

# REFERENSTAKTIKER

– högskolebibliotekariers sätt att överbrygga  
kommunikativa gap

Fredrik Eriksson  
Hanna Voog

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid  
Lunds universitet.

Handledare: Göran Gellerstam

BIVILs skriftserie 2006:7

ISSN 1401:2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2006.

**Title**  
**Reference tactics**  
**– ways the academic librarian can overcome communicative obstacles**

**Abstract**

The aim of this master thesis is to study how academic librarians can overcome the gap between themselves and the user. The gap, as we see it, is generated by the user's deeper knowledge surrounding her subject in comparison to the librarian. This knowledge gives the user possibilities to handle certain discourses attached to the subject and a knowledge how sub-subjects relate to each other within the main subject. At the same time the user is in need of help to find information within her subject, this need needs to be explained to the librarian as a search expert. The scope of this master thesis is to find how the librarian, tactically, can reach the users need despite lack of subject knowledge. To find out how academic librarians act in situations like this we interviewed seven librarians working at different departments at Lund University. The main findings of our study were nine different reference tactics conducted by the librarians in situations where their subject knowledge was believed to be insufficient. The tactics were labelled as follows: *Interview, Dialogue, Routine conduct, Random test, Collaboration, Comeback, Forwarding, Follow up* and finally *Pedagogic strategic tactic*.

**Keywords**

Referensarbete  
Högskolebibliotek  
Högskolebibliotek – Sverige  
Informationskompetens  
Professionalisering

## **Förord**

Inledningsvis vill vi tacka våra respondenter för att de ställde upp och delade med sig av sina erfarenheter. Vi vill även tacka Elsbeth Holmberg och Eva Kronfält för värdefulla kommentarer. Slutligen vill vi tacka vår eminenta handledare Göran Gellerstam som varit en värdefull resurs och vägledare.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>6</b>
<b>2. PROBLEMMOMRÅDE, FORSKNINGSFRÅGOR OCH SYFTE .....</b>	<b>8</b>
2.1 PROBLEMMOMRÅDE .....	8
2.2 SYFTE OCH AVGRÄNSNINGAR .....	9
2.3 PROBLEMSTÄLLNING OCH FORSKNINGSFRÅGOR .....	10
2.4 BEGREPPSDEFINITION .....	10
2.5 UPPSATSENS DISPOSITION .....	11
<b>3. METOD .....</b>	<b>12</b>
3.1 KVALITATIV METOD .....	12
3.1.1 Urval och genomförande .....	12
3.2 TRANSKRIBERING OCH ANALYSVERKTYG .....	14
3.2.1 Transkribering .....	14
<b>4. TEORI OCH TIDIGARE FORSKNING .....</b>	<b>16</b>
4.1 PROBLEMMOMRÅDETS POSITION I TIDIGARE FORSKNING – ANVÄNDARE KONTRA INFORMATIONSSYSTEM .....	16
4.1.1 Sense-making .....	16
4.1.2 The Infological equation .....	17
4.1.3 Domänanalys .....	18
4.1.4 Sammanfattning .....	18
4.2 REFERENSSITUATIONEN .....	18
4.2.1 Användar- eller systemorienterat perspektiv .....	18
4.2.2 Referensintervjuns beståndsdelar .....	19
4.2.3 Sammanfattning .....	21
4.3 TAKTIKER ATT ÖVERBYGGA KOMMUNIKATIVA GAP I REFERENSSITUATIONEN .....	21
4.3.1 Rutinmässig taktik .....	22
4.3.2 Mentala och konceptuella modeller .....	22
4.3.3 Den terapeutiska taktiken .....	24
4.3.4 Sammanfattning .....	25
4.4 INFORMATIONSBETEENDE .....	25
4.4.1 Seeking meaning .....	26
4.4.2 Personliga faktorer i informationsbeteendet .....	28
4.4.3 Informationssökning och lärande .....	29
4.4.4 Sammanfattning .....	30
4.5 BIBLIOTEKARIEPROFESSIONEN .....	30
4.5.1 Professionsteorier .....	31
4.5.2 Definitioner av bibliotekarieprofessionen .....	31
4.5.3 Högskolebibliotekarieprofessionen .....	32
4.5.4 Sammanfattning .....	33
<b>5. UNDERSÖKNING .....</b>	<b>35</b>
5.1 REDOVISNING AV UNDERSÖKNINGEN .....	35
5.2 RESULTATREDOVISNING .....	35
5.2.1 Profession .....	35
5.2.2 Kontext .....	38
5.2.3 Referenssituationen och referenstaktik .....	42
5.2.4 Synen på användarna .....	46
<b>6. ANALYS .....</b>	<b>50</b>
6.1 ANALYSVERKTYG .....	50
6.2 PROFESSION .....	50
6.3 KONTEXT .....	53
6.3.1 Ämneskontexten .....	54
6.3.2 Sökprocessen .....	56

6.3.3 Förutsättningar och nivå .....	56
6.3.4 Tid .....	57
6.4 REFERENSSITUATIONEN OCH REFERENSTAKTIK .....	58
6.4.1 Taktiker för att förstå en fråga .....	58
6.4.2 Taktiker för att hitta ett snabbt svar .....	60
6.4.3 Taktiker för att få uppfattning om ämnet och var man ska söka information .....	61
6.4.4 Taktiker för att komma vidare .....	62
6.4.5 Referenstaktik och högskolekontextens påverkan .....	64
<b>7. AVSLUTANDE DISKUSSION .....</b>	<b>66</b>
7.1.1 Användaren och dennes kontext .....	67
7.1.2 Bibliotekarien .....	67
7.1.3 Mötet och gapet .....	68
7.1.4 Taktiska val .....	69
7.2 REFLEKTIONER .....	70
<b>RESURSLISTA .....</b>	<b>71</b>
<u>BILAGA 1</u> .....	75
<u>BILAGA 2</u> .....	76
<u>BILAGA 3</u> .....	77

# 1. Inledning

Referensarbete är en av bibliotekariens mest centrala arbetsuppgifter, en uppgift som förenar de förmedlande och pedagogiska delarna av en bibliotekaries kompetens. Referenssamtal kan föras på flera plan, beroende på fysisk, teknisk eller ämnesmässig kontext. I den här uppsatsen har vi valt att se närmare på hur högskolebibliotekarien kan gå till väga för att förstå de frågor användarna ställer. Detta är intressant då användarna vid en högskola har en fördjupad ämnesförståelse inom ett avgränsat ämnesområde. Vi förmodar således att användaren har en större eller djupare ämneskunskap än bibliotekarien. I begreppet ”ämne” ser vi flera bottnar, främst handlar ämneskunskap om förståelse för en viss akademisk kunskapsfär. Till ämne räknar vi även en persons samlade kunskaper och dennes syn på sin kunskapsbank. Skillnaden mellan bibliotekariens och användarens ämneskunskaper ger de båda parterna olika förutsättningar i mötet dem emellan. Användaren har ett informationsbehov, för att tillgodose detta behöver hon information. För att nå rätt typ av information behöver användaren formulera sitt informationsbehov till ett informationssystem där informationssystem implicerar ett:

(...) system som behandlar, dvs. insamlar, bearbetar, lagrar och distribuerar information. (---) I definitionen innefattas såväl ett systems tekniska utrustning som dess mänskliga aktiviteter och rutiner

*(Nationalencyklopedien 2006-04-27)*

Vi ser bibliotekarien dels som en del av informationssystemet, dels som en länk mellan användare och informationssystem som syftar till att underlätta interaktionen. Så för att användaren ska få den information hon vill åt bör hon formulera sitt informationsbehov för, i vårt fall, en bibliotekarie. Frågan vi ställer oss är: Om det finns en nivåskillnad mellan bibliotekarie och användare i förkunskaper inom det ämne frågan ställs, hur kan då bibliotekarier gå tillväga för att förstå frågan? Ämnesförkunskaperna påverkar med andra ord förståelsen för den ställda frågan. Om båda parter har lika ämnesmässiga förutsättningar underlättas förmodligen kommunikationen dem emellan. Men om parterna har olika ämnesmässiga förutsättningar så uppstår förmodligen ett kommunikativt gap då båda parter har olika förutsättningar att förstå det formulerade behovet.

För att överbrygga nämnda kommunikativa gap antar vi att bibliotekarier tillämpar ett antal, mer eller mindre medvetna, referenstaktiker. Vi använder oss av begreppet referenstaktik då taktik bättre överensstämmer med vår definition än till exempel strategi. Taktik kan definieras som ett planmässigt tillvägagångssätt anpassat efter situationens krav (Nationalencyklopedien).

Denna studie syftar till att identifiera olika taktiker genom en undersökning av hur ett antal verksamma bibliotekarier beskriver sitt agerande i olika referenssituationer.

## 2. Problemområde, forskningsfrågor och syfte

### 2.1 Problemområde

Vår utgångspunkt är bibliotekariens profession. Vi vill se möjliga taktiker som syftar till att överbygga de kommunikativa gap som vi antar finns mellan bibliotekarie och användare på ett ämnesinriktat högskolebibliotek. Vår, något generaliserande, förförståelse av problemområdet illustreras i den schematiska modellen (*Modell 1*) nedan. "Ämne" använder vi som ett samlingsbegrepp för dels ämneskontexten, knuten exempelvis till en viss utbildning och dess kunskapsfär, dels det som användaren har med sig i bagaget av kunskaper samt synen på sin egen kunskapsbank. "Sökteknik" inkluderar förståelse, kunskaper och färdigheter i ett eller flera informationssystem.

	<b>Bibliotekarie</b>	<b>Användare</b>
<b>Ämne</b>	Svag	Stark
<b>Sökteknik</b>	Stark	Svag

*Modell 1: Relationen mellan bibliotekarie, användare, ämne och sökteknik, Eriksson och Voog 2006©*

Modellen bygger på de positioner som bibliotekarier respektive användare kan tänkas ha i förhållande till en referensfråga, sprungen ur användarens ämnesområde. Bibliotekarien, som inte är ämnesexpert, kan därigenom få svårigheter att förstå frågan. Frågans form bygger på användarens ämneskunskap men även på användarnas kunskap av informationssystemet som ska användas för att lösa frågan.

Komplikationen, som vår modell visar, ligger i hur bibliotekarien ska kunna besvara/lösa/omformulera användarnas fråga så att denna blir förståelig i systemets kontext. Hur gör man användarens fråga förståelig för systemet? Bibliotekarien, som en del av informationssystemet, bör bli en tolkare och en översättare av användarens fråga. Med sin kunskap kring sökverktyg, såsom kataloger, databaser och e-tidskrifter, har bibliotekarien de söktekniska nycklarna till svaret. Användaren har på samma sätt de ämnesnycklar som måste integreras och omformuleras för att passa i systemet. Vi identifierar således två, för referensprocessens utgång, betydande kunskapsrelationer:

- 1) Relationen mellan bibliotekariens och användarens förkunskaper i ämnet som berörs
- 2) Relationen mellan bibliotekarien och användarens förkunskaper rörande söktekniskt kunnande



Fortsättningsvis kommer vi att använda oss av begreppet ”kommunikativa gap” när vi talar om ovannämnda relationer. Begreppet kommunikativa gap har vi utvecklat med inspiration av Brenda Dervins *sense-making*-teori som handlar om hur människor skapar kunskap. Dervins teori utgår från att individer har kunskapsbrister, kunskapsgap, vilka överbryggas genom att ny information anskaffas och fyller gapet (Case, 2002, s.70). Dervins teorin är tillämpningsbar på en rad områden och passar delvis för att beskriva vårt huvudsakliga problemområde. Vårt problemområde grundar sig i en individs informationssökning och strävan efter att överbrygga ett kunskapsgap. I interaktionen mellan användare och informationssystem kan dock problem uppstå, bland annat då systemet och individen inte talar samma språk, ett kommunikativt gap gör sig gällande. För att överbrygga detta gap krävs att systemet tolkar användarens fråga så att den blir användbar i systemets kontext. Översättare blir i en bibliotekskontext bibliotekarien och med vår studie ämnar vi undersöka hur den professionella bibliotekarien arbetar med att överbrygga referenssituationens kommunikativa gap.

## 2.2 Syfte och avgränsningar

Syftet med vår uppsats är att: *att få en djupare förståelse för de taktiker som kan användas för att överbrygga de ämnesrelaterade kommunikativa gapen som vi identifierar i referensprocessen. Detta gör vi genom att undersöka hur högskolebibliotekarier resonerar kring problem i referenssituationen.*

För att avgränsa oss är vi främst intresserade av hur bibliotekarien, i egenskap av sökteknisk expert, funderar över de taktiker som denne använder för att överbrygga kommunikativa gap i referenssituationen. Vi tror att en undersökning av de taktiker som kan föreligga kan bidra till en fördjupad förståelse för hur man kan se på referensprocessen i en ämnesorienterad kontext. De kommunikativa gapen bygger givetvis på två parter, användaren och systemet. Att undersöka användarnas uppfattning och perspektiv på referenssituationen hade också varit mycket intressant, men på grund av undersökningens tidsbegränsning kommer vi endast att fokusera på bibliotekarien. I vår bakgrundsbeskrivning kommer dock användarperspektivet att finnas med, inte minst då det behövs för att placera in bibliotekariens roll i dess rätt kontext.

En ytterligare avgränsning är den specifika kontext vår undersökning genomförs i, nämligen högskolevärlden. Vi antar att alla bibliotekarier, oavsett typ av arbetsplats, brottas med kommunikativa gap och således använder sig av olika taktiker för att överbrygga dessa. Valet av referenstaktik, menar vi, avgörs av bibliotekariens egen uppfattning av sin profession samt synen på användarens kontext. Uppfattningen av dessa sätter alltså gränserna för vilka taktiker man använder sig av. Vi tror att det kommunikativa gapet blir tydligare i en högskolekontext än i andra kontexter, detta då användarna i större utsträckning är specialiserade inom ett ämne.

Vidare så tror vi att högskolans verksamhet sätter långsiktiga mål för biblioteksverksamheten. Dessa mål bidrar till möjliga strategiska förhållningssätt för biblioteket. Ett exempel på ett sådant långsiktigt mål är högskolans målsättning att få alla studenter informationskompetenta. Hur den enskilda bibliotekarien väljer att agera i förhållande till en enskild användare blir således ett taktiskt val sprunget ur bibliotekets strategiska målsättning.

För att ytterligare klargöra vårt syfte och förtydliga våra avgränsningar är vår intention inte att skapa en komplett lista över tänkbara taktiker. Vi vill med den här uppsatsen visa hur verksamma bibliotekarier inom högskolan kan se på och fundera kring dessa frågor, och på så sätt kunna sätta in problemområdet i en större kontext.

## 2.3 Problemställning och forskningsfrågor

Vår problemställning lyder:

*Vilka taktiker beskriver högskolebibliotekarier att de använder i syfte att överbrygga kommunikativa gap mellan sig själv och sina användare i en referenssituation?*

För att kunna besvara vår problemställning använder vi oss av tre forskningsfrågor. dessa är:

- Vilka referenstaktiker kan man identifiera i litteraturen och i vår undersökning?
- I vilken utsträckning påverkar frågans kontext valet av referenstaktik?
- Finns det någon relation mellan bibliotekariens syn på sin egen profession och den taktik man använder sig av för att hjälpa användaren?

## 2.4 Begreppsdefinition

Inledningsvis vill vi definiera några för uppsatsen centrala begrepp:

### **Användare:**

Begreppet användare avser de personer som bibliotekarierna i vår studie möter i sitt yrkesutövande. I användargruppen ingår de personer som använder biblioteken i egenskap av studenter eller forskare. Allmänheten exkluderas således ur undersökningen.

### **Informationssystem:**

Vår definition av begreppet ligger i linje med NE:s som presenterats i inledningen. Vi ser bibliotekarien dels som en del av informationssystemet, dels som en möjlig länk mellan användare och informationssystem som syftar till att underlätta interaktionen däremellan.

### **Kommunikationsgap:**

Med kommunikationsgap eller kommunikativa gap åsyftas diskrepansen mellan en användare och en bibliotekarie och deras förutsättningar att förstå varandra i ett möte. Dessa förutsättningar kan vara de förkunskaper de har, den diskurs de hanterar eller de olika kontexter de tillhör.

### **Referenssituation:**

Vi har valt att kalla interaktionen mellan användare och bibliotekarie för *referenssituation*. Det finns många suffix till ordet referens för att identifiera interaktionen. Vi har valt *-situation* som suffix då det inkluderar både användare och

bibliotekarie. Ett alternativ hade varit att använda begreppet referensarbete, men då vi anser att det begreppet är för bibliotekariecentrerat valdes detta bort.

