att man uppfattar och förstår något utifrån den punkt man befinner sig, mer i medvetandet än geografiskt. Furbergs tolkning och tillika kritik av Gadamer kan vara befogad, men som jag ser det beror kritiken till stor del på att Furberg vill ha mer konkreta beskrivningar där Gadamer istället följer sina tankegångar, vilket resulterar i ett flöde. Precis detta flöde är vad jag finner tilltalande, där det ges utrymme för egna funderingar och kravet på läsarens tolkning ökar. Gadamer kan sägas ha utvecklat en filosofisk hermeneutik, vilket också går att utläsa av Grondins beskrivning: ”Gadamer notoriously does not put much stock in clarifying his concepts precisely [...]”.³⁵ I jämförelse med Gadamers texter är Furberg mer strukturerad i exempelvis *Säga, tolka och förstå. Till yttrandets och textens problem*, där texten mer konkretiserar Furbergs tankar genom exempel.³⁶ Den blir då ofrånkomligen mer statisk och ibland till och med undervisande.

Det kan uppfattas som problematiskt att som Gadamer anse att man måste förstå den andres horisont för att förstå den människan och då mena att desto mer man är lik varandra, till exempel att man talar samma språk, desto lättare har man att förstå. Men som jag ser det säger inte Gadamer att det är omöjligt att förstå någon vars horisont ligger långt ifrån ens egen, utan det kan istället vara intressantare och mer utmanande att förstå en människa som vi är mer olik, vilket kan resultera i att vi breddar vår kunskap och tillika vår horisont. Ser man det så leder då vår breddning av horisonten till att vi får det lättare att förstå ett vidare spektra av människor.

Weinsheimer beskriver horisonten och dess karaktär, vilken kan ses som ”mobile, fluid, and temporal.”³⁷ En sådan beskrivning ligger även nära min uppfattning av den hermeneutiska cirkeln, vilken vi nu kommer till.

3.1.4 Den hermeneutiska cirkeln

Den hermeneutiska cirkeln är kanske det mest frekvent använda uttrycket när man talar om hermeneutiken. Förenklat kan man säga att man måste förstå helheten för att förstå delarna och tvärtom. Detta fungerar som en grundtanke, men den behöver utvecklas för att den ska kunna användas i ett hermeneutiskt sammanhang. Utan de begrepp som bestämmer cirkeln blir den i princip

³⁴ Bleicher, s. 112.

³⁵ Grondin, s. 121.

³⁶ Mats Furberg, *Säga, förstå, tolka. Till yttrandets och textens problem* (Bodafors: Doxa, 1982).

³⁷ Weinsheimer, s. 157.

meningslös. För att åskådliggöra principen kan man säga att de begrepp som möjliggör cirkeln finns i en sfär runt cirkeln. Det går alltså inte att komma till cirkeln utan att ta del av de omgivande begreppen. När man har tagit sig till cirkeln, exempelvis genom att ifrågasätta en fördom, kommer de omgivande begreppen fortfarande att finnas med och fortsätta att påverka förståelsen.

Gadamer förefaller också anse att beskrivning av del och helhet är för statisk och outvecklade, eller som Weinsheimer uttrycker det: ”too geometrical, and too formal.”³⁸ Utifrån mitt perspektiv får cirkeln i Gadamers resonemang en annan form än en perfekt rund cirkel, där vi återvänder till exakt samma punkt som vi startade. Istället ser jag det som en flytande form som kan utvidga sig åt olika håll. Denna form kan beskrivas horisontellt och vertikalt. Horisonten ser vi framåt och att den sträcker sig åt sidorna, medan den vertikala linjen sträcker sig framåt och bakåt i tiden, representerad av historien och traditionen. Sammanfogar man horisonten och vertikalen bildas en form som ser olika ut beroende på, exempelvis hur vår horisont ser ut och vilka erfarenheter vi varit öppna för. I denna form finns då möjligheten att placera in samtliga begrepp som diskuteras i uppsatsen. Även om nu cirkeln inte är perfekt rund sker ändå en cirkelrörelse i förståelseprocessen. Ett troligt antagande utifrån detta resonemang är att bibliotekariens tidigare möte med låntagare påverkar nya möten.

Som uppsatsen visar, spelar flera faktorer in när vi ska förstå. Samtidigt som det blir enklare när vi har erfarenhet, får vi svårare när vi inser hur mycket vi ska ta hänsyn till. I takt med att kunskapen ökar blir det svårare att dra generella sanningar, allt blir mer komplicerat. I likhet med uttrycket ju mer man läser, ju mer förstår man hur lite man vet, går det att beskriva förståelsen. När vi inser hur många begrepp som är delaktiga i förståelsen, blir också förståelsen mer komplicerad och ingenting blir lika självklart som det kanske har varit.

Från den hermeneutiska cirkeln övergår nu resonemanget till historia och tradition.

3.1.5 Historia och tradition

Även om man som Gadamer tror på en inneboende sanning i texten tillstår han att varje människa tolkar texten utifrån sina egna erfarenheter. Gadamer ser människan som en historisk varelse, påverkad av en allmän historia, men alltså

³⁸ Weinsheimer, s. 176.

också av sin egen. Det historiska utgör en viktig roll inom hermeneutiken eftersom andra begrepp är bundna till den, till exempel fördomar och horisonter. Bibliotekarier är, som andra människor, påverkade av sin egen historia, fördomar och förutfattade meningar. Rimligtvis bör det vara så att desto bättre bibliotekarien känner sig själv, desto lättare har han eller hon att förstå andra.

I sin bok om hermeneutik skriver Richard E. Palmer om fyra hermeneutiker, bland andra Heidegger och Gadamer. Palmer beskriver Gadamers synsätt om historia enligt följande:

The present is seen and understood only through the intentions, ways of seeing, and preconceptions bequeathed from the past. Gadamer's hermeneutics and his critique of historical consciousness assert that the past is not like a pile of facts which can be made an object of consciousness, but rather is a stream in which we move and participate, in every act of understanding.³⁹

Palmer menar att Gadamer ser historien som närvarande i förståelseprocessen och att vi människor också är närvarande i historien. Den går således inte att bortse ifrån, men vi har också möjlighet att förändra den och därmed är historien inte heller statisk.

Ett annat begrepp som är nära sammanbunden med historia är tradition. Palmer beskriver det enligt följande: "Tradition [...] is not over against us but something in which we stand and through which we exist; for the most part it is not so transparent a medium that it is invisible to us – as invisible as water to a fish."⁴⁰ Med tradition menar alltså Gadamer att vi befinner oss i en tradition och vare sig vi vill det eller inte är vi påverkade av, men även påverkar, denna tradition. Weinsheimer diskuterar Gadamers synpunkt om tradition och säger att: "No text can be understood in itself and apart from tradition."⁴¹ Traditionen är således ständigt närvarande i förståelsen. Vid en första anblick kanske tradition uppfattas som någonting bestämt och fast. Dock skriver Gadamer att: "in tradition there is always an element of freedom and of history itself."⁴² Även om man är påverkad av någonting finns ändå valmöjligheten att ifrågasätta och förändra. Svårigheten ligger i att se på vilket sätt vi influeras av traditionen. Eftersom vi är del av traditionen är det svårt att särskilja, som

³⁹ Richard E. Palmer, *Hermeneutics. Interpretation Theory in Schleiermacher, Dilthey, Heidegger, and Gadamer* (Evanston: Northwestern UP., 1969), s. 176 f.

⁴⁰ Palmer, s. 177.

⁴¹ Weinsheimer, s. 143.

⁴² Gadamer 2004, s. 282.

Warnke skriver, ”mina egna antaganden eller de antaganden jag ärvt från traditionen.”⁴³

Två närliggande begrepp till historia och tradition är sanning och auktoritet, vilka i sin tur har utsatts för kritik, kanske speciellt Gadamer syn på dem.

3.1.6 Sanning och auktoritet

När en text läses bör man initialt utgå från att den är sann och att det går att lära sig något från den. En öppenhet för textens troliga sanning är nödvändig för förståelsen även om man senare kommer fram till att texten inte är sann. Sanning är en viktig företeelse för Gadamer eftersom han, som jag ser det, menar att en text har en inneboende sanning som gäller alla som läser den. Samtidigt indikerar dock Gadamer att tolkningen av texten styrs av en rad faktorer, exempelvis läsarens förförståelse och fördomar.

Om man tänker sig in i ett bibliotekssammanhang där användaren placeras i textens ställe är det ovanstående applicerbart. Har man som bibliotekarie inte en initial öppenhet och tror på användarna minskar chanserna att förstå dem drastiskt.

Inledningsvis diskuterades Gadamers olika sätt att förstå: intentioner och sanningsinnehåll, där sanning var det som skulle uppnås. Det är möjligt att denna syn på förståelse kan uppfattas som något problematisk. Dock, som tidigare sagts, innebär det att det finns en öppenhet för sanning, men samtidigt utesluter detta inte ett kritiskt förhållningssätt. Sanning kan kopplas samman med auktoritet, vilket nu diskussionen övergår till.

Auktoritet är en ofta kritiserad del av Gadamers hermeneutik och den riktar sig främst mot Gadamers uppfattning av de så kallade klassikerna. Gadamer ser dessa verk som överlägsna andra verk. Som jag ser det, är dessa verk viktiga för att förstå den tid då de skrevs och även efterföljande tid då de har lästs av människor. Det behöver inte nödvändigtvis betyda att de är bättre skrivna, men de kan visa någonting som annars skulle gå förlorat.

Auktoritetsbegreppet innebär till viss del att man underkastar sig någonting, men samtidigt betyder inte det att man ska sluta ifrågasätta. Tvärtom, är det kanske ännu viktigare att ifrågasätta när man ger någonting auktoritet.

⁴³ Warnke, s. 113.

Auktoritet är tätt sammanbundet med, som tidigare presenterats, traditionsbegreppet och de kan vara svåra att skilja åt. En viktig skillnad är dock att vi förstår utifrån traditionen eftersom vi lever i den och är mer eller mindre påverkade av den. Auktoritet innebär mer att det är ett val man gör när man ger någonting auktoritet.

Från diskussionen om sanning och auktoritet ter sig steget kanske långt till spel, men det är möjligt att dra relevanta paralleller mellan dessa.

3.1.7 Spel

Ett spel, vare sig det handlar om sport eller ett skådespel, begränsas och bestäms av vissa förutbestämda regler. Spel sker också på en viss förutbestämd plats där reglerna bestäms mer inifrån än utifrån, vilket Gadamer beskriver:

Spelets väsen består av de regler och ordningar, som talar om hur spelrummet skall fyllas. [...] Det spelrum, där spelet utspelas, mäts så att säga ut inifrån, av spelet självt, och begränsas avgjort mer av den ordning, som bestämmer spelets rörelse än av det som spelet stöter emot, dvs. det fria rummets utifrån satta gränser.⁴⁴

Det som präglar biblioteket kan alltså vara de förutsättningar personalen har kommit överens om, vilka handlingar som är accepterbara och inte. Gränserna är på så sätt satta i själva biblioteksrummet. En intressant frågeställning är vad som sker om någon bryter mot överenskomna regler, vilket jag också återkommer till i analysen av samtalen.

