UPPSALA
UNIVERSITET

Institutionen för ABM
Biblioteks- och informationsvetenskap

Onlinereferenssamtal ur ett kunskapsperspektiv

En diskursanalytisk studie av Jourhavande bibliotekaries chattreferenstjänst

Frida de Verdier

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2007
Institutionen för ABM
Handledare: Urban Ericsson

Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 378 ISSN 1650-4267

Innehållsförteckning

Inledning....4
Undersökningsområde.... 4
Syfte och frågeställning....6
Onlinereferenstjänster....7
Forskningsöversikt....8
Teori....12
Teorier om referensarbete....12
Information eller instruktion?....12
Det didaktiska kontra det liberala biblioteket....13
Anpassade frågor....13
Informationssökning som kognitiv process....14
Kunskapsproduktion ur ett domänperspektiv....14
Onlinereferensarbetets särdrag....15
Diskursteorier....17
Diskursteoretisk översikt....17
Diskursanalysbegreppets användning i föreliggande analys....20
Teorier om kunskap....21
Epistemologi och diskurs....21
Kunskapsteori....21
Metod....24
Diskursanalytisk metod....24
Socialkonstruktivistiskt perspektiv som grund för metodval....27
Undersökning....28
Material och insamlingsmetod....28
Tillvägagångssätt för analysen....29
Analys av chattsessionerna....30
Steg 1: Inledande strukturering....31
Steg 2: Problemformuleringar....33
Kategorier för problemformuleringar....36
Resultat....41
Steg 3: Återvinningsstrategier....43
Kategorier för återvinningsstrategier....44
Resultat....45
Steg 4: Auktoriteter....49
Användandet av begreppet auktoritet i föreliggande analys....49
Tendenser....50
Diskussion....53
Steg 5: Konflikter....55
Användandet av konfliktbegreppet i föreliggande analys....55
Tendenser....55
Diskussion....59
Steg 6: Kunskaper....61
Bibliotekariens kunskaper....62
Användarens kunskaper....65
Diskussion....69
Slutanalys....71
Undersökning av Jourhavande bibliotekarie ur kunskapsperspektiv....71
1. Vilka frågor ställer användare till Jourhavande bibliotekarie?....71
2. Vilka svar får dessa frågor?....72

3. Vilka aktörer och dokument fungerar som auktoriteter? *73*
4. Vilka konflikter och kollisioner mellan skilda synsätt förekommer? *73*
5. Vilka kunskaper förväntas och efterfrågas av aktörerna inom tjänsten? *74*
Referenssamtalets diskurs 74
Sammanfattning 78
Källor och litteratur 80
Diagramförteckning 80
Otryckt material 80
Tryckt material 80
Bilaga 1. Inloggningssida för Jourhavande bibliotekarie 86

Tack till Isabelle Midy och Jourhavande bibliotekaries samrådsgrupp, för vänligt bemötande och ovärdelig hjälp med materialinförskaffning. Tack till Uppsala universitetsbiblioteks Jourhavande bibliotekariegrupp för möjligheten att delta i utbildning och se hur chattklienten fungerar från bibliotekariesidan. Jag vill också tacka min handledare Urban Ericsson och uppsatsgruppkamraterna Kristina Forsberg, Anna Mälberg och Henrik Bylund för stöd, förslag och synpunkter.

Uppsala i maj 2007, Frida de Verdier

Inledning

Utdrag ur chattsession nr. 6[1]
Användaren: patron has not entered a question
Bibliotekarien: Hej/Hello
Användaren: hej
Bibliotekarien: hej, kan jag hjälpa dig med något?
Användaren: aa , va ska man göra på denna sida ?
Bibliotekarien: Du kan tex få hjälp med att söka information
Användaren: om vad som helst ?
[...]

Vad kan man fråga en bibliotekarie? Och vad är det bibliotekets användare vill veta? Referenssamtalet utgör en viktig form av möte mellan bibliotekarier och biblioteksanvändare, och är centralt för bibliotekets funktion som kunskaps-bärande och -förmedlande institution. Onlinereferenstjänster, i det här fallet referenssamtal genom en chattklient, representerar en ny form av kommunikation mellan informationsförmedlare och användare. Referenssamtalet i sig – den dialog som har till syfte att definiera och möta informationsbehov – finns fortfarande som grund, men medieringen påverkar uppenbart samtalets form. Kanske även innehållet? Jag vill i min uppsats undersöka hur kunskap produceras, reproduceras, evalueras, auktoriseras och förmedlas i onlinereferenssamtalen.

Undersökningsområde

Undersökningens fokus är onlinereferenstjänster, det vill säga referenssamtal och sökhjälp med bibliotekarier, medierat genom internetbaserade program, exempelvis chatt och e-post. Jag har valt att avgränsa studien till universitetsbibliotekens onlinereferenstjänst *Jourhavande bibliotekarie*, som sedemera bytt namn till *Fråga biblioteket*. Under studiens genomförande gick tjänsten under namnet Jourhavande bibliotekarie, namnbytet år 2007 medförde

[1] Chattsession från referenstjänsten *Jourhavande bibliotekarie*. Chattsessionerna utgör uppsatsens källmaterial och kommer att refereras på detta sätt. De anonymiserade chattsessionerna är numrerade av författaren för enklare källkontroll.

att forskningsbibliotekens och folkbibliotekens respektive tjänster har samma namn; denna studie behandlar endast forskningsbibliotekens Fråga biblioteket-tjänst. Undersökningen är dessutom avgränsad till de referenssamtal som förs via chattprogram, och inte de frågor som inkommer via e-post. Jourhavande bibliotekarie har funnits sedan 2003, men haft en lång startsträcka med relativt sparsam användning.[2] Deltagande i projektet är för närvarande 19 högskole- och universitetsbibliotek. Många av dessa bibliotek bedriver, utöver att de är anslutna till det nationella projektet, även lokala Jourhavande bibliotekarie-tjänster för det egna universitetets studenter. Ursprungligen var tjänsten inriktad på att ge stöd till distansstuderande, men den används även av campusstudenter och universitetsanställda.

> ”Jourhavande bibliotekarie” är ett försök att skapa en nätbaserad motsvarighet till campusbibliotekets sökhjälp och vägledning. Vi erbjuder precis det vi erbjuder i vårt fysiska bibliotek: vi hjälper användaren att hitta relevant databas, vi tar med användaren till denna databas och visar hur en sökning kan läggas upp och utföras. [...] ”Jourhavande bibliotekarie” är inte en nätbaserad tjänst som ger svar på faktafrågor, förmedlar fjärrlån, skickar kopior eller utför liknande tjänster. Vi visar var och hur studenten kan komma i kontakt med sitt lärosätes bibliotek.[3]

Citatet ovan, ur en rapport från 2004, stämmer inte helt överens med den reella användningen av Jourhavande bibliotekarie, när det gäller vilka former av service som erbjuds. Vid ett möte med den samrådsgrupp som arbetar med tjänsten betonades vikten av att se alla frågor som lika viktiga. Förutom referensfrågor inkommer även frågor om lån, hänvisningsfrågor och IT-frågor (rörande åtkomst etcetera). Särskilt på lokal nivå förekommer många frågor av praktisk natur.[4]

Det empiriska material som ligger till grund för uppsatsen består av arkiverade chattsessioner från universitetsbibliotekens onlinereferenstjänst Jourhavande bibliotekarie, som jag fått ta del av genom projektets samrådsgrupp vid BIBSAM.[5] Jag bad i ett utskick systemansvariga vid samtliga deltagande bibliotek (19 svenska universitets- och högskolebibliotek) om deras tio senaste chattsessioner, för att få ett aktuellt och tidsmässigt enhetligt material med geografisk och ämnesmässig spridning. Svarsfrekvensen var god

[2] Senaste statistiken över användandet av Jourhavande bibliotekarie: ”Statistik 2006”, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/Statistik_JB_2006_rev.pdf. Detta kan jämföras med tidigare statistik: ”Live chat-statistik för Jourhavande bibliotekarie 050322–060618”, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/JB_livechatstats.xls. Dokumenten hämtade 2007-04-25.

[3] ”Jourhavande bibliotekarie: projektets slutrapport”, 2004, s. 4 f. http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/jourh_bibl.pdf, hämtad 2007-04-25.

[4] Möte med Samrådsgruppen för Jourhavande bibliotekarie, 2006-10-19.

[5] ”Samrådsgrupp – Jourhavande bibliotekarie”, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/arbetsgrupp.html, hämtad 2007-04-25.

med ett resultat på 139 enskilda chattsessioner (vid insamlingens slutdatum 2006-12-12). Materialet anonymiserades av de systemansvariga innan det skickades till mig för att säkerställa användarnas integritetsskydd. En diskussion kring vilka konsekvenser en sådan anonymisering kan leda till för min analys följer i undersökningsdelen av uppsatsen, tillsammans med en fördjupad beskrivning av materialet.

Som nämndes ovan ställs inte bara referensfrågor till Jourhavande bibliotekarie. Jag valde att under min materialinsamling ta med alla kategorier frågor. Även om delar av materialet på detta sätt kom att visa sig informationsmässigt tunt för mina behov, såg jag ett värde i att undersöka helheten. Möjligheten fanns att finna kunskapsproduktionsaspekter som jag inte förutsett, därför ansåg jag att hela materialet borde analyseras.

Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att undersöka onlinereferenstjänsten Jourhavande bibliotekarie ur ett kunskapsperspektiv. Jag hoppas genom analysen av mitt empiriska material kunna besvara följande frågeställningar:

1. Vilka frågor ställer användare till Jourhavande bibliotekarie?
2. Vilka svar får dessa frågor?
3. Vilka aktörer och dokument fungerar som auktoriteter?
4. Vilka konflikter och kollisioner mellan skilda synsätt förekommer?
5. Vilka kunskaper förväntas och efterfrågas av aktörerna inom tjänsten?

Det finns många frågor att ställa till materialet inom dessa ramar, men den grundfrågeställning som ska besvaras är: *hur används kunskap inom Jourhavande bibliotekarie*? Det som ska undersökas är hur kunskap produceras, reproduceras, evalueras, auktoriseras och förmedlas i referens-tjänsten. Konkret innebär det en tolkning av referenssamtalen utifrån ett tema – en undersökning av på vilka sätt kunskap förekommer i dessa frågor och svar.

Onlinereferenstjänster

> En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor. [Referensfrågan kan ställas] personligen [...] via telefon, post, fax eller elektroniska media såsom e-post, ICQ, chatt m. m.[6]
>
> ---
>
> Ultimately, reference is not simply someone asking a question and someone else providing an answer. It's about someone with an information problem working with someone with information skills.[7]

Referensarbete har länge varit en central del av bibliotekarieyrket, även om de allra första bibliotekarierna snarast var väktare av dyrbart material. En tidig förespråkare för det serviceparadigm som idag är rådande var Samuel Green, vars ”Personal relations between librarians and readers” utkom 1876.[8] Green menade att bibliotekarien skulle söka och förmedla information till sina låntagare, då dessa led brist på såväl tid som kompetens att själva hitta vad de behövde.[9]

Begreppet referenssamtal leder tankarna till en dialog ansikte mot ansikte, vilket var den ursprungliga formen, men efterhand har flera alternativa vägar utvecklats – referenssamtal via post, telefon eller fax är några möjligheter.[10] Biblioteken har ofta varit tidiga användare av ny teknik, och arbetet med att förbättra servicen till biblioteksbesökarna pågår ständigt. Att använda Internet för att tillgängliggöra bibliotekstjänster är ett steg i den utvecklingen. Onlinereferenstjänster i vidare bemärkelse har funnits under Internets senare, mer publika historia, det vill säga sedan mitten av 1990-talet, men har utvecklats och sofistikerats under senare tid. Enligt Henry Bankhead infördes redan 1984 en e-postbaserad referenstjänst vid University of Marylands Health Science

[6] Edgren, Johan et al., *Handbok i utvärderingsarbete: prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet*, Svensk biblioteksförenings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik, 2005, s. 11. http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/pdf/HandbokenREV05.pdf, hämtad 2007-04-25.
[7] Lankes, R. David, ”Introduction: the foundation of digital reference” i *Digital reference service in the new millenium: planning, management, and evaluation*, red. R. David Lankes, John W. Collins III och Abby S. Kasowitz, New York, 2000, s. 2.
[8] Green, Samuel, ”Personal relations between librarians and readers”, [elektronisk resurs], http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm, hämtad 2007-05-24, ursprungligen publicerad i *Library Journal,* vol. 1 (1876), s. 74-81.
[9] Refererat i Bopp, Richard, ”History and varieties of reference services”, i *Reference and information services: an introduction*, red. Richard Bopp och Linda Smith, Englewood, Colorado, 1995, s. 16.
[10] Bopp, 1995, s. 17.

Library. Chattbaserade referenstjänster uppstod runt 1999 och har ökat konstant i antal sedan dess.[11]

Forskningsöversikt

Traditionellt referensarbete är ett alltför stort och välbeforskat område för att jag här ska kunna ge en heltäckande bild av forskningsfältet. Följaktligen tar jag endast upp den litteratur som varit av speciellt intresse för mig i mitt arbete. *Reference and information services: an introduction* (1995), redaktörer Richard Bopp och Linda Smith, ger en god överblick över referensarbetets grunder. Detsamma kan sägas om William Katz *Introduction to reference work, volume II: reference services and reference processes* (1974), där speciellt kapitlet om referenssamtalet har varit av intresse för min undersökning. Robert Taylor (1968), Patrick Wilson (1983, 1991), Carol Kuhlthau (2004), och Birger Hjørland (1995) har producerat centrala teorier inom fältet, vilka jag redogör för i teoridelen av denna uppsats.

Att onlinereferenstjänster är en förhållandevis ny form av referensarbete innebär att det utförts en begränsad mängd forskning om det, och de resurser som finns är ofta av relativt praktisk karaktär. Materialet sträcker sig från handböcker och manualer till utvärderingar och användarstudier. Materialets deskriptiva karaktär medför att det har begränsad användbarhet för min analys, det har dock varit till nytta för en breddad förståelse av onlinereferenstjänster som ontologiskt objekt. En fyllig om än något spretig bibliografi över området har sammanställts av Bernie Sloan, tyvärr är den okommenterad och sträcker den sig endast fram till och med 2004.[12]

Charles McClure et. al. har sammanställt riktlinjer för att utvärdera onlinereferenstjänsters kvalitet; *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures* (2002); utvärdering av referenstjänster tas även upp i *Digital reference service in the new millenium: planning, management, and evaluation* (2000), redaktörer R. David Lankes, John Collins III och Abby Kasowitz; Marc Meola och Sam Stormont har utarbetat handboken *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians* (2002); Kay Ann Cassell har i samma serie av handböcker skrivit *Developing reference collections and*

[11] Bankhead, Henry, ”Not just Q & A: an inclusive examination of digital reference services” i *The virtual reference experience: integrating theory into practice*, red. R. David Lankes et al., (The virtual reference desk series), New York, 2004, s. 201.

[12] ”Digital reference services: bibliography”, red. Bernie Sloan, 2004, http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html, hämtad 2007-04-25.

services in an electronic age: a how-to-do-it manual for librarians (1999); Anne Grodzins Lipow ger riktlinjer för det praktiska arbetet i *The virtual reference librarian's handbook* (2003); och Jana Smith Ronan har skrivit översiktsverket *Chat reference: a guide to live virtual reference services* (2003). I Sverige har Svensk biblioteksförening gett ut en *Handbok i utvärderingsarbete: prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet* (2005), skriven av Johan Edgren et al., där elektroniska referenstjänster tas upp i avsnittet om rekommendationer för referensarbete. Dessa praktikorienterade verk syftar till att bistå bibliotekarier som arbetar med onlinereferenstjänster, och tar upp råd och exempel baserade på tidigare erfarenheter.

Nordamerikansk forskning har frambringat flera antologier där forskare och bibliotekarier belyser olika aspekter av onlinereferenstjänster. Bland dessa kan nämnas *Virtual reference services: issues and trends* (2003), redaktörer Stacey Kimmel och Jennifer Heise; *The virtual reference experience: integrating theory into practice* (2004), redaktörer R. David Lankes et. al.; *Digital versus non-digital reference: ask a librarian online and offline* (2004), redaktör Jessamyn West; samt *The virtual reference desk: creating a reference future* (2006), redaktörer R. David Lankes et. al. Dessa verk innehåller forskning som sträcker sig från konkreta fallstudier till applikationer av teorier kring interaktion, informationsbehov och användares förväntningar på referens-samtalen. Artiklar ur de ovannämnda antologierna som använts i denna uppsats presenteras vidare längre fram i denna forskningsöversikt.

E-ref, som ansvarar för Jourhavande bibliotekarie och folkbibliotekens systertjänst Fråga biblioteket, har publicerat ”Jourhavande bibliotekarie: projektets slutrapport” (2004) och tillhandahåller en del elektroniska resurser med information om projektet, främst avsett för de bibliotekarier som arbetar med tjänsten.[13]

Ett antal magisteruppsatser inom Biblioteks- och informationsvetenskap har behandlat onlinereferenstjänster. Therése Nilsson undersöker folkbibliotekariers upplevelser av det förändrade referensarbetet i sin uppsats *Bibliotekarien och en ny elektronisk referenstjänst: projektet och chattreferenstjänsten Tala direkt med en bibliotekarie* (2006). Petra Svanborg belyser den pedagogiska aspekten av onlinereferenssamtalen i *Referens@rbetets pedagogik: en studie av det instruktiva arbetssättet i chattbaserad referenstjänst* (2004). Maria Hagelsjö och Maria Sanderi analyserar skillnaden mellan traditionella och elektroniska referenssamtal från bibliotekariernas sida i *Nya förutsättningar: en jämförelse*

[13] ”Om Fråga biblioteket”, http://eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=68, hämtad 2007-04-25. ”Dokument – Jourhavande bibliotekarie”, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/, hämtad 2007-04-25.

mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete (2006). Även Ulrika Svensson och Eva Ångman undersöker hur bibliotekarier upplever elektroniskt referensarbete, i detta fall vid forskningsbibliotek, i *Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek* (2000). Johanna Adamsson och Maria Hultqvist har följt utvecklingen av Arbetslivsinstitutets biblioteks elektroniska referenstjänst i *Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online – en fallstudie ur ett förändrings- och kommunikations-teoretiskt perspektiv* (2002). Kristina Kjörning och Sarah Olsson kombinerar textstudier och intervjuer för att utreda bibliotekariers inställning till chattreferenssamtal i *Chatt: ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien* (2002).

Här ges en något utförligare presentation av den forskning som närmare berör tematiken i denna uppsats. En artikel som har varit metodologiskt användbar är ”Knowledge elicitation using discourse analysis” (1987) av N. J. Belkin, H. M. Brooks och P. J. Daniels. Artikeln baseras på en undersökning där muntliga referenssamtal analyserades utifrån vilken expertkunskap bibliotekarien behövde inneha. Syftet var att skapa en grund för automatiserade referenstjänster. Belkin et al. utgår från en annan definition av diskursanalysbegreppet, vilken ligger närmare konversationsanalys (CA), än den som används i denna uppsats. Jag har ändå funnit det fruktbart att använda delar av Belkins et al. analysmetod i min undersökning, vilket jag återkommer till i metodkapitlet.

Stephanie Graves och Christina Desai undersöker i sin artikel ”Instruction via chat reference: does co-browse help?” (2006) de pedagogiska strategier bibliotekarier använder inom chattbaserade referenstjänster. En fördjupad diskussion av dessa strategier följer i undersökningsdelen av denna uppsats. Graves och Desai fann att stegvisa instruktioner var uppskattade av användarna, och att co-browsing – möjligheten för bibliotekarie och användare att se och kontrollera samma webbläsarfönster för gemensamma sökningar etcetera – är en av flera möjligheter att ge instruktioner steg för steg.

Det perspektiv som Marie Radford anlägger i ”Encountering virtual users: a qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference” (2006) betonar kommunikationen i chattbaserade referenssamtal. Radford undersöker vilka underlättande och försvårande kommunikativa grepp som användare och bibliotekarier begagnar sig av, och hur kontexten påverkar kommunikationen, exempelvis hur bristen på icke-verbala signaler (som tonfall och kroppsspråk) kan kompenseras.

Även Matthew Marsteller och Danianne Mizzy utför en samtalsanalys av onlinereferenssamtal i sin artikel ”Exploring the synchronous digital reference interaction for query types, question negotiation, and paton response” (2003). De undersöker vilka typer av frågor som ställs i chattsessionerna, och huruvida bibliotekarien bemöter dessa frågor genom följdfrågor som bildar en referensintervju. Det finns anledning att återkomma till detta resonemang, när jag i undersökningsdelen diskuterar olika sätt att kategorisera användarnas frågor i chattsessionerna.

Henry Bankhead vill i ”Not just Q and A: an inclusive examination of digital reference services” (2004) bekämpa uppfattningen om digitala referenstjänster (e-post- eller chattbaserade) att de främst lämpar sig för faktafrågor och enklare referensarbete. Bankhead vill istället framhäva de möjligheter som finns att använda digitala referenstjänster till sökhjälp och boktips, samt fördelarna som kommer av ökad tillgänglighet.

Joseph Straw granskar i ”Expecting the stars but getting the moon: negotiating around patron expectations in the digital reference environment” (2004) vilka svar och resurser som efterfrågas av användarna i en chattbaserad referenstjänst. Straw betonar vikten av att bibehålla referensintervjun även i chattkontexten, trots det upplevda kravet på bibliotekarierna att tillhandahålla snabba svar.

Jane Bradford, Barbara Costello och Robert Lenholt belyser genom sin granskning av vilka källor referensbibliotekarier använder hur elektroniska referensmaterial kommit att dominera på bekostnad av tryckt material. Resultaten redogörs för i artikeln ”Referens service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions” (2005). Undersökningen utfördes vid en referensdisk i ett fysiskt bibliotek, men sannolikt är det elektroniska materialet minst lika övervägande inom onlinereferenstjänster. Ytterligare diskussion om detta följer i undersöknings-delen.

Teori

Här följer en teoretisk bakgrund till uppsatsens analys. Inledningsvis går jag igenom några av de mångtaliga teorier kring referensarbete som producerats inom och runt det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Därefter följer en översikt över det diskursanalytiska teoriområdet. Då begreppet kunskap är centralt för uppsatsens tematik görs därefter ett försök att ringa in detta begrepp och hur det har använts och undersökts. Ett antal definitionskrävande och mångtydiga begrepp kommer att användas; jag har gjort en avvägning mellan tydlighet – att redogöra för hur jag definierar och använder begreppen – och fokusering – att inte röra mig alltför långt från uppsatsens centrala tematik – som lett till följande, relativt översiktliga men tematiskt indelade, teoribeskrivning.

Teorier om referensarbete

Information eller instruktion?

Det pågår en ständig debatt inom referensarbetsfältet huruvida referensbibliotekarier ska bistå användarna med framtagna dokument och färdiga svar (information), eller om de istället ska betrakta referenssamtalet som en pedagogisk dialog, där målet är att användaren lär sig att själv söka (instruktion). Enligt Richard Bopp är valet av ståndpunkt avhängigt av hur man ser på betydelsen av att besitta informationskompetens.[14] Ska bibliotekarien med sina kunskaper i informationsåtervinning ses som en unik resurs, eller bör alla få åtminstone grundläggande kunskaper i att söka, utvärdera och använda information? Vill användaren söka information eller är hon eller han bara intresserad av att finna svar?

James Rettig anser att båda synsätten kan fungera parallellt, om man i varje situation utgår från den specifika användarens behov. Vissa användare önskar endast ett snabbt och korrekt svar på sin fråga, andra är intresserade av att

[14] Bopp, 1995, s. 24.

själva kunna använda de sökverktyg som finns.[15] Såväl informationsservice som sökutbildning behöver därför fortsätta utvecklas.

Det didaktiska kontra det liberala biblioteket

Patrick Wilson ser två möjliga ståndpunkter för bibliotekarien att inta i sin förmedlarroll, som utgår från två skilda sätt att se på bibliotek. I det didaktiska biblioteket gör bibliotekarien en bedömning eller utvärdering av den förmedlade informationen. Biblioteket som institution betraktas som en kognitiv auktoritet, vilket medför en förväntan hos användaren att den information som tillhandahålls är värdefull och relevant.

I det motsatta fallet, det liberala biblioteket, är bibliotekariens roll endast att tillhandahålla information. Biblioteket har den information som användaren efterfrågar, och bibliotekarien förhåller sig opartisk och neutral.[16] Båda dessa ståndpunkter anser, med skilda argument, att deras metod är den ur användar-synpunkt mest lämpade. Wilson förordar en bibliotekarie med skeptisk hållning, som fungerar som auktoritet på information utan att okritiskt förmedla maktbärande institutioners budskap.[17]

Wilsons begrepp kognitiv auktoritet definieras av honom själv som ”the authority based on claims to special knowledge”,och syftar på att en individ, en institution eller ett objekt av andra anses vara en trovärdig källa till kunskap. Begreppet presenteras närmare i undersökningsdelen av denna uppsats.[18]

Anpassade frågor

Robert Taylor ansåg i sin teori om referenssamtalets olika nivåer, att användaren kompromissar med sitt informationsbehov och anpassar sina frågor efter vad den förväntar sig att informationsresursen (söktjänsten, dokument-samlingen, bibliotekarien) kan erbjuda.[19] Följaktligen bör inte bibliotekarien förvänta sig att den ställda frågan är synonym med det ’verkliga’ informations-behovet. Bibliotekarien å sin sida bildar sig en uppfattning om användaren som påverkar hur frågan tolkas. Därför, menar Taylor, är det viktigt att referens-samtalet blir en dialog mellan användare och bibliotekarie, så att bibliotekarien kan hjälpa användaren att uttrycka sitt ’verkliga’ behov så långt som möjligt.[20]

[15] Rettig, James, ”Self-determining information seekers” i *RQ (Reference Quarterly)* 32 (Winter 1992), s. 158-163.
[16] Wilson, Patrick, *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*, (Contributions in librarianship and information science, 44), Westport, Conn., 1983, s. 188-191.
[17] Wilson, 1983, s. 191-196.
[18] Wilson, Patrick, ”Bibliographic instruction and cognitive authority”, i *Library trends*, vol. 39 (1991):3, s. 259.
[19] Taylor, Robert, ”Question-negotiation and information seeking in libraries”, i *College & research libraries*, 29 (May 1968), s. 182.
[20] Taylor, 1968, s. 183, 194.