Referenssituationen och interaktionen mellan användare och bibliotek kan vara virtuellt eller fysiskt, den kan ske vid en referensdisk eller i ett möte någonstans i biblioteket. I den här uppsatsen fokuserar vi på de referenssituationer där en användare och bibliotekarie möts fysiskt, på initiativ av användaren och vid en referensdisk. Vi har valt att inte studera referenstjänster på exempelvis nätet, eftersom vi tror att de kräver helt andra taktiska övervägande än när man träffas i ett biblioteksrum. När vi använder ordet referenssituation menar vi i första hand detta, om inget annat anges.

**Specialist:**

Begreppet används för att beskriva hur en bibliotekarie kan anpassa sin kompetens till den kontext hon verkar i. Detta till skillnad från att använda begreppet för att beskriva en expert inom en särskild akademisk disciplin.

**Strategi:**

Begreppet används som ett övergripande tillvägagångssätt som används för att uppnå långsiktiga mål.

**Taktik:**

Vi använder oss av begreppet taktik för att beskriva de val en referensbibliotekarie gör i en referenssituation. Taktikbegreppet skiljer sig från strategibegreppet i det att taktik syftar på ett tillfälligt och situationsanpassat tillvägagångssätt medan strategi har en mera långsiktig egenskap.

**Ämne:**

Med ämne åsyftas en utbildnings ämnesmässiga inriktning och avgränsning samt användarens kunskapsbank.

## 2.5 Uppsatsens disposition

I de inledande kapitlen redogör vi för bakgrunden till vårt problemområde samt frågeställning, syfte och forskningsfrågor. Vi definierar även de begrepp som är centrala för vår uppsats. I kapitel 3 beskriver vi hur undersökningen har genomförts samt vilka ställningstagande vi har gjort i samband med denna. Vi har valt att arbeta med kvalitativa djupintervjuer vilka vi har analyserat hermeneutiskt. I kapitel 4 presenterar vi vårt problemområdes placering inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Vi presenterar och fördjupar även andra för uppsatsen relevanta teorier, för att på ett mer detaljerat plan beskriva problemområdets bakgrund. I kapitel 5 presenterar vi resultaten av vår undersökning. Resultaten analyseras sedan i kapitel 6, där vi med hjälp av teorin lägger fram våra slutsatser. I kapitel 7, den avslutande diskussionen, behandlar vi våra viktigaste resultat och vår undersöknings placering i forskningsläget.

## 3. Metod

### 3.1 Kvalitativ metod

Vi använder oss av en kvalitativ metod för vår studie. En kvalitativ studie har som mål att berätta något om de icke mätbara egenskaperna hos undersökningsenheterna (Halvorsen, 1992). Genom intervjuer tror vi oss nå några individers tankar kring ämnesbaserade referensfrågor och vilka taktiker som kan användas för att överbrygga de kommunikativa gap som uppstår mellan bibliotekarier och användare. Vårt mål är således inte att säga något generellt om vilka taktiker bibliotekarier på Lunds Universitets bibliotek använder, utan snarare att genom den empiriska studien skapa en förståelse för referensarbetet och de taktiker som kan finnas för att överbrygga de svårigheter som finns.

Vi använder oss av djupintervjuer som metod för insamling av data. Optimalt hade förmodligen varit att observera referensprocesser. Observationer skulle kunna innebära en tydligare bild av den faktiska referenssituationen och även på ett tydligare sätt kunna belysa hur bibliotekarier och användare interagerar. Dock säger vår egen erfarenhet av referensarbete vid högskolebibliotek att mängden referensfrågor är något begränsat och att en observationsmetod skulle kräva mer tid än vad ramen för detta arbete medger. Vi utgår från att intervjuer med bibliotekarier ger en mer samlad bild av deras egna upplevelser kring vårt problemområde, vilket även ger oss möjlighet att diskutera problematiken ur ett professionsperspektiv.

#### 3.1.1 Urval och genomförande

Urvalet av informanter skett utan statistisk representativitet. Istället har vi fokuserat oss på bibliotekarier som verkar i ett sammanhang där verksamheten har en tydlig ämnesmässig avgränsning, så som ett fakultetsbibliotek. Motivet till detta är att vi förväntar oss att användargruppens referensfrågor, totalt sett, har ett större ämnesmässigt djup än i en verksamhet där utbudets bredd spelar en mera central roll. Vårt antagande är att om referensfrågorna är på ett ämnesmässigt djupt plan blir avståndet mellan användarens frågor och bibliotekariens ämnesmässiga förförståelse större. Detta leder i sin tur till att det kommunikativa gapet mellan användare och bibliotekarie blir tydligare och lättare att identifiera och analysera.

En biblioteksverksamhet med en tydlig ämnesavgränsning har de fakultets- och områdesbibliotek som finns vid Lunds Universitets Bibliotek (LUB). LUB är en decentraliserad organisation vilket gör att vi inom samma organisation finner ett brett spektrum av inriktningar på fakultetsbiblioteken. Genom att välja ut ett antal av dess

bibliotek öppnades möjligheten att se hur olika ämneskontexter påverkar bibliotekarien i referensarbetet. Vi förväntade oss att olika ämneskontexter ställde olika krav på de taktiska val bibliotekarien gör i referensarbetet. Till exempel antog vi att ett bibliotek med inriktning på språk hade en referensproblematik som kanske inte var aktuell vid ett kemibibliotek och vise versa.

Sammanlagt har vi intervjuat sju högskolebibliotekarier som jobbar vid olika fakultets- och områdesbibliotek inom LUB. Våra respondenter kontaktades genom e-post till 1:e bibliotekarien eller föreståndaren för respektive bibliotek. Två av informanterna fick vi genom ett så kallat ”snöbollsurval”, det vill säga vi blev tipsade av informanter om andra som också skulle vara intressanta att intervjua. De kriterier vi sökte hos respondenterna var att de skulle ha arbetat som bibliotekarier inom universitetet under ett par år samt att de hade erfarenhet av referensarbete.

Brevet (se Bilaga 1) informerade om undersökningens syfte och mål, samt uppfyllde de krav som finns för informerat samtycke (Vetenskapsrådet, 2006). För att genomföra en intervjuundersökning är det viktigt att under hela processen informera intervjupersonerna om vad undersökningen syftar till, vem som står bakom den samt att det är frivilligt att delta och när som helst avbryta sin medverkan. Efter att fått svar från de olika biblioteken skickade vi ut ytterligare ett e-post där vi preciserade vad intervjun skulle handla om samt bad respondenterna att fundera över problemområdet (se Bilaga 2). Vi ville på så sätt sätta igång tankeverksamheten kring ämnet hos våra respondenter.

Vi medverkade båda vid fem av intervjuerna, på grund av yttre omständigheter utförde vi ensamma en intervju var. Vi använde oss av en intervjuguide vid samtliga tillfällen (se Bilaga 3). Vår undersökning inleddes med en pilotstudie som vi senare, efter samtycke av respondenten, valde att ta med i de sammanlagt sju intervjuer som är vår analysgrund. Orsaken till att vi valde att ta med pilotintervjun var att vi märkte att vår intervjuguide höll en bra nivå och bara smärre justeringar behövde göras. Efter den sjunde intervjun valde vi att stanna i materialinsamlingen eftersom vi såg att vårt material var fullt tillräckligt för att kunna besvara våra frågeställningar.

Alla intervjuer, utom en, gjordes på respektive bibliotekaries arbetsplats. Valet av plats låg på respondenten, då vi ville att denne skulle känna sig så trygg som möjligt. Detta faktum blev inte minst viktigt för oss då vi båda var med vid de flesta intervjuerna och uppdelningen två intervjuare och en respondent kan kännas som en ojämn fördelning. Vi var dock noga med samtycke från dessa respondenter och vi upplevde det själva som en stor fördel i förståelsen och tolkningen av vårt material att vi i de flesta fall varit med vid själva intervju, även om bara en av oss ställde frågor. En annan fördel med att vi båda var med vid de flesta intervjuerna är att vi kunde säkerställa att vår intervjuguide följdes och att intervjuerna behöll sitt fokus.

## 3.2 Transkribering och analysverktyg

### 3.2.1 Transkribering

Samtliga intervjuer, som varade cirka 1 timme, spelades in och transkriberades.<sup>1</sup> Att transkribera kan sägas innebära en tolkning av det muntliga materialet, en transformering av talspråk till en skriftlig bearbetad text. Utskrifterna kan ses som avkontextualiserade samtal vilket innebär att en rad olika förtydligande måste göras angående hur transkriberingen har genomförts (Kvale, 1997). Vi är exempelvis inte intresserade av att göra en språkanalys, vilket gör att vi inte har transkriberat efter ett tydligt schema vad det gäller exempelvis pauser och intonationer. Vi har däremot valt att skriva ut längre pauser och tvekande genom att lägga till tre punkter, eftersom vi tolkar de längre pauserna dels som ett sätt att tänka efter, dels som ett sätt att avsluta en mening. Problemet med talspråk är att meningar ofta flyter in i varandra vilket föranleder att ett visst mått av tolkning sker i transkriptionsstunden. Vi har valt att ta bort onomatopoetiska ord, såsom åh och eh, samt ”tvättat” texten från dialektala uttryck för att öka förståelsen.

Utskrifternas validitet och reliabilitet kan vara svårt att uttala sig om, men vi har under hela processen med intervjuerna och transkriberingen använt oss av varandra för att gemensamt reda ut oklarheter i tolkningen av det muntliga materialet. Detta har vi gjort för att skapa ett så enhetligt transkriberat material som möjligt.

### 3.2.2 Analysverktyg

Vårt material har bearbetats hermeneutiskt. Syftet med en hermeneutisk analys är att vinna en giltighet och gemensam förståelse av en texts mening (Kvale, 1997). Ulla Sjöström beskriver i ”Hermeneutik – att tolka utsagor och handlingar” målet med hermeneutiska forskningen som:

Den kunskap som söks är kunskapen om hur innebörder och intentioner hos unika människor och företeelser sedda i sina sammanhang av tid, rum och mening kan förstås.

*(Sjöström, 1994, s.73)*

Själva analysen av vårt material har skett med hjälp av meningskategorisering. Detta analysverktyg innebär att man kodar intervjuerna i kategorier (Kvale, 1997). Kategorierna är sprungna ur vår förförståelse över ämnesområdet, det vill säga de tankar som presenteras i teoriavsnittet och beskrivningen av problemområdet. Även information som informanterna gett har, ad hoc, bidragit till nya analyskategorier. Genom att använda oss av meningskategorisering har vi fått möjligheten att lättare strukturera intervjuerna och ta ut de passager som vi tyckt varit särskilt intressanta och relevanta för vår undersökning.

Materialet kan sägas ha analyserats på två sätt, dels varje intervju för sig, dels intervjuerna som en helhet. Varje passage som vi lyfter fram från en intervju är framtagen eftersom den representerar något som är intressant för undersökningen. Detta förhållningssätt kan ses som grunden i den hermeneutiska analysen, det vill säga att

---

<sup>1</sup> Det transkriberade materialet finns hos författarna.

pröva delen mot helheten och helheten mot delen. Detta möjliggör att vi som författare kan testa vilken tolkning som vi anser är mest rimlig. Den övergripande analysen syftar till att ringa in gemensamma kluster och återkommande formulerade tankar hos respondentgruppen kring ämnets kärna. Detta gör vi inte för att generalisera eller kvantifiera resultaten utan för att exemplifiera och förtydliga de resultat vi ser och den tolkning vi gör. Den hermeneutiska metoden ger oss möjligheter att se mönster mellan individers unika sätt att resonera och beskriva sitt handlande. Detta mönster kan ge insikt om individers resonemang som i förlängningen kan leda till en förståelse för hur man kan resonera utifrån en viss kontext. Ulla Sjöström kallar det för generalisering på metanivå (Sjöström, 1994). Den hermeneutiska tolkningen av ett kvalitativt material ger möjligheter att skapa dessa unika ”bilder” av människors sätt att resonera kring en företeelse som ligger till grund för vårt resultat och vår analys.

## 4. Teori och tidigare forskning

Vi kommer i detta kapitel att gå igenom olika aspekter av referenssituationen i en högskolekontext.

Vi är inte de första som identifierat avståndet mellan användare och system, därför kommer vi inledningsvis att studera hur tidigare forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) resonerat kring vårt ämne. Problemområdet gör sig gällande inom fler ämnesdiscipliner än B&I, exempelvis informatik, dock kommer vår genomgång främst att fokusera på forskning relaterad till B&I då detta är mest relevant för vårt arbete.

Vidare kommer vi att diskutera referensarbete, då vårt problemområde främst gör sig gällande i bibliotekariens referensarbete. Vilka faktorer är av betydelse i referensprocessen, hur påverkar dessa faktorer interaktionen med användaren? Detta leder oss in i frågan kring informationssökbeteende på individnivå. Vad påverkar individen i dennes sökbeteende och vilken betydelse får detta för bibliotekarien i referensprocessen?

I litteraturen finns en rad tillvägagångssätt för referensbibliotekarien beskrivna, dessa tillvägagångssätt definierar vi som taktiker. Som tidigare nämnts kommer vi inte sträva efter att sätta samman en komplett lista utan enbart se på olika sätt att taktiskt angripa gapen i referensprocessen.

Slutligen kommer vi att närmare undersöka bibliotekarien och dennes profession. Går det att kalla bibliotekarien för sökexpert? Vad utmärker en profession och en expert?

### 4.1 Problemområdets position i tidigare forskning – användare kontra informationssystem

Tidigare forskning inom informations- och sökbeteende visar att diskussionen kring relationen mellan användare och system länge varit aktuellt. Det är med andra ord inget nytt problemområde inom B&I-forskningen. De gap som uppstår i relationen mellan användare och system kan beskrivas på flera sätt, några av dessa redogörs för nedan.

#### 4.1.1 Sense-making

Brenda Dervin har utvecklat en teori över hur och varför människor söker information kallad *sense-making*. Sense-making grundar sig på antagandet att människor försöker förstå sin omgivning genom att metaforiskt bygga kunskapsbroar över kognitiva



kunskapsgap. Inom B&I har sense-making i huvudsak fokuserat på relationen mellan användare och informationssystem (Dervin, 1998).

Huvudmålet för sense-making är att ta reda på vad användaren *verkligen* tänker, känner eller vill ha. Detta i kontrast till hur administratörer/bibliotekarier beskriver användaren och dennes önskemål (Dervin, 1998). Dervin indikerar med andra ord att det finns en skillnad mellan vad bibliotekarien tror att användaren vill ha och vad denne verkligen vill ha. För att överbrygga denna skillnad i förförståelse spelar kommunikation mellan de båda parterna en central roll (Case, 2002). I en bibliotekskontext skulle man kunna identifiera referenssamtalet som den centrala kommunikativa processen där användare och bibliotekarie når ett samförstånd kring informationsbehovet. När denna förståelse skapas mellan parterna formas en kognitiv bro över kunskapsgapen.

Vidare menar Dervin att kunskapen och relationerna alltid måste omprövas för att inte stagnera. Detta då hon menar att dagens kunskap sällan är applicerbar på morgondagens verklighet. Således talar Dervin även om *unmaking of sense*, vilket syftar till att ny kunskap ersätter gammal. Metaforiskt skulle man kunna göra följande liknelse: för att ny kunskap ska kunna ersätta gammal måste den gamla kognitiva bron demonteras (Dervin, 1998). I en bibliotekskontext kan man säga att det är viktigt att bibliotekarien hela tiden utvecklar sig själv för att kunna möta de föränderliga behov som användarna har.

#### 4.1.2 The Infological equation

Börje Langefors, professor i informationsbehandling vid Tekniska högskolan i Stockholm, har beskrivit relationen mellan användare och system med hjälp av en ekvation. Denna ekvation kallas *the infological equation* och lyder:

$$I = i(D, S, t)$$

**I** ska läsas som erhållen information ur interpretationen (**i**) av data (**D**), förkunskap (**S**) och den tid man har till sitt förfogande (**t**). Användarens förkunskap kan ses som dennes totala livserfarenhet (Malmsjö, 1997). För att data ska kunna förvandlas till information, utan att inskränka på innehållet, så krävs det att informationssystemet känner till användarens förkunskaper. Detta är dock ett dilemma då varje enskild användare har unika förkunskaper baserade på dennes livserfarenhet (Langefors, 1993).

Konsekvenserna av *the infological equation* blir således att användarna bör vara utgångspunkten vid utvecklandet av ett informationssystem, detta då det är användarens förkunskaper som extraherar information ur den data som systemet ger dem. Användaren bör alltså vara den huvudsakliga delen i informationssystemet. Översatt i bibliotekstermer bör alltså biblioteket, som informationssystem, utgå från användaren och dennes behov. Om så görs underlättas användarens informationsanskaffning. Detta gäller inte minst bibliotekarien, som är den företrädare för informationssystemet som användaren möter. Vi kan ur *the infological equation* se ett av de kommunikativa gap som vi i vår förförståelse identifierade, nämligen informationssystemets svårigheter att identifiera och förstå användarens kontext.