Ett spel har alltid en spelplats och biblioteket kan fungera som den platsen. Warnke beskriver Gadamers syn på spel genom att beskriva vad som bestämmer spelet:

Lek och konstverk har bägge en väsentlig prioritet framför de individer som leker eller upplever dem. Genom att leka en lek träder de lekande in i en ny och komplett miljö. Det är faktiskt ofta nödvändigt att inträda i ett rum – en gymnastiksal eller lekplats – som reserverats för leken. I och med att de lekande inträder i detta rum lägger de av sig sina egna begär och intressen för att i stället underordna sig lekens egna mål.⁴⁵

Det går att dra paralleller till ett bibliotek, en plats där du blir bibliotekarie i första hand, sätter rollen framför dig själv som individ. Spelet har således prioritet över individen.

⁴⁴ Gadamer 1997, s. 85.

⁴⁵ Warnke, s. 68.

Ett spel kan också ge deltagaren en möjlighet att spela en roll och i förlängningen dölja den man egentligen är. Det kan finnas flera orsaker till att man väljer att göra detta, till exempel erbjuder spelet möjligheten att gå in i en roll för att undvika att vara den man är. Men det behöver nödvändigtvis inte vara någonting negativt med detta. Deltagaren behöver inte bli falsk för att den iklär sig en roll. Istället kan spelaren bli modigare när den har en roll att luta sig emot. Om spelarna har regler som de kan, så vågar också spelarna bryta mot dessa regler om det skulle behövas. Som samtalen kommer att visa, är just den säkerheten viktig i biblioteksarbetet.

Ett spel står aldrig stilla utan är i konstant rörelse och påverkar omgivningen på något sätt, som Gadamer skriver:

Rörelsen av fram och åter hör så uppenbart till spelets väsen, att man egentligen inte kan tala om att spela ensam och för sig. För att spel skall råda måste visserligen inte någon annan verkligen spela med, men där måste alltid finnas något annat, med vilket spelaren spelar och som svarar på spelarens drag med eget motdrag.⁴⁶

Bibliotekets användare kan ses som detta ”något annat” eftersom användaren ingår i det spel som utförs i biblioteket och utan deras inverkan skulle inte spelet kunna spelas.

I tidskriften *Artes* skriver Katarina Elam i ”Spel, igenkänning, kunskap: Teman i Gadamers syn på konst och estetisk erfarenhet” bland annat om Gadamers syn på spel:

Spel står med andra ord i ett slags motsättning till det allvarliga, spelaren är fullt medveten om att det hela bara är ett spel, bara på lek. Likväl kan spelet bara fortgå och fylla sitt syfte om spelaren tar spelandet i sig på fullt allvar och, som Gadamer skriver, om hon förlorar sig själv i spelet. [...] Spelet kan inte betraktas som ett objekt, något som är distinkt avskilt från den som spelar.⁴⁷

Spelarens förmåga att ta spelet på allvar är således en förutsättning för att spelet ska kunna spelas och bli ett spel. För att kunna spela spelet måste alltså individen *bli* bibliotekarie för att kunna underordna sig och tillämpa bibliotekets regler. Med att bli bibliotekarie menar jag inte att alla behöver bli likadana, individen finns fortfarande kvar. Poängen är att bli en del av ett spel, som att en idrottare blir en fotbollsspelare när han eller hon kommer in på plan.

⁴⁶ Gadamer 1997, s. 84.

⁴⁷ Katarina Elam, ”Spel, igenkänning, kunskap: Teman i Gadamers syn på konst och estetisk erfarenhet”, *Artes*, 3 (2004): 37-54. s. 40.

Från denna presentation av ämnesområdena, övergår vi nu till en tolkning av hermeneutiken, nämligen utifrån ett genusperspektiv.

3.2 Genusperspektiv av hermeneutiken

Feminister har kritiserat Gadamer för att hans hermeneutik handlar om män, men det finns också de som tycker att även kvinnor har en plats i texten. En av orsakerna till kritiken kan vara att Gadamer använder maskulinum i sina diskussioner. Eftersom Gadamers text, i likhet med andra texter, är öppen för olika tolkningar finns det många sätt att se det. Utifrån mitt perspektiv diskuterar Gadamer förståelse oberoende av kön eftersom han inte talar om förståelse som någonting manligt eller kvinnligt, eller att deras sätt att förstå skiljer sig från varandra. Istället är det tolkarna av Gadamers text som talar om dessa skillnader. Dock kan ett av problemen vara att när Gadamer talar om tradition och sanning är det en manlig tradition eftersom det är företrädesvis män som har skapat den. I det perspektivet är det även män som står för sanningen. Detta är inte nytt och i Gadamers försvar kan sägas att han ger en rättvisande bild av verkligheten eftersom att samhället har sett ut så och gör det fortfarande till för stor del.

Som nämnts ovan anser Gadamer att en förutsättning för en fusion av horisonter är att båda parter förstår varandras horisonter. I förlängningen innebär det att desto mer lika två parter är, desto lättare har de att förstå varandra. Betyder det att kvinnliga bibliotekarier har lättare att förstå kvinnliga låntagare? Detta är naturligtvis svårt, kanske omöjligt, att svara på eftersom människor kan vara lika varandra på många andra sätt än kön. Exempelvis kan språk, arbete, fritidsintressen och personlighet spela en större roll. Trots svårigheten i frågeställningen och med risk för generaliseringar är det intressant att se hur de intervjuade uppfattar det.

Ett samlingsverk som undersöker hermeneutiken utifrån ett feministiskt perspektiv är *Feminist Interpretations of Hans-Georg Gadamer*. Silja Freudenberger är en av författarna och skriver att: "philosophical hermeneutics allows for differing voices, for equally valid readings of the same 'text.' The potential for differing voices is a function of the different starting points of the interpreters [...]".⁴⁸ Gadamer anser alltså att människor ser olika på saker och

⁴⁸ Silja Freudenberger, "The Hermeneutic Conversation as Epistemological Model", *Feminist Interpretations of Hans-Georg Gadamer*, ed. Lorraine Code (University Park, Pa.: Pennsylvania State UP., 2003), s. 261 f.

ting, även om det finns en sanning att upptäcka. Man skulle också kunna tolka Freudenbergers yttrande som att oberoende om kvinnor förstår på liknande eller annat sätt än män, så har kvinnors uppfattning av texten samma legitimitet som en mans. Det viktiga är att se, som Freudenberg skriver, att hermeneutiken är lika tillgänglig för alla.

Magisteruppsatsen är inte skriven ur ett feministiskt perspektiv, men eftersom samtliga intervjuade är kvinnor är det ändå relevant för undersökningen. Vidare har jag inte studerat Gadamer's text ur ett feministiskt perspektiv och har därför svårt att konstatera om någon sida har mer rätt än någon annan. Troligtvis är det en tolkningsfråga eftersom det går att lägga olika betydelser i Gadamer's ord.

Det finns också problem med att föra en diskussion om genus enbart för att bibliotekarierna i undersökningen är kvinnor. En överhängande risk är att de sammankopplas bara för de är kvinnor och inte bibliotekarier, vilket kan vara ett större skäl till deras eventuella likheter. Kön kanske spelar en betydligt mindre roll än yrket. Att kategorisera kan skapa generaliseringar, vilket inte är syftet med uppsatsen. Frågan kvarstår då varför jag har inkluderat genus i uppsatsen. Svaret på det är att det är intressant att se hur bibliotekarierna själva ser på det. Förhoppningsvis uppstår ifrågasättning av detta slag av kategorisering, vilket kan generera i ett intressant samtal.

3.3 Sammanfattning

De hermeneutiska ämnesområdena som diskuterats ovan ligger till grund för intervjuerna och den analys som följer i kapitel fem. Delvis kommer hermeneutiken att utvecklas där eftersom intervjuerna kan utvecklas på ett sådant sätt att ytterligare förklaringar krävs. Detta kapitel är uppdelat på samma sätt som kapitel fem med anledning av att det ska vara enkelt att återvända till den teoretiska diskussionen och på så sätt få en bättre bild av samtalen.

Tolkningen och förståelsen av Gadamer's text är inte självklar och entydig. Misstolkningar är möjliga, men samtidigt är de flesta texter öppna för olika tolkningar. Nu följer en kort sammanfattning av presentationen ovan av de hermeneutiska ämnesområdena.

Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenheter. Samliga begrepp har att göra med den enskilda individen, även om de också beror på den kontext individen befunnit och befinner sig i. Egentligen är dessa begrepp olika till sin karaktär, men de hänger ihop och har därför diskuterats tillsammans.

Konversation och dialog. Frågor och svar är det som är grundläggande i konversation. Det handlar om att veta vilka frågor som behöver ställas, men också att ha en öppenhet gentemot den andra.

Fusion av horisonter. Horisonten är en utgångspunkt från vilken man ser och en fusion av horisonter syftar på hur man sammanbinder det dåtida med det nutida, men även hur man förstår sin samtalspartners horisont och förenar den med sin egen.

Historia och tradition. Människor är påverkade av både en allmän historia och sin egen i förståelseprocessen. Traditionen är viktig eftersom alla människor kommer från och förstår utifrån en sådan.

Den hermeneutiska cirkeln. Diskussionen har utgått ifrån att den hermeneutiska cirkeln inte är så cirkelformad som den oftast beskrivs som. Istället är den föränderlig och kan både utvidgas och dras samman. Man utvecklas ständigt i en förståelseprocess och då är det orimligt att återvända till exakt samma ställe som den inleddes.

Sanning och auktoritet. Med sanning avses att det ska finnas en initial öppenhet inför att texten är sann och har någonting att säga oss. Det betyder dock inte att man ska vara okritisk. Auktoritet handlar om att ge någonting auktoritet och då följaktligen underkasta sig någonting. Dock innebär det inte att ifrågasättandet uteblir, utan det blir istället ännu viktigare.

Spel. Diskussionen om spel har visat att spel är relevant för bibliotek även om det inledningsvis kan tyckas långsökt. Regler är ett måste för att ett bibliotek ska fungera, vilket också är fallet i spel.

Samtliga begrepp som nu har presenterats har inverkan på tolkning och förståelse. Ser vi på komplexiteten att sammanföra dessa idéer ökar också insikten om att det är många bitar som behöver falla på plats om vi ska lyckas förstå eller inte. Samtalen med bibliotekarierna kommer också att visa hur olika begrepp kan uppfattas och användas.

Ett område som också presenterats är hermeneutiken sett utifrån ett genusperspektiv. Gadamer utgår inte ifrån att kvinnor och män förstår på olika sätt, även om han använder maskulinum i sina texter. Uppsatsen är inte skriven utifrån ett genusperspektiv, men det är ändå relevant för uppsatsen.

Som nämnts, presenteras samtal och analys i kapitel fem, men innan detta, beskrivs den metod som använts i uppsatsen, nämligen en kvalitativ undersökningsmetod.

4 Kvalitativ undersökningsmetod

Valet av undersökningsmetod har av naturliga skäl fallit på en kvalitativ metod. Att beskriva metod kan här vara problematiskt eftersom hermeneutiken inte bygger på några uttalade metoder. Gadamer kan också sägas vara emot metoder, men för att möjliggöra en magisteruppsats krävs metoder. På samma sätt som jag har överfört den hermeneutiska tolkningen och förståelsen av texter till samtalet, har jag satt in samtalet i intervjun, som i sin tur är en metod.