Utifrån det diskursanalytiska perspektiv som denna uppsats anlägger är begreppet *verklig* problematiskt. Är ett behov mer verkligt i sin ursprungliga, outtalade och kanske rent av undermedvetna form? Kan bibliotekarien definiera det verkliga behovet hos användaren om det är ett behov som denna användare inte ens själv anser att den har? Trots detta förbehåll kring Taylors tanke om ett verkligt, undermedvetet behov, är hans konstaterande, att användarens och bibliotekariens bild av frågan och informationsbehovet kan skilja sig, intressant. Begreppet anpassade frågor (egentligen *compromised questions*) är dessutom mycket användbart för syftet med denna uppsats, då det kan bidra till förståelsen av varför kunskap används och diskuteras på vissa sätt i onlinereferenssamtalen.

Informationssökning som kognitiv process

Carol Kuhlthau fokuserade i *Seeking meaning* på bibliotekariens pedagogiska roll i referensarbetet, och menade att hänsyn måste tas till de emotionella aspekterna av informationssökning. Kuhlthaus modell av informationssöknings-processen grundas på vad hon kallar osäkerhetsprincipen (*uncertainty principle*).[21] Medieringen – när bibliotekarien hjälper användaren – ska enligt Kuhlthau sättas in i de faser av informationssökningen där användarens osäkerhet är som störst; dessa faser benämns interventionszoner (*zones of intervention*).[22]

Kuhlthaus teorier har fått stort genomslag i såväl forskning som praktik, och har i min mening den tydliga förtjänsten att de erbjuder en konkret tillämpning av en pedagogisk bibliotekarieroll. Emellertid anser jag att det kognitivistiska perspektivet som ligger till grund för teorierna är otillräckligt för att förstå användarens situation i sökprocessen. Detta perspektiv utgår från användarens individuella mentala processer, och tar inte hänsyn till den sociala kontext användaren befinner sig i.

Kunskapsproduktion ur ett domänperspektiv

Birger Hjørland och Hanne Albrechtsen belyser en för bibliotekariearbetet intressant aspekt av kunskap genom att förorda ett domänanalytiskt perspektiv, där kunskaper ses utifrån den domän de fungerar inom:

> The domain-analytic paradigm in information science (IS) states that the best way to understand information in IS is to study the knowledge-domains as thought or discourse communities, which are parts of society's division of labor. Knowledge organization, structure, co-operation patterns, language and communication forms, information

[21] Kuhlthau, Carol, *Seeking meaning: a process approach to library and information services*, 2 ed., Westport, Conn., 2004 (1993), s. 91 f.
[22] Kuhlthau, 2004, s. 128-131.

> systems, and relevance criteria are reflections of the objects of the work of these communities and of their role in society. The individual person's psychology, knowledge, information needs, and subjective relevance criteria should be seen in this perspective.[23]

Hjørland påpekar att det kan föreligga avsevärda skillnader mellan olika domäner, exempelvis i fråga om storlek, informationsstruktur, informationsbehov och överskådlighet; men även i graden av konsensus inom domänen, förekomsten av konkurrerande skolor eller paradigm, och i vilken mån forskningen är av intresse för allmänheten.[24] Dessa skillnader medför enligt Hjørland att bibliotekarier som vill få översikt över litteraturproduktionen inom ett ämnesområde måste studera de domänspecifika förhållanden som råder. Ett domänanalytiskt perspektiv kan ge fördjupad förståelse av hur kunskap används, sprids och värderas, genom att utgå från dess sociala och kontextuella aspekter.

Onlinereferensarbetets särdrag

Marshall McLuhan hävdar att ”medium är liktydigt med budskap”, och syftar då på att budskapet, informationen, påverkas av de egenskaper som det medium som överför det innehar – jämför bara hur samma nyhet kan presenteras på vitt skilda sett i en tidningsartikel, ett radioreportage eller en tv-sändning.[25] Från det diskursanalytiska perspektiv som denna uppsats vill anlägga kan mediernas egenskaper inte sägas vara eviga eller naturgivna, utan måste förstås som sammanvävda med det sociokulturella sammanhang inom vilket de agerar. När datormedierat referensarbete nu börjar användas i större utsträckning, är det intressant att undersöka vad som händer med referenssamtalet i denna form av mediering. Jag har i denna uppsats valt att använda begreppet onlinereferensarbete, men andra beteckningar som används är elektroniskt, digitalt eller virtuellt referensarbete, vilka samtliga syftar på datormedierat referensarbete. Här ingår både asynkront referensarbete (inte realtidsbundet), som exempelvis e-postfrågor och webbformulär, och synkront referensarbete (i realtid), däribland chatt.

Eileen Abels undersökte tidigt (1996) e-postbaserat referensarbete, med särskilt fokus på vad som hände med referenssamtalet i den asynkrona, elektroniska miljön.[26] En senare (2001) undersökning av Bernie Sloan, som

[23] Hjørland, Birger och Hanne Albrechtsen, ”Toward a new horizon in information science: domain-analysis”, i *Journal of the American society for information science*, vol. 46 (1995):6, s. 400.
[24] Hjørland, Birger, *Faglitteratur: kvalitet, vurdering og selektion: grundbog i materialevalg*, under medvirken af et redaktionsudvalg bestående af Erik Alstrup, Jan Graulund og Michael Kristiansson, (Skrifter från Valfrid, 6), Borås/København, 1995 [1996], s. 7 f.
[25] McLuhan, Marshall, *Media*, översättning Richard Matz, (originalets titel *Understanding media*), Skarpnäck, 2001 (1964), s. 18.
[26] Abels, Eileen, ”The e-mail reference interview” i *RQ (Reference quarterly)*, 35 (1996), s. 345-358.

redogörs för i Joseph Janes artikel ”Question negotiation in an electronic age”, konstaterar att bibliotekarier som arbetat med onlinereferenstjänster upplevde flera skillnader mot traditionellt referensarbete, bland annat:

- Loss of nonverbal clues
  [...]
- The longer time needed for an interview using repeated e-mail exchanges and the additional strain on staff time that implied
  [...]
- Lack of feedback on whether responses were correct, appropriate, satisfactory
- The opportunity for both user and librarian to think through the [e-mail] question and response
  [...]
- Chat is better at back-and-forth of an interview, and thus there will be more interaction, but also that little of a traditional reference interview might go on because of percieved time pressures
  [...]
- Both parties may be somewhat disoriented because of the novelty of the communication mechanism.[27]

I Svensk biblioteksförenings *Rekommendationer för referensarbete* (2002) betonas vikten av att onlinereferensbibliotekarien tydligt visar sin närvaro även under sökandeprocessen. I chattsituationen saknas möjligheter till icke-verbal kontakt (gester, kroppsspråk etcetera), varför det är speciellt viktigt att vara tydlig och uppmärksam.[28] Även Marc Meola och Sam Stormont påpekar att ”tone of voice, facial expressions and body language [...] these oral and visual clues that are absent in live virtual reference greatly facilitate in-person communication”.[29]

Naturligtvis innebär mediets särdrag även fördelar. Användare som upplever hinder när det gäller att uppsöka den fysiska referensdisken på ett bibliotek – beroende på att användaren bor otillgängligt, har fysiska eller sociala handikapp, eller andra skäl – kan ha nytta av alternativa kontaktmöjligheter. Bibliotekets tillgänglighet blir – åtminstone delvis – oberoende av bibliotekslokalens öppettider.

[27] Citerad i Joseph Janes, ”Question negotiation in an electronic age”, i *The digital reference research agenda: compiled from the digital reference research symposium, August 2002, Harvard university*, red. R. David Lankes, Scott Nicholson och Abby Goodrum, Chicago, 2003, s. 54 f.
[28] *Rekommendationer för referensarbete*, utgivna av Svensk biblioteksförenings specialgrupp för referensarbete, 2002.
[29] Meola, Marc och Sam Stormont, *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians*, (How-to-do-it manuals for librarians, 118), New York, 2002, s. 9.

Diskursteorier

> According to the discourse analytic view, the representation constituting the object of study is always based on a discourse, on a way of producing sentences and structuring reality on the basis of these sentences. Discourse makes it possible to 'see' the object in a certain way, while limiting other ways of representing it. Thus, discourse as a relatively coherent system of meaning both enables and constrains our speaking and sense making. Since every discourse is related to certain social practices, no discourse, due to its intersubjective character, can be isolated from the power interests of different social groups and institutions.[30]

Vad är en diskurs? Franskans *discours* kan stå för yttrande, tal eller anförande, men också – i en äldre betydelse – för samtal eller diskussion.[31] Ibland används också diskursanalys som en metod för att analysera enskilda samtal, näraliggande det som kallas samtalsanalys eller *conversation analysis*. Diskursen har emellertid ofta en vidare betydelse, där den innefattar en mångfald av diskussioner, uttalanden, texter och teorier, påbud och förbud, tankestrukturer och förförståelser. En förenklad definition skulle kunna vara att diskursen är *det som i ett visst historiskt och kulturellt avgränsat fält sägs (i vidare bemärkelse) om en företeelse*.[32] Definitionen är dock inte oproblematisk. Vad innebär exempelvis 'vad som sägs'? Inte minst viktigt: ingår inte även det som anses så självklart att det inte behöver sägas?

Någon konsensus om en mer detaljerad definition på diskursbegreppet är svårfunnen, men en kort översikt över den teoretiska diskussion som förs kring diskursens innebörd följer här.

Diskursteoretisk översikt

Michel Foucault är sannolikt den teoretiker som i högst grad format diskursteoribildningen. Foucault och forskare vars teorier influerats av honom definierar begreppet diskurs som ett system av utsagor som tillsammans konstruerar ett objekt. Diskurserna är system av betydelser som inte bara avspeglar, utan också skapar, samhällets reella maktrelationer. Dominerande

[30] Tuominen, Kimmo, "User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian", i *Library Quarterly*, vol. 67 (1997):4, s. 352.

[31] *Norstedts stora fransk-svenska ordbok = Le grand dictionnaire francais-suédois de Norstedts*, red. Håkan Nygren et. al., Stockholm, 1998, uppslagsord: *discours*.

[32] Denna diskursdefinition är egenformulerad, men anknyter bland annat till Sveningssons et al. beskrivning av begreppet diskurs som "en föreställning om att vårt språk är strukturerat i olika mönster. Diskursanalys handlar då om att analysera och försöka förstå sådana mönster i tal och skrift". Sveningsson, Malin, Mia Löwheim och Magnus Bergquist, *Att fånga nätet: kvalitativa metoder för Internetforskning*, Lund, 2003, s. 120. Begreppet kan fördjupas genom att som Peter Berglez peka på två aspekter av diskursen – en som betonar den språkliga interaktionen mellan individer, och en som betonar institutionernas kunskapsproduktion och hur denna påverkar medvetande och världsuppfattning. Berglez, Peter, "Kritisk diskursanalys" i *Metoder i kommunikationsvetenskap*, red. Mats Ekström och Larsåke Larsson, Lund, 2000, s. 200 f.

institutioner utövar makt genom att producera kunskap. Denna kunskap sprids genom diskurser, vilka därigenom bidrar till att upprätthålla de sociala maktstrukturerna. Foucault påpekar att ”det är diskurserna själva som utövar kontroll över sig själva. Procedurerna fungerar i det närmaste som principer för klassifikation, organisation och distribution”.[33] Gro Hagemann tar kortfattat upp Foucault i ”Postmodernismen en användbar men opålitlig bundsförvant”, och beskriver hans diskursbegrepp som:

> en regelstyrd praxis som frambringar kedjor av utsagor och därmed former av kunskap. Begreppet innefattar en maktaspekt. Eftersom diskursen baseras på makten att definiera premisserna för sanning, giltighet och relevans, kommer den kunskap som frambringas alltid att vara omstridd.[34]

En liknande tolkning av Foucaults diskursbegrepp görs av Sven-Åke Lindgren i ”Michel Foucault och sanningens historia”, och redogör även för hur Foucault menar att diskursen verkar eller agerar, genom diskursiva praktiker:

> Med diskurs avser Foucault en regelstyrd framställning av utsagor, begrepp, teser och teorier som sammantagna utgör en serie av artikulerade föreställningar om någonting. En diskurs existerar genom vad Foucault kallar en ’diskursiv praktik’. Exempel på detta är vetenskapernas specifika metod för att framställa och uttrycka kunskaper om sina objekt. Enligt Foucault är varje kunskapsobjekt avhängigt diskursen och den diskursiva praktiken och därigenom också den sociala verklighet, med sitt flöde av maktrelationer, som omslutar och betingar diskursen.[35]

Enligt Foucault har diskurserna en normativ funktion. De reglerar vad som kan sägas, av vem, och när och var detta kan ske. Diskurserna definierar vad som är normalt genom att tala om vad som inte är det. I denna process har kunskapsproduktionen en nyckelroll. Som exempel pekar Foucault på hur synen på homosexualitet förändrades i och med övergången från ett samhälle där den religiösa diskursen var dominerande (homosexualitet var syndiga handlingar utförbara av alla människor) till ett samhälle styrt av en vetenskaplig diskurs (homosexualitet var en sjukdom hos en specifik grupp människor).[36]

---

[33] Foucault, Michel, *Diskursens ordning*, installationsföreläsning vid Collège de France den 2 december 1970, översättning: Mats Rosengren, (originalets titel *L’ordre de discours*), Stockholm/Stehag, 1993 (1971), s. 16.
[34] Hagemann, Gro, ”Postmodernismen en användbar men opålitlig bundsförvant” i *Genushistoria: en historiografisk exposé*, red. Christina Carlsson Wetterberg och Anna Jansdotter, Lund, 2004, s. 174.
[35] Lindgren, Sven-Åke, ”Michel Foucault och sanningens historia”, i *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*, red. Per Månson, 5 rev. uppl., Stockholm, 1998 (1988), s. 349.
[36] Se exempelvis Foucault, Michel, *Sexualitetens historia, del 1: viljan att veta*, översättning: Britta Gröndahl, (originalets titel *Histoire de la sexualité 1: la volonté de savoir*), Göteborg, 2002 (1976).

Ernesto Laclau och Chantal Mouffes teorier har också bidragit till att utveckla det diskursteoretiska fältet.[37] Enligt Laclau och Mouffe är diskursens grund olika intressens kamp om makten att definiera samhälleliga fenomen. Marianne Winther Jørgensen och Louise Phillips uttrycker det som att ”[b]etydelse kan aldrig slutgiltigt fixeras, vilket ger plats för ständig social strid om definitioner av samhälle och identitet – en strid vars utfall får sociala konsekvenser”.[38] Diskursen skapar verkligheten – det vill säga vår bild av den, vilket är den enda form av verklighet vi har att förhålla oss till – genom att språkligt strukturera den och fastställa betydelser.

Dessa strukturer, dessa betydelser, är emellertid aldrig helt fasta och entydiga. Språket i sig är mångtydigt, och den ständiga dialogen mellan språkets ramar och våra upplevda erfarenheter (också de i sin tur språkligt påverkade, eftersom vi har tillgång till dem genom våra tankar, som begränsas av språket – det går inte att tänka utan språk) som formar vår världsbild, varierar historiskt, geografiskt, socialt och kulturellt, likväl som individuellt. Olika världsbilder ger olika utgångspunkter för tolkningen av betydelser, och därmed olika definitioner av den sociala världen – samhället, identiteten. Dessa skilda synsätt strider om makten att definiera, att fastställa sin egen tolkning som den styrande. Målet är att uppnå *hegemoni*, att den valda tolkningen allmänt ska uppfattas som självklar och naturlig, det vill säga att eliminera det ifrågasättande som kampen om makten att definiera innebär.[39]

Även den kritiska diskursanalysen, som använts av bland andra Norman Fairclough, betonar diskursens funktion som skapande av den sociala världen. Däremot betonar denna teoribildnings företrädare att varje social praktik innefattar flera aspekter, varav den diskursiva endast är en.[40]

Språket är inte neutralt, utan upprättar och upprätthåller maktrelationer i sitt strukturerande av verkligheten. Sveningsson et al. uttrycker det som att utsagor (däribland texter) har en ideologisk funktion – de bidrar till att förstärka och naturliggöra rådande maktförhållanden.[41] I kontrast mot Laclau och Mouffes betoning av språkstrukturerna som ständigt i rörelse och föränderliga, har den kritiska diskursanalysen lagt fokus på konkreta maktförhållanden i

[37] Laclau, Ernesto och Mouffe, Chantal, *Hegemony and socialist strategy: towards a radical democratic politics*, 2. ed., London, 2001 (1985).
[38] Redogjort för i Winther Jørgensen, Marianne och Louise Phillips, *Diskursanalys som teori och metod*, översättning: Sven-Erik Torhell (originalets titel *Diskursanalys som teori og metode*), Lund, 2000 (1999), s. 31.
[39] Begreppet hegemoni i denna betydelse lanserades av Antonio Gramsci, och syftar på ”den makt över människo- och samhällssynen som en ledande klass utövar vid sidan av sin ekonomiska och politiska dominans”, enligt *Nationalencyklopedin*, red. Kari Marklund et al., Höganäs, 1992, uppslagsord: *hegemoni.*
[40] Winther Jørgensen och Phillips, 2000, s. 13.
[41] Sveningsson, Löwheim och Bergquist, 2003, s. 140.

samhället. Strukturerna kan visserligen sägas vara föränderliga, men de som har intresse av att förändra dem är de som marginaliseras av rådande system, de som saknar makten att förändra. I de makthavandes intresse ligger istället att bevara de strukturer som upprätthåller deras hegemoniska position.

Mellan Foucaults diskursteori och kritisk diskursanalys finns flera beröringspunkter, främst när det gäller frågan om hur diskurser upprätthåller maktrelationer, vilket Robin Wooffitt pekar på.[42] Den kritiska diskursanalysen betonar emellertid diskursens ideologiska funktion och samhällets strukturella ojämlikhet, medan Foucault betraktar makt som något ständigt i rörelse, som inte kan knytas till någon specifik grupp eller institution annat än i just det ögonblick maktrelationen utövas.

Diskursanalysbegreppets användning i föreliggande analys

För min analys av onlinereferenssamtal har jag valt att använda mig av ett sociokulturellt, snarare än enbart lingvistiskt, diskursbegrepp. Syftet med undersökningen är därför inte avgränsat till språket i sig, utan förutsätter att språket har en samhällelig funktion; att de diskursiva utsagorna får sociala konsekvenser. Därmed kommer jag att intressera mig för hur referenssamtalen bidrar till att producera ideologi. Ideologiproduktion är något som kanske främst associeras med politiska rörelser, vilka har en uttalad agenda och vilkas ideologiska ståndpunkter är mer eller mindre tydligt definierade utåt. Men även institutioner som universitet och bibliotek producerar ideologier – inte minst vad gäller synen på kunskap. Den vetenskapliga forskning som presenteras som oproblematiska och neutrala forskningsrön är också ideologiskt färgad – och särskilt effektiv ur ideologiskt hänseende eftersom, som Peter Berglez uttrycker det, ”en ideologisk text fungerar som ideologi i den mån den framträder som icke-ideologisk (som objektiv renodlad information)”.[43]

Diskursiva praktiker behöver inte utövas medvetet. Ofta rör det sig om hegemoniska sociokulturella tankestrukturer som reproduceras utan att de inblandade individerna är medvetna om det, eftersom strukturerna uppfattas som något självklart, som verkligheten. För att uppnå en auktoritativ position inom diskursen krävs att man underordnar sig diskursens regler. Från en position utanför diskursen har man ingen möjlighet att påverka den. Detta medför att diskurserna innehar en tröghet när det gäller förändring.

[42] Wooffitt, Robin, *Conversation analysis and discourse analysis: a comparative and critical introduction*, London, 2005, s. 156.
[43] Berglez, Peter, ”Kritisk diskursanalys”, i *Metoder i kommunikationsvetenskap*, red. Mats Ekström och Larsåke Larsson, Lund, 2000, s. 198.

I analysen av referenssamtalen intresserar jag mig för den diskurs som handlar om kunskap, och vilka ideologier kring kunskap som förekommer. Enligt Berglez kan diskursens ideologiska egenskaper undersökas främst genom att

> kartlägga förekomsten av *implicit information*, [...] närmare bestämt *underliggande meningar, opinioner och värderingar*. Detta är ingalunda enkelt i analytisk bemärkelse, eftersom den implicita informationen är kulturellt betingad – den framträder allt som oftast som 'objektiva fakta'. Men konstateranden eller påståenden som vid en första anblick uppfattas som ointressanta i analytisk bemärkelse – då de ger uttryck för 'det sanna', 'det logiska', 'det självklara' eller 'det odiskutabla' – kan vid en närmare betraktelse visa sig representera textens ideologiska karaktär.[44] [Berglez kurs.]

Referensdiskursens epistemologi är följaktligen inte alltid uttryckt på ett manifest plan. Detta föranleder användandet av en djupgående analysmetod, vilket jag återkommer till i det metodologiska avsnittet.

Teorier om kunskap

Epistemologi och diskurs

Epistemologi är läran om vetandet. Centralt är hur vi förstår, tillägnar oss och använder kunskap, frågor kring huruvida det finns absoluta sanningar, och vad som är relevant information. Foucault menade att makt och kunskap alltid är tätt sammanvävda. Ett av de främsta exemplen på maktutövande är produktionen av vetande, framställandet av sanningar. Makten kan reproduceras genom kunskap – maktutövaren kan skapa och sprida kunskap som rättfärdigar och naturliggör dennes maktinnehav. Enligt Sven-Åke Lindgren hävdade Foucault att vetandet, kunskapsproduktionen, är bundet till den rådande diskursen, genom att tänkandet styrs av diskursiva strukturer, samtidigt som produktionen av vetande bygger upp, stärker och reproducerar (men även har möjlighet att dekonstruera) diskursen. Foucault visade genom epistemologiska granskningar av diskurser hur tankestrukturer har varierat historiskt sett, och därigenom sättet att ordna kunskap.[45]

Kunskapsteori

I Hjørlands uppslagsverk *Informationsvidenskabelige grundbegreber* finns kunskap med som uppslagsord, med följande definition:

[44] Berglez, 2000, s. 203.
[45] Lindgren, 1998, s. 351 f.

> Begrebet kundskab er nært beslægtet med begrebet viden, som det ofte regnes for synonymt med. Ørum (1993) behandler begrebet kundskab, som han anfører på engelsk hedder knowledge, på fransk connaissance, på tysk Wissen (hvilket altså understreger synonymiteten med begrebet viden). Ørum forsøger at opstille en definition: ”Kundskabsbegrebet dækker sammenhængende, organiseret viden. Det er vigtigt a mærke sig det kollektive niveau. [...]”[46]

För att information, ’lösryckt’ vetande, ska bli kunskap, organiserat vetande, krävs följaktligen att informationen ordnas och placeras in i ett sammanhang.

Enligt *Bonniers svenska ordbok* (1998) definieras kunskap som ”vetande, lärdom, insikt”.[47] Det innefattar många aspekter – praktiska såväl som teoretiska kunskaper, medierade såväl som självupplevda erfarenheter. Den akademiska lärdomen är den kunskapsform som kanske oftast får symbolisera begreppet. Den särskilda forskningsdisciplin som studerar den akademiska kunskapsproduktionen kallas kunskapsteori eller vetenskapsteori. E. M. Rigné behandlar i ”Kunskapssociologi och vetenskapssociologi” hur tidig vetenskapsteori kan delas in i två skolor: en logisk-positivistisk och en kritisk-rationalistisk. Avgörande var hur man definierade vad som räknades som vetenskap. De logiska positivisterna krävde att ”alla påståenden, teorier etc som vetenskapen gör om verkligheten ska [...] gå att *verifiera* [min kurs.] genom observationer av den verklighet som erfars genom sinnena”.[48] Den kritiska rationalismen ansåg i polemik mot detta att det avgörande kriteriet för vetenskaplighet borde vara att det gick att avgöra under vilka förhållanden påståendet kunde anses vara *falsifierat*.[49] Det är genom att ständigt pröva de rådande vetenskapliga ’sanningarna’ som vi ger dem trovärdighet.