### 4.1.3 Domänanalys

Birger Hjörland, professor vid Danmarks Biblioteksskole, understryker att en användare som söker information endast kan göra detta utifrån sin egna subjektiva kunskap. Användaren är normalt inte medveten om de objektiva möjligheterna för informationssökning som står till dennes förfogande. Exempelvis är det inte säkert att användaren känner till citation index, vilket skulle kunna resultera i att hon missar en betydelsefull sökmöjlighet. Hjörland menar att det är informationsvetarens uppdrag att guida användaren genom de söktechniska möjligheter som finns. Man skulle alltså kunna tala om ett kunskapsgap mellan användare och informationsvetare i fråga om resurskännedom. För att överbrygga detta gap menar Hjörland att det är av vikt att se användaren som hemmahörande i en kultur, i en social struktur och i en kunskapsdomän. Då det inom de flesta kunskapsdomäner finns olika paradigmer som definierar vilken kunskap som är relevant, måste användaren ses ur det aktuella paradigmets perspektiv. Detta angreppssätt kallar Hjörland för *domain-analysis* (Hjörland, 2003).

### 4.1.4 Sammanfattning

Sense-making, infological equation och domänanalysen visar på tre olika sätt att beskriva och ringa in vårt problemområde. Med hjälp av olika metoder identifierar de vårt problems kärna, nämligen relationerna mellan system och användare. Huvudkomponenterna i teorierna är desamma, systemet måste utgå från användaren för att gapen dem emellan ska kunna överbryggas. Vidare har teorierna det gemensamt att de inte beskriver hur man faktiskt kan gå till väga för att överbrygga gapen. Frågan kvarstår: hur kan systemet förstå användaren och genom denna förståelse överbrygga gapet som finns dem emellan?

## 4.2 Referenssituationen

Referenssituationen kan enkelt beskrivas som mötet mellan en användare och en företrädare för ett informationssystem, exempelvis en bibliotekarie. Mogens Jensen påpekar att det är i referenssituationen som biblioteket gör sig synligt, där referenssituationen kan ses som en kontaktpunkt mellan användare och organisation (Jensen, 2003).

I referenssituationen finns möjligheterna att riva barriärer och överbrygga det kommunikativa gapet mellan resurssystem och användare. I och med den tekniska utvecklingen, inom exempelvis lagring och tillgängliggörande av information, spelar interaktionen mellan bibliotekarie och användare en ännu större roll:

In an era of electronic resources, the role of the librarian as intermediaries between users and information has not diminished – it may actually be even more crucial

*(Ross, Nilsen och Dewdney, 2002, s.12).*

### 4.2.1 Användar- eller systemorienterat perspektiv

Kortfattat kan man säga att det systemorienterade biblioteket har organisationen i centrum. Här fokuseras organisationen kring tjänster som ger ”god service”, vilket

bygger på bibliotekariernas erfarenheter och professionella kunskapsbas. Målet med det systemorienterade biblioteket är att kostnadseffektivt maximera användningen av biblioteket. Bibliotekets självbild blir centrerad, det vill säga biblioteket finns i mitten och användarna kretsar kring det, beroende av de varor och tjänster som biblioteket kan ge dem. Synen på användarna blir generell och man tar utgångspunkt i användarna som en homogen grupp som är i behov av att lära sig bibliotekets och systemets vägar för att kunna tillgodogöra sig information. Användaren blir således passiv, relationen system – användare blir enkelriktad. Mogens Jensen skriver: ”Systemet är inte intresserat av vad användaren har med sig; det gör val å användarnas vägnar eftersom den professionella experten vet vad som är bäst för honom” (Jensen, 2003, s.88).

Jensen beskriver att det användarorienterade biblioteket i större grad utgår från användarnas intressen och mål. Organisationen bygger på de kunskaper man har av användarna och deras sätt att arbeta. Målet med det användarorienterade biblioteket är att hjälpa användaren i sin strävan efter att göra information till kunskap. Informationens värde bestäms således av den enskilda användaren. Tjänster och service skapas tillsammans med användarna. Användaren blir en aktiv deltagare i interaktionen med systemet, och kommunikationens syfte är att nå en relation där båda parter bidrar till att nå användarens mål. På samma sätt som användaren bestämmer bibliotekets kvalitet och värde, är det användaren som i interaktionen avgör hur informationssökningen ska läggas upp. Biblioteket blir en av flera möjliga vägar för användaren att gå och användaren sätts i centrum. I det användarorienterade biblioteket försöker man anpassa systemet efter de grupper av individer som användarna består av. Istället för att få användarna att förstå biblioteket söker biblioteket att förstå användarna.

Vi har valt att beskriva användar- och systemorienterade bibliotek eftersom vi ser att det tydliggör relationen och interaktionen mellan användare – system. Att beskriva dessa förhållningssätt låter sig inte lätt göras, eftersom ett bibliotek oftast inte är bara systemorienterat eller bara användarorienterat. Vi kan dock med hjälp av dessa polariserade bilder placera in de referenstaktiker vi undersöker utifrån hur relationen mellan system och användare synliggörs i valet av referenstaktik. Mogens Jensen menar att hur man uppfattar sin uppgift, de vill säga bibliotekariens självbild, är avgörande för hur en interaktion med användaren ser ut och vilka resultat den ger (Jensen, 2003).

#### 4.2.2 Referensintervjuns beståndsdelar

Ett högskolebibliotek rymmer många olika användare med olika erfarenheter och mål för sin informationssökning. En lyckad interaktion mellan ett system och en användare kan först ske när användarens frågor formuleras på ett sådant sätt att systemet kan förstå. Om användaren inte kan formulera sitt behov på ett systemvänligt vis är kommunikation mellan parterna central. När denna kommunikation sker mellan bibliotekarie och användare beskrivs den ofta i litteraturen som en referensintervju.

En referensintervju är ett sätt för bibliotekarien att skapa en bro mellan användarens fråga och systemets möjligheter att lösa den. Syftet med att bibliotekarien ställer en eller flera frågor till en användare i dennes informationssökning är att få en klarare bild av vad användarna vill veta. När detta uppnåtts kan frågan formuleras på ett sätt som informationssystemet kan förstå. Till skillnad från andra konversationer utmärks en intervju av sitt direkta syfte. En intervju består vanligen av fem steg:

- 1) establishing rapport
- 2) general information gathering or getting the big picture
- 3) specific information gathering
- 4) intervention such as giving information, advice, or instructions
- 5) ending, including feedback or summary

(Ross, Nilsen och Dewdney, 2002, s.3)

Grunderna i en intervju blir även giltiga i en referenssituation, det vill säga genom att: ta in en fråga, sätta den i en större kontext, specificera den, hitta möjliga vägar att gå vidare och slutligen sammanfatta. Formen på intervjun kan variera beroende på vilken fråga det handlar om och vad målet med referensintervjun är. Jennerich och Jennerich (1997) påpekar att när en bibliotekarie utför en referensintervju med det specifika syftet att hjälpa en användare i exempelvis en databassökning så ställs mer slutna frågor än annars. De slutna frågorna krävs då mer specifika svar behövs, med dessa specifika svar kan bibliotekarien sedan omformulera frågan till en vokabulär som systemet förstår. Syftet är att bibliotekarien blir en länk mellan användaren och systemet (Ross, Nilsen och Dewdney, 2002). Referensintervjun kan således ses som kärnan i bibliotekariens referensarbete.

En bibliotekarie med mindre ämneskunskap men med större kommunikativ förmåga har bättre förutsättningar att lyckas i en referenssituation än om förhållandena vore de omvända (Stover, 2004). God social och kommunikativ förmåga, är en del i den beskrivning som Mark Stover lägger fram för hur en bra referensbibliotekarie bör vara. Enligt Stover bör referensbibliotekarien även kunna:

- Ta in användarens status för att på så vis kunna hitta information som passar just denna användare.
- Vara en god lyssnare och tolkare.
- Vara intuitiva och lyhörda för de signaler användaren sänder (Stover, 2004, s.285)

För att kunna uppfylla dessa rekommendationer krävs både verbala och icke-verbala färdigheter. Att tolka en användares förfrågan innebär att läsa in såväl frågan i sig som de signaler som användaren skickar ut. Jennerich och Jennerich menar i *The reference interview as a creative art* att det finns 12 färdigheter som en bibliotekarie måste använda sig av för att genomföra en lyckad referensintervju.

#### **Nonverbal Skills**

- Eye contact
- Gestures
- Posture
- Facial expression and tone of voice

#### **Verbal Skills**

- Remembering
- Avoiding premature diagnoses
- Reflecting feelings verbally
- Restating or paraphrasing content
- Using encouragers
- Closing
- Giving opinions and suggestions

- Asking open questions

(Jennerich och Jennerich, 1997, s 10f)

Man bör notera att dessa färdigheter är skrivna ur ett västerländskt perspektiv som bygger på, i första hand, amerikanska kulturella koder. Detta kan vara värt att beakta då interaktion med användare i många fall innebär interaktion med andra kulturer än den egna. Speciellt tydligt blir det kanske när man talar om de icke-verbala färdigheterna som Jennerich och Jennerich tar upp. Icke-verbala kommunikation spelar stor roll för förståelsen mellan två människor. Stover menar att referensbibliotekarien bör vara intuitiv och lyhörd för de signaler användaren sänder, vilket måste kompletteras med en reflektion över de icke-verbala signalerna man själv skickar ut. Samtidigt bör man vara försiktig när man ”läser” av en annan människas kroppsspråk. Jennerich och Jennerich skriver:

[A] great deal of misunderstanding could result from strict adherence to rules for trying to ”read” someone else’s behavior, nonverbal behavior does play a part in communication and should be taken seriously but sensibly.

(Jennerich och Jennerich, 1997, s. 13)

Den verbala kommunikationen kan användas inte minst för att reda ut eventuella frågetecken som kroppsspråket skapar. Men de verbala färdigheterna är, enligt författarna till *The reference interview as a creative art*, svårare att lära sig och bemästra än de icke-verbala (Jennerich och Jennerich, 1997).

#### 4.2.3 Sammanfattning

Referenssituationen är en komplex situation där en företrädare för och en användare av ett system ska interagera med varandra. Användaren kommer till referenssituationen med ett informationsbehov som hon tror bibliotekets informationssystem, med hjälp av bibliotekarien, kan lösa. Bibliotekarien agerar i referenssituationen utifrån sin bild av hur användarens informationsbehov ska lösas.

Konkret syftar interaktionen till att klargöra användarens fråga och informationsbehov samt lösa det samma. För att detta ska ske krävs att bibliotekarien aktivt arbetar för att överbrygga eventuella kommunikativa gap mellan sig själv och användarna. Ett sätt är att intervjua användaren och genom en rad olika frågor försöka klargöra användarens syfte. Oavsätt val av taktik ställer referenssituationen stora krav på bibliotekarien vad det gäller verbala och icke-verbala färdigheter.

### 4.3 Taktiker att överbrygga kommunikativa gap i referenssituationen

When library users’ attempts to find information fail (or they do not know where to start), they may choose to approach the reference desk. If they do, the librarian becomes the human interface or mediator between the library’s knowledge base and the information users’ need. The critically important moment when users approach and engage the librarian can be the point at which the

complexities of the library are gently explained, fears are calmed, and information becomes accessible.

(Radford, 1999, s.2 f)

För att på ett optimalt sätt kunna överbrygga kommunikativa gap mellan en bibliotekarie och användare krävs, som vi nämnt tidigare, någon form av taktik från bibliotekariens sida. Begreppet taktik indikerar ett planmässigt tillvägagångssätt anpassat efter situationens krav.

Eftersom vår undersökning syftar till att reda ut hur några högskolebibliotekarier resonerar kring kommunikativa gap i referenssituationen, beskriver vi nedan kortfattat några av de taktiker vi funnit i litteraturen.

#### 4.3.1 Rutinmässig taktik

Marie L. Radford menar i *The Reference Encounter – interpersonal communication in the academic library* (1999) att bibliotekariens tillvägagångssätt för att svara på referensfrågor ofta blir rutinmässig. Detta är särskilt påtagligt i en högskolekontext där till exempel nya studenter får samma uppgifter att lösa under en viss termin som andra har fått göra innan dem. Radford menar att dessa frågor, genom erfarenhet, blir enkla att diagnostisera och bibliotekarien lär sig vilken resurs som svarar på informationsbehovet (Radford, 1999). En fara med detta tillvägagångssätt kan tänkas vara att den hjälp som ges riskerar att bli ytlig och att användaren och hennes individuella förutsättningar förbises. Samtidigt kan det rutinmässiga tillvägagångssättet vara effektivt när det träffar rätt. Denna effektivitet kan ge en tidsmässig vinst för bibliotekarien.

Jennerich utvecklar tidsproblematiken och menar att det är viktigt att bibliotekarien, för att inte bli frustrerad, gör rätt prioriteringar i en stressig referenssituation (Jennerich & Jennerich, 1997). Här kan den rutinmässiga taktiken vara användbar då den inte kräver lika mycket tid för en fråga eftersom den inte tar någon större hänsyn till användarens individuella kontext.

#### 4.3.2 Mentala och konceptuella modeller

Att vara länken mellan användaren och systemet innebär för bibliotekarien att förstå hur användaren tänker och ställer sina frågor. Det handlar om att sätta sig in i användarens mentala bild av bibliotekets funktion, roll och system. I *Conducting the reference interview* använder sig författarna av teorier kring mentala modeller utvecklade av Donald Norman och Philip N. Johnson-Laird. Författarna menar att människor konstruerar modeller för att underlätta interaktionen med omgivningen. Dessa mentala modeller står i kontrast till den ”verkliga” modellen eller den ”konceptuella” modellen av omgivningen. En persons mentala modell av ett fenomen är enligt författarna aldrig komplett och korrekt i förhållande till den konceptuella modellen (Ross, Nilsen och Dewdney, 2002, s.25). Skillnaden mellan en persons mentala modell och den konceptuella modellen är avgörande, inte minst för bibliotekarien som ska hjälpa användaren att förstå, och tillgängliggöra, ett informationssystem. Diskrepansen kan bland annat leda till att användaren ställer frågor till bibliotekarien och systemet på ett sätt som användaren tror är logiskt för systemet. Frågan kan bli svårtolkad då formulering kanske inte överensstämmer med vad användare egentligen är ute efter. ”It

is generally agreed that user's initial questions are often unclear or incomplete" (Ross, Nilsen och Dewdney, 2002, s.3-4).

Ross, Nilsen och Dewdney framhåller att bibliotekariens mentala bild oftast ligger närmare den konceptuella bilden av biblioteket och dess system, kanske främst för att bibliotekarien är en del av detta. Detta hänger inte minst samman med den söktechniska expertis som bibliotekarien oftast innehar i förhållande till användaren. Frågan blir således hur bibliotekarien kan upptäcka och överbrygga gapet mellan användarens mentala bild av biblioteket och bibliotekariens bild av den samma (Ross, Nilsen och Dewdney, 2002). Det finns enligt Ross, Nilsen och Dewdney ett antal sätt att överbrygga gapen mellan användarens konceptuella bild av biblioteket och "verkligheten". Vi har utifrån deras resonemang identifierat och plockat ut följande taktiker:

#### 4.3.2.1 Fråga kring frågan

Användarna tenderar att formulera sina frågor utifrån sin mentala bild av systemet. Detta leder ofta till förenklade och ofullständiga frågor. Användarens fråga formuleras utifrån den mentala bilden av systemet, vilket i många fall resulterar i en fråga som de tror systemet kan svara på, men som kanske inte egentligen är den "riktiga" frågan. Genom att vara medveten om detta kan bibliotekarien *fråga kring frågan*, vilket vanligtvis, som vi tidigare nämnt, kallas referensintervju. Referensintervjun bör dock ha två syften, nämligen ta reda på vad användaren egentligen är ute efter och vilken bild hon har av systemet.

#### 4.3.2.2 Förmedling av söktechniska kunskaper

Vidare är en persons mentala modell av ett informationssystem något som konstant förändras. Även under ett pågående samtal med bibliotekarien förändras och omvärderas användare sin syn på biblioteket och dess informationssystem. Bibliotekarien har därför i referenssituationen många möjligheter att påverka användarens mentala modell, exempelvis genom att förklara sitt sätt att tänka i en sökning.

Once users understand a bit more about the complexity of resources available, they are in a better position to choose whether to proceed on their own with some instruction or whether to ask you to draw on your knowledge of the system to help solve the problem.

(Ross, Nilsen och Dewdney, 2002, s.26).

Detta resonemang kan jämföras med Brenda Dervins resonemang kring hur kunskaper och relationer alltid måste omprövas för att inte stagnera, vilket Dervin kallar *unmaking of sense* (Dervin, 1998). Här ser vi möjligheter för bibliotekarien att kommunicera och förmedla söktechniska kunskaper.