De metoder som ändå lämpar sig bäst för hermeneutiken är kvalitativa metoder som ger möjlighet till en djupare förståelse. I undersökningen kommer den kvalitativa forskningsmetoden att utgöras av intervjuer, vilka kan synliggöra samspelet mellan bibliotekarier och låntagare och det är rimligt att tro att denna metod är den bästa eftersom den är anpassningsbar och ger möjlighet till förståelse.

Kvalitativa metoder ger inte möjlighet till några generella svar, men det är heller inte intentionen här. Istället handlar det om att se till den enskilda människans upplevelser. Individens upplevelser, uppfattningar och historia är inte mindre intressanta eller betydelsefulla även om de inte leder till generella svar. Man kanske kan säga att kvalitativa undersökningar ger möjlighet till en mer ärlig och rättvisande bild eftersom de inte försöker tillskriva människor utanför undersökningen någon generell bild av verkligheten.

Kvalitativa intervjuer har ofta kritiserats och en vanlig reaktion är, som bland annat Steinar Kvale beskriver det i *Den kvalitativa forskningsintervjun*, att den kvalitativa intervjun *inte* är: vetenskaplig, objektiv, trovärdig, tillförlitlig, intersubjektiv, en vetenskaplig metod, hypotesprövande, kvantitativ, generaliserbar och valid.⁴⁹ Kvale ger dock svar på kritiken genom att, bland annat, säga att:

standardkritiken [kan] kastas om och tolkas som ett tecken på kraften hos den kvalitativa intervjuforskningen. [...] Det medvetna bruket av ett subjektivt perspektiv behöver inte

⁴⁹ Steinar Kvale, *Den kvalitativa forskningsintervjun* (Lund: Studentlitteratur, 1997), s. 257.

ge en negativ snedvridning; snarare kan intervjupersonernas och uttolkarens personliga perspektiv ge en klar och känslig uppfattning om fenomenen i vardagsvärlden.⁵⁰

Vidare menar Kvale att de tio ovan nämnda kritiska punkterna även kan vidareutveckla och förbättra intervjuforskningen.⁵¹

4.1 Intervju som samtalsform

Det finns en rad olika intervjuformer, exempelvis korta, intensiva, fokusgrupp eller fenomenologiska.⁵² Det sistnämnda är det bästa alternativet eftersom det är djupgående intervjuer där en enskild individs tankar kan utforskas. Vidare går det att indela intervjuer i strukturerade, halvstrukturerade och ostrukturerade intervjuer.⁵³ I linje med hermeneutiken är den ostrukturerade och den halvstrukturerade varianten bäst, eftersom de möjliggör en frihet där samtalet till stor del får ta den riktning det vill. Den halvstrukturerade formen kommer att användas i undersökningen eftersom jag har bestämda ämnesområden som är intressanta att diskutera. Jag har även skissat upp förslag på frågor om samtalet skulle kräva det, främst beroende på min oerfarenhet av att utföra intervjuer. I möjligaste mån kommer dock ämnesområdena att fungera som utgångspunkt för samtalen.

Intervju som metod har valts också med tanke på att samtalet mellan låntagare och bibliotekarier kan liknas vid en intervjusituation. Frågor och svar är det mest framträdande draget i dessa situationer. Förutom att välja hermeneutik som teoretisk inriktning har den även relevans för den senare tolkningen av intervjurens resultat.

En viktig tanke i detta är om en intervju är ett riktigt samtal. Gadamer har vissa kriterier för vad ett samtal är och menar bland annat att ett riktigt samtal har ett syfte att man tillsammans ska uppnå ett samförstånd. Jag har valt att se intervjuerna i undersökningen som samtal eftersom intentionen är att vi ska uppnå ett samförstånd och att resultaten tolkas för att en förståelse ska uppstå.⁵⁴

⁵⁰ Kvale, s. 262.

⁵¹ Kvale, s. 262.

⁵² Donald O. Case, *Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behaviour* (San Diego, Calif.: Academic P./Elsevier science, 2002), s. 194 – 205.

⁵³ Malin Sveningsson, Mia Lövhelm och Magnus Bergquist, *Att fånga Nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning* (Lund: Studentlitteratur, 2003), s. 83 ff.

⁵⁴ Kvale, s. 49 ff.

4.2 Informanterna

De fyra personer som intervjuas i undersökningen är bibliotekarier vars arbetsplats är ett universitetsbibliotek i Mellansverige. Jag har tidigare kommit i kontakt med samtliga bibliotekarier under min utbildning. För att säkerställa deras anonymitet benämns de med *Anita*, *Gertrud*, *Mona* och *Rita*. Före intervjuerna, som pågick i 60-70 minuter, togs frågan upp hur de ställde sig till bandspelare. Tre av fyra var positiva, därför användes bandspelare under deras intervjuer. Naturligtvis kan intervjuaren påverkas av detta, men jag upplever att det är enklare att föra ett samtal om intervjuaren inte behöver avbryta samtalet för att skriva. Det är också intressant att se om svaren kommer att påverkas för den som inte spelas in i jämförelse med övriga intervjuade.

4.3 Tolkning av samtalen

Hermeneutiken har även varit vägledande i tolkningen av intervjuresultaten. Som Kvale beskriver, kan hermeneutiken vara användbar på två sätt:

först genom att kasta ljus över den dialog som skapar de intervjutexter som ska tolkas och sedan genom att klarlägga den process där intervjutexterna tolkas, vilken återigen kan uppfattas som en dialog eller ett samtal med texten.⁵⁵

Dock ser Kvale att en intervjutext skiljer sig från annan litterär text eftersom intervjutexten, bland annat, ”omfattar både skapandet och den framförhandlade tolkningen av texten. [...] De utskrivna intervjutexterna är ofta vaga, repetitiva och gör många avvikelser [...]”.⁵⁶ Även om texterna skiljer sig från varandra är hermeneutisk tolkning fortfarande relevant och intervjutexter kräver också tolkning för att den ska vara möjlig att förstås.

Det finns en rad olika sätt att tolka och presentera intervjuresultat. I många fall resulterar det i att längre textstycken väljs ut, för att sedan kategoriseras eller koncentreras till kortare texter. Dock blir det omvänt om man väljer att tolka resultaten, då ett kortare stycke väljs ut som sedan utvecklas genom tolkning. Jag har valt det sistnämnda och har först transkriberat alla intervjuer för att sedan välja ut kortare stycken ur dem som jag sedan har tolkat. Detta sätt att tolka ger djupare insikter av vad som egentligen sägs. Den handlar främst om att hitta mening i det som sägs. Som framgått av redovisningen av

⁵⁵ Kvale, s. 49.

⁵⁶ Kvale, s. 50 ff.

hermeneutiken kommer ett antal aspekter vara närvarande när jag tolkar texterna.

4.4 Redovisning av samtalen

För att få ut det mesta av samtalen har jag valt att sammanföra resultaten av samtalen med analysen av dessa och följaktligen presenteras samtal och analys i kapitel fem. Detta är också nödvändigt med tanke på att resultaten i sig inte skulle vara intressanta utan att placera dem i en hermeneutisk kontext, men även i ett bibliotekssammanhang. Eftersom samtalen också utgår ifrån hermeneutiken vore det underligt att särskilja dem.

De delar av samtalen som valts ut för att tolkas, presenteras i de flesta fall genom ordagranna utskrifter. Vi ett antal tillfällen förekommer dock mer sammanfattande beskrivningar i den löpande texten.

4.5 Forskarens egen roll

I linje med hermeneutiken ska forskaren under arbetets gång ge egna reflektioner. Att utgå från ett hermeneutiskt perspektiv handlar lika mycket om att tolka andra som att tolka sin egen del i arbetet. Man kan självfallet ha åsikter om detta är rätt eller inte. Min åsikt är att forskaren inte kan vara neutral och bör därför inkludera sina egna förväntningar för att ge en mer rättvisande bild av forskningsresultaten. I kvalitativa undersökningar och forskning är det en naturlig del av processen att tänka igenom sin egen roll som forskare, vilka de egna förkunskaperna och utgångspunkterna är.⁵⁷ Under hela processen kommer jag att försöka se på min egen del i arbetet. Speciellt hur jag på olika sätt omvärderar informationen och resultaten. Exempelvis förändras ett samtal som följer på ett annat eftersom det kan komma upp frågor i det första som kan vara intressanta att ta upp i de efterföljande. Det kan även vara så att jag som intervjuare styr samtalet i en viss riktning genom att ge förslag eller ställa frågor för att få ett visst svar.

4.6 Sammanfattning

Undersökningen kommer alltså att utgöras av samtal med fyra bibliotekarier. Ambitionen är att få till stånd en dialog som mer har karaktären av ett samtal

⁵⁷ Sveningsson, Lövheim och Bergquist, s. 69 ff.

än en intervju. Hermeneutiken blir vägledande i tolkningen av resultaten, vilka presenteras tillsammans med analysen av dessa. I viss utsträckning kommer också min egen roll i arbetet att ingå i redovisningen.

5 Samtal och analys

De fyra samtal som utgör undersökningen har varit mycket intressanta och givande. Det kan tyckas som att fyra samtal är få, men jag har valt att koncentrera mig på ett mindre antal för att kunna utveckla resonemangen på djupet. Som nämnts ovan är inte ambitionen att ge någon generell bild av bibliotekarier utan att istället presentera individens uppfattningar. Syftet är att inspirera bibliotekarier att se till sig själva och hur de upplever de företeelser som diskuteras i undersökningen.

Som nämnts ovan har tre av de fyra intervjuerna spelats in. Intrycket är att de inspelade samtalen blev mer öppna, att de mer fick karaktären av samtal i jämförelse med en intervju och att de mer litade på min diskretion. Inspelningarna ger också en helt annan möjlighet att se om man själv styrde samtalet och kan då utvärdera om det på något sätt har påverkat svaren.

De ämnen som diskuterades under samtalen var till viss del nya för informanterna och de hade inte i förväg erhållit någon djupare information om vad vi skulle diskutera. Svaren hade förmodligen varit annorlunda om de getts tillfälle att i förhand reflektera, men svaren blev nu mer spontana och förhoppningsvis mer ärliga.

Eftersom jag försöker säkerställa personernas anonymitet så långt som möjligt har jag valt att, som tidigare nämnts, benämna dem enligt följande: *Anita*, *Gertrud*, *Mona* och *Rita*. I utdrag från samtalen har mitt eget namn förkortats till AK.

5.1 Hermeneutiska ämnesområden

De ämnesområden jag har valt att utgå ifrån är samma ämnesområden som beskrivits i kapitel tre. Med anledning av detta kommer jag att referera till de beskrivningarna i den kommande genomgången av samtalen. Hermeneutiken har även varit vägledande i hur samtalen presenteras genom att uttalanden har valts ut och sedan tolkats för att förhoppningsvis en förståelse för uttalandet ska vara möjlig.

Inledningsvis började vi samtalen med att prata om livet utanför biblioteket, exempelvis fritidsintressen. Dessa enkla frågor, som informanten så att säga vet svaret på, leder till en bra atmosfär. Nu var tyvärr en av informanterna orolig över det faktum att om jag skulle skriva om detta i uppsatsen skulle hennes identitet kunna röjas. Efter försäkran om min diskretion var det dock inte några problem. Det som framkom i den inledande diskussionen återkommer jag till viss del till senare i uppsatsen.