Senare vetenskapsteori övergick från att fokusera på den eventuella vetenskapligheten i påståenden till att studera kontextbundna strukturer i vetenskapen. Thomas Kuhns paradigmbegrepp blir centralt här. Kuhn menar att vetenskapen är ett historiskt föränderligt, socialt fenomen: ”en kulturform uppbyggd kring specifika vetenskapliga traditioner”, och att paradigmet är ”den utgångspunkt som inom en tradition tjänar som förebild för vad ett

[46] Hjørland, Birger, *Informationsvidenskabelige grundbegreber*, band 2: Informationssystem – Zoom, 2 rev. uppl., København, 1995, s. 268; uppslagsord: kundskab. Den i citatet refererade artikeln av Anders Ørum är ”Formattering af undervisningsområdet – med udgangspunkt i nogle reflektioner over kundskab og information”, i *Biblioteksarbejde*, vol. 14 (1993):38, s. 25-39.
[47] *Bonniers svenska ordbok*, red. Sten Malmström, Iréne Györki och Peter A. Sjögren, 7 uppl., Stockholm, 1998 (1980), uppslagsord: *kunskap.*
[48] Rigné, E. M., ”Kunskapssociologi och vetenskapssociologi” i *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*, red. Per Månson, 5 rev. uppl., Stockholm, 1998 (1988), s. 202.
[49] Rigné, 1998, s. 204.

vetenskapligt verk är för något”.[50] Vad som godtas som kunskap eller vetande är således beroende av det historiska, sociala och kulturella sammanhanget.

Ett grundläggande sätt att indela kunskapsproduktion är att skilja positivistisk forskning från konstruktivistisk. Knut Kjeldstadli visar i sin redogörelse av positivismen hur den naturvetenskapliga forskningens metoder framställdes som ideal även för humanvetenskaperna:

> All vetenskaplig förklaring är orsaksförklaring, där man inordnar det enskilda fallet under allmänna lagar som gäller för naturen eller den 'mänskliga naturen'. Att händelsen a är orsak till verkan b är ett exempel på den allmänna lagen att b:n alltid följer efter a:n.[51]

Något förenklat kan vi säga att den positivistiska ståndpunkten utgår från en objektiv verklighet, om vilken det är möjligt att uttrycka sanna utsagor.

Den konstruktivistiska skolan intar en annan hållning. Om en objektiv verklighet existerar, menar man, så är det ändå omöjligt för forskaren att betrakta den objektivt. Likaledes kan inte samhället förklaras utifrån generella lagar, utan att forskaren missar den variationsrikedom som skilda kulturella kontexter har skapat. Kjeldstadli uttrycker det som att den konstruktivistiska uppgiften ”inte är att orsaksförklara utan att *förstå* vad människorna har gjort”.[52] Forskaren utger sig inte för att framställa sanningar, utan endast relevanta och trovärdiga tolkningar.

De ideologiska skillnaderna mellan positivism och konstruktivism får konsekvenser för vilken typ av kunskap man anser sig producera. Beroende på om man intar en positivistisk eller konstruktivistisk ståndpunkt kommer man att ställa olika frågor till materialet, och förvänta sig skilda typer av svar. Konstruktivistisk kunskap är generellt sett alltför vag för att godkännas i ett positivistiskt paradigm, och positivistisk kunskap skulle antagligen anses alltför generaliserad och förenklad från ett konstruktivistiskt perspektiv.

Vilken kunskapsmässig grundsyn som är dominerande i en sociokulturell kontext kommer att påverka hur kunskap används, värderas och diskuteras av de aktörer som befinner sig i kontexten – denna tes är en central utgångspunkt för den analys som följer.

---

[50] Redogjort för i Rigné, 1998, s. 205 f. Se även Kuhn, Thomas, *The structure of scientific revolutions*, 2 ed., Chicago, 1970.
[51] Kjeldstadli, Knut, *Det förflutna är inte vad det en gång var*, svensk anpassning: Bo Persson och Klas Åmark, översättning: Sven-Erik Torhell, Lund, 1998, s. 121.
[52] Kjeldstadli, 1998, s. 124.

Metod

I fråga om urval och insamlingsmetod av källmaterialet har jag valt att utgå från ett tidsmässigt enhetligt men innehållsmässigt blandat material. Som tidigare nämnt rör det sig om chattsessioner från Jourhavande bibliotekarie, utvalt utan avseende på referenssamtalets innehåll, med det enda kriteriet att det skulle vara de mest aktuella chattsessionerna. Eftersom materialet är insamlat från ett flertal olika bibliotek finns en geografisk spridning, dock begränsad till inom Sverige. Det är i samtliga fall fråga om universitets- eller högskolebibliotek, och användargruppen består till stor del av studenter. De insamlade chattsessionerna delas inte in i kategorier utifrån bibliotekshärkomst etcetera, utan behandlas som en sammanhängande, om än inte enhetlig, diskurs. Jag avser inte att utföra någon komparativ studie mellan de olika i undersökningen ingående biblioteken.

Utifrån det insamlade materialet utförs sedan analysen, i form av en diskursanalytisk tolkning av innehållet. Syftet med analysen är som tidigare nämnts att undersöka hur kunskap används och vad som sägs om kunskap i onlinereferenssamtalen – hur kunskap produceras, reproduceras, evalueras, auktoriseras och förmedlas. Med utgångspunkt från onlinereferenssamtalen som en textkorpus vill jag genom en innehållsanalys försöka urskilja såväl generella drag som tvetydigheter och konkurrerande perspektiv i referensdiskursen. Centralt är vilka typer av frågor och svar som förekommer, hur auktoritet och makt används, om det förekommer konflikter, vad som förväntas av aktörerna och hur detta påverkar och påverkas av synen på och talet om kunskap i referenssamtalen.

Diskursanalytisk metod

Diskursanalys som metod utvecklades som ett försök att lösa human-vetenskapernas problematiska förhållande till de vetenskaplighetskriterier som emanerat från det naturvetenskapliga (empirisk-positivistiska) perspektivet. Samhällsvetenskap och humaniora studerar människan som kulturell och social varelse. De resultat man är intresserad av går ofta inte att mäta kvantitativt eller verifiera objektivt. Robin Wooffitt tar som exempel upp hur sociologin länge

hade sin empiriska grund i människors utsagor, okritiskt återgivna som fakta.[53] Kritik mot detta fördes fram av sociologerna G. Nigel Gilbert och Michael Mulkay, som krävde att diskursanalys (som tidigare främst använts inom vetenskapssociologin) skulle användas för att vetenskapligt kunna analysera mänskliga utsagor.[54]

Bernd Frohmann menar att det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet kan ha stor användning för diskursanalys som forskningsmetod. Till diskursanalysens fördelar hör att den är tvärvetenskaplig och kontextualiserande.[55] Biblioteks- och informationsvetenskapen som disciplin innefattar normerande utsagor från ett expertperspektiv om behov, sökning och användning av information (INSU-forskning, användarstudier); samt om indexering, klassificering och katalogisering av information (bibliografi, bibliometri). Dessa typer av utsagor är enligt Frohmann lämpade att undersöka som diskursiva praktiker, eftersom de utgår från institutioner med priviligerad ställning, och bidrar till att upprätthålla dessa institutioners maktposition.[56] Det biblioteksvetenskapliga fältet innehar auktoritet i frågor om information och dess användning, och det som sägs från auktoritativt håll har en normerande funktion.

Diskursanalys kan utföras på flera olika nivåer, avhängigt åtminstone delvis av hur forskaren väljer att definiera diskursbegreppet. Samtal och enstaka yttranden kan undersökas i detalj utifrån sina interaktionella eller grammatiska egenskaper. En samlad textproduktion inom ett vetenskapligt, kulturellt eller socialt område kan granskas för att se hur förekommande drag och strömningar förhåller sig till den omgivande kontexten.

I sin artikel ”Knowledge elicitation using discourse analysis” använder Belkin, Brooks och Daniels en diskursanalytisk metod för att analysera och strukturera muntliga referenssamtal. Målet är att skapa en grund för en automatiserad referenstjänst. Belkin et al. klassificerar de olika typer av problem och kunskap som förekommer i referenssamtalen. Utifrån detta specifierar de vilka *funktioner* (functions) som konstituerar referenssamtalet, och definierar vilka *uppgifter* (tasks) som används för att utföra funktionerna, samt slutligen vilka sorters kunskap som krävs av bibliotekarien för att hantera de olika funktionerna och uppgifterna.[57]

---

[53] Wooffitt, 2005, s. 47.
[54] Gilbert, G. Nigel och Michael Mulkay, *Opening Pandora's box: a sociological analysis of scientists' discourse*, Cambridge, 1984, s. 3.
[55] Frohmann, Bernd, ”Discourse analysis as a research method in Library and information science” i *Library and information science research*, vol. 16 (1994), s. 119.
[56] Frohmann, 1994, s. 120 f.

Jag har valt att använda mig av delar av Belkins et al. metod, modifierad för att fungera för mitt ämnesområde och syfte. Som ett första steg i min analys av onlinereferenssamtalen ämnar jag strukturera materialet utifrån tre av referenssamtalets funktioner, de funktioner som Belkin et al. benämner *user model* (modell av användaren), *problem description* (beskrivning av problemet) och *retrieval strategy* (strategi för informationsåtervinning). I varje chattsession kommer alltså de delar av samtalet som rör sig kring dessa teman att markeras. Denna första strukturering av materialet kommer förhoppningsvis att ge en tydligare överblick och möjliggöra urskiljandet av mönster och tendenser i referenssamtalen som helhet.

Emellertid avser jag inte att följa Belkin et al. hela vägen i min analys. Medan Belkin et al. fokuserar på bibliotekariens professionsspecifika kunskaper, är jag intresserad av kunskap i vidare bemärkelse, den epistemologiska aspekten av referenssamtalets diskurs.

Naturligtvis är det intressant att se vilka kunskaper (och förmågor) referensbibliotekarier behöver, eller förväntas, inneha. Men även vilka kunskaper användaren behöver, vilka frågor som ställs och vilka svar som kommer – och vilka frågor och svar som anses önskvärda. Mot bakgrund av Taylors begrepp *compromised question* – en fråga anpassad till vad användaren förväntar sig att informationskällan har för resurser – är det sannolikt att användaren endast ställer frågor som den tror är lämpliga inom referenssamtalets diskurs, vilket inte nödvändigtvis är de frågor som bäst motsvarar informationsbehovet.[58] Jag gör inga anspråk på att definiera användarens ’verkliga’ behov i denna uppsats. Däremot anser jag att det urval av frågor som ställs i referenssamtalen kan säga något om hur den epistemologiska strukturen är uppbyggd, att de kan ligga till grund för en tolkning av referenssamtalsdiskursens karaktäristik.

[57] Belkin, N. J., H. M. Brooks och P. J. Daniels, ”Knowledge elicitation using discourse analysis” i *International journal of man-machine studies*, 27 (1987), s. 130, 132.
[58] Taylor, 1968, s. 182.

Socialkonstruktivistiskt perspektiv som grund för metodval

Vid användandet av en diskursanalytisk metod bör forskaren vara medveten om sin förförståelse, och sin position i diskursen. En grundtanke i den socialkonstruktivistiska tradition jag som uppsatsförfattare rör mig i, är att ingen kan betrakta ett problem med fullständigt neutrala ögon, eftersom vi inte kan ta oss ur den kontext vi befinner oss i. Istället för att sträva efter en orealistisk objektivitet bör vi erkänna och använda oss av de fördjupade tolkningar som våra erfarenheter kan bidra till.

Jag ämnar utföra analysen i flera steg, för att gradvis fördjupa tolkningen av materialet. Fokus i tolkningen kommer under hela processen att ligga på kunskapssynen. Efter dessa tolkningssteg hoppas jag ha fått fram relevanta drag i materialet vad gäller synen på kunskap.

Valet av en kvalitativ metod framstod för mig som fördelaktigt, eftersom min konstruktivistiska förförståelse medför en syn på kunskap och sanning som kontextuellt beroende, ideologiskt laddade begrepp. Detta innebär naturligtvis inte att forskningsproblemet i sig inte går att studera med kvantitativa metoder. I denna uppsats begränsas emellertid de kvantitativt mätbara resultaten till en inledande strukturering av materialet. Grundtanken är att det som går att utvinna ur källmaterialet inte är fakta eller entydiga svar om referenssamtalens epistemologi. Snarare kommer det att röra sig om resultat som kan antas tyda på något utifrån en viss tolkning.

Det är värt att påpeka att mitt val av teori och metod naturligtvis kommer att följa mig i analysprocessen som en del av min förförståelse, vilket ställer frågor om huruvida tolkningen påverkas av den teoretiska grunden. Detta, menar jag, är något som all forskning måste beakta, också kvantitativ, även om det kan tyckas mer uppenbart i kvalitativa, tolkande metoder. Forskare kan sträva efter objektivitet, men vi kan inte stiga ur vår egen kulturellt inbäddade position och nå en neutral plats från vilken vi kan studera verkligheten. Den förförståelse och det perspektiv vi har kommer alltid att påverka vad vi ser och hur vi tolkar det. Att medvetandegöra sina ståndpunkter för sig själv är en nödvändighet, att redogöra för dem inför mottagaren/läsaren anser jag önskvärt.

Undersökning

Analysens disposition rör sig utifrån och inåt i sin ambition att närma sig problemområdets centralpunkt – kunskapsaspekten av referenssamtalet. Avsnittet inleds med en beskrivning av det empiriska materialet och insamlingsförfarandet, och här diskuteras även de aspekter av material och insamling som riskerar att bli problematiska. Därpå redogörs översiktligt för analysens tillvägagångssätt, varefter analysen som sådan tar vid. Analysen kommer att utföras i flera steg, vilka vart och ett inleds med en redogörelse för tillvägagångssätt och avlutas med en sammanfattande kommentar av resultatet, som bildar förutsättningen för nästföljande steg.

Material och insamlingsmetod

Det empiriska materialet som ligger till grund för min undersökning är 139 chattsessioner från Jourhavande bibliotekarie, insamlade från deltagande forskningsbibliotek under perioden oktober–december 2006.[59] Varje chattsession innehåller åtminstone en fråga och ett försök att besvara den – inga 'tomma' chattsessioner (exempelvis då en användare loggar in i chattklienten men inte skriver något) ingår i undersökningen.

Vid materialinsamlingen bad jag varje bibliotek om de tio senaste chattsessionerna oavsett frågetyp. Konsekvensen av detta önskemål blev ett empiriskt material av heterogen karaktär. Detta kom att påverka undersökningen, då materialets bredd krävde någon form av inledande strukturering, vilket jag återkommer till. Diskuteras bör därför om ett mer enhetligt material hade bildat en lämpligare grund för min undersökning. Ett exempel på alternativ insamlingsstrategi skulle kunna vara att endast be om chattsessioner som inbegriper fullständiga referenssamtal i en snävare bemärkelse av begreppet,

[59] 19 svenska forskningsbibliotek deltar i Jourhavande bibliotekarie. Från 18 av dessa har jag fått chattsessioner, mellan två och 13 per bibliotek. Då chattsessionerna är anonymiserade och jag fått dem genom samrådsgruppen för Jourhavande bibliotekarie och inte direkt från biblioteken, kan jag inte med säkerhet säga exakt vilka bibliotek som ingår i undersökningen. Påpekas bör dessutom att användarna av tjänsten inte alltid är knutna till det bibliotek som tillhandahåller den. Lista över deltagande bibliotek finns på "Utbredning – Jourhavande bibliotekarie", http://www.bibl.hj.se/jourbibl/utbredning.html, hämtad 2007-04-25.

såsom ’hjälp att lokalisera ett dokument utifrån en sökfråga’.[60] Troligen hade i ett sådant fall en mindre grad av sovring krävts, och kanske hade en större del av materialet kunnat analyseras djupare, än vad som nu var fallet. Emellertid hade ett urval riskerat att ge en förvrängd bild av vad Jourhavande bibliotekarie används till, vilket med utgångspunkt från det material som ingår i denna undersökning uppenbarligen är mer än referenssamtal enligt ovannämnda definition. Många typer av frågor ställs till referensbibliotekarier, både online och i det fysiska biblioteket, vilket bland andra Stephanie Graves och Christina Desai, samt Henry Bankhead betonar.[61]

Utöver önskan att i materialet fånga en så rättvisande bild som möjligt av Jourhavande bibliotekaries verksamhet, fanns ett ytterligare skäl till att efterfråga samtliga typer av frågor, nämligen att jag ville ha ett så obearbetat material som möjligt för mitt utgångsläge. Att efterfråga ett urval hade inneburit att godta ett material som i förväg blivit format av definitioner och kriterier vilka jag som uppsatsförfattare skulle ha saknat insyn i och kontroll över.

Det kanske viktigaste argumentet för mitt val av insamlingsvillkor var slutligen att jag inte på förhand ville styra undersökningen mer än nödvändigt. Innan jag tagit del av materialet och på så sätt bildat en uppfattning om vilka frågor och svar som förekommer i chattsessionerna, borde jag inte låta någon förutfattad mening angående användandet av kunskap i detta sammanhang påverka vilket material jag anser vara relevant.

Tillvägagångssätt för analysen

Här följer en genomgång av de olika steg som analysen är uppbyggd av, och sist en uppställning i punktform.

De första stegen syftar till att strukturera materialet tematiskt, för att ge en tydligare översikt. Inledningsvis kommer jag därför gå igenom samtliga chattsessioner och däri markera förekomsten av två centrala aspekter – problemformulering och återvinningsstrategi. De listade problem-formuleringarna undersöks därefter i nästa steg, med syftet att kunna urskilja mönster och tendenser som kan ligga till grund för skapandet av fråge-kategorier. Målet med det andra steget är att kategorisera chattsessionernas problemformuleringar efter frågetyp. En motsvarande genomgång och kategorisering av återvinningsstrategierna följer därefter i det tredje steget.

[60] Tilläggas bör att en stor del av de chattsessioner som ingår i mitt material inbegriper dokumentsökning i någon form. Alla kan emellertid inte betecknas som begreppstypiska referenssamtal.
[61] Graves, Stephanie och Christina Desai, ”Instruction via chat reference: does co-browse help?” i *Reference services review*, vol. 34 (2006):3, s. 341 Bankhead, Henry, 2004, s. 201-206.

Därefter går analysen över till en mer abstrakt och resonerande del. Med utgångspunkt i de strukturer som de tre första stegen förhoppningsvis har tydliggjort kommer materialet som helhet att undersökas tematiskt utifrån olika aspekter. I fjärde steget undersöks vilka dokumenttyper och resurser som efterfrågas av användaren, och motsvarande, vilka dokumenttyper och resurser som föreslås av bibliotekarien, samt vilka auktoriteter som åberopas. Därefter, i femte steget, genomsöks materialet utifrån en konflikttematik – vilka frågor avfärdas eller besvaras inte, när förekommer missnöje, och var uppstår dissonanser mellan eventuella skilda synsätt? Slutligen försöker jag genom materialet utröna vilka kunskaper som krävs eller förväntas, av användaren och av bibliotekarien, och detta bildar det sjätte steget. Analysen av det empiriska materialet kommer således att utföras enligt följande:

Steg 1: Inledande strukturering av chattsessionerna utifrån förekomsten av problemformulering och återvinningsstrategi.

Steg 2: Problemformuleringarna undersöks, frågekategorier skapas och chatt-sessionerna kategoriseras efter typ av problemformulering (eller fråga).

Steg 3: Återvinningsstrategierna undersöks, kategorier skapas och chatt-sessionerna kategoriseras efter typ av återvinningsstrategi (eller svar).

Steg 4: Tematisk undersökning av förekommande auktoriteter och favoriserade informationsresurser.

Steg 5: Tematisk undersökning av förekommande konflikter och dissonanser i materialet.

Steg 6: Undersökning av användarens och bibliotekariens krävda och förväntade kunskaper utifrån vad som framkommer i materialet.

Analys av chattsessionerna

De följande delarna av uppsatsen ägnas åt analys av materialet. Utdrag ur chattsessionerna kommer att användas för att exemplifiera och styrka resonemang. Chattsessionerna är då numrerade för enklare källkontroll. Materialet i sin helhet finns i uppsatsförfattarens ägo. All anonymisering av materialet är utförd innan jag tagit del av det, och citaten är ordagrant återgivna utifrån mitt källmaterial. Vid behov av förkortning eller förtydligande har detta markerats inom hakparentes.

Steg 1: Inledande strukturering

För att undersöka hur frågor och svar konstitueras i chattsessionerna har jag för detta steg använt två termer lånade från Belkin, Brooks och Daniels. Termerna används i deras undersökning av traditionella referenssamtal som redogörs för i artikeln ”Knowledge elicitation using discourse analysis”. Belkin et al. visar hur referenssamtalen fungerar som en dialog där frågeställaren och informationsexperten förhandlar fram en fråga som motsvarar frågeställarens informationsbehov, och en strategi för återvinnandet av informationsbärande dokument som så väl som möjligt kan tillfredsställa behovet. Frågan och framförhandlandet av den benämner Belkin et al. *problem description*, och strategin för informationsåtervinningen benämns *retrieval strategy*.[62] Jag har för läsvänlighetens skull översatt dessa begrepp till *problemformulering* och *återvinningsstrategi*.

Samtliga chattsessioner innehöll åtminstone en problemformulering, ibland flera (följdfrågor till första frågan eller nya frågor inom samma chattsession). I majoriteten av sessionerna inleddes samtalet med en problemformulering, vilket troligen kan förklaras med inloggningsformulärets uppbyggnad, där användaren uppmanas att formulera sin fråga. Hur inloggningsformuläret ser ut visas i en bilaga till denna uppsats. Emellertid förekom även fall där användaren inledde med en allmän beskrivning av sin situation, för att sedan utveckla en frågeställning, ett exempel på detta återges nedan:

> Utdrag ur chattsession nr. 112
> Användaren: harvardmetoden
> Bibliotekarien: Hej / Hello Användaren!
> Användaren: hej
> Bibliotekarien: Hej, du vill ha information om harvardsystemet, förstår jag?
> Användaren: jag ska använda mig av harvardmetoden då jag skriver en essä
> Bibliotekarien: Okej. Vid vilken högskola/universitet studerar du?
> Användaren: jag har kollat på den beskrivning ni har på bib. hemsida
> Användaren: hv
> Användaren: men jag förstår nog inte riktigt
> Bibliotekarien: Okej. Är det något speciellt som är oklart i beskrivningen som du vill att jag förtydligar?
> Användaren: om jag har använt mig av en bok och en hemsida som källor, hur skriver jag det i texten?
> [...]

I detta fall blir inte frågan ställd förrän i det här återgivna utdragets sista utsaga. Dessförinnan har användaren emellertid angett ämne och användningsområde.

[62] Belkin, Brooks och Daniels, 1987, s. 134.

I många fall utvecklades problemformuleringen i dialog mellan användare och bibliotekarie. Bibliotekarien ställde ofta följdfrågor angående frågeställningens sammanhang, exempelvis vilken typ av uppgift som skulle lösas och inom vilket ämnesområde användaren rörde sig, som i följande exempel:

Utdrag ur chattsession nr. 30
[...]
Användaren: Hur hittar jag en artikel som jag vet titeln på?
Bibliotekarien: Hej, du behöver först och främst veta vilket område artikeln handlar...
Bibliotekarien: därefter kan vi/du bestämma i vilken databas vi ska leta.
Användaren: vetenskap eller psykologi, lite oklar gränsdragning där..
Bibliotekarien: Bra, då kan vi välja en databas utifrån det. Vid vilken högskola läser du?
[...]

Användaren kan vid inloggningen till chattklienten markera vilken användarkategori hon eller han tillhör (se bilaga 1), vilket ofta används av bibliotekarien för att bedöma lämpliga sökstrategier och dokumenttyper. I den nationella Jourhavande bibliotekarie-tjänsten är kategorierna 'student', 'högskole- eller universitetsanställd', eller 'annan'; kategoriindelningen kan dock variera något mellan de lokala tjänsterna. I fallet ovan visste eller förutsatte bibliotekarien att användaren var högskolestuderande (vilken märks i utdragets sista utsaga ovan), men kompletterade bilden av användaren och dennes behov och resurstillgångar genom följdfrågor. Enligt Carol Kuhlthau är en viktig uppgift för bibliotekarien att ta reda på var i informationssökningsprocessen användaren befinner sig: "Process intervention calls för diagnosing the user's stage in the information search process, and identifying points when intervention is most likely to be helpful".[63] Relativt lite av sådan 'diagnostisering' förekom i mitt empiriska material. I vissa fall frågade bibliotekarien hur och var användaren hade sökt tidigare, men dialogens syfte tycktes främst vara att konkret placera in problemformuleringen i ett ämnesområde, och konstatera vilka resurser användaren hade tillgång till.

I de flesta av chattsessionerna förekom även en återvinningsstrategi. Några enstaka samtal avbröts på grund av tekniska problem innan ett svar hade framkommit. I dessa fall skickades ett e-postmeddelande till användaren där bibliotekarien utifrån vad som hunnit framkomma i chatten försökte besvara frågan. I ytterligare ett antal fall besvarades inte frågan då bibliotekarien inte ansåg att den föll inom ramen för Jourhavande bibliotekaries verksamhet. Detta har jag anledning att återkomma till längre fram.

[63] Kuhlthau, 2004, s. 134.

Slutligen förekom frågor av sådan natur att bibliotekarien kunde ge ett direkt svar på dem, främst gällde det biblioteksrutiner så som lånetid, beställningsvillkor, tillgång till elektroniska resurser etcetera. Ett exempel är detta:

> Utdrag ur chattsession nr. 108:
> Användaren: Hej hur vet man om man får låna om sina böcker??
> Bibliotekarien: Hej / Hello Användaren. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you? [automatisk hälsningsfras]
> Bibliotekarien: Böckerna lånas om automatiskt så egentligen behöver du bara vänta på att få ett mail eller brev om att de skall lämnas tillbaka.
> [...]