#### 4.3.2.3 Hur användaren vill ha det

Bibliotekarien måste inse att alla användare inte vill bli instruerade i hur ett system fungerar – vissa vill bara ett svar på sin fråga. Att vara länken mellan användaren och systemet bygger på hur användaren vill ha det. Att få svar, eller bli hjälpt till att få ett svar, påverkar i förlängningen den mentala bilden av biblioteket i den utsträckning att biblioteket är ett ställe där man får hjälp att besvara sina frågor.

### 4.3.3 Den terapeutiska taktiken

Mark Stovers (2004) artikel *The reference librarian as a Non-Expert: A postmodern approach to expertise* tar upp en rad olika intressanta vinklar som tillsammans bildar en möjlig taktik att överbrygga gap i en referenssituation. Genom ett postmodernistiskt förhållningssätt beskriver Stover bibliotekarien som en icke-expert. Tyngdpunkten ligger på mänskliga relationer och kommunikation, Stover menar att mening skapas genom social interaktion. Detta meningsskapande är en huvudkomponent inom postmodernismen (Stover, 2004).

Stover menar att bibliotekariens status som expert eller icke-expert är viktig för utgången av samarbetet mellan sig själv och användaren. Om bibliotekarien ser sig själv som expert riskerar man att användaren känner sig underlägsen och att ett fruktbart samarbete hindras. Om bibliotekarien istället intar positionen som icke-expert och beroende av användaren så kan ömsesidig respekt nås vilket gynnar samarbetet (Stover, 2004). Man kan här tala om bibliotekariens två expertroller. Den ena bestående av den söktechniska expertis som bibliotekarien besitter och den andra i förmågan att inta en icke-expert hållning i förhållande till användaren.

I den bästa av världar kan relationen mellan experten och användaren i en postmodernistisk kontext beskrivas som präglad av ömsesidig respekt och en önskan att lära sig något via kommunikation (Stover, 2004). Expertens kompetens förändras hela tiden i takt med att nya möten äger rum. Stover:

The postmodern concept of expert should be thought of as a type of interaction rather than embedded in a person.

(Stover, 2004, s.278).

Det professionella uttrycket ligger således i hur man interagerar med användarna snarare än i en yrkestitel. Att använda sig av den postmoderna teori som Stover lägger fram, där bibliotekarien agerar icke-expert för att nå längre i referenssamtalet, kan verka hotande för professionen då den kräver någon form av statusförlust. Den kräver att bibliotekarien "avväpnar sig" vilket öppnar en risk för förlorat socialt anseende.

Librarians may believe that a loss of status and prestige will result if the general public were to view them as 'non-experts'.

(Stover, 2004, s.281).

Vi ser i resonemanget teorins sprängkraft, att acceptera att det finns möjligheter för professionsutveckling i att demontera professionens grundvalar och bli en icke-expert inom sitt område.

Genom att exemplifiera från psykoterapins sätt att arbeta menar Stover att man, som bibliotekarie, kan lära ut ett annat förhållningssätt till sina användare. Han använder sig av Nardi och O'Day som i *Information Ecologies: Using technology with heart*, kallar referenssamtalet för "information therapy". Nardi och O'Day gör analogin att en interaktion med en referensbibliotekarie kan ha likheter med ett samtal med en psykoterapeut. Man menar att psykoterapeuten genom att ställa rätt frågor når fram till sin klients egentliga problem (Nardi & O'Day, 1999). På samma sätt bör en bibliotekaries referenssamtal fungera, att genom interaktion med användaren nå fram till



vad hon egentligen vill veta. För att nå fram till en konsensus behöver bibliotekarien och användaren varandra, då båda parter har expertkunskaper som leder fram till det svar man vill nå (Stover, 2004).

#### 4.3.4 Sammanfattning

De taktiker vi valt att beskriva gör det gällande att utgången av en referenssituation bygger på bibliotekariens agerande. Det handlar om att sätta sig in i användarens bild av systemet och genom det försöka förändra dennes mentala bild. Genom att inte bara fråga kring ämnets natur utan även genomgående förklara sitt eget sätt att tänka kan bibliotekarien skapa en förståelse för systemet hos användaren. Optimalt påverkar detta hur användaren i fortsättning ser på och använder sig av systemet. Detta vidmakthåller i stort synen på bibliotekarien som söktechniskexpert, vilket ger vinster i form av att bibliotekarien kan reproducera sin bild av biblioteket och därigenom bilden av sin egen profession.

Motsatsen till detta tankesätt kan sägas finnas i det resonemang som Mark Stover för kring bibliotekarien som en psykoterapeut i referenssamtalet. Den fundamentala skillnaden mellan dessa taktiker är att den ena är proaktiv, medan Mark Stovers taktik snarare innebär en passiv roll för bibliotekarien. Alla taktiker kräver självfallet ett aktivt val av bibliotekarien, detta gäller även för ett passivt agerande. Detta tror vi kan leda till skillnader i hur användare beter sig i referenssituationen. De olika förhållningssätten ställer olika krav på användare och gör även denne mer eller mindre aktiv. I den terapeutiska taktiken formulerar användaren sitt eget informationsbehov, medan i andra taktiker så har bibliotekarien till uppgift att formulera om användarens fråga.

### 4.4 Informationsbeteende

För att få ett användarperspektiv på vårt problemområde kommer vi att närmare undersöka teorier rörande informationsbeteende. Begreppet informationsbeteende är komplicerat och berör i huvudsak *information*, *informationsbehov* och *informationssökning* på individnivå. Donald O. Case, professor i B&I vid Kentucky University, definierar begreppen:

- *Information* can be any difference you perceive, in your environment or within yourself. It is any aspect that you notice in the pattern of reality.
- An *information need* is a recognition that your knowledge is inadequate to satisfy a goal that you have.
- *Information seeking* is a conscious effort to acquire information in response to a need or gap in your knowledge.
- *Information behavior* encompasses information seeking as well as the totality of other unintentional or passive behaviors (such as glimpsing or encountering information), as well as purposive behaviors that do not involve seeking, such as actively avoiding information.

(Case, Donald O., 2002, s.5)

I Cases definitioner av begreppen kan man se ett kausalt mönster. Medvetenheten om att man har ett informationsbehov resulterar i ett sökbeteende vars syfte är att tillfredsställa informationsbehovet. Tillsammans skapar dessa ett informationsbeteende. Det finns olika teorier om hur detta informationsbeteende faktiskt ser ut.

#### 4.4.1 Seeking meaning

Carol Kuhlthau, professor vid Rutgers University, har utvecklat en processorienterad teori över individers sökbeteende kallad *The Information Search Process* (ISP). ISP har utvecklats genom fem studier av biblioteksanvändare som söker information för att färdigställa ett större projekt (Kuhlthau, 2004). Kuhlthaus teori har fått ett stort genomslag inom B&I forskningen då ISP bland annat tar hänsyn till individens emotionella status under sökprocessens olika stadier. I modellen nedan, som vi har sammanfattat utifrån Kuhlthaus resonemang i *Seeking meaning: a process approach to library and information services*, visas de sex stadier som ISP bygger på samt de tankar, känslor, handlingar och strategier som Kuhlthau kopplar till varje stadium:

TASK	THOUGHTS	FEELINGS	ACTIONS	STRATEGIES
STAGE 1: TASK INITIATION	Contemplating assignment Considering possible topics	Apprehension Uncertainty	Talking with others Browsing library collection	Brainstorming Discussing
STAGE 2: TOPIC SELECTION	Consider personal intrest, project requierments, info available, time	Confusion Anxiety Anticipation	Consulting with informal mediators Preliminary search of the library	Discussing possible topics Using general sourcesfor overview of possible topics
STAGE 3: PREFOCUS EXPLORATION	Become informed about a general topic Seeking focus Identify possible focuses Inability to express precise info need	Confusion Doubt Threat Uncertainty	Locating relevant info Reading Taking notes Making bibliographical citations	Reading Intentionally seeking focus Listing descriptors
STAGE 4: FOCUS FORMULATON	Predicting outcome Using criteria of personal interest, project requirements, info available, time Identify ideas	Optimism Confidence in ability to complete task	Reading notes for themes	Making survey of notes Listing focus Choosing focus Combining focus
Stage 5: INFORMATION COLLECTION	Seeking info to support focus Defining and extending focus Gathering pertinent info Organizing focus	Realization of amount of work to be done Confidence in ability to complete task Increased interest	Using the library Requesting specific sources Taking detailed notes	Using descriptors to find pertinent info Comprehensive search Using indexes Requesting assistance
Stage 6: SEARCH CLOSURE	Identifying need for additional info Consider time restrictions Diminishing relevance Exhausting resources	Sense of relief Sometimes satisfaction Sometimes disappointment	Rechecking sources Confirming info	Returning to library to make summary search Rechecking info

De referensbibliotekarier som är medvetna om ISP blir, enligt Kuhlthau, mer lyhörda för var användaren befinner sig i sin sökprocess (Kuhlthau, 2004). Medvetenheten om detta gör att referensarbetet blir mer användarorienterat och bibliotekarien blir extra uppmärksam på vilka behov användaren har:

They now listen for an indication of the stage in the process of the user and particularly note when someone is "in the dip" and needs some extra help to formulate a research focus. They are especially careful not to give too much too soon and to assist in pacing the use of resources.

*(Kuhlthau, 2006-04-27)*

I alla de stadier som Kuhlthau presenterar ställs det krav på bibliotekarien och dennes interpersonella förmåga. I början av användarens sökprocess, då denna präglas av osäkerhet och oprecisa frågor, bör bibliotekarien ha förmågan att hjälpa användaren att specificera sitt problem. Dock visar studenterna i Kuhlthaus studie att de inte ser bibliotekarien som en resurs för precisering av det problemområde man arbetar med. Istället använder man sig av informella medlare, så som vänner och familjemedlemmar, för att precisera sitt problem (Kuhlthau, 2004).

De senare stadierna, som rör informationsanskaffning, kännetecknas av att användaren har ett avgränsat problemområde som hon behöver information för att läsa in sig på. Användaren är här medveten om den arbetsmängd som krävs och känner sig säker på att kunna ro projektet i land. De frågor som användaren har är specifika och användaren är väl medveten om vilken typ av information han eller hon behöver. Man är i detta stadium mer benägen att använda sig av bibliotekarien som en resurs i sitt arbete (Kuhlthau, 2004). Detta pekar på att användarna i huvudsak ser bibliotekarien som en källorienterad resurs, en som hänvisar användare som inte hittar själv:

Seeking assistance from the librarian was seen as taking the "easy way out" and not as a legitimate approach to researching a topic or as an integral part of the search process.

*(Kuhlthau, 2004, s.109)*

Att det är just i detta skede av sökprocessen som användaren nyttjar bibliotekarien tyder på att hon inte har tillräckligt med kunskap för att hantera alla de sökvägar som står till hennes förfogande. Bibliotekarien måste här skaffa en förståelse för vad det är användaren behöver och vilken process som lett fram till detta behov. Om så inte görs riskerar bibliotekarien att missa relevanta ämnesord och sökvägar för att hitta rätt. Detta kan relateras till den diskussion som Hjörland för kring informationsvetarens medvetenhet om användarens kunskapsdomän.

Som framgår i de stadier Kuhlthau beskriver är hennes processinriktade teori i huvudsak applicerbar på informations-/sökbeteende som är uppdragsorienterat. Användaren i Kuhlthaus modell har med andra ord en tydlig uppgift som ska lösas. Detta är något som modellen kan kritiseras för, den är knuten till ett specifikt sammanhang, nämligen studenters uppdragsorienterade informations-/sökbeteende. Samtidigt stämmer denna användargrupp väl överens med de användare som bibliotekarierna i vår studie möter. Vi förväntar oss att studenterna, oavsett utbildning, i huvudsak använder biblioteket uppdragsorienterat. Det handlar såväl om att söka upp specifik kurslitteratur, som att fördjupa sig i ett ämne som ligger innanför ramarna för användarens kunskapsdomän. Detta tillsammans gör att Kuhlthaus modell ger ett användbart användarperspektiv i vår studie.

#### 4.4.2 Personliga faktorer i informationsbeteendet

Ytterligare en faktor som påverkar en persons informations sökbeteende har lyfts fram av Jannica Heinström, fil dr vid Åbo Universitet. Heinströms avhandling *Fast surfers, broad scanners and deep divers: personality and information-seeking behaviour* (2002) handlar om personlighetsdrag och hur dessa påverkar individens sökbeteende.

Heinström använder sig av *the five-factor model* för att typologisera respondenternas personlighetsdrag. Modellen graderar följande personlighetsfaktorer; *Openness to Experience, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness* och *Neuroticism*. Genom dessa fem faktorer dras slutsatser om övergripande personlighetsdrag. Heinströms forskning baseras på 305 universitetsstudenter som arbetade med sitt examensarbete. Här finns kopplingar till Kuhltahu och ISP, nämligen att undersökningsobjekten är knutna till en specifik, uppdragsorienterad kontext. Kontextbundenhet är en begränsning i teorin, något Heinström även själv noterat (Heinström, 2005). Dock gäller även här att undersökningsobjekten i studien stämmer väl överens med de användare bibliotekarierna i vår studie möter. I sin studie har Heinström bland annat försökt svara på följande frågor:

- Can aspects of information behaviour be explained by personality?
- Wich information-seeking habits are influenced by personality traits?

(Heinström, 2005, s.2)

Studien visade att användarnas personlighet i viss utsträckning påverkade sökbeteendet. Hon lyckades identifiera tre typer av sökbeteende som hon kunde koppla till personlighetstyper:

**Fast surfing** – Studenter som använder sig av fast surfing söker information genom att endast studera ytan av informationsvägen. Karaktäristiskt är att de har problem att bedöma informationens relevans.

**Broad scanning** – Kännetecknas av att man är flexibel, noggrann och söker information i flera olika källor.

**Deep diving** – Denna grupp kännetecknas av en kvalitetsmedvetenhet och att de lade ner jobb på att hitta information av hög kvalitet (Heinström, 2005).

Till dessa tre typer av sökbeteende har Heinström kopplat olika personlighetstyper. Hon menar att de personlighetstyper som använder sig av *fast surfing* utmärks av konservativa drag samt en ytlig syn på studier. Användare av *broad scanning* metoden utmärks av personlighetsdrag som extroverthet, tävlingsorientering och öppenhet mot nya erfarenheter. Den tredje och sista gruppen, *deep divers*, utmärks främst av att de har en djup och strategisk syn på studier samt att även de är öppna för nya erfarenheter (Heinström, 2005).

Heinströms forskning visar på att individers personlighet kan förklara deras sökbeteende. Denna del av sökbeteendet är oberoende av sammanhang och uppgift då just personlighetsdrag är oberoende av uppdrag eller sammanhang. Personlighetsdragen bestämmer inte informationssökningsbeteendet men kan ses som en grund för såväl möjligheter och hinder i informationssökningsprocessen. Personligheten sätter med andra ord ramverket för individens sökbeteende.

För referensbibliotekarien får Heinströms studie betydelse då det är viktigt, som tidigare nämnts, att möta användaren på dennes villkor. Förutom att ta hänsyn till den process användaren befinner sig i kan bibliotekarien alltså även resonera kring vilken typ av information användaren vill ha i relation till hennes personlighet. Det ger med andra ord ytterligare en faktor i användarens kontext för bibliotekarien att resonera kring och ta hänsyn till.

### 4.3.3 Informationssökning och lärande

Sedan 1990-talet har de undersökande arbetssätten och det problembaserade lärandet blivit allt vanligare i utbildnings-Sverige (Limberg och Hultgren, 2002). De nya arbetssätten bygger på att studenterna själva ska söka och bearbeta information så att det blir till nya kunskaper. En anledning till att dessa inlärningsmetoder används är att de bland annat kan kopplas till de samhällsförändringarna som den utvecklade informations- och kommunikationstekniken (IKT) har medfört (Limberg och Hultgren, 2002). Arbetsmetoden ställer inte bara krav på studenterna, utan även på lärare och bibliotekarier. Kravet på att studenterna ska bli informationskompetenta uttrycks tydligast i högskolelagens 1 kap 9 § som fastställer att:

- Den grundläggande högskoleutbildningen skall ge studenterna
- förmåga att göra självständiga och kritiska bedömningar,
  - förmåga att självständigt urskilja, formulera och lösa problem, samt
  - beredskap att möta förändringar i arbetslivet.

Inom det område som utbildningen avser skall studenterna, utöver kunskaper och färdigheter, utveckla förmåga att

- söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå,
- följa kunskapsutvecklingen, och
- utbyta kunskaper även med personer utan specialkunskaper inom området.

Forskarutbildningen skall, utöver vad som gäller för grundläggande högskoleutbildning, ge de kunskaper och färdigheter som behövs för att självständigt kunna bedriva forskning.