Efter denna inledning diskuterades tolkning och förståelse, specifikt hur orden upplevdes. Anita upplevde att tolkning var mer för någon annan, alltså extrovert, medan förståelse var mer för en själv, alltså introvert. Gertrud beskrev tolkning enligt följande:

Gertrud: Tolka, där kan jag ju lägga in mina egna erfarenheter, bakgrund...hm...politisk hemvist...det är ju mycket jag lägger in i hur jag tolkar ett...ett musikstycke eller ett konstverk.

Tolkning ses då som någonting där personens upplevelser läggs in. När det kommer till förståelse ges en annan bild:

AK: Men om man tolkar en text, säger det då att man har förstått en text?

Gertrud: Nej... nej, det tycker inte jag.

AK: Nej... är förståelsen någonting djupare då?

Gertrud: Ja, antagligen, ja det tror jag. Hur man kan ta till sig en text. Man kan ju förstå den rent semantiskt och så där, men jag kan inte ta den till mig.

Gertrud ger här en bild av att förståelse innebär att göra texten till sin egen. Utefter det uttalande hon gör kan slutsatsen dras att det finns flera nivåer eller olika kategorier av förståelse: en djupare nivå där man tar till sig en text, men också en språklig nivå där man förstår det semantiska. Följaktligen leder en förståelse på det språkliga planet inte nödvändigtvis till en djupare förståelse. Dock är en språklig förståelse nödvändig för, eller i alla fall underlättar, förståelsen. Gadamer skriver också om språkets betydelse för förståelsen: "all interpretation takes place in the medium of a language that allows the object to come into words and yet is at the same time the interpreter's own language."⁵⁸

⁵⁸ Gadamer 2004, s. 390.

Enligt Gadamer är sker alltså förståelsen genom språket och är således beroende av det.

Från utdraget ovan kan utläsas att informanten får förslaget att förståelse är någonting djupare. Det finns skäl till att säga att informanten blir ledd i en viss riktning, men samtidigt kommer samtalet in på detta beroende på vad Gertrud indikerar i sina tidigare uttalanden.

Mona gav en bild av att tolkning och förståelse kommer i en viss ordning och att tolkning kanske inte behöver ske:

AK: Om det betyder olika eller om det är samma sak?

Mona: Nja... det är snarast det att först kommer väl tolkning och sen förståelse.

AK: Du menar alltså att man måste tolka för att förstå någonting?

Mona: Nej, inte alltid.

AK: Näe...

Mona: För det mesta behöver man inte göra det [...] man förstår nog.

AK: Ja.

Mona: Eller om man tolkar automatiskt utan att tänka på det.

AK: Ja, men det hänger ihop i alla fall?

Mona: Ja, det tycker jag, det tycker jag.

En viktig aspekt i sammanhanget här är när Mona funderar om tolkningen sker automatiskt. Gadamer menar att hermeneutiken inte är en metod som kan användas för att förstå och Wiensheimer exemplifierar det genom följande: "One does not decide to understand circularly."⁵⁹ Här refereras till den hermeneutiska cirkeln, men det är samma princip. Det är troligtvis så att bibliotekarien inte tänker att: nu ska jag tolka låntagaren, utan snarare att detta sker per automatik. Hermeneutiken är alltså inte en metod för hur man ska agera för att förstå.

⁵⁹ Weinsheimer, s. 176.

Vidare frågade Rita om jag menade att förstå användarna eller bara förstå vad användarna frågade efter. Denna frågeställning gör det klart att Rita skiljer på förståelse och följaktligen tycker att man kan förstå frågor utan att förstå användarna på ett kanske djupare plan. Den fråga som då uppenbarar sig är om bibliotekarierna vill eller tycker att de borde nå en djupare förståelse. Det kan uppfattas som att det ligger utanför bibliotekariernas uppgift och kan även ses som att det överskrider en outtalad linje. Dock gav Gertrud exempel på ett tillfälle där hon sett att en student mått dåligt och frågat hur det var. I detta fall uppskattade studenten frågan och återvände senare för att framföra sitt tack. Det är svårt att säga när detta är tillrådligt och min uppfattning är att de andra informanterna inte skulle ha handlat på samma sätt. Nu måste det vara situationsbundet hur man ska göra och upp till var och en. Det finns flera faktorer som påverkar hur man handlar i olika situationer, exempelvis fördomar, vilket nästa avsnitt bland annat behandlar.

5.1.1 Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenhet

I anslutning till förförståelsen diskuterades ämneskunskaper och om dessa hade någon betydelse för förståelsen. Gertrud ansåg att det inte hade någon, eller liten, betydelse och räknade upp vilka bibliotek hon arbetat på och menade att det är metoderna för hur man söker som är det viktiga. Nu är det viktigt att påpeka att hon ansåg sig få mestadels enkla frågor i disken och det kan ha betydelse för svaret eftersom om hade hon upplevt att det mestadels var svåra frågor, hade kanske ämneskunskaper spelat en större roll. Anita var delvis av en annan uppfattning och detta beroende på att hon har inriktat sig på vissa ämnen som intresserar henne. Beroende på detta känner hon sig mer säker på de ämnena och kan således lättare besvara ämnesbundna frågor. Mona var av liknande åsikt: »trots allt så är det ju lite roligare med dom ämnen som man behärskar lite mer». Dock kunde hon också se fördelen med att konfronteras med många ämnen, vilket resulterar i ökade kunskaper och ett vidgat perspektiv. Det sistnämnda är en viktig del i diskussionen om nästa ämne: fördomar.

Fördom är med i all del av förståelsen, om man ska se det som Gadamer. Rita kunde emellertid inte se det så och tillstod bestämt att hon inte hade några fördomar. Fördom är negativt i sig, vilket också samtliga informanter tyckte och att de inte reflekterat över att fördomar skulle kunna leda till någonting positivt, nämligen ifrågasättande. Ett enkelt exempel kan vara att man tar del av en recensents åsikt, exempelvis att en författare skriver tråkiga och dåliga böcker. Det ligger då nära till hands att man själv får samma uppfattning utan

att ha läst böckerna: alltså en fördom. Fördomen är nu någonting negativt, men ifrågasätter man den fördomen och faktiskt läser böckerna leder det till någonting positivt. Romanerna kan naturligtvis visa sig vara både dåliga och tråkiga, men då har man tagit reda på det själv, ifrågasatt sin fördom och bildat sig en egen uppfattning. Det ligger således i fördomens natur att det är upp till individen att ifrågasätta sin egen fördom. För att kunna lyckas med detta krävs naturligtvis att individen försöker bli medveten om vilka fördomar den har.

Gadamer beskrivning av fördomar ger en bild av komplexiteten med fördomar, eftersom det finns två typer:

De fördomar och förhandsmeningar, som ockuperar tolkarens medvetande, står honom inte fritt till förfogande. Han kan inte själv på förhand skilja de produktiva fördomar, som möjliggör förståelse, från dem som hindrar förståelse och leder till missförstånd. Dessa måste i stället skiljas åt i och med själva förståelsen och därför måste hermeneutiken fråga efter hur den går till.⁶⁰

Det som avgör detta är enligt Gadamer tidsavståndet och som nämnts i teoridelen, kan vara problematiskt om man som här överför begreppen från en text till en interpersonell förståelse. Dock kan ett kortare tidsavstånd också ha betydelse, vilket diskuterats tidigare i uppsatsen.

Om man som Rita inte tyckte att man hade några fördomar kan det då betyda att man inte ifrågasätter sig själv, förnekar sidor av sig själv som man är mindre stolt över och upplever att det är någonting som man borde skämmas över? Paradoxalt nog tyckte Rita att det var viktigt med öppenhet, vilket borde leda till självförståelse. För mig är det naturligt att alla människor har fördomar och att förneka det är som att säga att människor antingen är goda eller onda. Gadamer uttrycker på ett tydligt sätt vad avsaknaden om insikt om sina fördomar betyder:

Den som menar sig vara förvissad om sin fördomsfrihet och som kan förneka egna historiska betingelser i kraft av sin metodiska objektivitet, den erfar att fördomarna behärskar honom okontrollerat, *vis a tergo* [bakomliggande makt]. Den som inte vill kännas vid de fördomar han behärskas av, kommer också att misskänna det som fördomarna demonstrerar.⁶¹

Förnekande av fördomar ledar således till att de får härja fritt utan att de leder till ifrågasättande. Naturligtvis är det svårt att veta hur detta påverkar personen

⁶⁰ Gadamer 1997, s. 142.

⁶¹ Gadamer 1997, s. 171.

i fråga, men rimligtvis leder det till sämre självinsikt. I förlängningen kan det också innebära att bibliotekarien förstår användaren sämre.

Det finns en möjlighet att Rita såg på fördom som ett väldigt starkt begrepp, exempelvis rasism. Ser man det så är det naturligt att man tar helt avstånd ifrån det, men inkluderar man mindre starka företeelser blir fördom något annat. Vad man lägger i ordens betydelse har en avgörande betydelse när de diskuteras, vilket tydligt har visat sig i undersökningen. De tre andra informanterna ansåg att man har fördomar och på frågan om dom trodde att man också har omedvetna fördomar uttryckte dom ett medgivande att det nog var så.

Gertrud var väldigt öppen i samtalet om fördomar och ansåg att människor, inkluderat hon själv, har fördomar: »så har jag, inbillar jag mig, en rejäl distans [...] till fördomar... jag har kanske en ganska... eh... eftersom jag vågar säga att jag har fördomar». Av samtalet kan slutsatsen dras att det krävs mod för att erkänna något som kan anses som kontroversiellt. Gertrud hade inte funderat på att fördomar kunde leda till någonting positivt, men var inte främmande för detta när vi diskuterade fördomar.

Som nämnts tidigare är öppenhet viktigt i förståelseprocessen. Eftersom bibliotekarier dagligen kommer i kontakt med litteratur om ämnen de har liten eller obefintlig kunskap i borde de vara öppna för att lära sig nya saker. Om det stämmer skulle det också leda till att de blir öppna för låntagarna. I intervjuerna framkom också att de tyckte öppenhet var viktigt, men samtidigt kunde jag misstänka att alla kanske inte var lika öppna som de utgav sig för att vara.

Fördomar diskuterades också i jämförelse med åsikter. Mona beskrev skillnaden enligt följande:

Mona: En åsikt, det är någonting som man om man tycker ja... riktigt eller fel eller vad som helst...

AK: Mm...

Mona: men en fördom... det tycker jag är... betyder att man, är att man inte har tagit reda på riktigt.....

AK: Nej, att man har en bild bara av...

Mona: Ja, just det, mer att man tänker att det är så här.

Fördomar är alltså enligt henne ett tecken på okunskap och en möjlig tolkning är att utbildningsnivån har med detta att göra. Väljer man att se det så kommer

man bort ifrån tanken att alla har fördomar. Man har då dragit det till att det är bara vissa som har fördomar. Gertrud var av den åsikt att utbildning kan vara en faktor när det handlar om fördomar, men samtidigt motsade hon till viss del sig själv när hon gav exempel på före detta kollegor som yttrat sig rasistiskt. Från att diskutera fördomar övergick nu samtalet till erfarenheter.

När det handlar om erfarenheter upplevde samtliga att man får erfarenheter av både negativa och positiva händelser. Dock ansåg Gertrud att negativa upplevelser förändrar människor mer:

Gertrud: Jag tror att människan dansas mer av dom svåra erfarenheterna, det tror jag absolut.