Chattsessionerna utifrån dessa tämligen vanligt förekommande frågor innehöll alltså ett svar, men man kan argumentera att detta inte kan sägas vara en återvinningsstrategi i begreppets egentliga bemärkelse. Emellertid markerades även dessa direkta svar som en form av återvinningsstrategi. I de chattsessioner där frågan avvisades markerades detta, och fördes till en egen kategori av återvinningsstrategier.

Steg 2: Problemformuleringar

Efter att i närmast föregående steg markerat förekomsten av problem-formuleringar, kommer jag i detta steg genomföra en indelning av dessa i kategorier efter frågetyp. Inledningsvis vill jag därför redogöra för hur formuleringen av dessa kategorier har skett. Två tidigare kategoriseringar av frågor inom referenssamtal har fungerat som inspirationskällor; utförda av Marsteller och Mizzy, respektive av de bibliotek som deltar i Jourhavande bibliotekarie.[64]

I sin analys av interaktionen i virtuella referenstjänster använder Matthew Marsteller och Danianne Mizzy sig av fyra komplexitetsnivåer som användarnas frågeställningar kan placeras in i. Dessa är – i stigande komplexitetsgrad – ”(1) Directional/Policy/Procedure, (2) Known item, (3) Facts/Ready Reference, and (4) Reference”. Marsteller och Mizzys första nivå innefattar frågor om bibliotekets rutiner, den andra nivån innefattar frågor med syfte att lokalisera ett känt dokument. Den tredje nivån består av faktafrågor och andra frågor som ett

[64] Fler exempel på kategoriindelningar står att finna i litteraturen, exempelvis McClures et al. kategorier: ”Bibliographic, Instructional, Literature Search, Other, Out of Scope, Reader’s Advisory, Ready Reference, Research or Subject Request, and Technical”, redovisade i *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*, red. Charles McClure et al., Syracure, N.Y., 2002, s. 24.

direkt svar kan ges på, medan den fjärde nivåns frågor inbegriper informationssökning för att kunna besvaras.[65]

De bibliotek som deltar i Jourhavande bibliotekarie för statistik över frågeställningarna genom kategorierna (1) Referensfråga, (2) Lånefråga, (3) Hänvisningsfråga och (4) Åtkomst elektronisk tjänst. Det är då den bibliotekarie som har deltagit i chattsessionen som direkt efter avslutat samtal kategoriserar frågan.[66] Som referensfråga räknas en frågeställning vars besvarande ”involverar personalens kunskap och användning av en eller flera informationskällor [...]. Instruktioner eller rekommendationer om hur man använder informationskällor räknas också hit.” Hänvisningsfrågor inbegriper ”[l]okalisering, öppettider eller hur man använder bibliotekets utrustning [...]. Frågor som gäller lokalisering av material som redan blivit bibliografiskt belagt [...]. Frågor som inte handlar om bibliotek”. Lånefrågor innefattar frågor om lånekort, omlån, beställningar, köande, fjärrlån etcetera. Åtkomst elektronisk tjänst berör tillgång till bibliotekets elektroniska resurser, bibliotekskataloger och dylikt.[67]

Dessa två sätt att kategorisera frågor – Marsteller och Mizzys respektive Jourhavande bibliotekarie-deltagarnas – ligger relativt nära varandra och delar egenskapen att de i hög grad utgår från bibliotekariens återvinningsstrategi för att kategorisera användarens fråga. En rimlig tolkning av detta är att man från bibliotekariens sida väljer att betrakta referenssamtalet som en dialog där bibliotekarien hjälper användaren att ställa en fråga som motsvarar såväl användarens behov som de informationsresurser som bibliotekarien har till sitt förfogande. Det kan ur ett diskursanalytiskt perspektiv även förstås som en maktutövning, där bibliotekarien styr användaren till lämpliga frågor, det vill säga frågor som accepteras av diskursens regler. Förhandlingen om frågeställningens formulering anknyter bland annat till Robert Taylors teori om *compromised question*, en fråga formulerad utifrån uppfattningen om informationssystemets kapacitet och struktur, och till Carol Kuhlthaus teori om bibliotekariens pedagogiska roll i informationssökningsprocessen.[68] Emellertid är det fullt möjligt att den kategoriindelning som bibliotekarien utför inte stämmer överens med användarens syfte med sin frågeställning.

---

[65] Marsteller, Matthew och Danianne Mizzy, ”Exploring the synchronous digital reference interaction for query types, question negotiation, and patron response” i *Virtual reference services: issues and trends*, red. Stacey Kimmel och Jennifer Heise, Binghamton, N. Y., 2003, s. 154.

[66] Jourhavande bibliotekaries statistik över frågekategoriernas förekomst finns i skrivande stund (2007-04-25) ännu inte tillgänglig, men är under uppbyggnad.

[67] Samrådsgruppen för Jourhavande bibliotekarie, ”Samrådsgruppen: minnesanteckningar från möte på BIBSAM fredagen den 25 augusti”, 2006, s. 2.
http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/JB060825.pdf, hämtad 2007-04-25.

[68] Taylor, 1968, s. 182. Kuhlthau, 2004, s. 107-126.

De två ovanstående kategoriindelningarna är användbara ur ett bibliotekarieperspektiv och ger relevant empiri i frågan om vilka kunskaper som krävs av en bibliotekarie som ska arbeta med onlinereferenstjänster. Utifrån det perspektiv som min undersökning vill anlägga är de emellertid otillräckliga. Det problematiska med indelningarna är i min mening att de kategoriserar hela chattsessionen som en fråga, med utgångspunkt från återvinningsstrategin. Indelningen blir då färgad av bibliotekariens perspektiv snarare än användarens.

Då jag har valt att utföra separata analyser av problemformulering och återvinningsstrategi, kommer kategorierna av problemformuleringar i högre grad utgå från användarens perspektiv, och kategorierna av återvinnings-strategier i högre grad från bibliotekariens. I många fall förekommer dock förhandlingar om såväl problemformulering som återvinningsstrategi. Därför vore det en förenkling att hänföra endera kategoriindelningen till endast den ena av deltagarna i referenssamtalet, då båda dessa agerar inom samma diskurs.

Efter att i analysens första steg markerat problemformuleringar och återvinningsstrategier listade jag enbart problemformuleringarna i kortfattad form i ett eget dokument, med syftet att skapa överblick och göra det lättare att se mönster i materialet. Varje problemformulering analyserades för att definiera vad som efterfrågades, hur det efterfrågades och vilka problemformuleringar som kunde sammanföras och bilda en kategori. Målet med kategoriindelningen var att undersöka vilka frågor som ställdes, eller med en annan formulering, vilka typer av problem som användarna vände sig till Jourhavande bibliotekarie med. Efter en genomgång av materialet, och med utgångspunkt från Marsteller och Mizzys samt Jourhavande bibliotekarie-deltagarnas kategorier, formulerades följande kategorier av problemformuleringar:

Kategorier för problemformuleringar

1. Faktafrågor om biblioteket. Till denna kategori hör frågor om lån, lånekort, biblioteksrutiner etcetera. Frågor av typen ”Har ni boken X inne?” hänförs till kategori 3.
2. Faktafrågor om företeelser utanför biblioteket. För att frågan ska anses tillhöra denna kategori bör ett färdigt svar snarare än sökhjälp efterfrågas. Sökhjälpsfrågor hänförs till kategori 5.
3. Frågor om ett specifikt dokument – hur och var man får tag på det. För att hänföras till denna kategori måste dokumentet – bok, artikel etcetera – vara känt, ämnesvisa sökningar tillhör kategori 5.
4. Frågor om databaser och andra elektroniska resurser – hur man loggar in på proxyserver, vilka databaser som har fulltextartiklar. Dock inte frågor om hur man söker i databasen.
5. Frågor om informationssökning – i kataloger och databaser. Hit räknas såväl sökning utifrån ett specifikt ämne som allmän fråga hur man använder databasen.

(1.) Faktafrågor om biblioteket

Faktafrågor om biblioteket har bildat en kategori på grund av sina särdrag som skiljer dem från övriga faktafrågor, det vill säga frågor som frågeställaren förväntar sig ett korrekt och konkret svar på. Bibliotekarien besitter faktakunskap inom detta område, och behöver därför oftast inte söka svaret från någon yttre källa. Detta är naturligtvis inte alltid fallet – i onlinereferenssamtalen kan bibliotekarien få frågor som rör ett bibliotek som hon eller han aldrig satt sin fot i, än mindre arbetat i.

Frågorna i kategori 1 rörde ofta bibliotekets rutiner och regler. Många av de frågor som föll inom denna kategori skulle kunna placeras i Marsteller och Mizzys kategori *directional/policy/procedure*, det vill säga den kategori som dessa anser vara den minst komplexa.

Exempel på kategori 1:

Utdrag ur chattsession nr. 133

[...]

Användaren: Hej. Jag undrar hur mkt får man betala i böter om man tappat bort en bok??? Hälsningar Användaren

Bibliotekarien: Läser du här vid XXbibliotek?

Användaren: ja
Bibliotekarien: Vi håller på och ändrar reglerna för detta
Användaren: okej??
Bibliotekarien: ett ögonblick!
Bibliotekarien: jag ska höra med en kollega
Användaren: Ja tack!
Bibliotekarien: Än så länge är det ca 600 kr!
Bibliotekarien: Vilket bibliotek lånade du boken på?
Användaren: XX
Bibliotekarien: OK, i nuläget är det som sagt 600 kr, men reglerna kan precis komma att ändras
Bibliotekarien: Är du nöjd med detta svar?
Användaren: Ja jag glömde kvar boken på XX så jag ska dit och leta lite. Men tack så länge!
[...]

Det kan verka förvånande att denna typ av frågor ställdes till en onlinereferenstjänst. Troligen kan det förklaras på samma sätt som varför den utbildade bibliotekarien i referensdisken på biblioteket kan få frågor som enligt strikt bibliotekshierarki borde ha ställts till assistenten i lånedisken. Användarna gör inte distinktioner mellan olika bibliotekarieuppgifter, utan använder referensdisken eller Jourhavande bibliotekarie-tjänsten för att tala med en bibliotekarie, och ställa de frågor som bibliotekarien antas kunna besvara.

Vissa onlinereferenstjänster uttrycker explicit vilka typer av frågor de inte tar emot, Jana Ronan Smith tar som exempel upp University of Tennessees tjänst *AskUsNow!*, som hänvisar lånefrågor till bibliotekets utlåningsavdelning, och *Live Librarian* vid Suffolk Countys folkbibliotek, som inte tillhandahåller teknisk support.[69] På Jourhavande bibliotekaries startsida uttrycks emellertid inga begränsningar för vilka frågor som får ställas.

(2.) Faktafrågor om företeelser utanför biblioteket

Övriga faktafrågor som ställdes inom ramen för onlinereferenssamtalen rörde ofta akademiska områden. Frågor om högskoleutbildningar förekom, och om hur man avgör om en text är vetenskaplig. Mycket vanligt inom denna kategori var frågor om hur referenser i en uppsats ska utformas. Att de akademiska faktafrågorna var dominerande har med all sannolikhet sin grund i att Jourhavande bibliotekarie främst vänder sig till högskolestuderande och -forskare, även om frågor från övriga allmänheten förekommer (sporadiskt åtminstone i detta material). Folkbibliotekens systertjänst *Fråga biblioteket* har

[69] Smith, Jana Ronan,*Chat reference: a guide to live virtual reference services*, Westport, Conn., 2003, s. 128.

troligen en annorlunda sammansättning av faktafrågor, vilket dock inte behandlas vidare i denna uppsats.

Exempel på kategori 2:

Utdrag ur chattsession nr. 52
[...]
Användaren: Hej. Undrar bara om Peer Reviewed betyder fulltext? Mvh/Användaren
Bibliotekarien: Hej Användaren! Peer reviewed betyder att texten är vetenskapligt granskad av ett råd av forskare.
Användaren: ja just det, då förstår vi.
Användaren: tack
Bibliotekarien: ok, tack och hejdå

I fallet ovan var användaren och bibliotekarien överens om att frågan var en faktafråga, och den besvarades med ett direkt och konkret svar utan vidare hänvisning.

En annan typ av faktafrågor kom från användare som ville att bibliotekarien skulle servera dem färdiga svar på de forskningsfrågor de hade. Att dessa frågor ställdes beror troligen på en uppfattning om vad referenstjänsten är till för, som skiljer sig från bibliotekariernas uppfattning. Från referensbibliotekariens sida är den hjälp som erbjuds vid skolarbetsuppgifter och liknande, att visa hur användaren själv kan söka svar på frågan. När det gäller denna typ av frågor kan det uppstå en förhandling om svarets form, då användaren efterfrågar ett direkt svar och bibliotekarien vill ge hjälp till självhjälp. Gränsen mellan att instruera och att servera svaret är dock inte alltid skarp, vilket jag återkommer till i avsnittet om återvinningsstrategier.

(3.) Frågor om ett specifikt dokument

Frågor i denna kategori rörde lokalisering av, tillgång till och andra frågor kring ett dokument som redan är känt av användaren. I vissa fall behövde användaren få reda på vilka resurser (kataloger, databaser) hon eller han kan söka i, i andra fall hade användaren redan utfört en sökning men av någon anledning inte kunnat lokalisera dokumentet.

Exempel på kategori 3:

Utdrag ur chattsession nr. 103
Användaren: HEJ Skrev ut denna art för ett par dag sedan och kan inte hitta den igen, finns det ngn ffekter av samtalsgrupper vid rehabilitering av geriatriska post stroke patienterväg?
[...]
Bibliotekarien: Kom du ihåg vilken databas du sökte i?

Bibliotekarien: Jag gjorde en chansning och sökte på post stroke i Swemed+ och där fanns artikeln.

Användaren: der var nog vård i nordenLindberg, Judith Löök, Johan. Nurcing Science(2003) Effekter av samtalsgrupper vid rehabilitering av geriatriska post stroke patienter

Bibliotekarien: Vård i Norden 2003:23:39-44

Användaren: jaha har sökt där med men såg den inte försöker igen

[...]

I fallet ovan söktes dokumentet via en databas. De flesta specifika dokument som användarna behövde lokalisera eller få tillgång till var artiklar i elektronisk form, men även e-böcker, tryckta artiklar och monografier söktes. När det gällde elektroniskt material i databaser var ett ytterligare problem att få tillgång till dokument i fulltext, då detta är beroende av hur bibliotekens avtal med tillhandahållare av databaser är utformade. I många fall kombinerades därför problemformuleringar inom kategori 3 med frågor om e-resurser, kategori 4.

(4.) Frågor om databaser och andra elektroniska resurser

En stor del av det material som forskningsbibliotek idag tillhandahåller är elektroniska dokument; e-böcker, e-tidskrifter, onlinereferensmaterial och databaser. Detta material köps eller abonneras ofta under avtal som styr hur det får användas, var och av vem. Tillgången till universitets- och högskole-bibliotekens elektroniska resurser är därför ofta begränsat till studenter och forskare knutna till det specifika lärosätet, vilket exempelvis kan kontrolleras genom inloggning.

Många av frågorna inom kategori 4 handlade om tillgång till material som användaren kunde söka fram i en databas men inte hade möjlighet att se i fulltext, ibland beroende på avtalsbegränsningar, ibland på felaktiga inställningar, inloggningsproblem etcetera.

Exempel på kategori 4:

Utdrag ur chattsession nr. 32

Användaren: Hej, jag kommer inte åt IEEE databasen genom hemsidan, trycker man på länken kommer ingen sida upp. Det har varit så här i flera dagar förutom runt 40min igår (innan det slutade funka igen).

Bibliotekarien: Hej / Hello Användaren. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you?

Bibliotekarien: hej jag har läst din fråga.

Användaren: Jag, händer ingenting när jag tryckr på länken [länk]

Bibliotekarien: Jag vet inte om annat än att en kollega sa att det var oerhört segt imorse

Bibliotekarien: Jag kan gå in och kolla nu, men jag tror ju att det är som du säger dvs det går inte att komma in och att det beror på att det är ”fullt” [...]

I detta fall var det åtkomsten till databasen i sig som utgjorde problemet. Troligen rörde det sig om en databas där avtalet gällde ett begränsat antal samtidiga inloggningar. Ett annat vanligt problem med åtkomst till databaser var att användaren inte lyckades logga in, på grund av exempelvis lösenordsproblem.

(5.) Frågor om informationssökning

Denna kategori utgjordes av begreppstypiska referensfrågor, definierade i linje med Jourhavande bibliotekarie-deltagarnas kategori 1 (se ovan s. 34). För att en problemformulering skulle placeras inom denna kategori krävdes att användaren ville ha hjälp att söka information inom något område. Den information som söktes kunde vara begränsad utifrån ämne, disciplin, vetenskaplighet eller dokumentformat. Även frågor om informationssökning i sig, exempelvis hur man söker i en specifik databas, fördes till denna kategori.

Exempel på kategori 5:

Utdrag ur chattsession nr. 7

Användaren: Jag letar efter litteratur om fördelar och nackdelar med att använda läroböcker i skolan mot att använda eget material. Var hittar jag det?
Bibliotekarien: Hej välkommen!
Användaren: tack :)
Bibliotekarien: Har du provat att söka i [högskolans bibliotekskatalog]?
[...]
Bibliotekarien: har du [högskolans bibliotekskatalog] framför dig nu?
Användaren: ja
Bibliotekarien: ok vi testar att söka på läromedel
Användaren: ok
Bibliotekarien: som du ser ger det många träffar och vi får även upp läromedel.
Bibliotekarien: ska vi se vad vi kan besgränsa sökningen med
Användaren: ja, går det att begränsa lite?
[...]

Liksom i exemplet ovan var en vanlig utgångspunkt för frågor inom denna kategori hur man ska gå till väga för att finna information. Användaren ville ofta ha förslag på resurser (kataloger, databaser) och hjälp att utforma söksyntaxen.

I de flesta fall var det som efterfrågades en ingång till forskningsfältet eller ämnesområdet snarare än en uttömmande sökning. Detta verkade understödjas av bibliotekarierna, som många gånger avslutade chattsessionen i detta tidiga stadium, med en uppmaning till användaren att återkomma vid behov. En tänkbar anledning till detta var att båda deltagarna i chatten ville undvika att uppehålla den andre i vad som upplevdes vara ett tidskrävande samtal.

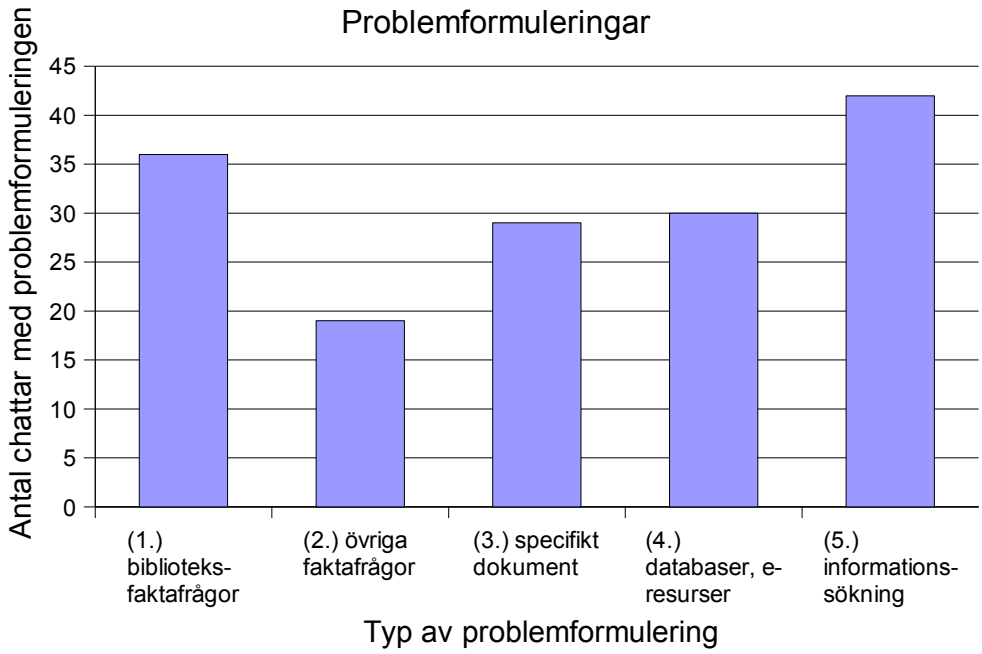


Diagram 1: Antal förekomster i chattsessionerna av de olika kategorierna problem-formuleringar.

I de 139 chattsessionerna markerades totalt 156 problemformuleringar. I 16 av chattsessionerna förekom mer än en kategori av problemformulering (två kategorier i 15 fall, och tre kategorier i ett fall). I de chattsessioner där flera frågor inom samma problemformuleringskategori ställts, har denna kategori endast markerats en gång.

Den kategori av problemformuleringar som var vanligast förekommande var kategori 5, informationssökning, vilken markerades 42 gånger (motsvarande ungefär 26,9 procent av chattsessionerna). Med utgångspunkten att problem inom denna kategori var vad Jourhavande bibliotekarie hade till syfte att bistå med hjälp till,[70] kan en dryg fjärdedel av chattsessionerna emellertid betraktas som en oväntat liten del.

[70] Vilket uttrycks i ”Jourhavande bibliotekarie: projektets slutrapport”, 2004, s. 4 f.

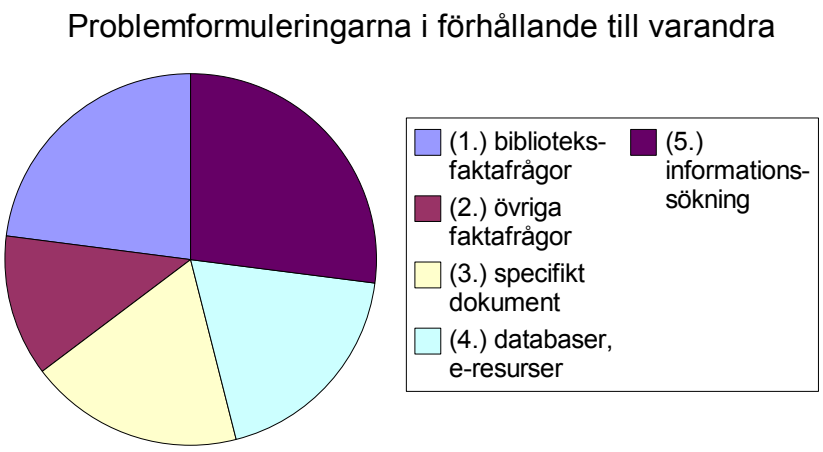


Diagram 2: Andel av problemformuleringarna som föll inom respektive kategori.

Faktafrågor utgjorde totalt drygt en tredjedel av problemformuleringarna, biblioteksfaktafrågor förekom dubbelt så många gånger som övriga faktafrågor (36 respektive 19 markeringar, eller 23,1 procent respektive 12,2 procent).

I en femtedel av fallen (29 markeringar, 18,5 procent) rörde frågan ett specifikt dokument, och ytterligare en femtedel (30 markeringar, 19,2 procent) handlade om tillgång och åtkomst till elektroniska resurser.

Vid jämförelse med tidigare undersökningar av typer av frågor som ställs till referenstjänster kan både likheter och skillnader konstateras. Marsteller och Mizzys undersökning visade ett resultat där hela 34 procent av frågorna föll inom kategorin *directional/policy/procedure* (i min undersökning närmast motsvarad av biblioteksfaktafrågor), 19 procent inom *facts/ready reference* (närmast jämförbar med övriga faktafrågor), 28 procent inom *known item* (specifikt dokument) och endast 19 procent inom *reference* (informations-sökning).[71] Ingen motsvarande kategori för min kategori 4, tillgång och åtkomst till elektroniska resurser, fanns i Marsteller och Mizzys studie. Det förefaller som att referensfrågor förekommer oftare inom ramen för Jourhavande bibliotekarie, än inom den referenstjänst som dessa två forskare granskade (ett amerikanskt forskningsbiblioteks onlinereferenstjänst). I övrigt är förhållandena mellan de olika kategorierna någorlunda överensstämmande, om hänsyn tas till att Marsteller och Mizzys studie inte innefattade någon kategori behandlande elektroniska resurser.

Joseph Straws undersökning av ett amerikanskt universitetsbiblioteks referenstjänst delade in chattfrågorna i endast två kategorier – ”general

[71] Marsteller och Mizzy, 2003, s. 157.

reference questions" respektive "questions about a known resource or service". Allmänna referensfrågor uppgick då till 47 procent av frågorna, och frågor om kända resurser till 53 procent.[72] Till kända resurser räknar Straw även biblioteksfrågor, om de rör en av användaren känd tjänst, policy eller placering.[73] Resultaten av Straws studie är svåra att jämföra med de som framkommit i denna uppsats. Påpekas kan att min kategori 3, specifikt dokument, förekommer betydligt mer sällan i materialet än kategori 5, informationssökning (motsvarande allmän referensfråga). Om man emellertid räknar samman kategori 3 och kategori 4, elektroniska resurser, som frågor om kända resurser, blir denna kategori totalt sett vanligare förekommande i mitt material än de allmänna referensfrågorna. Då en så stor del av problemformuleringarna i min undersökning utgörs av faktafrågor, förefaller dock jämförelsen fortfarande något tveksam. Straws resultat tas därför upp här för att stå för sig själva, snarare än att bekräfta eller motsäga mina resultat.