(Lag 2001:1263).

Många studier inom B&I, men även andra discipliner, fokuserar på kopplingen mellan informationssökningsprocessen och lärandet i en utbildningskontext. I *Informationssökning och lärande – en forskningsöversikt* ger Limberg med flera en bild av hur forskningsläget såg ut runt millennieskiftet. För att kunna använda informationssökning och informationsanvändning som en integrerad del i lärandeprocessen menar författarna att det krävs en hel del av såväl lärare, bibliotekarier som studenter. Det handlar inte minst om att tänka om från det traditionella sättet att söka och använda information. Limberg och Hultgren skriver:

När eleverna tillämpar traditionella färdigheter i referatteknik eller att hitta ”det rätta svaret” i ett brett och varierat informationsmaterial leder arbetet sällan vare sig till analys eller till självständigt formulerad kunskap.

(Limberg och Hultgren, 2002, s. 166)

Författarna menar att synen på läroboken som den dominerande informationskällan, är något som måste brytas för att på allvar kunna introducera ett lärande som bygger på flera olika informationskällor. Slutsatsen är att all undervisning ska utgå ifrån frågan

”Hur kan jag som lärare/bibliotekarie hjälpa elever att skapa mening *ur information* och *om informationssökning*?” (Limberg och Hultgren, 2002, s. 169).

*Informationssökning och lärande* är som tidigare nämnts en forskningsöversikt. Forskningen är hämtat från flera olika discipliner och fokuserar främst på grundskoleelever, men resultatet är även enligt författarna själva applicerbar på högskolestudenter. B&I-forskaren Mandy Lupton (2004) har gjort en undersökning direkt på universitetsstudenter och deras erfarenheter av informationssökning i relation till en skoluppgift. Undersökningens mål var att skapa en förståelse och en mer holistisk bild av fenomenet informationskompetens. I sitt resultat menar Lupton att informationskompetensundervisningen bör vara knuten till den ämnesmässiga kontexten och ses som en viktig del i studenternas lärandeprocess. Det vill säga att om studenters undervisning i informationskompetens blir tydligt knuten till deras eget ämne kan detta ge mervärde för den sammantagna läroprocessen. Problemet är dock, enligt Lupton, att få lärarna att förstå hur undervisningen i informationskompetens kan vara en integrerad del i utbildningarna:

The implication for seeing information literacy as a learning approach is that educators need to understand information literacy in a wider context and as an intrinsic part of learning.

(Lupton, 2004, s. 89)

För att närma sig användningen av informationskompetensundervisningen som ett inlärningssätt menar Lupton att såväl lärare, bibliotekarier som ämnesexperter måste samarbeta. Slutsatsen för Luptons resonemang är att informationskompetensundervisningen inte ska bli dekontextualiserad från varken inlärningsprocessen eller ämnet (Lupton, 2004).

#### 4.4.4 Sammanfattning

För att ge en användarbakgrund till vår uppsats, som fokuserar på bibliotekariens roll i referensprocessen, har vi ovan presenterat några teorier kring individens informationssökbeteende. Gemensamt för teorierna är att de bygger på studier som är bundna till specifika användargrupper som har ett uppdragsorienterat sökbeteende, vilket överensstämmer med de användare bibliotekarierna i vår undersökning möter. Sambandet gör att teorierna ger en bra utgångspunkt för hur man kan se på användaren och dennes kontext i informationsbeteendet. De övergripande frågor högskolebibliotekarien bör ställa sig för att tillfredsställa användarens informationsbehov är:

- Var i sökprocessen befinner sig användaren?
- Vilken nivå vill användaren ha på informationen?
- Vilken ämnesmässig bakgrund har användaren?

## 4.5 Bibliotekarieprofessionen

Då vi i vår förförståelse av problemområdet beskrev bibliotekarien som en sökexpert är det relevant att nu närmare studera vad som utmärker en expert i allmänhet och bibliotekariens expertis i synnerhet. Vi kommer därför att föra en diskussion kring bibliotekariens profession genom att ta avstamp i allmänna professionsteorier och

samtidigt se hur företrädare för B&I-disciplinen definierar professionen. B&I kännetecknas av sin tvärvetenskapliga prägel och en person skolad inom B&I kan arbeta inom olika fält av ämnet. Uppsatsens fokus är högskolebibliotekarier. I detta kapitel försöker vi dock ringa in den generella bibliotekarieprofessionen, genom att bland annat exemplifiera ur olika beskrivningar av bibliotekarieyrket. Slutligen söker vi specifikt beskriva högskolebibliotekariens professionella kontext.

#### 4.5.1 Professionsteorier

En ansats att definiera en expert och en profession är att en yrkesmässig expert tillhör en profession, professionen sätter ramverket för det område ens expertis berör (Nationalencyklopedien).

Andrew Abbott, sociologiprofessor vid Rutgers University, har försökt utreda vad som definierar en profession. Han menar att det är alla professioners strävan att få en egen domän över vilken man har full kontroll, en kontroll som optimalt bör vara juridiskt grundad (Abbott, 1988). Vidare menar Abbot att grunden för att definieras som en profession/expertis ligger i att man exklusivt diagnostiserar, behandlar och ingriper vid problem inom den domän man åberopat som sin egen. Detta kommer tydligt till uttryck inom exempelvis läkarprofessionen där man måste ha en särskild legitimation för att praktisera.

Abbott menar dock att det inte räcker med att professionsgruppen själv utropar domänen som sin egen utan det finns även en social aspekt på det. Det omgivande samhället där professionen verkar måste också erkänna denna grups expertis inom domänen. Man kan tala om att en professions erkännande även är ett socialt och kulturellt erkännande (Abbott, 1988). Utan detta erkännande blir det svårt att hävda sin expertis och därigenom få gehör för denna. I *Public knowledge, private ignorance: Toward a library and information policy* skriver Patrick Wilson :

[I]t is not enough, in order to contribute to public knowledge, to think one is; the rest of us got to think so, too.

(Wilson, 1977, s. 16).

#### 4.5.2 Definitioner av bibliotekarieprofessionen

Vid de lärosäten i Sverige där B&I finns representerad, återkommer vissa begrepp när man definierar bibliotekarieprofessionen. Man beskriver professionen som en domän där man hanterar information på olika nivåer. Dessa är till exempel sökning, strukturering och förmedling av information (se exempelvis Umeå universitet och Lunds universitet). Denna domän, informationsdomänen, får ses som det huvudsakliga området för den expertis bibliotekarier åberopar som sin.

Bibliotekariernas expertis har även ett socialt och samhälleligt stöd då informationsbegreppet också är återkommande vid utomdomänliga beskrivningar av bibliotekarieyrket. Exempel på sådana beskrivningar är Arbetsmarknadsverkets som lyder "(...) som bibliotekarie samlar, strukturerar och förmedlar du information" (Arbetsmarknadsverket, 2004) och SACO som definierar bibliotekarieyrket enligt följande "Bibliotekarier är experter på informationsmarknaden (...) och kan kritiskt värdera olika informationskällors kvalitet och innehåll" (SACO, 2005, s.37).

Vidare stärks bibliotekariernas expertis genom bibliotekslagen. Förvisso finns det ingen paragraf som direkt tar upp bibliotekarieprofessionen utan lagen är mer löst hållen och fungerar snarare som en ramlag för hur biblioteksverksamhet ska bedrivas. Dock läser vi in i detta att det finns en idé om att biblioteken som institution är viktig för samhället. Detta ger i sin tur en indirekt markör att bibliotekarien spelar en viktig och särskild roll inom denna domän. Även Kulturrådets kulturpolitiska mål, och kanske speciellt det sjätte så kallade *Bildningsmålet*, ger också en fingervisning om att biblioteken, som organisation, har en central uppgift i att bidra till att ”möta och främja människors bildningssträvanden” (Kulturrådet, 1996, s. 5).

Olof Sundin, lektor på BIVIL Lunds universitet, menar att bibliotekariens expertis har förändrats, främst genom evolutionen av informations- och kommunikationsteknik (IKT). Dessa verktyg har alltid spelat en central roll i bibliotekariens expertis och bibliotekarien har till stor del haft ensamrätt på verktygen. Detta monopol har dock brutits i och med att nya redskap har utvecklats. De flesta medborgare har till exempel tillgång till Internet via sin hemdator eller sin arbetsplats. Ett faktum som leder till att det blir svårare för bibliotekarier att upprätthålla sin traditionella, hierarkiska, relation till sina användare.<sup>2</sup> Sundin skriver:

Despite innovative technological advances, professionally oriented expertise can be seen as a strategy to exercise a disciplinary practice, that is, as a way of trying to shape the conduct of the users through user education.

(Sundin, 2006, s. 11)

Bibliotekariens fokus och kunskapsdomän har alltså flyttats från att ligga på de egna samlingarna till att sätta användaren och pedagogiken i centrum. Detta nya förhållningssätt innebär att bibliotekariens expertis i huvudsak kretsar kring kommunikativ samverkan med användaren och fysiska eller virtuella möten mellan bibliotekarie och användare.

#### 4.5.3 Högskolebibliotekarieprofessionen

Under de senaste 15 åren har stora förändringar präglat universitetsutbildningarna i Sverige. Utbildningarna och studenterna blir fler och fler. Samtidigt har den tekniska utvecklingen skapat nya möjligheter att lagra och tillgängliggöra information. Sammantaget leder detta till att nya krav ställs på högskolebibliotekens funktion i högskoleorganisationen. Förändringarna har i allra högsta grad påverkat högskolebibliotekariens arbetsuppgifter. Den nya mängden av möjliga resurser som den tekniska utvecklingen möjliggjort är en sökteknisk snårskog där bibliotekarien i egenskap av expert ska vägleda studenterna.

Högskolebibliotekets roll har inte minst påverkats genom att begreppet ”vetenskaplig informationsförsörjning” har fått en centralare roll. Göran Gellerstam skriver i sin rapport *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek*:

<sup>2</sup> Olof Sundin, *Bibliotekariens expertis, kontinuitet och förändring*, Föreläsning 2006-03-14, Svensk Biblioteksförning



[D]e vetenskapliga biblioteken fungerar i regel som de institutioner som inom vetenskapssamhället samordnar, strukturerar och förmedlar information och informationskanaler. (---) Det är inte längre litteraturförsörjning och uppbyggnaden av egna samlingar som är bibliotekets fokus

(Gellerstam, 2002, s.16)

Högskolelagens 1 kap § 9 understryker att studenter under sin utbildning inte bara ska kunna hantera bibliotekets informationsresurser utan även i en vidare mening, för att i ett fortsatt livslångt lärande, kunna tillgängliggöra sig vetenskaplig information. Det finns ett behov av en generell informationskompetens som, enligt Gellerstam, innefattar inte bara färdigheter i att söka information utan även en vidare förståelse för informationssökningen som en del av lärandet (Gellerstam, 2002). Informationskompetensen blir en nyckel i kunskapskapandet. För att kunna implementera detta krav, uttryckt i högskolelagen, sätts bibliotekets roll i processen ytterligare i fokus. Mogens Jensen menar att alla akademiska bibliotek grundar sitt systemförnuft, det vill säga det filter genom vilket systemet ser och uppfattar sig själv, i en pedagogisk ambition. Den pedagogiska ambitionen medför att högskolebiblioteket som sådant uppfattar sig som en del i utbildningssystemet och att biblioteket har samma mål, nämligen kunskapsproduktion (Jensen, 2003).

Under år 2005 slutförde Birgitta Hansson och Olle Rimsten rapporten *Someone else's job* kring måluppfyllelsen av högskolelagen 1 kap. 9 §. Rapporten visar att tolkningen och tillämpningen av lagen i stor grad skiljer sig från de olika lärosätena. Författarna tillägger att de ser att det finns åtskilligt kvar att göra i frågan innan man till fullo kan anse att högskolelagen är implementerad (Hansson och Rimsten, 2005). Traditionellt sätt håller biblioteken i den praktiska informationssökningsundervisningen, det vill säga det som oftast kallas bibliotekskunskap. Hansson och Rimsten påpekar att ett tydligare samarbete mellan exempelvis lärare och bibliotekarie måste komma till stånd för att man på allvar ska kunna göra studenterna informationskompetenta. Samverkan skulle kunna innebära att de praktiska färdigheterna i att söka information tydligare kopplas till ett specifikt ämnes förutsättningar. Här möts således två professioner i en gemensam strävan. I den här uppsatsen strävar vi inte efter att beskriva hur samverkan mellan lärare och bibliotek kan se ut. Vårt fokus ligger i att identifiera samverkan som bör finnas mellan bibliotek och användare för att reda ut en användares informationsbehov. Samtidigt bör man se varje interaktion mellan bibliotekarie och användare som en del i informationskompetensundervisningen. Som högskolelagen också tydligt formulerar ska studenten efter att ha genomgått sin utbildning kunna ”utbyta kunskaper även med personer utan specialkunskaper inom området”. Lagens formulering påvisar faktumet att studenten har ett ansvar i mötet med systemet att skapa förståelse, att sträva efter detta.

#### 4.5.4 Sammanfattning

Sammantaget menar vi att bibliotekaryrket lever upp till det ramverk Abbott ställt upp för vad som kännetecknar en profession:

- Det finns en tydlig domän för vilken man säger sig vara expert, det vill säga informationsdomänen.
- Det finns en grund för ett socialt och samhälleligt erkännande av denna expertis.
- Implicit finns det en juridisk grund för domänen.

Dessa punkter gör tillsammans att vi kan dra slutsatsen att högskolebibliotekarien tillhör en profession vars expertis rör informationsdomänen.

Utmärkande för högskolebibliotekarieprofessionen är bland annat att de förväntas att göra studenterna informationskompetenta. Att användarna har tydliga mål med sitt informationsbeteende tydliggör ytterligare bibliotekariens roll inom högskolan.

## 5. Undersökning

### 5.1 Redovisning av undersökningen

I redovisningen av våra resultat har vi valt att ibland illustrera med citat. Namnen vi använder oss av är könsneutrala, eftersom bibliotekariens kön inte är en analysfaktor i den här undersökningen. Av språkmässiga skäl använder vi ibland ”hon” som beskrivning av respondenten, då detta gör texten mer lättläst än om man upprepar respondentens namn hela tiden. De könsneutrala namnen har vi tagit från den lista av könsneutrala namn som finns på Patent- och registreringsverkets hemsida. Vårt mål är att materialet ska behandlas med konfidentialitet, men eftersom vi bland annat undersöker ämneskontexten och av den anledningen redovisar på vilka bibliotek våra respondenter arbetar så kan vi inte garantera anonymitet. Det finns alltid en risk att det går att räkna ut vem våra respondenter är beroende på exempelvis bibliotekets storlek, detta har vi även informerat respondenterna om innan intervjuerna genomfördes. De intervjuade är Billie (Kemicentrum), Alex (Statsvetenskapliga institutionens bibliotek), Love (Språk- och litteraturcentrums bibliotek), Michell (Campus Helsingborgs bibliotek), Kim (Juridiska fakultetens bibliotek), Robin (Social- och beteendevetenskapliga biblioteket) samt Inge (Universitetsbiblioteket).

### 5.2 Resultatredovisning

#### 5.2.1 Profession

**Intervjuaren:** Vad tror du förutsättningarna är för en lyckad referensintervju?

**Inge:** ... en lyckad referensintervju...ja, att bibliotekarien är kompetent så klart... både vad gäller material, källor...och kunna föra en dialog med låntagaren.

*(Inge)*

##### *5.2.1.1 Vad är bibliotekariens kärnkompetens?*

Att studera professionen, eller professionens upplevda kärna, har varit viktigt för oss då vi, som vi tidigare presenterat, bland annat undersöker sambandet mellan professionssyn och val av referenstaktik. Ett återkommande tema i våra respondenters beskrivningar av sin egen profession är övergripande begrepp som strukturering, bevaring, tillhandahållande samt att söka information. Vissa poängterar i första hand de konkreta arbetsuppgifterna i ett bibliotek, såsom katalogisering och specifik databas- och resurskännedom. Bilden av kompetensens kärna framträder som delad mellan kunskaper om att söka, vägleda, undervisa och de färdigheter som är kopplade till

specifika samlingar. Alex beskriver bibliotekariens kärnkompetens genom att utgå från de praktiskt tekniska och teoretiska kunskaperna för att sedan landa i kunskapen om människor och på vilket sätt man bäst kan hjälpa dessa i sin informationssökning:

Boolesk sökteknik, men det kan man ju liksom. Det är ju det vi är experter på, det är det vi lärt oss (...) Katalogisering, nä men det är väl att hitta information, strukturering av information (...) och jag tycker att, som bibliotekarie, det är ett plus om man har social kompetens för man jobbar ju med människor (...) För att om man inte når fram till dom så kommer man kanske aldrig till rätt, fråga, eller inte ringar in ämnet rätt.