AK: Är dom viktigare då, dom svåra?

Gertrud: Totalt vad man kan säga... jag tror att... att min människosyn är att en prövad människa blir mera fördjupad och intressant, tror jag.

AK: Mm...

Gertrud: Än dom här som åker genom livet på en räkmacka.

Här ges en bild av att det är de negativa händelserna som dansar en människa, men i samtalet med Mona framkom det också att hon trodde att en kärleksfull uppväxt kan skapa förståelse för människor som har det svårt. Mona ansåg dock att det är viktigt att ha både negativa och positiva erfarenheter för att förstå livet:

Mona: ...jag menar att man...eftersom livet både är positivt och negativt...det finns...i sig, så att säga...då kanske att lära känna...ja sig själv och...

AK: Mm...

Mona: och andra...ja förstå... livet över huvudtaget...måste man ha både det positiva och negativa för annars så...är ...får man ju inte...

AK: Mm...

Mona: alla... vad ska man säga, hela livserfarenheten.

Mona innefattar de flesta händelser som sker i livet som erfarenheter. Hon talade inte om att erfarenheter nödvändigtvis måste resultera i någonting, utan

min tolkning är att hon menade att det räcker med att man varit med om händelserna för att de ska betecknas som erfarenheter. Under samtalet med Mona kom vi också in på empati och hon uttryckte följande:

AK: ... tror du man har svårare att förstå dom som har varit med om svårigheter om man aldrig själv har upplevt någonting?

Mona: Jaa, det tror jag, det tror jag.

AK: Får man mer empati tror du?

Mona: Jaa, det tror jag... sen tror jag ju med empati får man tillräckligt med kärlek när man växer upp tror jag att man automatiskt... får empati...

AK: Mm...

Mona: också... sen tror jag att den fördjupas... kanske när man har... hm... och i alla fall att förståelsen fördjupas om man har varit med om någonting liknande eller andra negativa erfarenheter.

Nu styrde jag in samtalet på empati med anledning av den tidigare intervjun där Gertrud förde in samtalet i den riktningen. Vid flera tillfällen yttrade informanterna kommentarer som ledde till diskussion i de efterföljande samtalen.

Anita kom mer in på rent yrkesmässiga erfarenheter och då mestadels negativa erfarenheter, även om de var få:

Anita: Ibland kommer det någon och man känner direkt att ”Det här går inte”. Att det känns så jobbigt för att det är en jobbig person, då kanske man inte gör allt det här ... om man bara vill att den här personen ska gå... det bästa är om personen försvinner och det är ju inte bra. Men det händer ju inte så ofta.

AK: Det är mest positivt?

Anita: Ja, det är ju tur det.

Anita medgav att hon kan känna motvilja mot ett fåtal låntagare, men eftersom hon är medveten om det tyder på en god självinsikt. Denna självinsikt gör troligtvis att Anita bemöter även mer besvärliga låntagare på ett bra sätt.

I dessa samtal om bland annat fördomar kan det finnas en viss styrning av samtalen beroende på egna förutfattade meningar. Jag har genom att läsa om hermeneutik bildat mig en uppfattning om de begrepp vi diskuterat i samtalen

och beroende på detta har jag till viss del styrt in samtalen i en viss riktning. Om svaren har blivit annorlunda på grund av detta är naturligtvis svårt att besvara. I ett samtal är det viktigt att vara medveten om att de förväntningar man har på svaret också kommer att påverka svaret. Bland annat detta handlar nästkommande stycke om.

5.1.2 Konversation och dialog

Frågor och svar är, som tidigare nämnts, en viktig del av en dialog. Mona tyckte att frågorna kom av sig självt, att det gick automatiskt och hon hade aldrig funderat på vilka slags frågor hon ställer till användaren. Gadamer talade om att frågans horisont också påverkade svarets horisont. Om man inte har en medvetenhet om frågans horisont, kan det bli problematiskt att veta svarets horisont. Naturligtvis kan det vara så pass enkla frågor att det inte leder vidare till någonting djupare, men jag tror att det är viktigt att ha samma inställning vid enkla frågor för att man ska kunna ställa mer komplicerade frågor och därmed få förståelse för att svaren beror på de frågor man ställer.

Ett område som vi diskuterade var om referenssamtalet kunde liknas vid en intervjusituation, men informanterna tyckte dock inte att det var så. Svensk Biblioteksforening har sammanställt rekommendationer för referenssamtal och där benämns samtalet som en intervjusituation. Vidare ger man rekommendationen att bibliotekarien bör ”uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och fastställa informationsbehovets omfattning och karaktär [...]”.⁶² Med utgångspunkt från ovanstående kan man dra den slutsatsen att de intervjuade inte upplever samtalet i enlighet med dessa rekommendationer. Även om så är fallet kan det finnas en skillnad mellan hur samtalen sker och hur man skulle vilja att samtalen sker. Om låntagarna ställer enkla frågor kan det vara svårt att karakterisera samtalet som en intervjusituation, eftersom motfrågor då inte är nödvändiga.

Något som jag kunde se i samtalen var att bibliotekarierna inte hade funderat på bibliotekets och deras egen del i användarnas frågor. Gertrud upplevde att frågorna var mycket lätta att förstå och att svara på, alltså sett utifrån att det är användaren som skapar frågorna. Föreställning om att det är biblioteken och bibliotekarierna som skapar mycket av frågorna verkade inte vara någonting man funderat över. Enklare frågor som var kursböckerna står skulle kunna undvikas om biblioteket var tydligare skyltat. Om man själv

⁶² Svensk Biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002. Hämtat från <<http://www.biblioteksforeningen.org>> 2005-09-13

skapar en miljö där enklare frågor blir onödiga skapar det samtidigt större utrymme för mer komplicerade frågor. Har man inte skyltar och anslagstavlor som tydligt förmedlar informationen skapar man onekligen onödiga frågor.

En annan infallsvinkel som diskuterades var om frågorna skilde sig beroende på om användarna frågade bibliotekarien i disken eller när de var ute i biblioteket. Mona upplevde att det var nästan bara enkla frågor ute i biblioteket: »Ofta kan ju nån som har varit i disken först och sen att dom försöker leta sig fram i en hylla men inte hittar». I disken kunde det vara mer frågor som inkluderande sökning i dator. Av detta kan man dra den slutsatsen att användarna anpassar sig till situationen, men även att det kan kännas onödigt att stå i kö för att få veta var en bok står. Anita ansåg att om användarna har frågor, frågar de så fort de ser en bibliotekarie, oavsett om de sitter i disken eller är i biblioteket.

En viktig aspekt i sammanhanget är bibliotekariens inställning till arbetet i disken. I samtalen framkom det att informanterna hade olika attityd till att vara i disken. Gertrud uttryckte sin glädje över att vara i händelsernas centrum och hoppande gärna in för någon annan. I kontrast till Gertrud ansåg Rita att om hon hade ett val skulle hon inte vilja vara i disken alls. Detta tyckte jag var intressant och frågade då Rita om hon trodde att den inställningen påverkade hennes arbete i disken. Rita ansåg att hon var trevlig mot låntagarna trots att hon inte trivdes och nekade till att de skulle märka hennes motvilja för detta slag av arbete. Rita medgav också att hon innerst inne var stressad. Detta uttalande verkade lite egendomligt. Naturligtvis kan en bibliotekarie vara trevlig mot låntagare trots en ovilja, men om man inte känner sig bekväm i en situation brukar det märkas ganska tydligt. När bibliotekarien känner sig obekvämt i sin roll ligger det nära till hands att tro att detta överförs till låntagaren. Har man ett yrke där vissa arbetsuppgifter ingår ligger det i den personens intresse att känna sig bekväm med dessa uppgifter. Ett steg för att göra detta skulle kunna vara att analysera vilka faktorer som framkallar en känsla av motvilja och då kunna förändra detta. I likhet med det mesta som jag diskuterar i anslutning till hermeneutiken handlar det om det personliga och för många är det känsliga ämnen. En motvilja mot vissa arbetsuppgifter kan också hänga samman med att man inte tycker att det borde vara ens uppgifter. Vad som kunde anas i samtalet med Rita var en önskan om en högre status för arbetet på universitetsbibliotek, där enklare göromål som att upplysa om var till exempel kurslitteraturen står inte är på en önskvärd nivå. Detta sades inte direkt, men min tolkning av samtalet pekar i den riktningen. Om det finns en

sådan tanke är det svårt att tro att inställningen till arbetet i disken kommer att förändras, vilket missgynnar både bibliotekarie och låntagare.

5.1.3 Fusion av horisonter

På frågan om det var lätt eller svårt att förstå användare fick jag divergerande svar. En analys av det är att förståelse betyder olika för de intervjuade. Gertrud tyckte att det var mycket lätt att förstå användare. Nu kan man inte bara se till bibliotekariens förmåga att hjälpa användaren, det beror också på karaktären av frågor. Som det verkar skiljer det sig en del mellan bibliotekarierna vilken sorts frågor de får. Detta kan naturligtvis ha olika orsaker, exempelvis om de är insatt i ett ämne kan de få frågor som rör det, om de är välvilligt inställda till användarna och om de tycker om att vara i disken.

Anita, i likhet med Mona, tyckte att språket ibland kunde vara ett hinder. Exempelvis uttryckte Anita att självförtroendet inte var lika högt i sådana situationer där hon talade engelska och Mona ansåg att hennes konversationskunskaper i engelska kunde vara bättre. Det var speciellt svårt när utländska studenter talade engelska som andra eller kanske tredjespråk och inte behärskade det språket. Ett tänkbart scenario är att bibliotekarien tänker att dennes engelska inte är tillräckligt bra när det istället kan handla om att det är studenten som inte behärskar språket. I sådana situationer gör det ingen skillnad om man som bibliotekarie behärskar språket till fullo.

5.1.4 Den hermeneutiska cirkeln

Den hermeneutiska cirkeln diskuterades aldrig teoretiskt i samtalen med informanterna. Istället är det i samtalen kring de andra ämnesområdena som det kom upp aspekter som den hermeneutiska cirkeln består av. För att inte upprepa det som presenteras i dessa avsnitt, kommer således inte någon genomgång av dessa begrepp att ske här. Eftersom min bild av cirkeln är att den är en flytande form som ständigt är i rörelse vore det också fel att göra den statisk genom att säga vad den består av eller ska bestå av. Det är situationsbundet hur den utvecklar sig och samliga begrepp som diskuterats i uppsatsen kan på ett eller annat sätt ingå i den. Det är också när de begreppen samverkar som en cirkel kan uppstå.

Avsnittet om den hermeneutiska cirkeln har placerats i mitten av avsnitten, dels för att visualisera de andra ämnesområdenas kringliggande placering, men också betydelsen av att röra sig framåt och bakåt för att förstå.