De problemformuleringar som användarna framställer inom ramen för Jourhavande bibliotekarie uppvisade stor spridning, vilket jag strävat efter att tydliggöra ovan. Jag kommer längre fram i uppsatsen, i avsnittet om krävda och förväntade kunskaper, diskutera hur problemformuleringarna kan kopplas till olika typer av informationsbehov, och hur de ger ledtrådar till bilden av vilka kunskaper bibliotekarier besitter. Dessförinnan vill jag emellertid undersöka referenssamtalet från några andra perspektiv, närmast utifrån de strategier som tillämpas för att söka, lokalisera och tillgängliggöra den information som efterfrågas.

Steg 3: Återvinningsstrategier

För att definiera kategorier för återvinningsstrategier – eller bibliotekariens svar – bör en uppdelning göras mellan information och instruktion. Tillhandahåller bibliotekarien det färdiga svaret på en fråga, eller får användaren instruktioner kring hur hon eller han själv ska finna svaret? Stephanie Graves och Christina Desai definierar i "Instruction via chat reference: does co-browse help?" (2006) fem metoder som bibliotekarien kan använda för att instruera användaren. Dessa metoder bildar grunden för den kategoriindelning av återvinningsstrategier som användes i min analys. Kategorierna beskrivs här nedan, där Graves och Desais ursprungliga termer är de kursiverade begreppen inom parentes, vilka jag försökt översätta på ett så tydligt sätt som möjligt:

[72] Straw, Joseph, "Expecting the stars but getting the moon: negotiating around patron expectations in the digital reference environment" i *The virtual reference experience: integrating theory into practice*, red. R. David Lankes et al., (The virtual reference desk series), New York, 2004, s. 93, 96.
[73] Straw, 2004, s. 99.

Kategorier för återvinningsstrategier

(1.) Instruktionsmodell (*Modeling*): innebär att ge all instruktion på en gång, exempelvis att förklara hur informationssökning går till från början till slut innan användaren börjar söka. Metoden skapar överblick men kan vara problematisk om användaren inte kan följa med i resonemanget.

(2.) Resursförslag (*Resource suggestion*): är att föreslå användaren lämpliga informationsresurser (databaser, bibliotekskataloger, uppslagsverk etcetera).

(3.) Söktermsförslag (*Terms suggestion*): innebär att bistå med sökhjälp i form av tips på ämnesord, förklaring av söksyntax och dylikt.

(4.) Stegvis instruktion (*Leading*): till skillnad från modeling innebär leading att bibliotekarien förklarar sökprocessen steg för steg, exempelvis genom co-browsing (gemensam webbläsaranvändning) eller stegvisa instruktioner.

(5.) Konceptförklaring (*Lessons*): syftar på att förklara vetenskapliga eller biblioteksmässiga begrepp och koncept för användaren, om de behövs för att utföra eller förstå sökningen. Ett exempel är att förklara vad peer-review innebär om användaren söker vetenskapligt material.[74]

Dessa kategorier ansåg jag vara användbara för min undersökning, emellertid behövde de kompletteras med kategorier för chattsessioner där ingen pedagogisk instruktion ägde rum:

(6.) Direkt svar från bibliotekarien: bibliotekarien gav ett färdigt svar på frågan utifrån sin egen kunskap.

(7.) Avvisad fråga: problemformuleringen behandlades varken med information eller instruktion. Användaren kunde uppmanas att vända sig till någon annan instans för att få svar på sin fråga, utan att bibliotekarien gjort någon ansats att söka svaret.

(8.) Teknikproblem: här markerades när tekniska problem (främst problem med chattprogrammet och dess co-browsingfunktion) leder till att bibliotekarien blir tvungen att ändra strategi för informationsåtervinning. Detta ska inte förstås som en svarskategori, men jag ansåg det vara av värde att markera situationer där tekniken påverkat återvinningsstrategin.

[74] Graves och Desai, 2006, s. 344 f.

I samma chattsession kunde flera återvinningsstrategier förekomma. Bibliotekarien kunde föreslå en databas (kategori 2), och sedan gemensamt söka i den med användaren (kategori 4). I chattsessioner där detta förekom har samtliga använda kategorier (i detta fall alltså kategori 2 och 4) markerats. Däremot har jag valt att endast markera varje typ av återvinningsstrategi en gång per chattsession. I ett hypotetiskt fall där bibliotekarien föreslagit flera olika söktermer har kategori 3, söktermsförslag, alltså endast markerats en gång.

Resultat

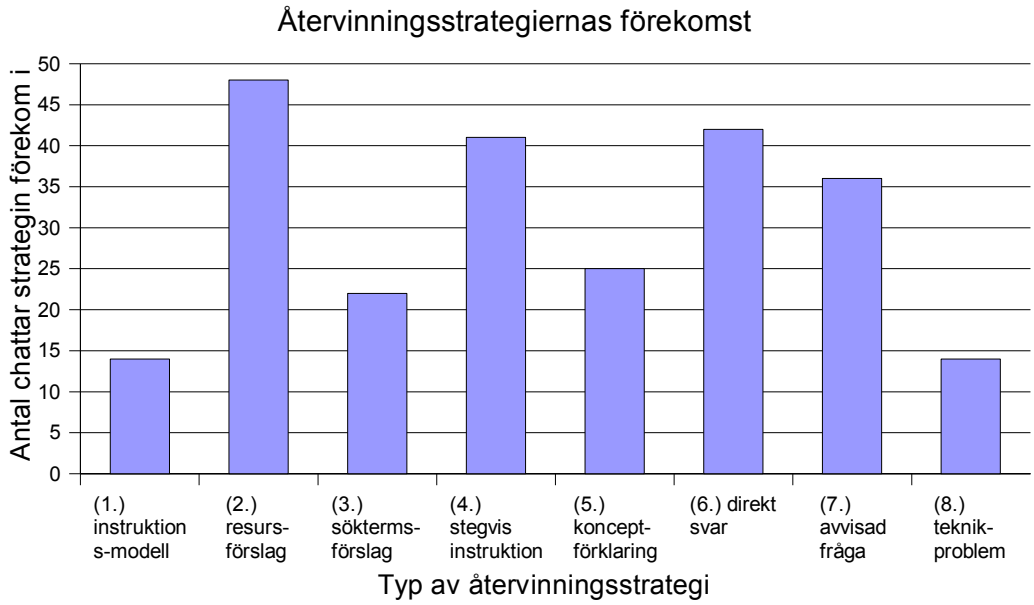


Diagram 3: Antal förekomster i chattsessionerna av de olika kategorierna återvinnings-strategier.

I de 139 chattsessionerna markerades totalt 242 återvinningsstrategier, vilket ger ett genomsnitt på cirka 1,74 återvinningsstrategier per chattsession. Detta är emellertid inräknat kategori 7 och 8 (avvisad fråga respektive teknikproblem), som inte kan betecknas som återvinningsstrategier. Om dessa två kategorier räknas bort förekommer 192 återvinningsstrategier. Delat på de chattsessioner som inte inbegrep avvisade frågor (139 – 36 = 103 chattsessioner) motsvarar det cirka 1,86 återvinningsstrategier per chattsession.

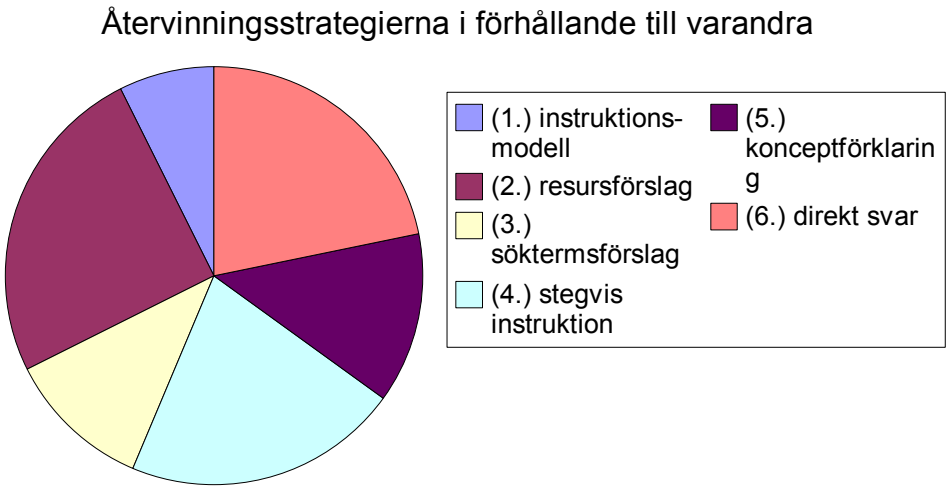


Diagram 4: Andel återvinningsstrategier som föll inom respektive kategori.

Den vanligast förekommande återvinningsstrategin var kategori 2, resursförslag, med 48 markerade förekomster i chattsessionerna. Denna strategi förekom mycket ofta tillsammans med andra återvinningsstrategier, ofta som den först förekommande strategin. Bibliotekarien inledde sökprocessen med att föreslå databaser, bibliotekskataloger eller söktjänster som kunde vara användbara för problemet i fråga, som i nedanstående exempel.

Utdrag ur chattsession nr. 10

Användaren: Hejsan! jag har en liten snabb fråga: Vilken genre är boken ”min morbror trollkarlen” skriven i?

[...]

Bibliotekarien: Det var faktiskt inte en helt enkel fråga...

Användaren: okej...

Bibliotekarien: Du får nog börja med att beskriva för mig vad det är för bok, vad den handlar om

Bibliotekarien: jag kom på att det var en av narniaböckerna...

Användaren: Okej, ehm... Det är en bok som handlar om en pojke som heter Digory, han blir skickad till en annan värld. Där träffar han en ond häxa, och sen så åker de två till en annan värld. Där så finns det ett lejon som skapar en ny värld där... Väldigt kortfattat men ungefär så?

Användaren: aa, precis

Användaren: den första

[...]

Bibliotekarien: vi skulle kunna gå in på Barnboksinstitutets hemsida, för de säger nog något om genre också ett ögonblick ska jag göra så att vi ser samma skärm

Bibliotekarien: ser du deras startsida nu?

Användaren: aaa

Bibliotekarien: om du går in i deras katalog Elsa

[...]

Bibliotekarien valde här Svenska Barnboksinstitutets katalog Elsa som resursförslag, för att få information om genren på en skönlitterär bok.

Näst vanligast var kategori 6, direkt svar, med 42 förekomster, tätt följd av kategori 4, stegvis instruktion, som förekom i 41 av chattsessionerna. Det var följaktligen ungefär lika vanligt att bibliotekarien gav en mer ingående instruktion till hur användaren själv ska finna ett svar, som att bibliotekarien besvarade en fråga med konkret information. Om kategori 1, instruktions-modell, räknas samman med kategori 4, så uppgår den sammanlagda förekomsten av instruktion som återvinningsstrategi till 55. Detta innebär att instruktion förekom i drygt hälften av de chattsessioner vars frågor inte avvisas (endast i ett fall förekom både kategori 1 och 4 i samma chattsession). Nedanstående utdrag ger exempel på kategori 1, där hela sökinstruktionen gavs i ett svep.

Utdrag ur chattsession nr. 37

Användaren: Vart går jag in för att söka vetenskaplig artikel om reumatoid artrit.
[...]
Bibliotekarien: Hej, skall artikeln vara på svenska eller på engelska ?
Bibliotekarien: Är du med ännu ?
Användaren: Men är inte alla vetenskapliga arttiklar på engelska
Användaren:
Bibliotekarien: det finns nog även på svenska, t ex i Läkartidningen. Gå till Samsök, välj Metasearch, i vänsterkolumn välj kategori Medicin... och gör en sökning i Pubmed, sökorden ’rheumatoid arthrit*’. Du borde hitta en hel del.
[...]

Denna form av instruktion kan jämföras med kategori 4, stegvis instruktion, där bibliotekarien följde med användaren genom sökprocessen, som i detta exempel.

Utdrag ur chattsession nr. 45

Användaren: Hej! Jag vill hitta en databas där jag kan söka publikationer som använder en viss referens. Jag vill alltså finna artiklar som refererar till en viss artikel. Vilka databaser finns det som kan göra detta?
[...]
Bibliotekarien: Har du kikat på Web of science eller Scopus?
Användaren: nej, men nu klingar det
Användaren: jag har varit på dem innan...
Användaren: finns det mer?
Bibliotekarien: Är det något särskilt ämnesområde?
Bibliotekarien: Ska vi titta på en referens tillsammans?
Användaren: arbetsorganisation, ledarskap, produktionssystem... o dyl
Användaren: ja det kan vi göra
Bibliotekarien: Jag öppnar samsökningen, häng kvar
[...]
Bibliotekarien: Ska vi börja med Web of Science?

Användaren: ja
[URL]
[URL]
Bibliotekarien: Här måste du logga in
Användaren: ja
[URL]
Bibliotekarien: Vi kan ta bort Arts...
Bibliotekarien: Du kan skriva in artikelns titel i Quick search
[URL]
Användaren: undrar om det sökte på hela meningen?
Bibliotekarien: Hmmm vi borde nog gjort en mer specifik sökning
[...]
Bibliotekarien: I Cited reference så kan man söka på en viss författare för att se var han/hon har citerats
Användaren: vart ska jag skriva författarna?
Bibliotekarien: Om du skriver in artikelförfattarens namn som au=NAMN
Bibliotekarien: sedan AND och TI=artikeltitel
Användaren: vi kan ta and och plocka från search history?
Bibliotekarien: ja
[URL]
Bibliotekarien: då tar vi search först
[...]

När stegvis instruktion användes kunde användaren ställa frågor som uppkom under sökprocessen, och bibliotekarien kunde föreslå nya sökstrategier vid behov.

Söktermsförslag, kategori 3, förekom i 22 chattsessioner, ofta men inte alltid i samband med resursförslag. Söktermsförslag kunde även ges som hjälp att använda en specifik databas eller katalog. Denna specifika resurs kunde då vara utgångspunkten för problemformuleringen, om användaren hade problem att använda resursen. Bibliotekarien fungerade som tolk eller mellanhand mellan användare och system genom att omformulera sökfrågor till ämnesord – eller genom att anpassa användarens söktermer till kontrollerade ämnesord. Emellertid gavs användarna inga ytterligare kunskaper angående ämnesord utöver de situationsspecifika – i mitt empiriska material förekom inga referenssamtal där bibliotekarien visade användaren Svenska ämnesords-databasen, MeSH eller liknande resurser. Materialet är alltför begränsat i omfång för att några säkra slutsatser ska kunna dras, dock tycks det som att ämnesordsresurser används i relativt låg grad i referenssamtalen. En tänkbar anledning till detta kan vara en syn på kontrollerade ämnesord som en angelägenhet för bibliotekarier, medan användare vill – eller antas vilja – kunna söka med fri vokabulär på naturligt språk, eftersom de är vana vid detta från internetsökmotorer.

I 25 chattsessioner (ungefär 18 procent) förekom kategori 6, konceptförklaring. I några av dessa fall användes förklaringen av konceptet som svar på frågeställningen, medan förklaringen oftast integrerades i sökprocessen, för att tydliggöra för användaren hur strategin påverkades av konceptet.

Steg 4: Auktoriteter

I detta och följande steg av analysen kommer inga kvantitativa mätningar att redovisas. Undersökningsprocessen blir med nödvändighet mer tolkande, då det som ska granskas i dessa två analyssteg ofta är indirekt uttryckt. Tolkningarna kommer att styrkas genom citat ur det empiriska materialet, men de tendenser som behandlas kan inte anses vara generellt applicerbara, på grund av materialets begränsade omfång. Grunden för urvalet av tendenser för tolkning har varit att dessa befunnits vara intressanta att diskutera utifrån uppsatsens perspektiv.

Användandet av begreppet auktoritet i föreliggande analys

Materialet kommer i detta steg att genomsökas efter förekomsten av auktoriteter. Detta innefattar inte endast individer med auktoritet, utan även resurser som betraktas som generellt tillförlitliga, som efterfrågas och rekommenderas. Här undersöks även vilka informationstyper som efterfrågas och rekommenderas – med avseende på sådana faktorer som form, omfång, nivå och språk.

I artikeln ”Bibliographic instruction and cognitive authority” definierar Patrick Wilson två skilda former av auktoritet:

> One is cognitive or epistemic authority, the authority based on claims to special knowledge. The other is administrative or ’performatory’ authority, the authority one has by virtue of occupying a position that empowers one to command or sanction or forbid others to do things. Cognitive authorities are authorities *on* something – e.g., insects or Buddhist logic. Administrative or performatory authorities are not authorities on anything; rather, they are authorized to do or command or forbid something [...].[75]

I denna analys undersöks främst förekomsten av kognitiv auktoritet, även om bibliotekariens kontroll över chattsessionen ger henne eller honom ett visst utrymme att agera som administrativ auktoritet – tydligast genom att koppla bort användaren från chatten.

Som tidigare nämnts i teoriavsnittet, under delrubriken *Det didaktiska kontra det liberala biblioteket*, har bibliotekarien enligt Patrick Wilson möjlighet att agera auktoritativt kunskapsmässigt (kognitivt) om hon eller han

[75] Wilson, 1991, s. 259 f.

har ett didaktiskt perspektiv på bibliotekets roll. Det didaktiska biblioteket som institution fungerar som auktoritet i fråga om urval och värdering av information och kunskap. Detta innebär ett ansvar hos bibliotekarien att inte enbart tillhandahålla information efter användarens önskemål, utan att bedöma och välja vilken information som är mest värdefull och tillförlitlig i den aktuella söksituationen.[76]

Med en sådan utgångspunkt är bibliotekariens auktoritativa position inget som behöver förhandlas fram av den enskilda bibliotekarien i referenssamtalet, utan något som är grundlagt redan vid samtalets inledning, genom bibliotekets institutionella auktoritet.

Tendenser

En auktoritetsaspekt som jag fann intressant att granska var i vilka sammanhang bibliotekarier fungerar som auktoriteter. I det empiriska material som ligger till grund för denna undersökning fann jag flera exempel på sådana sammanhang. Användarna ställde ofta frågor till bibliotekarien som auktoritet, det vill säga förväntade sig att bibliotekarien skulle kunna besvara frågan, och visade tilltro till svaret. Wilson påpekar att kognitiv auktoritet existerar genom andras uppfattning: ”cognitive authority is a matter of social perception and recognition. It is not what you ’really’ know but what others think that you know that gives you authority; you get cognitive authority by getting others to think that you know things.”[77]

Från uppsatsens diskursanalytiska perspektiv är det också värt att påpeka att språket – både som system och de konkreta utsagorna – används för att uttrycka auktoritet. Redan genom att referenssamtalet inleds markeras användaren som ovetande, behövande, frågande, och bibliotekarien som vetande, hjälpande, svarande.

Att bibliotekarien ansågs vara en auktoritet inom informationssöknings-området var kanhända ett väntat resultat. Bibliotekarien intog i referenssamtalen också en auktoritativ position inom detta område, undervisade och förklarade informationssökning utifrån en medveten expertisroll. Användaren kunde förhålla sig till detta på olika sätt; genom att försöka visa sina kunskaper och visa sig kompetent inom informationssökning, genom att positionera sig som någon som befann sig utanför informationssökningsdiskursen och därför inte behövde djupare insikt i dessa kunskaper, eller genom att nedvärdera sin informationssökningsförmåga och placera sig under bibliotekarien hierarkiskt.

[76] Wilson, 1983, s. 188-191.
[77] Wilson, 1991, s. 260.

Nedanstående exempel visar hur den sistnämnda strategin användes av en användare gentemot en bibliotekarie som auktoritet.

Utdrag ur chattsession nr. 36
[...]
Bibliotekarien: Hej Användaren Ser du vår hemsida?
Användaren: Ja, jag ser er hemsida. Men är dålig på att veta hur jag ska söka för att hitta något bra
[URL]
Bibliotekarien: Du kan börja genom att söka i vår bibliotekskatalog
Användaren: Det har jag redan gjort. Utan speciellt lyckat resultat
Bibliotekarien: Har du trunkerat dina sökningar?
Användaren: Nej det har jag inte gjort. Är ingen trunkeringsmästare heller
[...]

I detta utdrag framgår tydligt hur användaren genom att uttrycka förringande omdömen om sin egen informationssökningskompetens förtydligade och förstärkte sitt upplevda behov av sökhjälp.

Undantag från denna statusfördelning förekom dock – i sammanhang där användaren hade ämneskunskaper som bibliotekarien saknade kunde detta påverka auktoritetshierarkin även i informationssökningen. Bibliotekarien intog då en ödmjukare position i förhållande till användaren, frågade om råd och bad om ursäkt för sin bristande ämneskompetens. Detta visas i nedanstående exempel, där användaren saknar tillgång till databaserna, men är mer insatt än bibliotekarien i ämnesområdets informationsresurser.

Utdrag ur chattsession nr. 8
[...]
Användaren: svensk juristtidning finns inte under rättsbanken
Användaren: men går att komma in i via karnov [...]
Bibliotekarien: nu är jag inne i karnov!
Användaren: ok
Användaren: finns länk?
Bibliotekarien: men ärligt talat har jag aldrig sökt i den databasen hihi [...]
Bibliotekarien: men jag testar med karnov igen då, kanske bara jag som inte fattade...
Användaren: ok tack :)
Användaren: där ska finnas länk på vänstra sidan...myndigheter och doktrin/publikationer
Bibliotekarien: HA! Jag gjorde det!!!
Bibliotekarien: hittade alltså
Användaren: ahhhhh
Användaren: :)
Användaren: kanon!!!!
Användaren: duktig du :)
Bibliotekarien: fniss, tack :)
[...]

Användaren kunde förhålla sig till denna hierarkiförskjutning genom att positionera sig över bibliotekarien och visa detta genom att bedöma bibliotekariens förmåga (som ovan, där användaren berömmer bibliotekarien när denna utfört en framgångrik sökning), eller genom att försöka skapa jämvikt i statusfördelningen genom att ifrågasätta sin egen förmåga/kunskaper.

Även i sammanhang som rörde utformandet av referenser i vetenskaplig text (exempelvis: ”Hur hänvisar jag till en muntlig källa enligt Harvardsystemet?”) ansågs bibliotekarier vara auktoriteter. Bibliotekarien valde emellertid ofta att hänvisa till källor utanför sig själv i dessa frågor, i många fall till dokument om uppsatsskrivande och referensutformning som fanns publicerade på bibliotekens egna hemsidor.

Vid faktafrågor om biblioteksföreteelser betraktades bibliotekarien av naturliga skäl som en auktoritet, men detta gällde även när det framgått att bibliotekarien tillhörde ett annat bibliotek än det frågan gällde. Bibliotekarien förväntades med andra ord ha kunskap om biblioteksrutiner både generellt och lokalt/specifikt. Rimligen har användaren gått in på Jourhavande bibliotekarie via en länk på sitt lokala biblioteks hemsida, och förväntar sig därför kontakt med detta bibliotek, snarare än en nationell tjänst utan insyn i rutiner eller tillgång till system på lokal nivå.

Vilka resurser som betraktades som auktoriteter varierade något utifrån bibliotekariens bild av användaren. Bibliotekarien rekommenderade hellre generella än specialiserade databaser, och hellre vetenskapligt granskade källor än wiki-resurser (redigerbara av allmänheten). Det förekom även att bibliotekarien hänvisade användare till icke-akademiska resurser som exempelvis Google eller Länkskafferiet, särskilt om användaren studerade på gymnasienivå, vilket var fallet i några av chattsessionerna.

Nationalencyklopedin var det överlägset vanligaste uppslagsverket som efterfrågades och rekommenderades; Bartleby och Encyclopedia Britannica förekom enstaka gånger. De databaser och söktjänster som främst rekommenderades var Artikelsök (för svenska artiklar oavsett ämne) och Samsök, och inom sina ämnesområden Pubmed (medicin), Cinahl (vård), IEEE Xplore (elektronik och datavetenskap), och ERIC (pedagogik). Web of Science och Scopus rekommenderades för citerings- och refereringssökningar.

Många användare efterfrågade material på svenska. Ett annat vanligt önskemål var vetenskapligt granskat material; peer review-tidskrifter och vetenskapliga artiklar. Avhandlingar som materialkategori efterfrågades av några användare.

Många gånger efterfrågades specifikt att materialet skulle vara elektroniskt, tillgängligt online i fulltext. I somliga fall berodde detta på tidspress – materialet kunde behövas till ett arbete som skulle lämnas in dagen därpå, i andra fall på att användaren studerade på distans och inte hade möjlighet att besöka det fysiska biblioteket. Bibliotekarien ville emellertid ofta rekommendera det tryckta material – monografier och tryckta tidskrifter – som biblioteket tillhandahöll.

Diskussion

En central aspekt av informationskompetens är förmågan att kritiskt evaluera informationskällor, och bibliotekarier har ofta tagit det på sitt ansvar att undervisa i denna förmåga. Finns det spår av denna strävan att skola in användare mot kvalitativa resurser i referenssamtalen? Skiljer sig användarnas syn från bibliotekariernas i värderingen av informationsresurserna?