(Alex)

Även i Loves beskrivning återfinns en övergripande, generell, beskrivning av professionen men som på många sätt bär prägelse av referensarbete. Här är det undervisningsaspekten som lyfts fram, som ett bakomliggande förhållningssätt till yrkets praktiska genomförande.

**Love:** Alltså, jag är ju gammalmodig... så jag anser att dom här gamla sakerna att tillhandahålla, bevara information och söka information, vägleda då också...

**Intervjuaren:** Varför tycker du att det är gammalmodigt?

**Love:** ... ja för nu ska ju... jag vet inte, men det talas så mycket om bibliotekariernas andra roller och så där just nu... allt varierar ju, det blir trender i allting, ett tag skulle ju biblioteken marknadsföra sig och nu så är det undervisning som gäller och då ska alla undervisa, och jag menar att hela alltså det... det är en del i bibliotekariens roll det här med undervisning, det är ju inget nytt egentligen... utan det är ju... man undervisar hela tiden, kan man säga...

(Love)

Love uttrycker också ett mått av kritik mot att trender inom professionen hela tiden påverkar vad man betonar som kompetensens kärna. I många av våra respondenters beskrivningar av sin kärnkompetens syns en stark koppling till deras respektive arbetsplats och arbetsuppgift. När exempelvis Kim talar om sin kärnkompetens nämns såväl kännedom om samlingarna, vilket tyder på att professionsuttrycket bygger bibliotekets specifika ämneskontext, som en generellare kunskap om användarnas sätt att exempelvis söka.

... ja, det är nog att ha koll på många resurser, att veta strukturen på ... känna till vilka resurser, vilka verktyg som finns, känna till hur sökprocessen ser ut för dom flesta människor och känna till dokumenttyper och olika behov av dokumenttyper. Det är en rätt så diffus kompetens, man har...

(Kim)

Även att kompetensutveckla sig och att hålla sig ajour med bland annat den tekniska utvecklingen återkommer också i respondenternas beskrivningar av sin profession. Denna typ av fortbildning fungerar som ett sätt att bibehålla och utveckla sin kärnkompetens. Det bör, enligt Kim, finnas en inre drivkraft att fortbilda sig:

... och sen ett intresse av dom anställda att känna att man hela tiden vill kompetensutveckla sig. Så att man håller sig ajour, eftersom det kommer så mycket nytt och att databaserna hela tiden uppdateras.

(Kim)

### 5.2.1.2 Högskolebibliotekariens specifika kontext

Även högskolebibliotekets specifika ramar, det vill säga högskolelagens mål, påverkar och genomsyrar synen på den egna professionen. Michell säger:

**Intervjuare:** Vad ser du som en bibliotekaries kärnkompetens?

**Michell:** Det är att känna till vad vi har för information och då kunna lägga... alltså visa låntagaren på rätt nivå... och sen är vår kompetens att se till att ha den informationen som är lämpad för vår målgrupp. Och... sen är det att vi kan... driva ett bibliotek rent fysiskt och visionärt, så att det fungerar för låntagarna, alltså kärnkompetens i första hand är ju, med tanke på den här referenssituationen, är ju att man kan lägga sig på rätt nivå och kunna visa, lära dom så att dom känner att dom kommer vidare att dom själv kan fortsätta.

(--)

**Intervjuare:** Vad anser du vara din huvudsakliga uppgift i en referenssituation?

**Michell:** Det är att försöka få dom att hitta själva.

(Michell)

I Michells resonemang lyfts professionen och kärnkompetens fram men den bör ses i relation till hur Michell upplever sin uppgift i interaktionen med användarna. Högskolebibliotekariens arbetsuppgifter kan bland annat ses kopplad till undervisningsaspekten, vilket ibland leder till komplikationer i referenssituationen. Kim beskriver upprepade gånger de problem som uppstår när användarna förväntar sig en särskild form av service medan bibliotekarien själv ser sin uppgift som något helt annat.

... men som dom jag upplever, dom vet ju väldigt lätt för sig vad man har rätt att begära och inte och liksom... att det lite kan bli som ett beställningsuppdrag man kan få. Och det kan väl också variera mellan vilka frågor det är. När det just är att ta fram en bok, för det är ju lite bibliotekets ansvar att veta var böckerna står och hur den fungerar, samlingen. Men... och då kan väl dom då tycka, som studenter, att det är min uppgift att veta var den boken finns nånstans, samtidigt som det är min uppgift att visa dom hur dom ska använda systemet också så att dom kan göra fler sökningar, men det beror ju lite grand på vilken nivå dom är på.

(Kim)

Även Billie identifierar problem i referenssituation där uppfattningen om bibliotekariens uppgift och kompetens skiljer sig åt. Billies exempel handlar först och främst om värdering av material, exempelvis vilka artiklar som är intressanta och bra i förhållande till ett visst ämne:

Det måste man ju också tala om att det här är... eftersom jag inte har dom kunskaperna så måste du (användaren, förf. anm.) antingen försöka sälla ut det som är bra med dom här och sen gå till din handledare som hjälper dig vidare... för det är inte vår uppgift heller tycker jag (...) jag menar inte att vi ska... att jag tror att vi... att vi får möjlighet att hjälpa folk med att plocka ut dom artiklar som kan vara intressanta, det tycker jag fortfarande inte är min uppgift, va... men jag tror att vi kan lära dom att ta reda på vad är det man ska tänka på, varför valde man en viss artikel, varför valde man den och inte den.

(Billie)

### 5.2.1.2 Professionsavgränsningar

I intervjuerna valde vi att ställa en rad frågor med syfte att ringa in bibliotekariekompetensen ytterligare. Frågan om de såg någon annan yrkesgrupp som

på ett liknande eller bättre sätt skulle kunna ersätta något av det de nämnde som sina kärnkompetenser, besvarade Robin så här:

... vi tangerar ju hela tiden eller närmar oss lärarna, lärarnas yrkesroll, yrkeskompetens, kanske man inte kan säga, men deras ... det här med undervisningen, det pedagogiska som ni säkert pratar väldigt mycket om... så i viss mån kan kanske en lärarkår göra vissa saker, självklart. Men jag blir ganska irriterad bara att man tycker att det är helt okej att bara för att man har jobbat i ett bibliotek är bibliotekarie efter ett år, jag tycker inte att det är så. Jag tycker att det finns vissa saker som absolut inte andra kan göra som katalogisering till exempel.

*(Robin)*

Robins sätt att resonera känns igen hos flera av våra respondenter. Det finns ett drag av irritation över bristande förståelse utifrån för bibliotekariers kompetens. Detta kan kopplas samman med Kims tidigare resonemang om bibliotekariens diffusa kompetens. Även Inge tar upp den diffusa kompetens genom att beskriva svårigheten i att urskilja en specifik kärnkompetens hos bibliotekarier överlag då det finns så många olika aspekter som en bibliotekarie kan arbeta med. Inge påpekar att det kan vara svårt för låntagarna att få en inblick i detta.

**Intervjuare:** Vad menar du med att det inte riktigt går att prata om kärnkompetens?

**Inge:** Ja, jag tycker inte det gör det idag som, för bibliotekarier, dom jobbar med så många olika verksamhetsområden, barnbibliotekarie och socialverksamhet och forskningsbibliotekarie och företagsbibliotekarie och informationsarkitekter och vad det nu är folk kan göra.(---) Det är svårt å urskilja någon särskild kärnkompetens längre tycker jag när det gäller bibliotekarier även om låntagarna kanske inte har den uppfattningen.

*(Inge)*

Samtidigt som Robin identifierar uppgifter som inte bör läggas på någon utan bibliotekariekompetens ser exempelvis Michell möjligheten att sortera ut mer rutinmässiga arbetsuppgifter på någon annan.

... det vi sysslar mycket med här nu är ju till exempel att stå i disken och scanna böcker och det är att sköta det fysiska biblioteket, se till att det finns papper och se till att det finns kontorsmaterial, biblioteksmaterial, informationsmaterial... mycket praktiska saker skulle man kunna ha ... lägga över allt ansvar på en person som inte är bibliotekarie.

*(Michell)*

Både Michells och Robins resonemang kan ses som olika sätt att identifiera gränsdragningar för var professionen börjar och slutar.

## 5.2.2 Kontext

Alltså vi är ju inte experter, det tycker jag är väldigt viktigt, att vi är ju inte ämnesexperter, vi har ju berört det rätt många gånger, men vi är inte ämnesexperter och skulle jag vara det så kanske jag inte ska ... så ska jag nog inte agera som det i den situationen (referenssituationen, förf. anm.).

*(Robin)*

### 5.2.2.1 Högskolebibliotekets specifika kontext

En genomgående uppfattning om den egna professionen är att deras användare i mångt och mycket ska klara sig själva. Man ser sin huvudsakliga uppgift gentemot användaren ligga i den pedagogiska rollen. När vi bett informanterna att kommentera vilken professionsgrupp som de tror hade hanterat deras jobb på ett lika bra eller bättre sätt har lärare varit ett återkommande svar. Det antyds således att en högskolebibliotekaries centrala uppgift är att förmedla kunskaper till användarna. Syftet med detta är att man vill generera någon form av hjälp till egen inläring:

Men hos oss är det ju ett uttalat pedagogiskt förhållningssätt som vi ska ha, så det handlar ju väldigt mycket om vägledning, sökhjälp, hjälp till självhjälp.

(Robin)

Man vill alltså ha autonoma användare som kan tillgodose sina egna informationsbehov. Det finns två huvudsakliga anledningar till detta. Den ena anledning är att man inte har kunskaperna eller resurserna att servera sina användare det relevanta svaret. Den andra anledningen till detta tycks vara att man anser att detta är en nödvändig kompetens för användarna i deras senare yrkesverksamma liv. I yrkeslivet måste de vara flexibla och kunna följa utvecklingen inom den egna professionen. Michell, som bland annat ansvarar för byggingenjörers informationsanskaffning, sammanfattar dessa båda vinster:

Det här är helt enkelt på grund av att vi inte klarar av att servera dom svaret på ett bräde, utan, dels är det vinsten för oss men sen är det ju så att när de kommer ut i arbetslivet så ska de kunna ta fram information själva.

(Michell)

### 5.2.2.2 Ämneskunskaper

#### 5.2.2.2.1 Fördelar

Flera av bibliotekarierna i vår undersökning tycks vara av åsikten att ökad ämneskunskap inom den egna ämnesdomänen skulle ge dem en större möjlighet i en referenssituation. Central betydelse får ämneskunskapen när det handlar om att ställa rätt frågor till användarna i en referenssituation. Alex förtydligar relationen mellan ämne och fråga:

Ju mer man lär sig ämnet desto lättare blir det, desto lättare blir det att ställa bra frågor till dom tillbaks.

(Alex)

En anledning till att man tror att en ökad ämneskunskap skulle ge detta är att man ser att många ämnen präglas av en diskurs, en diskurs som man måste tillskansa sig för att överhuvudtaget kunna förstå många av de frågor man möter. Billie som jobbar vid Kemicentrums bibliotek ger följande bild av diskursens betydelse:

... det är också något som jag tror är typiskt för kemi va, att man först på nåt sätt ska ha tillskansat sig ett språk. Det anser ju forskarna vara väldigt, väldigt viktigt att studenterna inte kastas in och få läsa en artikel som de överhuvudtaget inte begriper någonting av. Det går inte ens... att komma in i

den, även om man är, bra på språket så att säga, bra på engelska eller så utan man förstår ändå inte vad det handlar om, utan man måste liksom börja på en lägre nivå.

*(Billie)*

Utöver förståelsen av frågorna man möter så tror bibliotekarierna i studien att en ökad ämneskunskap skulle ge dem en förbättrad förmåga att ställa följdfrågor för att nå fram till det egentliga syftet med användarens frågor. Tydligast är detta i ämnen som traditionsmässigt inte är något bibliotekarier har med sig i sitt utbildningsbagage, det vill säga naturvetenskapliga ämnen. Dock menar somliga att de, trots avsaknad av den begreppsapparat som följer med ett ämne, ändå lyckas hjälpa användaren. Denna hjälp är då något begränsad i sin flexibilitet och knutet till rutinartade och erfarenhetsbaserade processer. Det verkar helt enkelt handla om att lära sig vilket verk som svarar på vilken fråga. Denna lärdom ligger på en yttlig nivå och kräver ingen ämneskunskap.

En annan fördel med ämneskunskaper som lyfts fram handlar om strukturering av samlingarna. Om man tillskansat sig ett språk som är sprunget ur en ämneskontext så är det lättare att se hur delarna hänger ihop med helheten, vilket ämne som är underordnat vilket och så vidare.

Vidare så anser ett par bibliotekarier i undersökningen att de, med ökad ämneskunskap, skulle få en ökad kunskap om vilka sökverktyg som man kan använda inom just det ämne man förestår på sitt bibliotek.

En av de viktigaste aspekterna som vi fann kopplat till ämneskunskap var det personliga engagemanget. Några bibliotekarier menade att de med ökad ämneskunskap skulle få ett ökat engagemang inför en användares frågor. Genom att ha en ämneskunskap känner dessa bibliotekarier att de möter användaren på en arena som de båda behärskar. Man förstår båda det specifika språkbruket och har en gemensam referensram:

... man får väl lättare en bättre kontakt med låntagaren... också kanske att man har lite samma ramar, lite samma kunskap, så på det viset kan det nog påverka situationen, så det hjälper. På det sociala planet gör det ju nog en skillnad och... ja rent konkret vad man gör, det kan det nog också göra för man är mer insatt i var man ska söka då tror jag.

*(Inge)*

Inge utvecklar vidare sitt resonemang och gör en antydning att ökad ämneskunskap skulle generera ett större engagemang, bortom det som professionen i sig eller ens arbetsuppgifter kräver:

... mycket möjligt att man undermedvetet... lägger lite mer själ och hjärta i det...

*(Inge)*

Love menar att om ett ämnesområde är tråkigt så blir det också svårare att hjälpa användaren:

... jag har själv lite svårt att tänka mig att arbeta på ett medicinskt eller tekniskt bibliotek, för jag tror inte att jag skulle tycka att det var roligt. Och i och med det så tror jag att det är svårare att hjälpa också.

*(Love)*



Det är alltså, enligt Love, viktigt att man har ett ansvarsområde som man, på ett personligt plan, anser vara roligt för att på ett optimalt sätt kunna hjälpa användaren. Vinsterna här blir dubbla. Användaren hjälps på ett optimalt sätt till rätt svar samtidigt som bibliotekarien har en trivsamt arbetsmiljö.

Med ett ökat personligt intresse så förmodas det även att kunskapen kring vilka sök tekniska hjälpmedel som står till ens förfogande också ökar. Det verkar således som att det personliga intresset stimulerar bibliotekariens engagemang och kunskap kring de resurser som finns till ens förfogande. Inge förtydligar:

... tycker man att ett ämne är urtråkigt så försöker man ju ändå för det är en utmaning och då alltså, men kan man mer om det så kan man nog mer hjälpmedel i ämnet också, det blir lättare då...

*(Inge)*

#### **5.2.2.2 Nackdelar**

Att som bibliotekarie ha en ökad ämneskunskap behöver inte vara helt oproblematiskt. Några av bibliotekarierna i vår studie identifierar även vissa problem som är knutna till en ökad ämneskunskap. Ett av de problemen som nämns är att man som ämnesspecialist riskerar att bli "väldigt smal" och således får svårt att se mönster i en samling:

... det finns en vinst i att generalisera ibland... för att se mönstret (---) Vi är ju generalister på många sätt, det är ju en av dom specialistkompetenser, om man nu får säga så, som vi har.

*(Robin)*

Man ser alltså en poäng i att behålla sin generalistexpertis i det att det blir lättare att få en samlad bild av till exempel en samling. En åsikt som dök upp var att man genom sin generalistkompetens kan få ett neutralt förhållningssätt till ett ämnesområde, detta förhållningssätt ska då underlätta vid strukturering av ämnesrelaterade samlingar.

#### **5.2.2.3 Tillvägagångssätt för att öka systemets ämneskunskaper**

En återkommande uppfattning verkar vara att de ämneskontextuella problemen löses med erfarenhet. Man går från att inte kunna svara någonting alls till att lära känna åtminstone de viktigaste verken inom ämnet. Här finner vi att det handlar om att man lär sig rutiner för hur man hanterar en viss typ av frågor. Frågan i sig har ett motsvarande verk som optimalt svarar till behovet. Denna lösning på ämnesproblematiken har en begränsad flexibilitet. Love ger exempel på denna begränsning:

... när det kom nån och ville veta något om statistik till exempel på UB, det är klart att vi visste vart man skulle gå och så men... frågade de någonting utöver det man själv kunde visa dom så ... var det ju inte så lyckat kanske.