5.1.5 Historia och tradition

Historia har diskuterats i sammanhanget om huruvida tidigare möten med låntagare påverkar nya möten. Mona kunde erinra sig möten med besvärliga låntagare, även om de var sällsynta, som hon tyckte påverkade hennes inställning när samme låntagare återkom. Emellertid hade det varit möjligt att vända sådana situationer till någonting positivt. Anita kunde se att låntagare påverkar henne på olika sätt och vissa negativt: »jag vet inte vad jag ska kalla det för men vissa personer får en alltid att göra fel [...] dom får en att känna sig väldigt osäker». Anita beskriver dessa låntagare som stöddiga och att de påverkar henne negativt. Noterbart här är även användandet av ordet *en* istället för *mig*. Det kan bero på att det inte är bara hon som upplevt detta utan nämner också att andra har haft exakt samma problem med dessa låntagare. En tolkning av detta är att Anita vill poängtera att problemen beror på låntagaren och inte henne själv. Naturligtvis kan det vara så, men en sådan förskjutning av problemet till låntagaren kan resultera i att den egna rollen i sammanhanget inte beaktas. Det borde vara intressant att fundera på med vilken attityd man bemöter dessa ”stöddiga” människor.

Vad som är intressant här är det faktum att samtliga informanter antog att jag syftade på negativa upplevelser i samtalen om historia. Det går då att dra en parallell till diskussionen om erfarenheter ovan om att det är dom negativa händelserna som påverkar mer. Även om de flesta av bibliotekets låntagare var trevliga såg de alltså inte i första hand till mötet med dem, utan till de besvärliga. Undantaget kan vara Gertrud som hade svårt att erinra sig något möte med krångliga användare.

När det kommer till tradition har det fått en annan innebörd än när det handlar om texter. Diskussionen kom att handla om hur man som bibliotekarie ser på sitt yrke och om den traditionella rollen och bilden av bibliotekarier var något de kunde identifiera sig med. Anita uttryckte en motvilja för hur bibliotekarier presenteras och ville inte förknippas med den bilden. Hon hade också svårt att med stolthet säga, utanför ett bibliotekssammanhang, att hon var bibliotekarie, främst med anledning av den bild som finns och människors attityd till yrket. Vad som de tydligen inte hade reflekterat över var deras egen roll i sammanhanget. Finns det en bild som är felaktig måste det ändå i första hand vara upp till bibliotekarierna själva att förändra den bilden. Så länge bibliotekarier tysta går med på den bild som målas upp förblir den det samma. Nu kan det vara så att bilden till viss del överensstämmer med verkligheten.

Mona hade en liknande åsikt som Anita och såg sig själv inte som en typisk bibliotekarie. Dock finns det en motsägelsefull bild hos Mona eftersom

innan hon började arbeta på bibliotek trodde hon att det var ett yrke som skulle passade henne och att det kunde vara ett roligt yrke. Samtidigt som Mona inte, som hon uttryckte det, hoppades att hon var en typisk bibliotekarie, trodde hon att arbetet skulle passa henne. Kan det då ändå inte vara så att det finns egenskaper som till viss del stämmer överens med en slags allmän syn på bibliotekarieryrket?

Gertrud återkom ett flertal gånger till en beskrivning av arbetet som att det är ett lågt tempo och hon drog den slutsatsen att människor som vill ha fart och fläkt inte söker sig till bibliotekarieryrket. Vidare berättade hon, utifrån egen erfarenhet, att människor som arbetar inom statlig förvaltning inte är attraktiva på arbetsmarknaden. Den främsta orsaken kan vara att bibliotekarier inte ses som att de kan hålla ett högt tempo och arbeta mot deadlines. På frågan om det fanns någon tidspress svarade Gertrud att det nästan aldrig existerade någon sådan, men att hon själv försökte skapa ett driv i arbetet genom att sätta upp egna mål. Gertrud kunde inte heller se sig själv som en typisk bibliotekarie eftersom hon ville ha liv och rörelse omkring sig:

Gertrud: ibland lever jag ju rövare ungefär som vi vore på en hotellreception och jag håller på att checka in 2000 tyska turister...(skratt)

AK: (skratt) [...] Tror du inte att det behövs då, att det behövs sådana människor som liksom inte passar in egentligen?

Gertrud: Jo, det behövs, men var är dom andra?

Hon refererade till en bekant som uttryckt följande: »jag vet inte ingen människa som är mer felplacerad än du». Dock uppskattade Gertrud även arbetet med katalogisering som innebär mycket ensamarbete och såg tillgången till den stora samling litteratur som biblioteket tillhandahåller som den viktigaste orsaken till sitt yrkesval.

5.1.6 Sanning och auktoritet

Sanningsbegreppet har flera möjliga ingångar, men den mest intressanta är hur man ser på låntagarna. Som nämnts ovan har det en stor betydelse för förståelsen om man utgår från att texten, eller i det här fallet personen, har en sanningshalt i det han eller hon säger. I samtalet med Mona erkände hon att hon uppfattade att hon gav mer service till forskarna än studenterna. I förlängningen innebär det att studenternas arbete uppfattas som mindre viktigt än forskarnas. Sett ur ett sanningsperspektiv kan man då misstänka att

forskarens frågor ges mer legitimitet än studenternas. Ett sådant synsätt kan vara problematiskt eftersom en kategorisering av människor då sker som troligen resulterar i felaktiga antaganden om deras kunskaper.

En annan aspekt av sanning är att se sanningen om sig själv. Trots att detta resonemang inte explicit återfinns i hermeneutiken, angränsar det till den tidigare diskussionen om, exempelvis, fördomar. I det sammanhanget diskuterades vikten av självkänedom och uttryckt på annat sätt är det samma sak som att se sanningen om sig själv. Förutom att besitta självkänedom, kan det också vara att se att det finns sanning i det man förmedlar. Att det finns en uppriktighet gentemot låntagaren genom att man säger sanningen. Detta kan innebära att bibliotekarien är prestigelös och erkänner sina begränsningar, men naturligtvis försöker hjälpa låntagaren så långt som möjligt. Sanningsbegreppet kan således ses från en låntagarvinkel såväl som från ett bibliotekarieperspektiv.

Auktoritet kom att handla om bibliotekarieyrket och då i relation till om det är ett auktoritet yrke eller inte. Utifrån de uttalanden som gjordes kan uppfattningen härledas till hur de själva väljer att se på sitt yrke. Informanterna uppfattade inte yrket längre som auktoritärt. Nu tolkar jag det som att de uppfattade begreppet auktoritet som, i likhet med fördomar, någonting mycket starkt och respektingivande. På ett sätt hade de en bild av auktoritet som någonting förlegat och negativt, i likhet med begreppet fördomar. Jag ser auktoritet som någonting som har flera nivåer av betydelse. Exempelvis är bibliotekarieyrket ett auktoritärt yrke i det avseende att de sköter inköp av böcker, katalogiserar och tillämpar låneregler. Ser man yrket utifrån ett samhällsperspektiv, hur de uppfattas i samhället, har jag liknande bild som bibliotekarierna själva gav.

En annan infallsvinkel är om så att säga själva yrket utövar en auktoritet över bibliotekarien. Eftersom det finns bilder eller regler för hur en bibliotekarie ska vara och agera, kan man utgå från att en sådan auktoritet existerar. Detta resonemang går även att härleda till spel, som vi fortsatte diskussionen med.

5.1.7 Spel

Spel kan vid första anblicken vara svårt att koppla samman med bibliotek, men vid en närmare granskning finns det intressanta kopplingar. Ett bibliotek, i likhet med ett spel, bestäms av regler. Dessa regler tillämpas i situationer som kan variera i sin utformning och de är således beroende av situationen. Regler ansåg samtliga vara viktiga på ett bibliotek för att det ska fungera, men att man

också måste kunna vara flexibel och anpassa sig efter situationen, i likhet med det som Gertrud uttryckte:

Gertrud: sen så ju säkrare man blir på en arbetsplats ju mer kan man frånga reglerna, om man förstår reglerna så kan man frånga dom...

AK: Ja...

Gertrud: och det gör jag ofta... men jag vet exakt vad jag gör och jag har på fötterna... men det följer med yrkessäkerhet och personlig säkerhet att man kan... [...] för mig är det viktigast att folk klarar sina tentor än att böckerna står på hyllan...

För att kunna vara flexibel måste man alltså känna till reglerna. Anita yttrade sig på liknande sätt:

Anita: ... i kontakten med låntagarna måste man ju också kunna vara flexibel... ”Nej, det här är en kursbok”, när man vet att det står massor i hyllan... man måste våga vara...

AK: Tror du att andra tänker likadant?

Anita: Jag tror att många, kanske inte alla är det... ja... gör som vi vill... tar det med en klackspark utan att det liksom... ingen skada skedd... det får inte vara så att man ger vissa personer fördelar...

Det återkommande ordet är våga, att lita på sin egen kunskap och sitt eget omdöme. Regler är bestämda utifrån ett syfte, men när reglerna motverkar detta syfte är det nödvändigt att frånga dom.

Mona tyckte att man aldrig, eller väldigt sällan, pratar om outtalade regler som hur man bemöter låntagare och ansåg att det nog skulle vara bra om man gjorde det. Hon tyckte att det fungerade bra på det nuvarande biblioteket, men tog som exempel ett annat bibliotek där, som hon uttryckte det, fanns »avarter» och personer som »kan vara väldigt avig mot låntagare ibland». När sådant beteende får fortgå är det ett bevis på att diskussioner kring beteende inte är tillräckligt framträdande. Som Mona också påpekade är det mycket upp till cheferna att förändra sådant, men jag ser också att bibliotekarierna har ett ansvar i sammanhanget. Det är naturligtvis svårt när det handlar om personliga egenskaper som det gör med beteende, men det är främst kollegor som ser hur andra kollegor agerar och pratar man inte om det finns det en stor risk att mindre lämpligt beteende får fortgå.

Arbetet på universitetsbibliotek har förändrats på ett flertal sätt, bland annat har det blivit vanligare att tjänstgöring i disk ingår i arbetsuppgifterna.

Detta har medfört att bibliotekarier mer eller mindre har blivit ålagda att utföra arbetsuppgifter som de inte har anställts för att utföra. Det är då tänkbart att ett flertal bibliotekarier är mindre lämpliga eller ovilliga att utföra dessa arbetsuppgifter. Frågan är då om det är tillrådligt att dessa bibliotekarier ska tjänstgöra i disken trots en överhängande risk för att användarna missgynnas. De regler som ligger till grund för detta beslut bottnar troligtvis i att det ska vara rättvist för alla, vilket innebär att samtliga bibliotekarier ska arbeta i disken. Kanske borde man vända på resonemanget och se till vad som är mest rättvist för användarna. Som framgått i undersökningen har de intervjuade olika inställning till arbetet i disken och det vore kanske bättre att låta de som är positiva till denna typ av arbete att ta över de timmar som de mer negativa bibliotekarierna tjänstgör.

5.2 Genusperspektiv av hermeneutik

I samtalen med bibliotekarierna som handlade om genus talade vi främst om stereotyper och då kvinnliga och manliga stereotypa bilder. Till viss del tog samtalet en riktning som handlade mer om genus i samband med biblioteket och mindre om hermeneutiken. Samtliga var överens om att det fanns en lika uttalad, om inte mer, stereotyp bild av manliga bibliotekarier som av kvinnliga. Anita tyckte att bibliotekarieyrket nog utmålas som omanligt och Mona var av samma uppfattning. Gertrud uttryckte sig kanske övertydligt när hon sa att: »manliga bibliotekarier är en katastrof [...] fotriktiga skor». Nu syftade hon närmast på det faktum att män som är bibliotekarier mycket sällan är manliga, utefter hennes synvinkel, men troligtvis också efter samhällets. Mellan raderna kunde jag ana att hon syftade på att de ofta hade vissa feminina drag i sin personlighet. Så att säga karllakarlar existerar inte i ett bibliotekssammanhang och det var nog samtliga informanter överens om, även om alla inte uttryckte det så tydligt som Gertrud.