Generellt sett uttrycktes samsyn mellan bibliotekarier och användare i frågan om auktoritativa källor. Användarna accepterade oftast bibliotekariens resursförslag utan ifrågasättande. Ur motsatt perspektiv förekom det att bibliotekarien ville komplettera användarens dittills nyttjade resurser med ytterligare källor, vilket i vissa fall gav intryck av en mer kritisk syn på informationsresurserna än vad användaren hade. Som nämnts ovan föredrog användaren ofta elektroniskt material, vilket kunde föranleda bibliotekarien att förespråka användandet av även tryckta dokument. Vid enstaka tillfällen förekom det att bibliotekarien varnade användaren för att söka information i ickeakademiska söktjänster och uppslagsverk, då dessas kvalitet inte kunde säkerställas, som i detta exempel:

> Utdrag ur chattsession nr. 52
> [...]
> Bibliotekarien: Om man söker i Google på Newton så kommer får man en länk till Wikipedia
> Bibliotekarien: Det är ett uppslagsverk som ingen – eller alla – kontrollerar, dvs olika människor kan skriva artiklarna
> Bibliotekarien: Man måste därför veta att det inte är säkert att allt som står där stämmer
> [...]
> Bibliotekarien: Kolla i Nationalencyklopedin också bara, för den vet man att experter har skrivit
> [...]

I detta fall undervisade bibliotekarien användaren för att denna inte okritiskt skulle acceptera Wikipedia som informationsresurs. Som alternativ framställdes istället Nationalencyklopedin som en auktoritet, vilken inte krävde ett kritiskt

förhållningssätt – en trovärdig källa till kunskap. Detta var, i en övervägande del av fallen i mitt material, den syn på auktoriteter som delades av användare och bibliotekarie. Stora, välkända och erkända resurser med vetenskapligt och/eller expertgranskat material betraktades som auktoriteter. Situationer där användaren i alltför hög grad själv behövde evaluera informationen undveks om detta var möjligt, genom att sökningarna så långt det gick utfördes i ett fåtal resurser med hög grad av auktoritet.

Dessa tendenser kan tolkas som att bibliotekarierna i chattsessionerna gav uttryck för en syn på bibliotekets roll som didaktiskt. För att informations-återvinningen skulle anses utförd krävdes därmed att bibliotekarien ansåg att informationsresursen var auktoritativ, alternativt informationen värdefull och relevant – även om användaren skulle ha nöjt sig med andra resultat. Bibliotekarien intog rollen som värderare av information och därmed ett ansvar för sökresultatets kvalitet.

Bradford, Costello och Lenholt undersökte i ”Reference service in the digital age” vilka källor referensbibliotekarier vid ett amerikanskt universitets-bibliotek främst använde för att besvara frågor. De fann att onlineresurser användes i nära 60 procent av fallen, detta trots att referensfrågorna ställdes vid referensdisken i det fysiska biblioteket.[78] Bibliotekarien själv angavs som källa i 23,6 procent av fallen i Bradfords et al. studie, vilket är intressant att jämföra med delar av de resultat som framkommit i min undersökning. Både den fördelning mellan olika återvinningsstrategier som jag tidigare tagit upp, där kategorin direkt svar innefattar en stor del svar från bibliotekarien i sig; och den ovan nämnda tendensen att betrakta bibliotekarien som auktoritet, indikerar att bibliotekarien är en av de viktigaste kunskapsresurserna i referenssammanhang, och att detta avspeglas i användarnas syn på bibliotekarier.

[78] Bradford, Jane, Barbara Costello och Robert Lenholt, ”Reference service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions” i *Journal of academic librarianship*, vol. 31 (2005):3, s. 269.

Steg 5: Konflikter

I detta steg av analysen undersöks materialet efter förekommande konflikter. Som tidigare nämnt gäller som urvalskriterium för de redovisade tendenserna att de befinns vara av intresse för uppsatsens tematik. Inga kvantitativa resultat kommer i detta steg att redovisas.

Användandet av konfliktbegreppet i föreliggande analys

De konflikter som förekom i materialet uppstod när det fanns en dissonans mellan de deltagande aktörernas – användarens och bibliotekariens – perspektiv. Detta kunde ta sig olika uttryck. Ett område där aktörernas perspektiv kunde skilja sig åt var förväntningarna på vad Jourhavande bibliotekarie-tjänsten kunde hjälpa till med, eller på databasers innehåll.

I Joseph Straws artikel ”Expecting the stars but getting the moon” förekommer exempel på att användarens förväntningar på informationsresurser inte alltid överensstämmer med vad biblioteket kan tillhandahålla:

> users expect answers to general reference questions, and they are increasingly looking for known resources and services. Users and librarians differ in their expectations for full-text delivery, and to some extent with online indexing and abstracting tools. Librarians must be ready to negotiate through all types of expectations using both traditional and modified reference interview techniques.[79]

Marie Radford tar i sin undersökning av den interpersonella kommunikationen i chattreferens, redovisad i ”Encountering virtual users”, upp försvårande omständigheter i samtalet (*relational barriers*), vilka påverkar kommunikationen. Radford menar att kommunikations- och relationsproblem mellan användare och bibliotekarie kan leda till konflikter.[80] Sådana problem kan förutom skilda förväntningar även bero på exempelvis stress hos aktörerna.

Tendenser

Jag har tidigare nämnt förekomsten av avvisade frågor, vilket jag här ämnar analysera mer ingående. Jourhavande bibliotekarie som diskurs har regler, ramar och gränser. Dessa är till viss del konkret definierade (se exempelvis citatet från projektets slutrapport på sida 5 i denna uppsats), men även implicita, outtalade, med influenser från den referensarbetets diskurs som bibliotekarier, men sannolikt inte alla användare, är hemmastadda i. Bibliotekarierna behärskar och

[79] Straw, 2004, s. 105 f.

[80] Radford, Marie, ”Encountering virtual users: a qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference”, i *Journal of the American society for information science and technology*, vol. 57 (2006):8, s. 1053,1055, 1058 f.

kontrollerar diskursen genom sin kunskap och auktoritetsposition, men är själva inskolade i den så att de snarare upprätthåller än konstruerar diskursens regler. Diskursens regler begränsar vilka frågor som accepteras i Jourhavande bibliotekarie. Följaktligen är det inte tal om att bibliotekarien ska kunna besvara alla frågor, även om det ibland uttrycks sådana föreställningar från bibliotekariehåll.

I det empiriska material som ligger till grund för denna undersökning förekom som tidigare redovisat relativt många avvisade frågor. I en majoritet av dessa fall hänvisade bibliotekarien till en annan instans som mer lämpad att besvara frågan. Nedan ges två exempel på detta, där bibliotekarien i det första exemplet explicit uttryckte att frågan inte accepteras i Jourhavande bibliotekarie-sammanhanget, medan användaren i det andra exemplet blev hänvisad vidare med upplysningen att bibliotekarien arbetar på biblioteket (detta kan tyckas vara en något överflödig kommentar), vilket kan tolkas som ett uttryck för att sammanhanget endast tillåter biblioteksfrågor.

Utdrag ur chattsession nr. 5

Användaren: heej

Bibliotekarien: hej vad kan jag hjälpa dig med?

Användaren: måste fråga nåra frågor om de är ok ?

Bibliotekarien: det är absolut ok

Användaren: okeey , ska fråga fol om politik , så ja frågar dig ; Vilket parti håller du på, varför ?

Användaren: folk *

Bibliotekarien: det är en ganska privat fråga och det är inte riktigt sådana frågor som vi svarar på här

Användaren: okeey : (

Användaren: men tack ändå , hejdå

Bibliotekarien: du kanske kan fråga dina föräldrar och föräldrars vänner?

Utdrag ur chattsession nr. 3

Bibliotekarien: Hej / Hello Användaren. Välkommen! Vad kan jag hjälpa till med? / Welcome, what can I do for you?

Användaren: i am writing from mongolia

Bibliotekarien: hello

Användaren: i am interesting in your distance degree course

Bibliotekarien: which one

Användaren: i am not sure i am interesting in bachelor of business management

Användaren: degree

Användaren: are you there?

Bibliotekarien: I'm working in the library, I think you should contact the student services

Bibliotekarien: [URL][länk till webbsida om studentservice]

Användaren: thank you

Som tidigare nämnt finns möjligheten för onlinereferenstjänster att explicit uttrycka tjänstens tänkta användningsområde vid dess start- eller inloggnings-sida. Jana Smith Ronan rekommenderar i *Chat reference* att tjänstens gränser tydliggörs, vilket inbegriper att tala om vilka typer av frågor som inte besvaras.[81] Emellertid finns inga garantier för att sådana begränsande regler läses och respekteras.

I Jourhavande bibliotekaries fall finns en kortfattad beskrivning på startsidan: ”Jourhavande bibliotekarie hjälper dig att hitta bra informations-källor, välja sökstrategi och söka i databaser”, dock ingen begränsning av möjliga frågor.[82] En rimlig tolkning är att begränsningar medvetet har undvikits, för att inbjuda till användande av tjänsten, som i dagsläget är sporadiskt nyttjad på vissa av de deltagande biblioteken. En risk som detta medför, och som kan märkas i de ovanstående exemplen, är att användaren kan ha förväntningar på tjänsten som inte överensstämmer med den service bibliotekarien är beredd att ge – eller som Joseph Straw uttrycker det ”a gap exists between what the user expects and what the librarian can provide”.[83] Det uppstår en dissonans mellan de skilda synsätten.

En annan, besläktad form av konflikt som förekom i materialet var när bibliotekariens valda sökstrategi eller resurs/dokumentförslag skilde sig från användarens önskemål och förväntningar. Ett exempel på det syns nedan, där användaren efterfrågade ett utförligt svar på en faktafråga, och bibliotekarien hanterade detta genom att istället instruera användaren i informationssökning.

Utdrag ur chattsession nr. 52
[...]
Användaren: hej!
jag heter Användaren , går på Komvux och läser fysik B, nu håller jag på ett fördjupningsarbete och newtons lagar och gravitation...
har tre frågor ,hoppas att ni svara mig så fort som ni kan
1-Vad är newtons första lag?
2-vad är newtons andra lag?
3-vad är newtons tredje lag?
hoppas att få långt svar av ni
M.V.H
Användaren
Bibliotekarien: Har du tittat i Nationalencyclopedien?
Användaren: nej!!
Bibliotekarien: Den finns på de allra flesta bibliotek
Bibliotekarien: Vi kan göra en sökning på Internet också
[...]

[81] Ronan, 2003, s. 128.
[82] ”Jourhavande bibliotekarie”, http://www.eref.se/jourbibl, hämtad 2007-04-25.
[83] Straw, 2004, s. 99.

I referensarbetssammanhang besvaras generellt sett inte frågor som härrör från skoluppgifter med faktasvar, utan med hjälp till självhjälp, det vill säga instruktion till informationssökning. När det gäller andra faktafrågor tycks besvarandenormen vara mer varierande. I mitt material förekom såväl att frågan besvarades direkt, som att informationen söktes gemensamt med användaren, och att frågan avvisades. Troligen var det inte enbart frågans natur som avgjorde hur den besvarades, utan även om bibliotekariens upplevelse av tidspress och förtrogenhet med ämnet.

Dessutom kunde användarens hemmastaddhet i referenssamtalets diskurs komma att påverka. En användare som behärskade rätt strategier hade större möjligheter att få sin fråga accepterad av bibliotekarien, och erhålla återvinningsstrategier och informationsresurser utifrån sina egna önskemål. En användare som var obekant med diskursens regler har mindre makt över situationen och var mer beroende av bibliotekarien och dennas val och inställning.

Missnöje hos användaren förekom i några chattsessioner. Detta kunde ha sin grund i att bibliotekarien missförstod användarens fråga eller behov. Marie Radford tar upp sådana missförstånd som en typ av kommunikationshinder,[84] vilket också kan märkas i exemplet nedan.

Utdrag ur chattsession nr. 43

[...]

Användaren: vi ska skriva ett arbete om etanol och letar efter artiklar i vetenskapliga tidsskrifter och passande böcker om detta.

Bibliotekarien: under ”vilken databas...” [länk till informationssida i listan över databaser] finns mer info om vetenskapliga artiklar

Bibliotekarien: vetenskapliga artiklar finns i många av databaserna i vår lista, vilket ämne söker du

Användaren: Ekonomi

Bibliotekarien: flera av dtabaserna innehåller vetenskapliga artiklar, t ex Emerald

Användaren: ok tack.

Bibliotekarien: i Business source är det även många icke-vetenskapliga artiklar

Bibliotekarien: prova dig fram bland databaserna

Användaren: hur kan jag läsa denna: [URL]

Bibliotekarien: får inte fram sidan, läs ”Vad är en vetenskaplig artikel” och jämför

Användaren: men vi kan inte läsa själva artikeln.

Bibliotekarien: [startar co-browsing] titta här [URL]

Användaren: ser du----->

Bibliotekarien: oj, det fungerar inte, kolla länken jag skickade

Användaren: vi har läst den.

Bibliotekarien: ni måste själva avgöra om artikeln är vetenskaplig

Användaren: vi har hittat en artikel som vi inte får fram. vi kan inte läsa den!

[...]

[84] Radford, 2006, s. 1054.

Bibliotekarien uppfattade i ovanstående exempel frågan som rörande artikelns vetenskaplighet, medan användarens problem var att hon eller han inte fick fram artikeln i fulltext.

Något som i några chattsessioner orsakade irritation hos såväl användare som bibliotekarier var upplevelsen av chattmediet som segt, tidskrävande eller stressande. I vissa fall var den ena aktören mer van vid chattsamtalets tempo än den andra, vilket kunde leda till snabba följdfrågor innan den första frågan besvarats. Både från bibliotekariens och användarens håll förekom otåliga påminnelser, exempelvis ”Är du med ännu ?” (chattsession nr. 37), om motparten inte gav tillräckligt snabb respons. I andra fall var endera aktören stressad på grund av tidsbrist. Om bibliotekarien hade flera chattsessioner igång samtidigt kunde detta innebära långa väntetider för användaren.

Diskussion

Kommunikationsproblem och skilda förståelsehorisonter kan leda till konflikter. Sådana förekom i det empiriska materialet, även om det bör påpekas att de flesta chattsessioner avlöpte i en hög grad av samförstånd. Radford menar utifrån sin undersökning att den relationsbarriär som oftast förekommer från användarens håll är otålighet eller otrevligt beteende, medan den vanligaste relationsbarriären bibliotekarier använder är att avsluta samtalet utan att frågan blivit besvarad till användarens belåtenhet.[85] Utan kvantitativa data från min egen undersökning att stödja denna tes med, kan jag ändå konstatera att båda dessa relationsbarriärer förekommer i mitt empiriska material. Konflikterna utmynnar dock sällan i konkret uttryckta irritationer, utan befinner sig mestadels på en implicit nivå.

Det förefaller finnas en outtalad regel att vissa frågor inte besvaras inom ramen för Jourhavande bibliotekarie. Det faktum att regeln är outtalad kan emellertid vara problematiskt, då det dels inte framgår för användaren om frågan accepteras förrän chattsessionen är i gång, och dels tycks hanteras på varierande sätt av olika bibliotekarier. Bibliotekarier kan ha skilda kompetens-områden och varierande servicenivå, men bristen på centralt formulerade, explicita gränser för tjänsten kan i värsta fall ge ett intryck av godtycklighet – en avvisad fråga hade en annan gång kunnat besvaras. Situationen innefattar en makthierarki; användaren är (i viss mån) beroende av bibliotekariens hjälp, men kan inte kräva den, eftersom bibliotekarien har kontroll över referenssamtalet och kan välja att inte besvara en fråga.

[85] Radford, 2006, s. 1053, 1055.

En problematik jag uppfattar som central i referenssamtalsdiskursen är vem av aktörerna som har tolkningsföreträde när det gäller definitionen av användarens problemformulering och informationsbehov. Konkret uttryckt – vet användaren vad hon eller han själv vill ha/behöver, eller är bibliotekarien med sin sökkompetens, förtrogenhet med resurserna och erfarenhet den som bäst kan förstå det undermedvetna behovet hos användaren och formulera detta till den mest lämpade sökfrågan för ändamålet? Carol Kuhlthau menar i *Seeking meaning* att det gäller för bibliotekarier att identifiera de situationer i sökprocessen där användarens egen informationskompetens inte räcker till, situationer Kuhlthau benämner *zones of intervention*. I dessa zoner, menar Kuhlthau, behöver bibliotekarien hjälpa användaren att definiera sina behov och formulera sina frågeställningar.[86] Kuhlthaus syn på användarens och bibliotekariens roller har kritiserats av Kimmo Tuominen, som varnar bibliotekarier för att psykologisera och omyndigförklara användaren.[87]

Som utdraget från chattsession nr. 43 ovan visar, kunde tolkningsdifferenser mellan användare och bibliotekarie leda till irritation. I materialet förekom även situationer där bibliotekarien rekommenderade dokument och resurser som användaren inte hade nytta av, eller hade önskat i annat format. Det vore dock förhastat att betrakta dessa situationer som tecken på att bibliotekarier tror sig veta bättre än användaren hur dennas informationsbehov ser ut. Situationerna visar emellertid att flera tolkningar av en problemformulering är möjliga, och att återvinningsstrategin ofta är ett resultat av en förhandling mellan aktörerna i referenssamtalet.

För att återknyta till Kuhlthau intresserade jag mig också för om bibliotekarierna i chattsessionerna försökte identifiera var i sökprocessen användaren befann sig; om de var i en interventionszon eller inte. Främst var det då de frågor som föll inom problemformuleringskategori 5, frågor om informationssökning, som var av intresse. Jag fann att bibliotekarien i många fall ställde följdfrågor till användaren, frågor med syfte att utröna hur tydligt definierat problemområdet var, hur mycket användaren själv hade sökt innan, i vilka resurser och med vilket resultat. Inga följdfrågor ställdes om hur användaren kände inför söksituationen (exempelvis hopplöshet, förvirring, frustration), däremot talade användaren ibland opåkallat själv om detta. En möjlig tolkning av dessa tendenser är att bibliotekarien i många fall strävar efter att bilda sig en fördjupad uppfattning om användarens situation, men endast till

[86] Kuhlthau, 2004, s. 128-144.
[87] Tuominen, 1997, s. 350-371.

en viss gräns, som utgörs av vad som är relevant för *frågan i sig*, snarare än sökprocessen som helhet eller användarens undermedvetna behov.

Ur ett kritiskt diskursanalytiskt perspektiv framstår bibliotekariens tolkning av användarens behov – eller med en skarpare formulering, bibliotekariens *diagnos* av användaren (Kuhlthau använder själv detta ord) – som en maktutövande process. Detta riskerar att förstärkas ytterligare om behovs-diagnosen ska utgå från det Kuhlthau kallar ett holistiskt perspektiv, innefattande psykologiska aspekter.

Jag är dessutom tveksam till huruvida en ökad fokusering på användarens psykologiska eller känslomässiga tillstånd i onlinereferenssammanhanget skulle minska risken för konflikter som uppstått på grund av missförstånd eller meningsskiljaktligheter. Mediet i sig har inneboende problematiska aspekter, så som bristen på möjligheter att använda kroppsspråk, tonfall och röstläge, vilket gör att tydlighet i kommunikationen krävs för att inte missförstånd eller konflikter ska uppstå. Bibliotekariens förmåga att lyssna och förstå ställs inför minst lika höga krav vid ett referenssamtal i chattmiljö, som vid ett traditionellt referenssamtal ansikte mot ansikte. Risken finns, i min mening, att ytterligare missförstånd uppstår om bibliotekarien försöker konstruera en psykologiskt inriktad modell av användaren utifrån den relativt sparsamma information som framkommer i onlinereferenssamtalet. Kanske är det i de flesta fall tillräckligt att fokusera på frågeställningen som sådan, samt eventuella yttre omständigheter (tidsram, formella krav på uppgiften etcetera).

Steg 6: Kunskaper

I detta slutliga steg av undersökningen ämnar jag försöka sammanfoga de resultat som hittills framkommit, och utifrån denna helhetsbild granska en central aspekt av uppsatsens tematik; vilka kunskaper som krävs eller förväntas av aktörerna i referenssamtalen – bibliotekarien och användaren.

Som tidigare nämnt kan skilda kunskapstyper inneha funktioner i referenssamtalet på flera plan. Kunskaper kan efterfrågas specifikt och ligga till grund för själva referenssamtalets uppkomst, men de kan också användas implicit, eller förväntas existera som grundförutsättning för referenssamtalets struktur och aktörernas roller.

Från ett diskursanalytiskt perspektiv innefattar diskursen ramar för vad som kan sägas; om vilka objekt och företeelser man talar och hur man talar om dem. Foucault beskriver det på följande sätt:

> De diskursiva relationerna äger som synes inte rum inuti framställningen: de förbinder inte begrepp eller ord sins emellan; de upprättar inte någon deduktiv eller retorisk byggnad mellan fraserna eller satserna. Det rör sig emellertid inte heller om relationer utanför framställningen, relationer som skulle begränsa den eller pressa den på vissa former eller tvinga den att säga vissa saker under vissa omständigheter. De befinner sig på sätt och vis vid framställningens gränser: de erbjuder den de objekt den kan tala om eller rättare sagt (eftersom detta 'erbjudande' är en bild som förutsätter att objekten skapas på ett håll och framställningen på ett annat) de bestämmer den knippa av förbindelser framställningen måste upprätta för att kunna tala om de eller de objekten, för att kunna behandla dem, namnge dem, analysera dem, klassificera dem, förklara dem o.s.v.[88]

Hur kunskap används, behandlas och diskuteras i referenssamtalets diskurs kan med andra ord betraktas som underkastat diskursens regler. Varje uttalande måste förhålla sig till de gränser diskursen sätter upp – det är följaktligen inte accepterat att i referenssamtalen uttrycka vilken kunskapssyn som helst, efterfråga vilken kunskapstyp som helst, eller värdera kunskaper utifrån vilka kriterier som helst.

I denna del av analysen behandlas aktörerna i referenssamtalet i separata avsnitt, bibliotekariens respektive användarens kunskaper, och avslutningsvis följer en diskussion kring diskursens kunskapsaspekter.

Bibliotekariens kunskaper

> The intermediary's role [...] is to use his/her knowledge to choose the appropriate data base(s), to structure the search appropriately to the data base, and to formulate and apply the relevant query. These tasks might seem somewhat mechanical and requiring relatively little creative 'intelligence'. However, the knowledge required for this performance is substantial, and the reasoning processes complex.[89]

Belkin, Brooks och Daniels analys av referenssamtal, som redovisas i artikeln "Knowledge elicitation using discourse analysis", har som mål att definiera vilka kunskaper hos bibliotekarien som kommer till användning i referenssamtalen. De tre kategorier kunskap som definieras är (1.) kunskap om olika användargrupper (*user model knowledge*); (2.) kunskap om problem-formuleringar (*problem description knowledge*); samt (3.) kunskap om återvinningsstrategier (*retrieval strategy knowledge*).[90]

Enligt Belkin et al. tenderade de kunskaper bibliotekarien behöver för att skapa en bild eller modell av användaren att vara kategoriska och relativt basala. De inbegriper en indelning av användarna i ett begränsat antal grupper.

[88] Foucault, Michel, *Vetandets arkeologi*, översättning: C. G. Bjurström (originalets titel *L'archéologie du savoir*), Staffanstorp, 1972 (1969), s. 54 f.
[89] Belkin, Brooks och Daniels, 1987, s. 127 f.
[90] Belkin, Brooks och Daniels, 1987, s. 138.

Kunskaperna om problemformuleringar konstaterades däremot vara mer varierade till sin natur, och vara sammanlänkade med frågeställningens ämnesområde/domän.[91]

Jag har tidigare nämnt att det var vanligt förekommande i mitt material att problemformuleringen utvecklades i dialog mellan användare och bibliotekarie, samt att bibliotekarien ställde frågor om ämnesområdet och användaren. Denna information användes av bibliotekarien när hon eller han utgick från sina kunskaper för att konstruera en relevant problemformulering och välja en lämplig återvinningsstrategi.

Vissa av de kunskaper bibliotekarierna hade om användargrupper var konkreta och av praktisk karaktär – det kunde exempelvis handla om att enbart studenter och forskare knutna till en specifik högskola hade tillgång till bibliotekets resurser. Andra kunskaper var mer vaga, hypotetiska, och byggde på generaliserande uppfattningar om exempelvis olika användargruppers informationskompetens eller kunskapsnivå.

Bibliotekariers användande av kunskap om problemformuleringar tycks i mitt material ge stöd för Belkins et al. tes om domänanknytning. I ett stort antal chattsessioner frågade bibliotekarien vilket ämnesområde användaren tillhörde, som följdfråga till användarens ursprungliga frågeställning. Denna information kunde användas av bibliotekarien både för problemformulering och återvinningsstrategi.

Traditionella bibliotekariekunskaper, i bemärkelsen informationskompetens, var enligt vad som framkom i det empiriska materialet nödvändiga för att ge användaren hjälp med återvinningsstrategier. I många fall krävdes dessutom förtrogenhet med bibliotekets samlingar och elektroniska resurser, vilket i fallet Jourhavande bibliotekarie kunde vara problematiskt, då den nationella tjänsten inte kunde inneha de lokala kunskaper användaren efterfrågade. Samarbete över biblioteksgränserna, och anslutning till den nationella tjänsten, var för många av de deltagande biblioteken nödvändigt för att kunna erbjuda tillgänglighet i större utsträckning. Ett argument kan vara att användaren, om den söker lokal biblioteksinformation av praktisk karaktär, har vänt sig till fel forum. Emellertid lyfts Jourhavande bibliotekarie ofta fram på de lokala bibliotekens hemsidor som en möjlighet att få direkt kontakt med en bibliotekarie, utan att det närmare specificeras vilka frågor som hör hemma i sammanhanget.