*(Love)*

Att kompensera sina bristande ämneskunskaper med hjälp av erfarenhet och rutin fungerar således enbart till en viss gräns enligt informanten.

Ett annat tillvägagångssätt för att komma till rätta med ämnesproblematiken är fortbildning inom ämnet. Flera bibliotekarier nämner detta och säger bland annat att en kurs i ämnet de ansvarar över skulle ge dem begreppsvärlden.

Ja, lite grundläggande, hur skiljer sig de här olika huvudämnena från varandra och lite så. Och sen så hade jag tyckt det var kul att gå någon kurs i just olika källor. Typ, ”sambibliotekarierna i referensarbetet”.

(Alex)

En annan lösning på problematiken är att man har rekryterat ämnesexperter till sina bibliotek. Dessa behöver inte nödvändigtvis vara utbildade bibliotekarier utan fungerar snarare som en ämnesresurs för bibliotekarierna utöver andra sysslor. Dock verkar väldigt få faktiskt utnyttja denna resurs för egen fortbildning inom ämnesområdet.

Ännu en lösning innebär att man lät studenter hjälpa studenter med informationssökning. Rent konkret fick studenter på en högre nivå hjälpa de nya studenterna. Man menar att man med detta tillvägagångssätt tar till vara den ämnesexpertis som studenterna besitter. Samtidigt innebär det att de studenter som handleder måste vara informationskompetenta för att handledningen ska fungera.

Det finns även ett intresse att fortbilda sig inom just den specifika profession man verkar, det vill säga en önskan att som till exempel högskolebibliotekarie vid ett språkbibliotek studera de för ämnet aktuella verktygen.

### 5.2.3 Referenssituationen och referenstaktik

Bibliotekarierna i vår studie har en mängd olika tillvägagångssätt i sitt referensarbete. Vissa tillvägagångssätt återkommer hos flera av våra respondenter medan andra enbart återfinns hos enstaka.

Ett tillvägagångssätt som var återkommande var att bibliotekarien använder sig av användarens ämnesexpertis för att, med sök tekniska hjälpmedel, hitta fram till den information som användaren efterfrågar. Alex exemplifierar genom att beskriva hur en sökning i en databas kan ske genom att låta användaren välja ut relevanta ämnesord:

Ibland brukar jag fråga ”vad tycker du om det? Ska vi söka på dom här orden, det borde väl vara rimligt” och då kanske dom tänker ”nä men vänta, vi kan söka på det här” så att dom lite är med på vad man gör.

(Alex)

Tillvägagångssättet kräver ett samarbete mellan bibliotekarie och användare. Båda parter bidrar med sin del och sin förmodade expertis. Michell menar att en fördel med detta tillvägagångssätt är att man får ett mer preciserat resultat.

**Intervjuare:** Mm, om vi ser byggteknik studenterna, det finns en skillnad då i ämneskunskap, hur påverkar det en referenssituation?

**Michell:** ... man kan ju få mer hjälp av den här byggstudenten, få mer preciserad, göra mer preciserad sökning.

(Michell)

Det kanske mest återkommande sättet att hantera en referenssituation var genom erfarenhet. Detta innebär att man efter ett tag lär känna sina samlingar och låntagare så bra att man lär sig både vilken information användarna normalt vill ha samt vilka resurser som svarar på dessa frågor:

Ja, men alltså på något sätt att man lär sig, alltså, man får, man har kanske fått samma fråga flera gånger och då brukar det vara att dom egentligen vill ha något, alltså du vet, att man lär sig genom erfarenhet, att, när de frågar efter det här så brukar det vara den här saken dom egentligen vill ha.

*(Alex)*

Det verkar alltså, enligt Alex, handla om att lära sig vilken resurs som svarar på vilken fråga. Problemet med detta tillvägagångssätt är, som Love nämnde tidigare, att man blir begränsad i sin hjälp. Får man till exempel följdfrågor av sin användare så kan det vara svårt att svara på dessa om frågan inte bottnar i det invanda mönstret.

Alla bibliotekarier i vår undersökning återkommer till betydelsen av att ställa frågor till sina användare. Att ställa frågor verkar vara av central betydelse och syftar bland annat till att få reda på vad användaren är ute efter. Man menar att användarnas frågor, initialt, oftast är felformulerade och det krävs följdfrågor för att få reda på det egentliga informationsbehovet:

... och man får ju försöka fråga (...) ställa frågor till dom så att om man inte precis förstår vad dom menar så får man försöka ställa frågor så att man kan reda ut vad det egentligen är dom frågar efter...

*(Love)*

Ett snarlikt tillvägagångssätt är att bibliotekarien och användaren har en dialog för att både nå fram till informationsbehovet samt få bibliotekarien att förstå problemområdet. Dialogen i sig innebär att båda parter är delaktiga och bådadas bidrag i mötet väger lika tungt för att ett gott resultat ska kunna nås:

... nu får man förklara ”ja, nu är jag inte så insatt i det här ämnet tyvärr men” så får man fråga ”vad innebär det” eller vilken liksom ”vad tillhör det för ämne” eller ja du vet, lite att man får fråga dom helt enkelt. ”ja vad är det egentligen”.

*(Alex)*

Ett av de vanligaste problemen som våra respondenter möter i referensarbetet är stress. Denna stress kan ha flera orsaker, till exempel långa köer, underbemanning eller att användarna vill ha snabbare svar än vad som är möjligt att ge. För att komma runt problemet med stress är det vanligt att man ber att få återkomma för att få mer tid på sig att besvara frågan:

Ja, alltså om jag inte kan svara eller hjälpa överhuvudtaget vid disken så ber jag att få återkomma... så att jag kan söka i lugn och ro. För det kan ju vara rätt stressande nere vid disken.

*(Love)*

Detta tillvägagångssätt har fler fördelar enligt våra respondenter. Förutom att det ger dem möjligheten att hantera stress så får de en chans att fördjupa sig i det

problemområde som användarens fråga är sprungen ur. Den andra kontakten efter det initiala mötet kan tas via e-post, telefon eller rent av vid ett inbokat möte. Den sistnämnda formen ger flera fördelar:

**Intervjuare:** Om du bokar en enskild visning med en låntagare, vad är fördelarna med det tycker du?

**Michell:** Vi får mer lugn och ro och kan få en dialog, även om jag inte känner mig så stressad när vi sitter i lånedisken så blir användaren det av att där är kö. Så att, vi kan prata mer om ämnet kanske komma fram till bättre sökord och visa på var de hittar en tesaurus, godkända ämnesord, och kan komma vidare, jag får lite bättre uppfattning på vad ämnet gäller. Så att, och jag hinner kanske tänka till och förbereda mig lite grand. Så att det är en lugnare arbetssituation helt enkelt.

*(Michell)*

Ett annat sätt att säkerställa att användaren får den hjälp hon vill ha och når den information hon vill åt är att man ber henne komma tillbaka om hon inte lyckas hitta det hon söker. På så vis blir användaren medveten om att hjälpen inte nödvändigtvis behöver vara slut för att man lämnar informationsdisken:

Nä, ja, eller nä utan när dom kanske... dom ser missnöjda ut bara, så tänker jag ”kom tillbaks om du har fler frågor”, alltså jag brukar alltid säga så innan jag släpper iväg dom typ ”om du inte hittar något bra här, kom tillbaks så fortsätter vi”.

*(Alex)*

Respondenterna i vår studie använder sig även av mer uttalat pedagogiska tillvägagångssätt i sitt referensarbete. Detta kan innebära att man till exempel låter användaren själv söka upp informationen de vill åt medan bibliotekarien står jämte och handleder:

**Robin:** En annan taktik kan naturligtvis vara att det är dom själva som gör det, att jag står och säger att ... ja, det tar lite tid och det kan ju bli lite trickigt men att det är naturligtvis en pedagogisk poäng, tycker jag, om man får dom att skriva själva och klicka själva framåt och bakåt och så, oftast förstår man bättre då ...

**Intervjuare:** hur går du tillväga då, när dom ska klicka själva?

**Robin:** Vi står helt enkelt jämte dom, och det är oftast att man står i biblioteket då, vi går ut och ... ”jag vill ha den här kurslitteraturen” säger dom ”nä, men nu går vi ut så ska jag visa dig hur man får fram... du gör så här... så har du en lista eller du går till ditt kursbibliotek där är det enkelt men det fungerar så här” och så får dom göra det själv, så står man helt enkelt och instruerar dom: ”Klicka där, gå upp till vänster, gå ner till höger”.

*(Robin)*

Att man arbetar på detta sätt verkar inte vara en slump utan det bottnar snarare i det uppdrag Robin upplever sig ha som vägledare:

Men hos oss är det ju ett uttalat pedagogiskt förhållningssätt som vi ska ha, så det handlar ju väldigt mycket om vägledning, sökhjälp, hjälp till självhjälp, hur man uttrycker det här... att visa. Inte att jag står och tar fram allting och bara levererar... det gör vi inte utan det är väldigt mycket vägledande av funktionen, så att säga.

*(Robin)*

Den vägledande funktionen verkar ha som central uppgift att få användarna att bli självständiga. Man vill hjälpa användarna att hjälpa sig själva och på så vis få dem att bli självgående och förmögna att tillgodose sitt egna informationsbehov.

I vissa situationer så gör sig bibliotekariens eventuella ämnesmässiga begränsning påmind. Detta kan vara fallet om frågan ligger på ett väl abstrakt plan inom ämnesområdet och det krävs en större ämneskunskap för att förstå frågan och formulera eventuella följdfrågor eller sökord. I dessa fall menar våra respondenter att de vidarebefordrar frågan till en kollega som de förmodar är mer lämpad att hjälpa användaren:

**Intervjuare:** Hur gör du om du inte kan svara på en referensfråga?

**Kim:** Ja, det händer ofta. Då springer jag i korridoren ner till mina kollegor och frågar om de har koll på saker, eller ringer någon kollega ifrån informationen beroende på hur belastat det är där.

*(Kim)*

En annan metod som används när man har svårt att svara direkt på en fråga är att man testar sig fram. Man bollar idéer fram och tillbaka med användaren för att på så vis nå fram till ett resultat som uppfyller informationsbehovet:

... men annars så går jag nog helt enkelt på testningsmetoden, att man frågar liksom ”är det kring det här?” också slänger man in några sökord då så får man fram så tittar de och säger ”nej, det är inte riktigt det” så säger man ”nä, då kanske vi skulle se då...” så kanske man använder sig av lite olika metoder för att man, så att, ja med olika trunkeringar eller öppningar på något sätt så att frågan kan bli, så att det kan bli fler träffar, så bred som möjligt då.

*(Kim)*

Vidare så är det vanligt förekommande att våra respondenter överväger de kontextuella faktorer som frågan är knuten till. Detta innefattar bland annat var i sin sökprocess som användaren befinner sig, vad informationen ska användas till samt vilket ämne frågan är sprungen ur.

**Kim:** Ja, det jag frågar är nog... vad det är dom ska ha det till, vad det är dom håller på med för någon slags arbetsuppgift... men framförallt är det nog liksom... vad syftet är med, vad det är dom håller på med...

*(Kim)*

**Inge:** Ja, man kan, man kan, man ställer lite olika frågor, vad de ska materialet till kanske och... hur länge de ska arbeta med det och hur lång tid de har på sig och vad dom, hur dom har tänkt sig.

*(Inge)*

Några tillvägagångssätt dök enbart upp vid enstaka intervjuer. En av de mer intressanta var att försöka undvika att bli konfronterad av en användare. Detta sätt att agera i en referenssituation nämndes i en intervju samt efter en intervju med en annan respondent. Orsaken till detta agerande är att man antingen inte vill visa sin okunskap inom ett specifikt område eller att man inte vill möta en specifik användare:

Kommer den här personen för 25 gången, och då ljuger jag inte, det kan vara sådana, då vet man att ”oj, nu kommer dom börja igen med samma sak, hur ska jag ta mig ur det här eller hur ska jag hantera det här” Det är klart att det påverkar situationen att jag inte är så ... öppen eller ödmjuk som jag borde va.

(Robin)

Ännu ett sätt att hantera en referenssituation var att man förutsatte att användaren saknade kunskap kring hur systemet fungerade och således behövde instrueras i hur man använder de sökverktyg som biblioteket erbjuder. Love resonerar utifrån tesen ”eftersom studenten frågar så måste det betyda att han inte kan själv”:

... när dom kommer och ställer frågor som ”har ni den här boken” och så vidare, då visar jag dom hur LOVISA (LUB:s bibliotekskatalog, förf. anm.) fungerar, hur dom kommer in i det och jag talar om ... jag tror att dom är jättetrötta på det, men ställer dom en fråga då förutsätter jag att då vet dom inte hur LOVISA fungerar så då drar jag hela köret, och tills sist så slutar dom att komma för då går dom till datorerna själva för dom tycker det är så tråkigt.

(Love)

En återkommande syn på användaren var att hon sällan har formulerat sitt informationsbehov när hon kommer till referensdisken. Detta betyder att det är upp till bibliotekarien att ta reda på vad användarens egentliga behov är. Kim presenterade ett relativt oortodoxt tillvägagångssätt för att få användaren att själv reflektera över sin ställda fråga:

**Intervjuare:** Hur gör du då för att få reda på vad de egentligen letar efter?

**Kim:** Ja, då kan jag ju till exempel ta fram någonting som mer eller mindre är ett svar på det dom först uttryckte och då inser dom oftast att ”det där var ju inte det som jag behövde” utan att...

(Kim)

## 5.2.4 Synen på användarna

### 5.2.4.1 Bibliotekariens bild av användarens sökprocess

Våra respondenter möter användare som ofta har ett tydligt mål med sitt informationsbeteende. Detta uppdrag grundar sig i att biblioteken verkar i en utbildningskontext och att dess användare är bildningssträvande. Våra respondenter är i hög grad medvetna om detta och att det ställer särskilda krav på den hjälp användarna får. Ett sätt att ta hänsyn till användarens utbildning är att, i en referenssituation, ta reda på var i utbildningen en specifik användare befinner sig:

... ja, lite grann kan jag väl göra det av den anledningen att jag har undervisningen i samma veva, så att jag kan ställa dom frågorna ”kommer du från den terminen? Är det så att du håller på med den här arbetsuppgiften, då kommer du att ha undervisning i detta alldeles strax” och det kanske är så att jag känner igenom från att dom har vart på undervisning och att jag kan förstå att dom redan har gjort dom här stegen ... och många gånger kanske man får en uppfattning om vilken termin dom är på, om man då har pejl på hur dom här olika terminerna ser ut så vet man lite vad dom är ute efter.

(Kim)

Vi kan se i Kims citat att man försöker ta hänsyn till de stadier som finns i en specifik utbildning. Det handlar dels om att ta hänsyn till var i utbildningen användaren befinner sig, dels hur mycket formell biblioteks- och informations sökningsundervisning användaren har fått av biblioteket. Genom att bibliotekarien är insatt i utbildningsplanen så får vederbörande också en insikt om vilka behov som gör sig gällande på varje nivå. Samtidigt går det inte att generalisera allt för mycket med utbildningsnivå som utgångspunkt:

Och sen ... finns det väl då ett eget... en egen strategi för varje uppgift naturligtvis och där kan man ju befinna sig på väldigt många olika plan också. Så det är väl också någonting man kollar efter; är det så att du behöver en titel för att du ska läsa till en tenta eller är det så att du har en skrivuppgift och behöver söka en litteratursökning? Å det är väl sökprocesser bägge delarna, även om den ena är väldigt mycket kortare än den andra... Så det tar man nog hänsyn till, tycker jag nog.

(Kim)

Kim använder sig av begreppet sökprocess när hon beskriver hur hon tar hänsyn till användarens övergripande utbildningsprocess. Hon ser med andra ord att dessa båda processer påverkar varandra. Detta är ingen åsikt som är unik för Kim utan den återkommer även hos andra respondenter. De som ser på användarens sökprocess på detta vis är alltså i hög grad medvetna om att användaren har ett uppdragsbaserat sökbeteende. Respondenterna som har detta perspektiv verkar också mena att den hjälp man ger användaren avtar med tiden. Anledningen till detta är att studenten förväntas bli mer självständig i sitt informationsbeteende ju längre tid han eller hon har studerat:

Om dom kommer på termin 1 och letar efter en bok, så väljer jag ju med dom och visar hur dom ska hitta boken, men om dom är på termin 7 så kanske jag låter dom själv söka för att jag vet att dom måste...