I diskussionen om likheter, sett utifrån ett genusperspektiv, förstår varandra bättre blev det divergerande svar. Anita ansåg att det kan vara andra betingelser än kön som är viktigare för förståelsen, till exempel personlighet. Gertrud tyckte att ålder är en avgörande faktor i sammanhanget:

Gertrud: med stigande ålder så blir det lättare och lättare att sätta sig in i...andra människors...svårigheter [...]och mindre och mindre viktigt att vi har en likartad bakgrund [...] Men det känner jag en klar, klar skillnad...från när jag var yngre.

Även om det med åren blir enklare att sätta sig in i andra människors situation, kan personlighet vara avgörande eftersom vi troligtvis söker efter likheter i de människor vi umgås med. Då kan också slutsatsen dras att likheter förmodligen förstår varandra bättre.

När samtalet inleddes om ämnesområdena och fördomar diskuterades, antog Gertrud genast att jag menade fördomar om bibliotekarieyrket och de som arbetar på ett bibliotek. Detta antagande tyder på att det finns en tydlig bild hos henne att det finns fördomar om yrket. Vidare sa hon också att hon inte riktigt kunde prata om det med mig som ska bli bibliotekarie så att bilden på något sätt skulle referera till mig. Man kan då anta att det är en negativ bild som existerar.

Vad som kunde anas i samtalen var att män och kvinnor inte nödvändigtvis tolkar på olika sätt. Informanterna ansåg att det var andra faktorer som var viktigare än kön när det handlar om förståelse. Det handlar mer om personlighet, om en person är lämplig att sitta i disken eftersom det också påverkar förståelsen. Gadamer skiljer heller inte på kvinnlig och manlig förståelse, utan diskuterar förståelse genom de begrepp som konstituerar den. Som tidigare nämnts, använder Gadamer maskulinum i sina diskussioner, men som jag tolkar betyder det inte att det är utifrån ett manligt perspektiv förståelsen presenteras.

De stereotypa bilderna diskuteras inte så ofta i kombination med hermeneutiken, men jag har trots detta infört det här, eftersom jag förväntade mig intressanta svar. Nu blev inte reaktionerna så kritiska eftersom samtliga informanter ansåg att det fanns stereotypa bilder. De ansåg dock att de själva inte passade in i den bilden, men ändå verkade det finnas vissa egenskaper i deras personlighet som överensstämde.

5.3 Sammanfattning

De samtal som här beskrivits och analyserats har som tidigare nämnts varit mycket intressanta, men också roliga att genomföra. Eftersom min tidigare erfarenhet av intervjuer är mycket begränsad har samtalen kanske inte blivit riktigt så obehindrade eller flytande som jag hade avsett. Samtalen blev följaktligen mer statiska än önskvärt, men trots allt kom intressanta synpunkter fram. I samtalen blev det så att jag kom tillbaks till vad vi talat om under den tidigare intervjun, vilket inte bara var negativt eftersom det också utvecklade samtalen. Vid vissa tillfällen styrdes samtalen i en viss riktning när jag tolkade

vad informanterna uttryckte. Dock har jag varit tydlig med detta i analysen av resultaten.

Nedan följer en kortfattad återblick av de ämnesområden som presenterats i detta kapitel. Tolkning och förståelse är de övergripande begreppen och diskussionen utgick från att definiera dessa och se deras olikheter.

Förförståelse, fördomar, åsikter och erfarenheter. Här blev diskussionerna personliga och i vissa fall provocerande. Speciellt fördomar väcker ofta starka reaktioner, oavsett om de är positiva eller negativa. Informanterna upplevde fördomar väldigt olika. När en tyckte att det var spännande och intressant att diskutera, tyckte den andra att det inte kunde finnas någonting positivt med fördomar.

Konversation och dialog. Frågor och svar är det centrala i detta resonemang och det framkom att de intervjuade inte hade reflekterat så mycket över vilka frågor de ställde till användarna.

Fusion av horisonter. Huvudsakligen handlade det om det är lättare att förstå de människor som är lik en själv. Även betingelser som kan hindra en fusion av horisonter, exempelvis språk.

Den hermeneutiska cirkeln. Egentligen diskuterades inte den hermeneutiska cirkeln som sådan, eftersom den består av de andra begreppen som analyserats i kapitlet.

Historia och tradition. I anknytning till historia kretsade samtalen mestadels kring de få besvärliga låntagare bibliotekarierna kommit i kontakt med. Tradition handlade om bibliotekstraditionen och om en sådan påverkar synen på bibliotekarier.

Sanning och auktoritet. Det mest intressanta här var hur bibliotekarien såg på sanning i relation till användarna. Auktoritet handlar om att bibliotekarier har en auktoritär roll, men som inte är så tydlig för dem utanför biblioteket.

Spel. Som nämnts kan spel ses som långsökt att likna vid biblioteksarbete, men det finns tydliga likheter som kanske också ger en ny dimension av biblioteket. Regler styr på flera sätt ett bibliotek, men i samtalen framkom det att det är nödvändigt att frånga reglerna när de motverkar sitt syfte.

I anslutning till hermeneutiken behandlade samtalet också genus och den huvudsakliga inriktningen blev stereotypa bilder av manliga och kvinnliga bibliotekarier.

6 Diskussion

I diskussionen återkommer vi nu till de frågeställningar som presenterades i inledningen:

- Kan det meningsutbyte som sker mellan användare och bibliotekarier liknas vid ett riktigt samtal?
- Är det möjligt för bibliotekarien att förstå en användare eller kan bibliotekarien endast tolka och försöka förstå?
- Är hermeneutiska begrepp, exempelvis tolkning och förståelse, något man som bibliotekarie reflekterar över och pratar om?
- Hur kan ett hermeneutiskt synsätt förändra arbetet för bibliotekarier?

Dessa frågeställningar har varit vägledande i uppsatsen, men de har inte ställts direkt som frågor till de intervjuade. Jag har istället valt att se om svaren kan erhålls genom de hermeneutiska ämnesområden som samtalen har utgått ifrån.

6.1 Ett riktigt samtal

Den inledande diskussionen utgår från att definiera samtal. Ingår bibliotekarien och låntagaren i ett riktigt samtal eller liknar det mer det som Gadamer skriver:

Det är som i det samtal, som vi för med någon bara för att lära känna honom, dvs. för att skaffa oss en uppfattning om hans situation och horisont. Det är inget riktigt samtal, dvs. man eftersträvar inte sakligt samförstånd, utan samtalets sakinnehåll är bara ett medel för att lära känna den andres horisont. Det är som vid muntlig examen eller vid en slags läkarsamtal.⁶³

Om det inte är ett riktigt samtal kan det inte heller handla om en riktig förståelse. I intervjuerna med bibliotekarierna framkom att det samtal som för det mesta skedde med låntagarna inte kan liknas vid ett riktigt samtal.

⁶³ Gadamer 1997, s. 150.

Uppfattningen jag fick var att frågorna var för enkla för detta. I bästa fall blev det ett samtal, men någon djupare förståelse tycktes det inte handla om. Istället verkar det handla om, för att använda en språklig term, en uteslutande semantisk förståelse. Den uppfattning jag fick var att bibliotekarierna inte strävade efter att nå en djupare förståelse. Det var tillräckligt att de förstod de frågor de fick och behövde inte förstå användarna på något annat sätt.

För att kunna föra ett riktigt samtal krävs att de som samtalar skapar en kontakt där båda känner sig bekväma. Traditionellt sett har bibliotekarier strävat efter objektivitet och neutraliteten. Ett sådant synsätt omöjliggör den kontakt som krävs för att samtala på ett djupare plan. Gertrud hade skapat kontakt med vissa användare som ringde direkt till henne om de behövde hjälp. Sådana kontakter är troligtvis inte möjliga om man inte skapar en djupare förståelse för användaren. Nu ansåg Gertrud att det var mycket lätt att förstå användarna och man kan då anta att hon inte behövde skaffa sig en djupare förståelse. De användare som vände sig direkt till henne motbevisar detta och det är därför mer troligt att Gertrud försöker att nå en djupare förståelse och tycker därför att det är enkelt att förstå användarna.

Det har blivit ett modeuttryck inom biblioteksvärlden att säga att man som bibliotekarie ska sätta sig in i låntagarens situation, sätta på sig låntagarens så kallade *glasögon*. Ser man det som Gadamer uttrycker det att om ”man lever sig in i en annan individualitet” kommer man inte att uppnå en gemenskap, vilket förståelsen resulterar i.⁶⁴ En bättre utgångspunkt, i likhet med Gadamerens synsätt, torde vara att se både sin egen och den andres horisont och genom detta försöka komma till ett samförstånd.

Det är inte helt oproblematiskt att tala om ett riktigt samtal eftersom det finns en värdering i detta. Att det skulle finnas samtal som är mer betydelsefulla än andra. Om ett samtal ändå tjänar sitt syfte, kan samtalet sägas ha tagit den riktning som är önskvärd. Kanske blir samtalet mellan bibliotekarier och användare som ett läkarsamtal, som Gadamer uttryckte det, men detta behöver inte nödvändigtvis vara fel. Vad som är viktigt är att vara lyhörd för användarna och anpassa sina frågor efter deras behov.

⁶⁴ Gadamer 1997, s. 152.

6.2 Tolka och förstå

Den andra frågeställningen utgick från om det är det möjligt för bibliotekarien att förstå användaren eller om bibliotekarien endast kan tolka och försöka förstå. I undersökningen var bibliotekarierna i princip överens om att den övervägande delen av användarnas frågor var enkla att besvara och att det då var enkelt att förstå användarna. Det framkom dock inte att bibliotekarierna på något sätt utvecklat frågor om det fanns andra frågor som låntagarna hade. Uppmuntrande följdfrågor tycktes inte vara någonting man gjorde. Bakom de enkla frågorna kan svårare frågor finnas som aldrig ställs. Nu kan man argumentera för att det är upp till låntagarna att veta vilka frågor de ska ställa, men bibliotekarierna kanske borde ta mer av detta ansvar. I mångt och mycket vet inte låntagarna vad det är de kan få hjälp med på biblioteket. Traditionellt sett anses marknadsföring vara mindre passande i bibliotekssammanhang. Många bibliotekarier har ämnesområden de studerat eller blivit kunniga i genom sitt arbete. Denna kunskap går till stor del förlorad om inte bibliotekarierna framhåller dessa kunskaper. Detsamma gäller också söktechniska kunskaper som sökning i bibliotekskataloger och databaser.

Nu förstår bibliotekarierna på ett ytligt plan, men de uppnår ändå den förståelsen. Följaktligen tolkar bibliotekarien låntagaren, ofta omedvetet, men når inte en djupare förståelse. Överfört till en text betyder det att läsaren kan återberätta handlingen, men inte vad texten säger och betyder.