En aspekt jag fann intressant att undersöka var huruvida bibliotekarien behövde ämneskunskaper i sitt arbete med Jourhavande bibliotekarie. Krävde de frågor som ställdes att bibliotekarien hade kännedom om ämnesområdets

[91] Belkin, Brooks och Daniels, 1987, s. 138.

grundläggande förutsättningar, dominerande teoretiker och informationsstruktur? Patrick Wilson pekar på möjligheterna att ha kunskaper om ett område trots att man befinner sig utanför disciplinen:

> For any area in which a body of literature is produced, we can expect to find (at least) two different kinds of cognitive authority – authority *in* the area, the kind of authority claimed by practitioners and producers of the literature, and authority *on* the literature produced, a kind that can be acquired without being a practitioner in the area at all.[92]

Den sistnämnda typen av auktoritet är den som bibliotekarier oftast innehar, och denna är också näraliggande de bibliotekariekunskaper Birger Hjørland förespråkar genom sitt domänanalytiska perspektiv.[93] Utifrån vad som framkommit i mitt material tycktes de ämneskunskaper bibliotekarien använder i referensarbetet i de flesta fall begränsa sig till kunskap om ämnesområdets informationsstrukturer (undantag från detta var kunskaper inom biblioteksväsendet samt inom vetenskapligt refererande; dessa två fält kan dock endast med tveksamhet kallas ämnesområden). Jag vill emellertid inte av detta dra slutsatsen att bibliotekarierna saknade kunskaper om ämnesområdena, inte heller att dessa kunskaper inte skulle användas i referensarbetet. Som exempel på detta kan nämnas tjänsten *Fråga teknikbibliotekarien*, en systertjänst till Jourhavande bibliotekarie som är ett samarbete mellan forskningsbibliotek med teknisk inriktning, vilken baseras specifikt på att bibliotekarien innehar specialkompetens inom ämnesområdet.

Emellertid, med utgångspunkt från mitt empiriska material, vill jag lyfta fram vad jag uppfattar som att bibliotekariens ämneskunskaper verkar på en implicit nivå. Kunskaperna, oavsett om de är erhållna genom egna studier i ämnet eller genom erfarenhet av biblioteksarbete inom området, ligger till grund för bibliotekariens val av resurser och sökstrategier, och hennes eller hans evaluering av sökresultaten. Ämneskunskaperna samverkar med de mer renodlade biblioteks- och informationskunskaperna, och allmänna och specifika kunskaper om användare, för att välja och bedöma lämpliga problemformuleringar och återvinningsstrategier. I de fall där bibliotekarien saknar ämneskunskaper krävs ofta en mer prövande/trevande sökprocess från en mer generell ingång. Bibliotekarien kan emellertid, genom sin kompetens som generalist och informationsexpert, hantera även problemformuleringar inom områden som hon eller han saknar egen utbildning i.

[92] Wilson, 1991, s. 263.
[93] Hjørland och Albrechtsen, 1995, s. 400.

Utdrag ur chattsession nr. 31

Användaren: Hej Söker efter tidskrift Cancer Control Journal. Finns inte på sök. Är det ingen vetenskaplig tidskrift med vetenskapliga artiklar?

[...]

Bibliotekarien: Om nu inte den tidskrift du söker finns i sök så kan det bero på flera saker

[URL]

Bibliotekarien: Det kan alltså mycket väl vara en vetenskaplig tidskrift men den kanske inte finns i fulltext, sök vidare i GUNDA

[...]

Bibliotekarien: exakt vad vill du ha svar på bara om tidskriften är vetenskaplig eller inte eller är det någon särskild artikel du har eller söker?

Användaren: Ja om det överhuvudtaget är en vetenskaplig tidskrift-annars är inte tidningen intressant.

Bibliotekarien: Vi försöker ju som man säger på bibliotekisspråk 'belägga' se att den existerar och vem den är utgiven av och var den finns i nästa steg.

Användaren: Den verkar vara svår att få tag på så den kankse inte är så högt rankad?

Bibliotekarien: Men om jag förstår det hela rätt så har du redan en artikel från tidskriften och behöver få veta mer om själva tidskriften har du uppgifter om utgivningsår förlag eller något annat än CCJ, så är det lättare att belägga den

Bibliotekarien: Vi kan titta i British Library ,

[...]

Bibliotekarien: Jag tror att mina kunskaper om medicinska tidskrifter är alltför begränsad, men att det bibliotek som ligger närmast till för dig Göteborgs universitetsbibliotek, Biomedicinska biblioteket ska kunna klar av att hitta tidskriften och därmed också kunna svara på frågan

Bibliotekarien: Det kan till och med vara så att de direkt känner igen förkortning.

[...]

I ovanstående fall hänvisade bibliotekarien efter en fruktlös sökning användaren vidare till ett bibliotek med specialkompetens inom det aktuella ämnesområdet, vilket antyder att det fanns begränsningar för vilka frågor som bibliotekarien ansåg kunde hanteras utan ämneskunskaper. Till stor del kunde emellertid bibliotekarien trots bristande ämneskunskaper bidra till att besvara de frågeställningar som uppkommit, främst då genom att ge sökhjälp och resursförslag.

Användarens kunskaper

Vilka kunskaper – om några – användaren förväntades inneha i samtalet med bibliotekarien var i mitt material varierande, främst utifrån vilken typ av fråga som ställdes. Den dominerande tendensen från bibliotekariens sida tycktes vara att inte uttryckligen förutsätta några kunskaper hos användaren. Detta hindrade naturligtvis inte att många kunskaper förutsattes ändå – grundläggande kunskaper i dator- och internetanvändning, baskunskaper i engelska etcetera. För att dessa kunskaper inte skulle förutsättas krävdes förhandling från användarens sida. Tjänstens akademiska målgrupp sätter rimligen normen för

vilka kunskaper som förväntas, även när användaren inte är universitetsstudent eller forskare.

Vilka kunskapsbehov som uttrycktes genom eller kunde uttolkas ur frågeställningarna ansåg jag också vara en intressant aspekt att undersöka. Användarna behövde vägledning i informationssökning – sökning av dokument inom ett ämnesområde, ett problemområde eller som kunde tänkas besvara en specifik frågeställning. Bakom dessa sökningar ligger skilda informationsbehov, vilka kan tolkas som avspeglande varierande situationer eller positioner i sökprocessen. Det finns tydliga skillnader mellan ämnesvisa sökningar som utförs för att skaffa överblick över ett forskningsfält, och sådana som söker besvara formulerade frågor, och de förutsätter och efterfrågar olika former av kunskap. Referensdiskursen inrymmer ett brett spektrum av ämnesinriktade sökfrågor.

Det förekom även att användaren hade behov av dokument som uppfyllde vissa krav – formmässiga, nivåmässiga, språkliga. Vissa av dessa krav kunde härledas från användaren själv och dennas kunskaper, andra från yttre, formella instanser – exempelvis de krav som ställs på uppsatser och annat skolarbete.

Informationssökningen inbegrep inte bara de kunskaper som är målet för sökningen – ämneskunskaper och faktasvar härledda ur sökt information – utan även kunskaper om informationssökning i sig. Val av databaser och bibliotekskataloger, söksyntax och söktermsförslag, balans mellan mängd och kvalitet på sökresultat, evaluering av sökt information – dessa och andra aspekter av informationssökning krävde kunskaper. Ofta användes bibliotekariens informationsexpertis för att hantera dessa aspekter, men vissa domänspecifika kunskaper från användarens sida kunde krävas, särskilt då bibliotekarien saknade erfarenhet av ämnet.

Användaren behövde kunskaper om biblioteksväsendets struktur och funktioner. Praktiska kunskaper om hur man använder biblioteket, och metakunskaper som behövdes för att kunna tillgodogöra sig de kunskaper användaren var ute efter. Förutom de tidigare nämnda informationssökningskunskaperna förekom även behov av kunskaper om hur reservationer och fjärrlån går till, hur bibliotekens klassificering och uppställning av böcker är strukturerade etcetera.

Användaren behövde i vissa fall stöd (för sina teser, metoder eller definitioner) från en auktoritet – ofta bibliotekarien. Intressant att märka var hur bibliotekarien kunde fungera som auktoritet även utanför vad som uppenbart framstår som dennas expertisområde, det vill säga informationssökning. Användaren accepterade i flera fall bibliotekarien som auktoritet även på andra

områden, vilket ger tecken på att bibliotekarien i dessa användares ögon har hög status och trovärdighet.

Hur positionerades användaren i förhållande till bibliotekarien utifrån sin kunskapsnivå? Den grundläggande hierarkin i referenssamtalen placerade bibliotekarien generellt sett högre statusmässigt än användaren. Det faktum att användaren vänder sig till bibliotekarien för hjälp fastställer rollfördelningen i samtalet, men maktskiften kunde förekomma. Användaren kunde höja sin status genom att uppvisa kunskaper, främst ämnesmässiga men även i fråga om informationssökning. På motsvarande vis kunde användaren också sjunka i status om kunskapsluckor uppdagas eller kunskapsnivån visar sig vara lägre än den förväntade

Utdrag ur chattsession nr. 125
[...]
användaren: Jag behöver hjälp med yngre fornsvenska
Bibliotekarie: Vad mer exakt behöver du hjälp med?
användaren: Det är så här att vi arbetar med språket förr och nu på i svenskan och det är ganska svårt att översätta yngre fornsvenska tycker jag
[...]
användaren: ett exempel är ’medh lagh skal man land byggia’
[...]
Bibliotekarie: Jag kan inte ge dig någon översättning. Den här tjänsten är till för att hjälpa dig hitta vägen till informationen, inte ge några exakta svar.
Bibliotekarie: Var studerar du?
användaren: natur/natur
Bibliotekarie: På gymnasiet? Var?
användaren: ja Bäckängsgymnasiet i Borås
[...]
Bibliotekarie: Det här är egentligen en tjänst för universitet- och högskoleanvändarener. Det finns en motsvarande tjänst hos folkbiblioteket som du kan försöka med. Men de ger heller inga svar, men kanske är mer vana vid sin typ av fråga.
[...]

I exemplet ovan avvisade bibliotekarien frågan sedan det framkommit att användaren studerade på gymnasiet, och hänvisade till folkbibliotekets motsvarande tjänst, trots att denna enligt bibliotekarien inte heller erbjöd faktasvar. Användaren sjönk genom sin utbildningsnivå till en statusnivå som inte berättigade till vidare informationssökning från bibliotekariens sida. Mot denna tolkning kan invändas att gymnasieelever – vilket påpekades i samtalet – inte utgör den huvudsakliga målgruppen för Jourhavande bibliotekarie, och att bibliotekarien därför av regelmässiga skäl hänvisade vidare. Dock förekom i mitt material chattsessioner där användare på gymnasie- och komvuxnivå ställde frågor som inte avvisades, vilket ger tecken på att den accepterade

användargruppen har flytande gränser. För att accepteras som användare trots ’fel’ kategoritillhörighet (icke-akademisk), kunde användaren begagna sig av strategier som exempelvis vårdat språk, eller hänvisning till akademiska söktjänster och bibliotekskataloger – strategier som hjälpte till att positionera användaren inom referensdiskursen, och därmed på en högre hierarkisk nivå.

Här kan även nämnas de redan ’godkända’ användare som höjde sin hierarkiska position genom att demonstrera sina kunskaper. Detta kunde resultera i att bibliotekarien förhöll sig till användaren som jämlike, eller rent av överordnad.

Utdrag ur chattsession nr. 131
Användaren: Hej Kan jag få låna:
Wootton, David, 1952-
titel Bad medicine : doctors doing harm since Hippocrates / David Wootton
upplaga/år 2006
ort/förlag Oxford ; Oxford University Press
klassifikation (SAB) V:ka.5 ; V:kqa.4 ; V:kqa.5
ISBN 0-19-280355-7
LIBRIS-id 10188512
ursprung LIBRIS
[...]
Bibliotekarien: OK, ett ögonblick ska jag kolla upp boken!
Användaren: Jag jobbar med XXX och den här boken verkar ta upp den typen av ämne
Användaren: Jag kollade i LIBRIS och det är tydligen bara ni och XX (!) som har den i Sverige...
Bibliotekarien: Boken finns dels på XXbiblioteket i XX och dels på XX bibliotek
Användaren: just
Användaren: Den recencerades i Läkartidningen nyligen....
[...]
Bibliotekarien: OK. Kontakta ditt närmaste bibliotek så kan de fjärrlåna in den från något av dessa två bibliotek
[...]
Användaren: OK jag har medicinska biblioteket här intill så jag ber dom ordna med fjärrlån isf
Bibliotekarien: Gör så!
Bibliotekarien: Tack och hej!
Användaren: Jag skulle bara vilja ögna igenom den, är det bra kanske vi blir det tredje biblioteket
Användaren: Tack själv!
Bibliotekarien: Ja det får vi hoppas!

I ovanstående utdrag demonstrerade användaren genom hela referenssamtalet exempel på statusgivande kunskaper, från ursprungsfrågans detaljerade bibliografiska information till den avslutande kommentaren ”Jag skulle bara vilja

ögna igenom den...", som tydliggjorde användarens auktoritet i fråga om evaluering och införskaffning av material.

Jourhavande bibliotekaries användargrupp uppvisar stor spridning i fråga om kunskapsnivå. En tendens som kunde urskiljas i mitt empiriska material var att bibliotekariens förväntningar på användarens kunskaper inte täckte in hela detta spektrum – bibliotekarien utgick ofta från att användarens kunskaper låg på nivån hos en genomsnittlig universitetsstudent. När så inte var fallet kunde konflikter uppstå, användaren och bibliotekarien kunde behöva förhandla om lämpliga problemformuleringar, informationsresurser och återvinningsstrategier, och i vissa fall avvisades frågan.

Diskussion

I en diskursanalytisk förklaringsmodell är makt och kunskap tätt sammanvävda. Institutioner producerar kunskap för att annektera en auktoritär position inom ett område. Den kunskap som produceras bidrar till konstruktionen av en diskurs, vars språkliga/kunskapsmässiga utsagor utövar konkret påverkan på berörda individers sociala situation, men även på deras tankestrukturer – och därmed världsbild.

På vilket sätt hänger makten samman med kunskapen i referenssamtalets diskurs? Kimmo Tuominen menar att det idag dominerande användarcentrerade paradigmet tilldelar användaren och bibliotekarien begränsande och ojämlika roller som okunnig klient respektive allvetande expert.[94] Tendenser till en sådan rollfördelning förekom i relativt stor utsträckning i chattsessionerna som utgör empirin för denna undersökning. I de flesta fall accepterades rollerna, trots den statusmässiga ojämlikheten detta medförde. Användaren intog en underordnad roll i förhållande till bibliotekarien, och accepterade dennas kunskaper utan (öppet) ifrågasättande. Bibliotekarien å sin sida utgick från en generell, relativt lågt värderande modell av användarens kunskaper, och kunde genom sin högre status utan att tveka hävda åsikter och kunskaper som skilde sig från användarens.

Klient- respektive expertrollen tycktes i vissa chattsessioner upplevas som dåligt överensstämmande med aktörernas självbilder. Främst gällde detta användare som hävdade sin ämneskunskapsexpertis eller akademiska hög-statusposition, men i enstaka fall förekom även att bibliotekarien intog en ödmjukare position som 'sökbetjänt' snarare än informationsexpert.

En relevant problematik i sammanhanget är huruvida bibliotekariens hierarkiska position påverkar servicenivån till användaren. Hindrar expertrollen

[94] Tuominen, 1997, s. 367 f.

ett lyhört förhållningssätt i referensarbetet? Behöver bibliotekarien frångå sin högstatusposition för att god service utgående från användarens behov ska kunna förekomma?

Med utgångspunkt från mitt empiriska material ställer jag mig tveksam till detta. Referenssamtalens hierarki tycks i huvudsak inte påverka bibliotekariernas inställning, där målsättningen att bistå användaren i informationssökningsprocessen framstår som det centrala. Dock kan bibliotekariens auktoritet komma att påverka i formuleringen av frågeställning samt i valet av informationsresurser. En risk kan finnas att användarens möjlighet att förhandla kring dessa möjliga konfliktområden avgörs av användarens förtrogenhet med diskursen – det vill säga att en användare som behärskar rätt strategier i referenssamtalet kan få sin problemformulering accepterad, även om den faller utanför den outtalade gränsen för accepterade frågor. Dessutom kan reflektioner kring förhållandet mellan informationsexpertis och ämneskunskaper behövas, i första hand från bibliotekariehåll. Rimligen vore det önskvärt om dessa två kunskapstyper kunde kombineras i referenssamtalets dialog, för att en så givande informationssökning som möjligt skulle kunna utföras.

Slutanalys

Efter att i det föregående avsnittet redogjort för resultaten av min undersökning vill jag här försöka sammanställa vad som framkommit i en mer sammanhängande diskussion. Vissa aspekter av resultaten som befunnits vara särskilt intressanta kommer också att vidareutvecklas. Inledningsvis vill jag här återknyta till de frågeställningar som har legat till grund för uppsatsen, och som uppräknades i inledningskapitlets syftesbeskrivning. Med utgångspunkt från undersökningen avser jag att redogöra för de svar som framkommit på dessa frågeställningar. Därefter följer en redogörelse för referenssamtalets diskurs ur kunskapsperspektiv, så som den framträtt i tolkningen av det empiriska materialet.

Undersökning av Jourhavande bibliotekarie ur kunskapsperspektiv

I denna uppsats har jag velat undersöka ett antal frågeställningar som rör kunskapsaspekten av onlinereferenstjänster. Resultatet av undersökningen kring dessa sammanfattas här nedan.

1. Vilka frågor ställer användare till Jourhavande bibliotekarie?

Frågeställningarna inom tjänstens ramar uppvisade en oväntat stor spridning, knappast understigande den variation på frågor som ställs vid en fysisk referensdisk. Användarna hade höga förväntningar på vilka frågor bibliotekarien ansågs kunna besvara – något Jourhavande bibliotekarie tycktes uppmuntra genom beslutet att inte uppge för användarna vilka avgränsningar tjänstens användningsområde hade.

Referensfrågor uppgick till drygt en fjärdedel (26,9 procent) av frågeställningarna i mitt material, och var därmed den vanligast förekommande frågetypen. Övriga kategorier av frågor var – i sjunkande grad av förekomst – biblioteksfaktafrågor (23,1), åtkomst och tillgång till elektroniska resurser (19,2), frågor om specifika dokument (18,5), samt övriga faktafrågor (12,2). I arbetsgruppens interna rapport kring tjänsten framställs syftet med Jourhavande bibliotekarie som hjälp med informationssökning. Detta tyder på att tjänstens kunskapsmål är snävare formulerade än vad som framkommit vara användarnas

synsätt. Jag gör tolkningen att de bibliotekarier som arbetar med tjänsten hamnade mellan två kolliderande perspektiv; dels att vilka frågor som helst var tillåtna (det perspektiv som förmedlades externt till användaren genom tjänstens startsida, som inte uppgav några begränsningar), dels att tjänsten tillhandahöll sökhjälp för universitetsstudenter och -forskare (en begränsning vad gäller såväl målgrupp som accepterade frågor, det perspektiv som förmedlades internt till bibliotekarien).

En konsekvens av bibliotekariens position mellan dessa skilda perspektiv blev att enskilda bibliotekarier satte egna gränser för vilka frågor och användare som accepterades. Detta innebar att användarna riskerade att utsättas för godtycklighet. Förekomsten av avvisade frågor behöver i sig inte vara problematiskt – genom ett bra bemötande och förslag på alternativa tjänster och informationsresurser kan användaren uppleva chattsessionen som tillfredsställande även utan att frågan besvarats. Däremot kan tydligare riktlinjer för tjänstens användningsområde behöva förmedlas internt och externt.

2. Vilka svar får dessa frågor?

Bibliotekariens återvinningsstrategier för att besvara frågorna hade i en majoritet av fallen ett pedagogiskt, instruktivt syfte. Målet med instruktionen var att användaren själv skulle behärska de sökverktyg och informationsresurser hon eller han behövde. Även i de fall då användaren ställt en fråga av faktatyp förekom det att bibliotekarien gav instruktion snarare än information.

Det instruktiva paradigmet i referensarbetet, som tendenserna i materialet ger uttryck för, förutsätter en syn på kunskapsöverföring som skiljer sig från den som förekommer i referensarbete baserat på information i bemärkelsen direkt svar. Kunskap i det instruktiva paradigmet är inte längre ett överförbart objekt, utan en förändring i tanke- eller beteendestrukturer hos den lärande. En konsekvens av detta i referensarbetet blir följaktligen betoningen på att lära sig att lära, något som enligt Christine Bruce anses vara en central förmåga i ett föränderligt informationssamhälle.[95]

Bibliotekarien rekommenderade också ofta informationsresurser och söktjänster, samt föreslog lämpliga söktermer. Dessutom kunde bibliotekarien förklara koncept (vetenskapliga och biblioteksmässiga) för användaren, för att ge denna ytterligare förståelse i söksituationen. Dessa funktioner hos bibliotekarien hjälpte till att upprätthålla dennas auktoritära position.

[95] Bruce, Christine, *The seven faces of information literacy*, Adelaide, 1997, s. 26.

3. Vilka aktörer och dokument fungerar som auktoriteter?

Genom sina kunskaper i informationssökning och sin högstatusposition i referenssamtalet, hade bibliotekarien möjligheter att agera auktoritärt. Möjligheten att avvisa frågor – det vill säga makten att avgöra huruvida användaren och dennas frågeställning accepteras – förstärkte bibliotekariens höga hierarkiska position i förhållande till användaren.

En konsekvens av bibliotekariens auktoritet var att användaren tenderade att acceptera bibliotekariens rekommendationer av informationsresurser och söktjänster. En relativt hög grad av samstämmighet mellan bibliotekarie och användare tycktes råda ifråga om vilka resurser som ansågs auktoritativa; dessa kännetecknades av att de var stora och välkända, medan ämnesspecialisering tycktes vara underordnat. I den mån förhandlingar om auktoritativa dokument/tjänster förekom, berodde dessa på särskilda önskemål från användarens sida, ofta rörande formella aspekter som språk eller dokumenttyp. Bibliotekarien godtog emellertid inte alltid dessa preferenser som urvalsgrund, utan kunde inta en didaktisk ståndpunkt med syftet att styra användaren till resurser som i bibliotekariens ögon var tillförlitliga och relevanta.

4. Vilka konflikter och kollisioner mellan skilda synsätt förekommer?

Skilda synsätt i fråga om vilken återvinningsstrategi som skulle användas eller vilka resurser som rekommenderades kunde leda till konflikter mellan aktörerna i referenssamtalet. Användaren kunde ha svårt att hävda sitt perspektiv på informationsbehovet gentemot bibliotekariens auktoritet.

Bibliotekarien hade möjlighet att avvisa frågor som hon eller han inte ansåg rymdes inom Jourhavande bibliotekaries ramar; vilket också kan beskrivas som att bibliotekarien upprätthöll diskursens gränser. Genom att begagna sig av strategier kunde användaren emellertid i viss mån tänja på gränserna, och driva igenom frågeställningar och specifika önskemål som troligen annars inte skulle ha accepterats. Dessa strategier rörde sig i stor utsträckning kring att positionera sig inom diskursen genom att nämna biblioteksspecifika resurser och kunskaper, och genom att använda ett anpassat (akademiskt) språk.

Användaren kunde också, vilket tidigare nämnts, ha förväntningar på tjänsten som bibliotekarien inte kunde eller ville uppfylla. I en stor del av de chattsessioner som utgör mitt empiriska material hade användaren behov av elektroniskt material, direkt åtkomligt i fulltext. I många av dessa fall var detta behov inte möjligt att uppfylla. Chattmiljön uppfattades som stressande alternativt trög av aktörerna i några av referenssamtalen.

5. Vilka kunskaper förväntas och efterfrågas av aktörerna inom tjänsten?
Som konstaterats i avsnittet om problemformuleringar efterfrågar användarna en mängd olika typer av kunskaper. Behov av faktakunskaper, bibliotekskunskaper och informationssökningskunskaper låg till grund för chattsessionerna. Dessutom behövdes ytterligare kunskaper om tillgång och åtkomst till elektroniskt material, vilket i vissa fall innefattade kunskaper om upphovsrätt och användningsvillkor. Akademiska kunskaper – om hur man skriver vetenskapliga texter eller avgör andra dokuments vetenskaplighet – efterfrågades också. Domänkunskaper – om ämnesområdets informationsstruktur och resurser – behövdes i vissa fall.

Även bibliotekarien kunde ha behov av ämnesområdeskunskaper, men i första hand rörde det sig om kunskaper inom informationssökning. Bibliotekarien efterfrågade ofta generella kunskaper om användarens nivå, disciplintillhörighet etcetera, denna information användes för att konstruera en modell av användarens informationsbehov.

Bibliotekarien förväntades ha kunskaper även utanför biblioteks- och informationssökningsområdet. De kunskaper användaren förväntades ha var av mer allmän och grundläggande karaktär, inbegripande kunskaper i engelska, datoranvändning etcetera. Sammanfattningsvis är referensdiskursen genomsyrad av ett brett spektrum av kunskaper.

Referenssamtalets diskurs

I detta avslutande avsnitt söker jag formulera referenssamtalets diskurs utifrån ett kunskapsperspektiv. Referenssamtalets kunskapsmål och diskursens aktörer diskuteras, och exempel ges på diskursiva uttalanden.

Kunskapsmålet i referensdiskursen kan sammanfattas som att *användaren med bibliotekariens hjälp ska finna den information hon eller han behöver*. Aktörerna i referenssamtalet utgörs i första hand av en användare som har ett informationsbehov, och en bibliotekarie (eller annan informationsexpert) som förväntas kunna bistå i de strategier som krävs för att uppfylla detta behov. Utöver dessa aktiva aktörer förekommer även andra, passiva, individer och dokument, som utan att själva delta i samtalet påverkar och fyller funktioner. Studenters lärare, handledare och kurskamrater; forskares och bibliotekariers kollegor och specialistkontakter; biblioteket som institution; tillförlitliga och osäkra informationsresurser; är olika exempel på sådana aktörer som påverkar referenssamtalet mellan användaren och bibliotekarien.

De huvudsakliga aktörernas roller är invävda i en hierarki av både kognitiv och administrativ auktoritet. Bibliotekarien har generellt sett en högre position,

vilket avspeglas i användarens accepterande av bibliotekarien som kognitiv auktoritet även utanför det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Bibliotekariens administrativa auktoritet ger henne eller honom möjlighet att kontrollera och avsluta chattsessionen, maktutövande processer som i sin tur möjliggör bibliotekariens styrning av vilka användare och frågeställningar som accepteras.

Ytterligare former av maktutövning sker då bibliotekarien formulerar om användarens frågeställning; när bibliotekarien väljer informationsresurser att utföra informationssökning i; och när hon eller han hänvisar användaren till andra tjänster och resurser utanför Jourhavande bibliotekarie-sammanhanget.

De ideologiska budskap som produceras och reproduceras inom referenssamtalets diskurs syftar till att upprätthålla bibliotekens samhälleliga roll som kunskapsinstitution, och bibliotekariens position som informationsexpert. Detta sker bland annat genom att bibliotekarien tilldelas funktionen av – med Patrick Wilsons formulering – auktoritet på auktoriteter.[96] En sådan funktion förutsätter domänanalytiska kunskaper om hur och var kunskap produceras och sprids inom det aktuella ämnesområdet.

Under förutsättningen att diskurser betraktas som hur man talar om företeelser, kan en specifik diskurs beskrivas genom de diskursiva uttalanden som konstituerar den. Dessa uttalanden är kunskaper som produceras av diskursens maktbärande institutioner och kommer att prägla attityder och tankesätt hos de individer som kommer i kontakt med diskursen. I och med detta fungerar de ideologiskt. Referenssamtalets diskurs kan på en förenklad nivå definieras genom sådana uttalanden som de nedan listade – uttalanden som jag formulerat utifrån den bild av diskursen som framträder genom chattsessionerna, uttalanden som inte sägs ut ordagrant, men som ligger till grund för vad som sägs och görs i referenssamtalen:

– Användaren har dåliga kunskaper i informationssökning och behöver hjälp av experten – bibliotekarien.

– Referenssamtalets mål är att användaren, med bibliotekariens hjälp, ska finna relevant information som motsvarar det informationsbehov användaren har.

– Bibliotekarien kan behöva omformulera användarens informationsbehov och frågeställning för att dessa ska anses passa in i systemet/vara möjliga att besvara eller tillgodose inom diskursens ramar.

[96] Wilson, 1983, s. 179.

– Referenssamtalet innefattar en viss statusordning, där bibliotekarien är överordnad användaren. Hierarkin kan emellertid omförhandlas om aktörerna upplever ett behov av detta.

– Användaren bör lära sig söka själv genom att bibliotekarien beskriver hur sökning går till och användaren får utföra sökningen under bibliotekariens överinseende.

– Användaren bör vända sig till säkra (välkända och välrenommerade) källor för att få information. Att söka information på Internet kräver en förmåga att utvärdera information som användaren troligen inte har.

– Bibliotekskataloger är de mest lämpliga utgångspunkterna för informationssökning. Det är därför viktigt att användaren lär sig söka i dessa.

– Vetenskaplig akribi och upphovsrätt är områden som bibliotekarien bör ge användaren kunskaper inom.

– Frågor som bibliotekarien inte anser falla inom ramen för tjänstens användningsområde, hänvisas till andra informationsresurser utan vidare skyldighet till vägledning.

Denna uppräkning av diskursiva uttalanden gör inga anspråk på att vara heltäckande, men kan förhoppningsvis ge en översiktlig bild av diskursens aktörer och funktioner.

Kunskap utgör själva centralpunkten i referenssamtalets diskurs. Det som efterfrågas av användarna är olika former av kunskap, eller information som grund för kunskaper. Genom att instruera användarna i informationssökning sprider bibliotekarierna de kunskaper de besitter inom informationskompetensområdet. Implicita kunskaper verkar under referenssamtalet, och påverkar dess utformning. Auktoritet baserad på kunskap utgör en viktig aspekt av referenstjänsters funktion, genom att den möjliggör användarens accepterande av bibliotekariens svar. Biblioteket som institution grundar sitt existensberättigande på behovet av och rätten till kunskap. Kunskap i olika former är med andra ord närvarande i referenssamtalet på flera plan.

Onlinereferenssamtal uppvisar vissa mediespecifika särdrag. Kanske inte minst viktigt bland dessa är att användaren i referenssituationen med stor sannolikhet inte har tillgång till det fysiska bibliotekets tryckta material. Emellertid vill jag påpeka att min uppfattning är att referenssamtalens gemensamma drag – oavsett om samtalet sker online eller ansikte mot ansikte – överväger skillnaderna. De kunskapsinriktade teman som tagits upp i denna

undersökning är till stor del applicerbara på referenssamtal generellt – naturligtvis med reservation för materialets begränsade omfattning – och det är mitt intresse för vad som händer i mötet mellan användare och bibliotekarie som föranlett ämnesvalet. Det är också min förhoppning att detta bidrag till referensforskningsfältet kan väcka intresse även utanför chattreferensområdets gränser.

Sammanfattning

Avsikten med undersökningens dispositionsstruktur har varit att följa tolkningen av materialet från det generella, explicita och kvantitativa till det specifika, implicita och kvalitativa. Med anledning av detta tog analysen sin utgångspunkt i de konkreta frågorna och svaren, eller problemformuleringarna och återvinningsstrategierna, och landade avslutningsvis i tematikens centralpunkt, kunskapsbegreppet. Analysens syfte var att granska hur kunskap används i onlinereferenssamtal.

Det empiriska materialet – 139 chattsessioner från Jourhavande bibliotekarie höstterminen 2006 – uppvisade stor spridning i fråga om typer av frågeställningar. Det vore att snäva in Jourhavande bibliotekaries användningsområden att definiera tjänsten som enbart avsedd för hjälp med informationssökning. Att döma av frågeställningarna ansåg användarna att tjänsten även kunde användas för att utföra låneärenden, få svar på faktafrågor, hjälp med utformandet av akademiska texter, få tillgång till elektroniska resurser, avgöra dokuments vetenskaplighet, samt inte minst få kunskap inom biblioteksområdet.

Bibliotekariernas strategier för att hantera frågeställningarna kunde grovt sett delas in i information respektive instruktion. Vissa frågetyper – särskilt de som rörde biblioteksväsen – besvarades oftare med information/direkt svar, medan referens- och informationssökningsfrågor i flertalet fall föranledde instruktion, då bibliotekarien lärde användaren hur denna själv kunde söka svar.

Undersökningen av auktoriteter i referensdiskursen granskade dels bibliotekarien som auktoritet, och dels vilka resurser och dokument som föreslogs och efterfrågades. Bibliotekariens kunskaper föreföll i stor utsträckning accepteras av användaren som auktoritativa, även i frågor som rörde sig utanför biblioteksväsendet som ämnesområde. De informationsresurser som rekommenderades var i hög grad traditionella och välrenommerade, samt (i fråga om databaser, söktjänster, uppslagsverk etcetera) oftare generella än ämnesspecifika.

Endast i ett fåtal fall förekom explicita konflikter mellan aktörerna i chattsessionerna. Emellertid märktes tendenser till dissonanser mellan

aktörernas skilda perspektiv, och de förväntningar dessa innefattade. Användarens bild av Jourhavande bibliotekaries användningsområden överensstämde inte alltid med bibliotekariens, vilket kunde leda till att frågeställningen avvisades. Dessutom förekom det att bibliotekarien miss-uppfattade användarens fråga, eller föreslog en typ av material användaren inte ansåg sig ha användning för.

De kunskaper bibliotekarien använde i referensarbetet var i första hand bibliotekskunskaper och informationskompetens. Ämneskunskaper användes i liten utsträckning, och var ofta inriktade på ämnesområdets informations-struktur. Användarens förväntningar på bibliotekariens kunskaper gällde också i första hand informationsexpertis, och inte ämneskunskaper. Bibliotekariens förväntningar på användarens kunskaper utgick från användarmålgruppen generellt, och var relativt lågt ställda. Användare som definierade sig på en lägre eller högre kunskapsnivå än den generella modellen gav utrymme för, kunde tvingas förhandla om sin position vad gällde förväntningar och statusfördelning.

Referenssamtalets diskurs kan beskrivas som en arena där bibliotekariens roll som informationsexpert ligger till grund för maktförhållandet mellan bibliotekarie och användare; påverkar problemformuleringar och återvinnings-strategier; och upprätthåller bibliotekens samhällsposition som kunskaps-centrum. Kunskap utgör referenssamtalets centralpunkt – genom att vara det som efterfrågas och tillhandahålls ligger kunskap till grund för de roll-fördelningar, maktprocesser och diskursiva uttalanden som konstituerar diskursen, och möjliggör därmed referensdiskursens existens.

Källor och litteratur

Diagramförteckning

1: Antal förekomster i chattsessionerna av de olika kategorierna problemformuleringar, s. 41.
2: Andel problemformuleringar som föll inom respektive kategori, s. 42.
3: Antal förekomster i chattsessionerna av de olika kategorierna återvinningsstrategier, s. 45.
4: Andel återvinningsstrategier som föll inom respektive kategori, s. 46.

Otryckt material

Möte med Samrådsgruppen för Jourhavande bibliotekarie, 2006-10-19.

Chattsessioner från Jourhavande bibliotekarie, insamlade mellan oktober och december 2006, i författarens ägo.

Tryckt material

Abels, Eileen, ”The e-mail reference interview”, i *RQ (Reference quarterly)*, 35 (1996), s. 345-358.

Adamsson, Johanna och Maria Hultqvist, *Phibi: Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online – en fallstudie ur ett förändrings- och kommunikationsteoretiskt perspektiv*, magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, Borås, 2002.

Bankhead, Henry, ”Not just Q & A: an inclusive examination of digital reference services”, i *The virtual reference experience: integrating theory into practice*, red. R. David Lankes et al., (The virtual reference desk series), New York, 2004, s. 199-218.

Belkin, N. J., H. M. Brooks och P. J. Daniels, ”Knowledge elicitation using discourse analysis”, i *International journal of man-machine studies*, 27 (1987), s. 127-144.

Berglez, Peter, ”Kritisk diskursanalys”, i *Metoder i kommunikationsvetenskap*, red. Mats Ekström och Larsåke Larsson, Lund, 2000, s. 194-218.

Bonniers svenska ordbok, red. Sten Malmström, Iréne Györki och Peter A. Sjögren, 7 uppl., Stockholm, 1998 (1980).

Bopp, Richard E., ”History and varieties of reference services”, i *Reference and information services: an introduction*, red. Richard E. Bopp och Linda C. Smith, Englewood, Colorado, 1995.

Bradford, Jane, Barbara Costello och Robert Lenholt, ”Reference service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions”, i *Journal of academic librarianship*, vol. 31 (2005):3, s. 263-272.

Bruce, Christine, *The seven faces of information literacy*, Adelaide, 1997.

Cassell, Kay Ann, *Developing reference collections and services in an electronic age: a how-to-do-it manual for librarians*, (How-to-do-it manuals for librarians, 95), New York, 1999.

Digital reference service in the new millenium: planning, management, and evaluation, red. R. David Lankes, John W. Collins III och Abby S. Kasowitz, (The new library series, 6), New York, 2000.

”Digital reference services bibliography” [elektronisk resurs], red. Bernie Sloan, 2004, http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html, hämtad 2007-04-25.

Digital versus non-digital reference: ask a librarian online and offline, red. Jessamyn West, (The reference librarian 85 (2004)), Binghamton, N. Y., 2004.

Edgren, Johan et al., *Handbok i utvärderingsarbete: prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet* [elektronisk resurs], Svensk biblioteksförenings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik, 2005, http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/pdf/HandbokenREV05.pdf hämtad 2007-04-25.

Foucault, Michel, *Diskursens ordning*, installationsföreläsning vid Collège de France den 2 december 1970, översättning: Mats Rosengren, (originalets titel *L’ordre de discours*), Stockholm/Stehag, 1993 (1971).

Foucault, Michel, *Sexualitetens historia del 1: viljan att veta*, översättning: Britta Gröndahl, (originalets titel *Histoire de la sexualité 1: la volonté de savoir*), Göteborg, 2002 (1976).

Foucault, Michel, *Vetandets arkeologi*, översättning: C. G. Bjurström (originalets titel *L’archéologie du savoir*), Staffanstorp, 1972 (1969).

Frohmann, Bernd, ”Discourse analysis as a research method in Library and information science”, i *Library and information science research*, vol. 16 (1994), s. 119-138.

Fråga biblioteket, ”Om Fråga biblioteket” [elektronisk resurs], http://eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=68, hämtad 2007-04-25.

Gilbert, G. Nigel och Michael Mulkay, *Opening Pandora’s box: a sociological analysis of scientists’ discourse*, Cambridge, 1984.

Graves, Stephanie och Christina Desai, ”Instruction via chat reference: does co-browse help?”, i *Reference services review*, vol. 34 (2006):3, s. 340-357.

Green, Samuel, ”Personal relations between librarians and readers”, [elektronisk resurs], http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm, hämtad 2007-05-24, ursprungligen publicerad i *Library Journal,* vol. 1 (1876), s. 74-81.

Hagelsjö, Maria och Maria Sanderi, *Nya förutsättningar: en jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete*, magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, Borås, 2006.

Hagemann, Gro, ”Postmodernismen en användbar men opålitlig bundsförvant” i *Genushistoria: en historiografisk exposé*, red. Christina Carlsson Wetterberg och Anna Jansdotter, Lund, 2004, s. 161-185.

Hjørland, Birger, *Faglitteratur: kvalitet, vurdering og selektion: grundbog i materialevalg*, under medvirken af et redaktionsudvalg bestående af Erik Alstrup, Jan Graulund og Michael Kristiansson, (Skrifter från Valfrid, 6), Borås/København, 1995 [1996].

Hjørland, Birger, *Informationsvidenskabelige grundbegreber*, band 2: Informationssystem – Zoom, 2 rev. uppl., København, 1995.

Hjørland, Birger och Hanne Albrechtsen, ”Toward a new horizon in information science: domain-analysis”, i *Journal of the American society for information science*, vol. 46 (1995):6, s. 400-425.

Janes, Joseph, ”Question negotiation in an electronic age”, i *The digital reference research agenda: compiled from the digital reference research symposium, August 2002, Harvard university*, red. R. David Lankes, Scott Nicholson och Abby Goodrum, (Publications in librarianship, 55), Chicago, 2003, s. 48-60.

”Jourhavande bibliotekarie” [elektronisk resurs], http://www.eref.se/jourbibl, hämtad 2007-04-25.

”Jourhavande bibliotekarie [Inloggningssida]” [elektronisk resurs], http//:www.eref.se/se-admin/vrl_login_patron.asp?virtual_desk_id=42, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Dokument – Jourhavande bibliotekarie” [elektronisk resurs], http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Live chat-statistik för Jourhavande bibliotekarie 050322–060618” [elektronisk resurs], http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/JB_livechatstats.xls, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Jourhavande bibliotekarie: projektets slutrapport” [elektronisk resurs], 2004, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/jourh_bibl.pdf, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Samrådsgrupp – Jourhavande bibliotekarie” [elektronisk resurs], http://www.bibl.hj.se/jourbibl/arbetsgrupp.html, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Statistik 2006” [elektronisk resurs] http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/Statistik_JB_2006_rev.pdf, hämtad 2007-04-25.

Jourhavande bibliotekarie, ”Utbredning – Jourhavande bibliotekarie” [elektronisk resurs], http://www.bibl.hj.se/jourbibl/utbredning.html, hämtad 2007-04-25.

Katz, William A., *Introduction to reference work, volume II: reference services and reference processes*, (McGraw-Hill studies in library education), 2 ed., New York, 1974.

Kjeldstadli, Knut, *Det förflutna är inte vad det en gång var*, svensk anpassning: Bo Persson och Klas Åmark, översättning: Sven-Erik Torhell, Lund, 1998.

Kjörning, Kristina och Sarah Olsson, *Chatt: ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien*, examensarbete för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap, Lund, 2002.

Kuhlthau, Carol, *Seeking meaning: a process approach to library and information services*, 2 ed., Westport, Conn., 2004 (1993).

Kuhn, Thomas, *The structure of scientific revolutions*, 2 ed., Chicago, 1970.

Laclau, Ernesto och Mouffe, Chantal, *Hegemony and socialist strategy: towards a radical democratic politics*, 2. ed., London, 2001 (1985).

Lankes, R. David, ”Introduction: the foundation of digital reference”, i *Digital reference service in the new millenium: planning, management, and evaluation*, red. R. David Lankes, John W. Collins III och Abby S. Kasowitz, (The new library series, 6), New York, 2000, s. 1-10.

Lindgren, Sven-Åke, ”Michel Foucault och sanningens historia”, i *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*, red. Per Månson, 5 rev. uppl., Stockholm, 1998 (1988), s. 344-370.

Lipow, Anne Grodzins, *The virtual reference librarian's handbook*, Berkley, 2003.

Marsteller, Matthew R. och Danianne Mizzy, ”Exploring the synchronous digital reference interaction for query types, question negotiation, and patron response”, i *Virtual reference services: issues and trends*, red. Stacey Kimmel och Jennifer Heise, Binghamton, N. Y., 2003, s. 149-165.

McClure, Charles R. et. al., *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*, Syracure, N. Y., 2002.

McLuhan, Marshall, *Media*, översättning: Richard Matz, (originalets titel *Understanding media*), Skarpnäck, 2001 (1964).

Meola, Marc och Sam Stormont, *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians*, (How-to-do-it manuals for librarians, 118), New York, 2002.

Nationalencyklopedin, red. Kari Marklund et al., Höganäs, 1992.

Nilsson, Therése, *Bibliotekarien och en ny elektronisk referenstjänst: projektet och chattreferenstjänsten Tala direkt med en bibliotekarie*, magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, Borås, 2006.

Norstedts stora fransk-svenska ordbok = Le grand dictionnaire francais-suédois de Norstedts, red. Håkan Nygren et. al., Stockholm, 1998.

Radford, Marie, ”Encountering virtual users: a qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference”, i *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 57 (2006):8, s. 1046-1059.

Reference and information services: an introduction, red. Richard E. Bopp och Linda C. Smith, (Library science text series), Englewood, Colorado, 1995.

Rekommendationer för referensarbete, utgivna av Svensk biblioteksförenings specialgrupp för referensarbete, 2002.

Rettig, James, ”Self-determining information seekers”, i *RQ (Reference quarterly)*, vol. 32 (1992), s. 158-163.

Rigné, E. M., ”Kunskapssociologi och vetenskapssociologi”, i *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*, red. Per Månson, 5 rev. uppl., Stockholm, 1998 (1988) s. 187-220.

Ronan, Jana Smith, *Chat reference: a guide to live virtual reference services*, Westport, Conn., 2003.

Samrådsgruppen för Jourhavande bibliotekarie, ”Samrådsgruppen: minnes-anteckningar från möte på BIBSAM fredagen den 25 augusti” [elektronisk resurs], 2006, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/JB060825.pdf, hämtad 2007-04-25.

Straw, Joseph, ”Expecting the stars but getting the moon: negotiating around patron expectations in the digital reference environment”, i *The virtual reference experience: integrating theory into practice*, red. R. David Lankes et al., (The virtual reference desk series), New York, 2004, s. 87-106.

Svanborg, Petra, *Referens@rbetets pedagogik: en studie av det instruktiva arbetssättet i chattbaserad referenstjänst*, D-uppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, Umeå, 2004.

Sveningsson, Malin, Mia Löwheim och Magnus Bergquist, *Att fånga nätet: kvalitativa metoder för internetforskning*, Lund, 2003.

Svensson, Ulrika och Eva Ångman, *Elektronisk referenstjänst vid några svenska universitets- och högskolebibliotek*, magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, Borås, 2000.

Taylor, Robert, ”Question-negotiation and information seeking in libraries”, i *College & research libraries*, vol. 29 (May 1968), s. 178-194.

Tuominen, Kimmo, ”User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian”, i *Library Quarterly*, vol. 67 (1997):4, s. 350-371.

Wilson, Patrick, ”Bibliographic instruction and cognitive authority”, i *Library trends*, vol. 39 (1991):3, s. 259-270.

Wilson, Patrick, *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*, (Contributions in librarianship and information science, 44), Westport, Conn., 1983.

Winther Jørgensen, Marianne och Louise Phillips, *Diskursanalys som teori och metod*, översättning: Sven-Erik Torhell (originalets titel *Diskursanalys som teori og metode*), Lund, 2000 (1999).

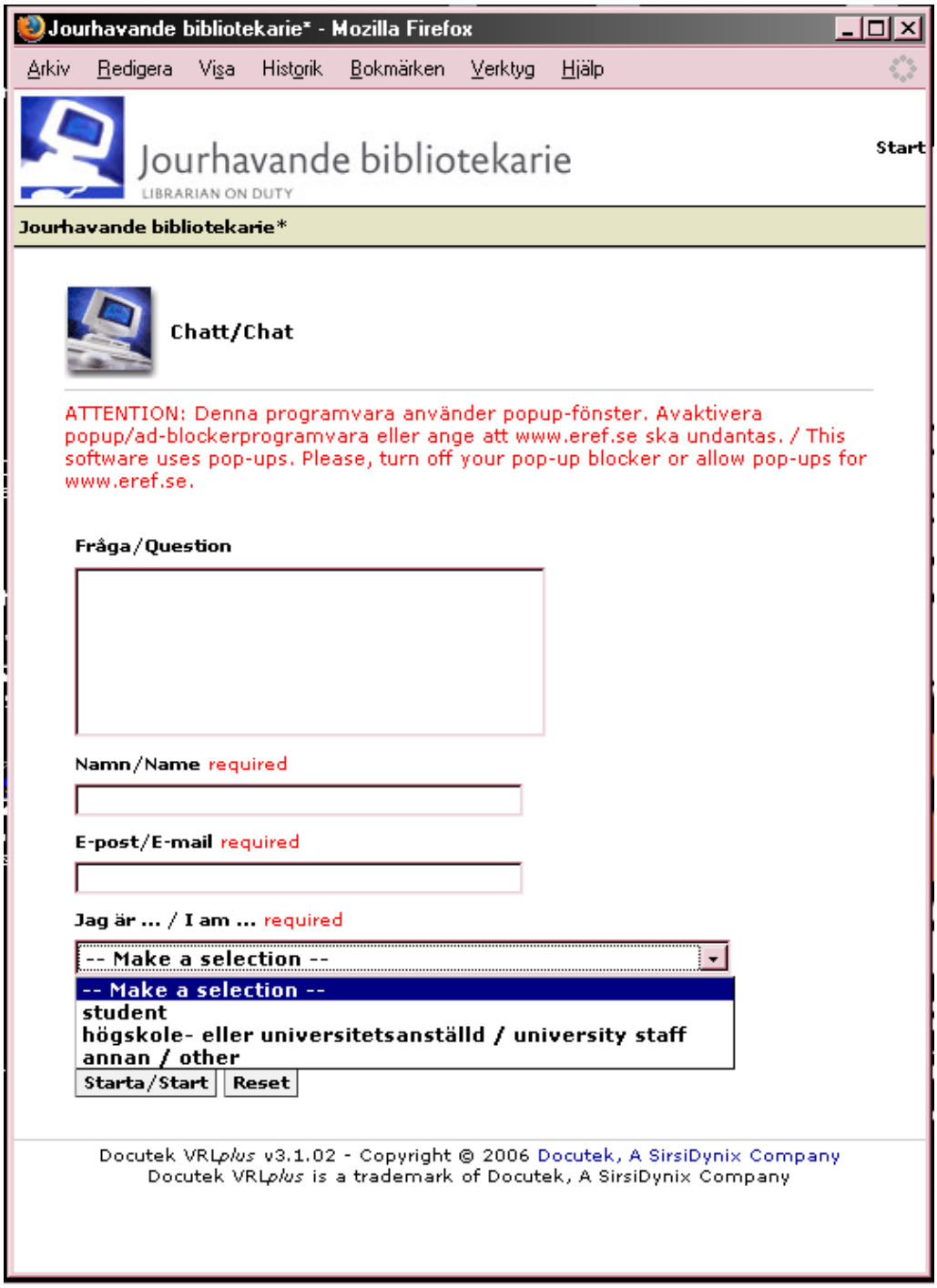
The virtual reference desk: creating a reference future, red. R. David Lankes et. al., London, 2006.

The virtual reference experience: integrating theory into practice, red. R. David Lankes et. al., (The virtual reference desk series), New York, 2004.

Virtual reference services: issues and trends, red. Stacey Kimmel & Jennifer Heise, Binghamton, N. Y., 2003.

Wooffitt, Robin, *Conversation analysis and discourse analysis: a comparative and critical introduction*, London, 2005.

Bilaga 1. Inloggningssida för Jourhavande bibliotekarie



http//:www.eref.se/se-admin/vrl_login_patron.asp?virtual_desk_id=42, hämtad 2007-04-25.