6.3 Hermeneutik i yrket

Den tredje frågeställningen lyder: Är hermeneutiska begrepp, exempelvis tolkning och förståelse, något man som bibliotekarie reflekterar över och pratar om? Det som framkommit i samtalen är att vissa av begreppen har diskuterats, men de diskussionerna har med övervägande delen förts utanför biblioteket, i privata sammanhang. Som nämnts, har alla begrepp med personlighet att göra och därmed kan de vara mindre lockande att diskutera, men desto mer angelägna. Har bibliotekarierna inte en öppenhet gentemot varandra, har de troligen inte det emot låntagarna heller.

Bibliotek har ofta en policy att bibliotekarierna ska vara hjälpsamma och vänliga mot låntagarna. Informanterna pratade om detta i samtalen, men samtidigt att man inte diskuterade hur det skulle genomföras. Den uppfattningen jag fick var att det var mest ord som inte hade någon riktigt konkret betydelse. Det är viktigt att ge orden innebörd och komma överens om hur det ska genomföras. Vad innebär det att vara hjälpsam och vänlig?

Troligtvis finns det skiftande uppfattningar om detta inom personalgruppen. Om man inte diskuterar dessa frågor finns det en risk att man inte uppnår sin uppsatta policy.

6.4 Förändring av arbetet

Slutligen den fjärde och kanske mest intressanta frågeställningen, om hur ett hermeneutiskt synsätt kan förändra arbetet för bibliotekarier. För att besvara denna fråga är det nödvändigt att först definiera vad ett hermeneutiskt synsätt är. Utifrån mitt sätt att se det betyder det att det finns en öppenhet, både gentemot sig själv och mot andra. Att se sig som man är och inte vara rädd för att visa vad man inte kan och en vilja att lära sig av andra, exempelvis låntagarna. Vidare också ett intresse för låntagarna, en vilja att förstå. Existerar en sådan medvetenhet som ovanstående resulterar i, tror jag att bibliotekarierna också kan nå en större förståelse och inte bara tolka.

Jag har tidigare diskuterat vikten av frågor och att man till stor del skapar de frågor man får. Som informanterna uppgav tyckte de att frågorna gick per automatik och var ingenting man direkt reflekterade över. Det betyder inte att frågorna inte var relevanta, men med mer reflektion kring frågor och svar skulle samtalen utvecklas och leda till mer förståelse.

En annan tillämpning av ett hermeneutiskt synsätt kan vara att reflektera över hur ett samtal vid disken har utfallit. Att efter samtalet värdera sin egen insats genom att se vad man gjorde bra och mindre bra. Arbetet vid disken kan då också bli mer intressant om man är medveten om sin egen roll och kan utveckla den. För att kunna utvärdera sig själv måste man vara öppen för, exempelvis, sina egna fördomar och åsikter. Det krävs också, som flera av de intervjuade var inne på, en yrkessäkerhet. Finns det en osäkerhet inför sin egen förmåga kan det vara svårt att våga utvärdera sig själv. Istället för att utvecklas som bibliotekarie blir man rädd för, till exempel, ny teknik och tycker att det är besvärligt istället för intressant och utvecklande.

6.5 Sammanfattning

Frågeställningarna har varit möjliga att besvara utifrån samtalen med bibliotekarierna. Det kan uppfattas som en nedslående bild att bibliotekarierna inte för riktiga samtal eller uppnår en riktig förståelse. Dock kan den ytliga förståelsen många gånger vara tillräcklig. Ett flertal av de hermeneutiska begrepp som beskrivits vore önskvärda att som bibliotekarie reflektera över

och implementera i sitt arbete. Självkännedom leder oundvikligen till att man förstår användarna på ett bättre sätt.

7 Sammanfattning

Det övergripande syftet med magisteruppsatsen har varit att genom samtal med fyra bibliotekarier åskådliggöra betydelsen av ett hermeneutiskt synsätt på ett universitetsbibliotek. Förväntningarna, som visat sig stämma, har varit att det till viss del existerar ett hermeneutiskt tankesätt bland de intervjuade bibliotekarierna, men att det är mer eller mindre outtalat och omedvetet. Vidare antogs att eftersom hermeneutiska frågeställningar involverar bibliotekariens uppfattning om sig själv, kan det vara områden som är svåra att öppet diskutera med sina kollegor, vilket också visat sig vara korrekt.

Teoriavsnittet och avsnittet med samtal och analys har kompletterat varandra så att en bild av hermeneutiken och bibliotekariernas uppfattningar av denna har framträtt. I teoriavsnittet presenterades hermeneutiken, vilken innefattar en mängd olika begrepp av vilka de mest relevanta för undersökningen presenterats här. De har valts ut med tanke på att de är ämnesområden som är mest väsentliga i ett bibliotekssammanhang. Hans-Georg Gadammers *Truth and Method* har till största delen varit vägledande, men även tolkare av Gadammers text har innefattats. Inledningsvis gavs en kort definition av tolkning och förståelse, sedan följde en diskussion om de hermeneutiska ämnesområdena.

I kapitlet om samtal blev det nödvändigt att sammanfoga själva undersökningen med analysen eftersom resultaten i sig själva inte vore intressanta. Vidare baserar sig undersökningen på hermeneutiken, vilken också har varit del av kapitlet. Samtalen med bibliotekarierna har skilt sig från varandra, men de har mestadels varit frispråkiga och upplysande.

Frågeställningarna som presenterades i inledningskapitlet redovisades sedan i diskussionskapitlet. Där framkom att samtalen som skedde mellan bibliotekarie och användare troligtvis inte kan betecknas som ett, i Gadammers ordalag, riktigt samtal. Det främsta skälet till detta är att övervägande delen av frågor som ställs till bibliotekarierna anses av dem själva som enkla att besvara. Vidare verkar det inte som att utgångspunkten hos bibliotekarierna är att förstå sina användare på ett djupare plan. Till viss del blev också den andra

frågeställningen besvarad genom detta och det verkar vara så att bibliotekarien tolkar, till viss del omedvetet, låntagare, men någon djupare, eller riktig, förståelse uppnås aldrig. Från bibliotekariens synpunkt beror detta på enkelheten i de frågor de får. Den tredje frågeställningen fokuserade på om bibliotekarierna diskuterade hermeneutiska begrepp på biblioteket, vilket det framkom att de sällan eller aldrig gjorde. Istället hade det varit i privata sammanhang som vissa av begreppen diskuterats. Den fjärde frågan inriktade sig på om och hur hermeneutiken kan förändra arbetet på bibliotek. Syftet med uppsatsen har varit att visa på betydelsen av att använda ett hermeneutiskt synsätt och det har också visat sig vara betydelsefullt, eftersom det är nödvändigt för bibliotekarier att vara medveten om, exempelvis, sina fördomar för att kunna förstå och kommunicera med användarna på ett bra sätt.

Avslutningsvis kan sägas att den bild som ges av hermeneutiken i uppsatsen kan uppfattas som fragmentarisk beroende på den kortfattade beskrivningen av varje begrepp. Dock lämnas en övergripande bild som kan fungera som en inledning till hermeneutiken och förhoppningsvis inspirera till fortsatt utforskning av ämnet, riktat mot universitetsbibliotek.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

Intervjuer av fyra bibliotekarier, utförda 2006-02-13–2006-02-16.
Transkriberingar av intervjuerna finns i uppsatsförfattarens ägo.

Tryckt material

- Benediktsson, Daniel, ”Hermeneutics: dimensions toward LIS thinking”,
Library and Information Science Research, 11(3) (1989): 201-34.
- Bleicher, Josef, *Contemporary Hermeneutics. Hermeneutics as Method, Philosophy and Critique*. London: Routledge & Kegan Paul, 1980.
- Capurro, Rafael, ”Hermeneutics and the phenomenon of information”, ed. Carl Mitcham, *Metaphysics, Epistemology and Technology: Research in Philosophy and Technology*, Amsterdam: Elsevier Science, 19 (2000): 79-85. Hämtat från <<http://www.capurro.de/ny86.htm>> 2005-09-13
- Case, Donald O., *Looking for Information, a Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behaviour*. San Diego, Calif.: Academic P./Elsevier science, 2002.
- Elam, Katarina, ”Spel, igenkänning, kunskap: Teman i Gadammers syn på konst och estetisk erfarenhet”, *Artes*, 3 (2004): 37-54.
- Freudenberger, Silja, ”The Hermeneutic Conversation as Epistemological Model”, *Feminist Interpretations of Hans-Georg Gadamer*, ed. Lorraine Code. University Park, Pa.: Pennsylvania State UP., 2003.
- Furberg, Mats, *Säga, förstå, tolka. Till yttrandets och textens problem*. Bodafors: Doxa, 1982.
- *Verstehen och förstå. Funderingar kring ett tema hos Dilthey, Heidegger och Gadamer*. Lund: Doxa, 1981.
- Gadamer, Hans-Georg, *Sanning och metod* (i urval), övers. Arne Melberg. Göteborg: Daidalos, 1997.

- *Truth and Method*. 2 rev. uppl. övers. Joel Weinsheimer och Donald Marshall. 1960. London: Continuum, 2004.
- ”The universality of the hermeneutical problem”, *Contemporary Hermeneutics. Hermeneutics as Method, Philosophy and Critique*. ed. Josef Bleicher. London: Routledge & Kegan Paul, 1980. 128-145.
- Grondin, Jean, *Introduction to Philosophical Hermeneutics*. övers. Joel Weinsheimer. New Haven: Yale UP., 1994.
- Hansson, Joacim, ”Hermeneutics as a bridge between the modern and the postmodern in library and information science”, *Journal of Documentation*. 61(1) (2005): 102-113.
- Hermansson, Eva, ”Samtalsformer i välvilja” *Om samtal: en nordisk antologi*. Göteborg: Ulla M. Holm, 2002.
- Hinman, Lawrence M., ”Quid Facti or Quid Juris? The Fundamental Ambiguity of Gadamer’s Understanding of Hermeneutics.” *Philosophy and Phenomenological Research* 40 (4) (1980): 512-535. Hämtat från <<http://links.jstor.org/sici?sici=0031-8205%28198006%2940%3A4%3C512%3AQFOQJT%3E2.0.CO%3B2-3>> 2006-04-07.
- Karlsson, Gunilla, *Referensmötet och den ickeverbala kommunikationen: bibliotekariers och användares upplevelser av den ickeverbala kommunikationen i samband med referensmötet på folkbibliotek*. Borås: Högsk. Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2005. Hämtat från: <<http://www.hb.se/bhs/slutversioner/2005/05-32.pdf>> 2006-01-28
- Kvale, Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur, 1997.
- Palmer, Richard E., *Hermeneutics. Interpretation Theory in Schleiermacher, Dilthey, Heidegger, and Gadamer*. Evanston: Northwestern UP., 1969.
- Pollock, N. ”Hermeneutics in library and information Science”, 2002. Hämtat från <http://users.bigpond.net.au/neilpollock/info_science/hermeneutics.html> 2005-09-13.
- Radford, Marie L., *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library*. Chicago: ACRL, 1999.
- Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia och Bergquist, Magnus. *Att fånga Nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur, 2003.
- Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete, 2002. Hämtat från <<http://www.biblioteksforeningen.org>> 2005-09-13

Warnke, Georgia, *Hans-Georg Gadamer. Hermeneutik, tradition och förnuft.*
övers. Joachim Retzlaff. Göteborg: Daidalos, 1995.

Weinsheimer, Joel C., *Gadamer's Hermeneutics: A Reading of Truth and
Method.* New Haven: Yale UP., 1985.