(Kim)

Överhuvudtaget är det återkommande att man försöker ta hänsyn till användarnas utbildningskontext. När respondenterna talar om den förkunskap användaren har är begreppet *nivå* välrepresenterat:

**Inge:** ... försöka möta folk på den nivå där dom finns.

(Inge)

**Michell:** ... att vi har träffat dom och vet vilken nivå dom är på.

(Michell)

Begreppet nivå används för att beskriva den individuella användarens kunskapsnivå. Denna nivå behöver inte vara direkt knutet till det stadiet i utbildningen man befinner sig på utan kan snarare handla om en icke formell kunskapsnivå. Detta pekar på att man söker ta reda på individens kunskapskontext bortom den utbildning de är en del av. Det verkar alltså röra sig om två förhållningssätt till användaren och dennes kunskapskontext. Det ena förhållningssättet är knutet till utbildningen och den informationsundervisning som skett i anslutning till denna. Det andra förhållningssättet handlar om ett mer individuellt hänsynstagande.

#### 5.2.4.2 Bibliotekariens bild av användarens sökbeteende

Som vi tidigare var inne på så har de användare som våra respondenter möter ett tydligt uppdrag med sitt informationsbeteende. Detta kan vara att de ska skriva en uppsats, en tenta eller ett paper. Det finns med andra ord ett informationsbehov som man behöver lösa, denna grundläggande utgångspunkt omnämns enbart av en av våra respondenter:

För att dom kommer till oss på grund av att dom vill någonting och att dom ser oss som ett ställe som skulle kunna lösa det här problemet, så att dom har ju ett behov, och jag måste möta det på något sätt.

*(Robin)*

Robin har identifierat att användaren befinner sig i en referenssituation för att hon har ett behov som behöver tillgodoses. Robin är den enda av våra respondenter som nämner detta. Vanligare är kommentarer kring de brister användarna har när de i sin sökprocess vänder sig till bibliotekarien:

**Inge:** (---)... att det är många som, väldigt många som inte kan formulera en fråga om vad de egentligen vill ha. Så är det. Det är bara de som är väldigt erfarna biblioteksanvändare som... kanske erfarna forskare som kan direkt, säger alltså, så vida det inte är en mycket enkel fråga alltså.

**Intervjuare:** Hur arbetar du då för att överbrygga det problemet?

**Inge:** Ja, man får ju fråga, fråga dom var dom har... ”menar du det här kanske” eller ”vad hade du tänkt dig mer specifikt”.

*(Inge)*

Inge menar att det är vanligt att användarna inte kan formulera sitt informationsbehov på ett sätt som är förståeligt för bibliotekarien. För att kunna förstå det egentliga syftet med frågan krävs en motaktion från bibliotekariens sida. Inge exemplifierar med följdfrågor som kan användas för att nå kärnan i användarens informationsbehov. Det kan finnas flera orsaker till att användarna inte kan formulera sitt informationsbehov. Alex menar att en anledning kan vara att användarna inte riktigt vet vad man kan använda bibliotekarien till. Användarens syn är att bibliotekarien har ett pragmatiskt arbetssätt och att detta kan användas till att peka ut var böcker står till exempel. Det intellektuella arbetet med att avgränsa sitt sökande är upp till användaren själv. Alex beskriver med ett exempel taget ur verkligheten:

... han (användaren, förf. anm.) visste ju vad han ville ha. Han var liksom: ”kärnkraftspolitik”. Miljöpartiets kärnkraftspolitik visade det sig sen, men alltså, han hade det i huvudet tror jag (...) han hade kanske inte tänkte igenom hur han skulle fråga själv, han visste vad han ville ha och han tänkte ”miljöpartiet”. Så han hade på något sätt, tror jag, tänkt ut en strategi. Han kollade upp vad det var för politik och sen själv snäva sig in i någonting...

*(Alex)*

Vi ser alltså att det finns en diskrepans mellan hur användarna använder sig av en bibliotekarie och hur bibliotekarierna i vår studie menar att man kan använda deras expertis. Detta trots att respondenterna framhåller att en viktig del i deras uppdrag ligger i att förmedla hur studenterna kan använda sig av biblioteket. Det verkar med andra ord som att den bild bibliotekarierna vill förmedla inte går fram i önskad utsträckning.



Anledningen till detta framgår inte i någon intervju, men resultatet tycks vara frustrerande:

... man blir väldigt frustrerad när, när studenterna kommer och frågar om väldigt enkla saker och man tycker att ”nu har ni inte lyssnat alls”...

(Billie)

#### 5.2.4.3 Bibliotekariens bild av användarens personlighet

Det finns ingen samstämmig bild hos våra respondenter i fråga om vilken roll personligheten har för användarens informationsbehov. Överlag verkar man ha reflekterat väldigt lite kring det och de talar gärna om användarnas utseende eller klädsel på frågan om de tror att användarens personlighet påverkar vilken typ av information de vill ha:

... man gör en uppfattning av människor generellt, för hur ser dom ut, vad har dom för kläder, vad... hur ser man ut i ögonen; har man en vänlig eller... vad har man för en blick? (...) men jag tror att man lätt kan arbeta bort den till att bli professionell, så att man hanterar folk lika...

(Kim)

Samtidigt menar ett par respondenter att de tror att personligheten spelar liten eller ingen roll för den typ av information man vill ha. Dock kan man utläsa att dessa respondenter, trots allt, anser att personligheten faktiskt kan ha en viss betydelse i denna fråga:

Nej, jag tror inte riktigt det har något större samband med personligheten, vad dom, vad dom, hur de, ja. Vad dom har använt för sökhjälpmedel eller hur ambitiösa de är kanske det spelar in och så men... njaa, jag har lite svårt att se det att personligheten skulle påverka vad de vill ha.

(Inge)

... jo men det tror jag nog att det skiljer sig rätt mycket, men jag tror det dels har med studie ... alltså, personlighet, jag vet inte, utan det har nog med studievana att göra och, ja självförtroende tror jag.

(Alex)

Ur citaten från Inge och Alex kan vi utläsa att de inte tror att personligheten spelar någon stor roll i frågan om vilken information användaren vill ha. Samtidigt anser de att faktorer som ambition och självförtroende kan spela in, faktorer som kan kopplas till personlighetsdrag.

Andra respondenter anser att personligheten faktiskt spelar roll. Dock verkar ingen ta någon större hänsyn till det. Man arbetar i mångt och mycket på samma sätt som man brukar göra när man möter en referensfråga:

Nä, utan att jag förutsätter att när låntagaren kommer till mig eller till vem som helst att dom vill ha så mycket information som möjligt, och så är det naturligtvis inte.

(Love)

## 6. Analys

### 6.1 Analysverktyg

Resultatredovisningen visar en rad olika kategorier som vi valt att bryta ut och synliggöra. Kategorierna är självfallet en produkt av vår tolkning filtrerade genom vår förförståelse för ämnet. För att skapa ett mervärde för resultaten ämnar vi här analysera dessa kategorier, som tidigare nämnts, genom en hermeneutisk metod. Den hermeneutiska metoden innebär i korthet att man hela tiden försöker att se delarna mot sin helhet och helheten mot sina delar, för att på så sätt kunna testa fram vilken tolkning som verkar rimligast.

### 6.2 Profession

Enligt Andrew Abbott (1988) är grunden för en profession det exklusiva diagnostiserandet och behandlandet av ett problem som tillhör en viss domän. Viktigt är att påpeka att en profession inte är något statiskt utan något som ständigt genomgår förändringar. Professionens ramar flyttas och omvärderas hela tiden. En av våra respondenter, Love, uttrycker en irritation över de trender som i olika sammanhang färgar och lyfter fram olika delar av professionen. Trender och trendbrott kan således ses som en orsak till problematiken när de beskriver högskolebibliotekariers kärnkompetens, som vissa av våra respondenter vittnar om.

Respondenten Inge fastslår att det finns så många olika inriktningar inom arbetet att en unison kärnkompetens är svår att fastställa. Det finns dock ett gemensamt drag hos alla våra respondenter när de beskriver bibliotekarieprofessionen. Det gemensamma ramverket utgörs av kunskapen om informationssystem och tillhandahållandet av information till användarna. Beskrivningarna håller sig nära den "allmänna" beskrivningen, som presenteras i teorikapitlet, där ord som samla, strukturera och förmedla information är centrala. Att det framträder en kärna kan tyda på att resonemanget kring professionen är ett utslag för hur diskursen påverkar individens beskrivning. Vilket i sin tur kan tolkas som ett sätt att befästa professionens kunskapsdomän, det vill säga att bibliotekarier är informationsexperter. Det finns dock en rad faktorer, vilka vi återkommer till senare, som gör att definieringen av professionen inte är helt enkel. Främst hänger problematiken ihop med bibliotekariens pedagogiska ansvar, som återkommande betonas i våra respondenters utsagor.

Olof Sundin (2006) identifierar en av de stora förändringarna i bibliotekarieprofessionens ramverk, nämligen fokusflyttningen som den tekniska

utvecklingen har bidragit med. Fokus i bibliotekariens kärnkompetens har flyttats från ett monopol på tillgängliga IKT-verktyg till att mer inriktas på användarorienterad kunskap. Bibliotekariens roll handlar idag mer om att skapa interaktionsytor mellan samlingar och användarna, än att fokusera på samlingarna allena. Även Göran Gellerstam (2002) påpekar att det inte längre är de egna samlingar som är bibliotekets fokus utan att högskolebiblioteken har fått en ny roll i och med att begreppet vetenskaplig informationsförsörjning har fått starkare fotfäste. Tydligt är i vår undersökning att pedagogiken är ett viktigt inslag, men trots detta lyfts kunskapen om systemet oftast upp som basen för professionaliteten. Vikten av att hålla sig ajour med den tekniska utvecklingen påpekas upprepade gånger av våra respondenter som en grund och en förutsättning för mötet med användaren. I många fall är det de systemorienterade uttrycken, exempelvis kunskap om samlingarna, som är mest konkreta. Uttrycken för ett användarorienterat perspektiv är något diffusare i diskussionen kring högskolebibliotekariens kärnkompetens. Däremot syns användaren tydligare i de resonemang som direkt förs kring referenssituationens förutsättningar för att lyckas. Här kan skönjas att många av våra respondenter ser att det är bibliotekariens ansvar att lyckas nå fram till användarna och därigenom möjliggöra en ”lyckad” utgång på referenssituationen. De interpersonella färdigheterna blir nyckeln till uppfyllandet och genomförandet av uppgiften att tillhandahålla information. Alex säger:

För att om man inte når fram till dom, så kommer man kanske aldrig till rätt fråga eller inte ringar in ämnet rätt.

*(Alex)*

”Att nå fram” blir således förutsättningen för referenssituationens lyckade utgång. I referenssituationen finns möjlighet för bibliotekarien att skapa de interaktionsytor som krävs för att få förståelse för den enskilda användarens informationsbehov. Uppgiften att skapa interaktionsytor tillsammans med den bild våra respondenters ger av bibliotekariens kärnkompetenser vittnar om det pågående paradigmskifte som Olof Sundin talar om. Bibliotekets dubbla roller, som undervisningsinstans och serviceinrättning, påverkar synen och beskrivningen av högskolebibliotekariens profession.

De dubbla rollerna, eller den delade bilden, kan också bero på vilket erkännande bibliotekarierna i vår undersökning upplever att de får från sina användare. För att kunna utropa en domän till sin, och på så sätt befästa sin profession och expertis menar Andrew Abbott att det krävs ett erkännande från andra runt omkring. För högskolebibliotekarierna i vår undersökning framstår det som att det finns ett visst mått av oklarhet behäftad med den allmänna synen på deras profession och kanske främst vilken uppgift de har i förhållande till användarna. Vi identifierar i vår undersökning ett glapp mellan de egna beskrivningarna av professionen och upplevelserna från exempelvis referenssituationer. Här ställs högskolebibliotekariens kompetenser, men även högskolebibliotekariens allt mer framträdande roll i den pedagogiska processen, mot vissa användares syn på biblioteket som en regelrätt serviceinrättning. Ett exempel på en sådan krock är den situation Billie beskriver:

... att vi får möjlighet att hjälpa folk med att plocka ut dom artiklar som kan vara intressanta, det tycker jag fortfarande inte är min uppgift, va... men jag tror att vi kan lära dom att ta reda på vad är det man ska tänka på, varför valde man en viss artikel, varför valde man den och inte den.

*(Billie)*

Här syns tydligt hur användare kan ha ett mål med interaktionen med bibliotekarien, att få viss information, medan bibliotekarien själv ser sin uppgift i att lära användaren att själv hitta och identifiera relevant information. Det kan ses som en krock mellan användarens och bibliotekariens mentala bilder av biblioteket. Ross, Nilsen och Dewdney menar att bibliotekariens mentala bild oftast ligger närmare den konceptuella bilden av biblioteket. Eftersom bibliotekarien är en del av informationssystemet har hon ett övertag i referenssituationen och kan på det sättet reproducera och förmedla sin mentala bild som den konceptuella till användaren. Vilket kan kopplas samman med Jensens resonemang om hur bibliotekariens självbild är avgörande för vilka resultat en interaktion kan ge.

I våra respondenters fall, vilka samtliga har samma typ av arbetsuppgift men inte samma arbetsplats, spelar den specifika högskolekontexten en avgörande roll. Beskrivningarna av kärnkompetensen bör således tolkas ur ett högskoleperspektiv, som på olika sätt påverkar och färgar interaktionen mellan biblioteket och dess användare. Vi ser att högskolekontexten påverkar dels bibliotekariens syn på bibliotekets uppgift inom högskolan, dels bibliotekariens syn på användarens del i interaktionen med biblioteket. Båda dessa aspekter kan ses sammanstråla i informationskompetensmålet. Detta mål återfinns i samtliga av våra respondenters beskrivningar av sin uppgift. Undervisningsaspekten färgar både beskrivningarna av hur man arbetar och varför man agerar på ett visst sätt. I Hansson och Rimstens undersökning *Someone else's job* beskrivs hur oklart det ännu är på vems ansvar informationskompetensundervisningen ligger. För användarna verkar rollfördelningen mellan lärare och bibliotekarier vara ännu oklarare. Billie identifierar bland annat användarnas osäkerhet inför vilken hjälp man kan få i biblioteket genom att säga:

Det måste man ju också tala om att det här är... eftersom jag inte har dom kunskaperna så måste du (användaren, förf. anm.) antingen försöka sälla ut det som är bra med dom här och sen gå till din handledare som hjälper dig vidare... för det är inte vår uppgift heller tycker jag.

*(Billie)*

I Billies resonemang framträder ett sätt att se högskolebibliotekarieprofessionens avgränsningar i förhållande till vilken uppgift och roll denne har i interaktionen med användarna. Billie som tidigare i sitt resonemang (se ovan) talar om att lära användarna att söka information, drar här en tydlig gräns vid att vara en del i tolkandet av materialet. Billie hävdar att detta grundar sig i frånvaron av ämneskunskap, här ställs lärarens ämneskunskap mot bibliotekariens och rollfördelningen mellan de två blir tydlig.

Samtidigt som Billies resonemang pekar på en ganska tydlig gränsdragning mellan lärare och bibliotekarier och deras uppgifter, finns det några av våra respondenter som snarare talar om beröringspunkterna mellan de båda professionerna. Den alltmer betonade pedagogiska aspekten av högskolebibliotekariens profession kan ses som en orsak till detta. I ett försök att ringa in avgränsningarna i den egna professionen ställde vi frågan "Finns det någon annan yrkesgrupp som du tror skulle kunna sköta bibliotekariens uppgifter på ett annat eller bättre sätt?" till samtliga våra respondenter. Robin svarade så här:

... vi tangerar ju hela tiden eller närmar oss lärarna, lärarnas yrkesroll, yrkeskompetens, kanske man inte kan säga, men deras ... det här med undervisningen, det pedagogiska som ni säkert pratar väldigt mycket om... så i viss mån kan kanske en lärarkår kan göra vissa saker, självklart.

*(Robin)*

Det finns alltså, i vårt material, inte en enhetlig bild av högskolebibliotekariens profession och uppgift. Högskolebibliotekarieprofessionen verkar sväva i ett gränsland där vissa framställer sig som generalister och andra som pedagogiska informationsexperter. Frågan som vi ställer oss i sammanhanget är om inte den återkommande beskrivningen av bibliotekarier som generalister egentligen tillintetgör möjligheten för högskolebibliotekarien att tydligt identifiera sin profession. Flera respondenter är av åsikten att ökad ämneskunskap hade förbättrat deras möjligheter i en referenssituation. Vi menar att det med en ökad ämneskunskap följer en ökad grad av specialisering, fakultetsbibliotekarien skulle kunna bli en generalist med specialistkunskaper inom ett avgränsat ämne. Högskolebibliotekarier bör kanske se detta som en del av professionen, att specialisera sin kunskap för att den söktechniska kunskapen ska kunna användas fullt ut. Om man vidmakthåller att man är generalist så riskerar man att stagnera. Istället bör bibliotekarierna hela tiden ompröva sin kunskap för att den, i Dervins anda, ska utvecklas i samklang med de nya behov användarna har.

Vidare kan man se högskolelagens 1 kap § 9, vilket betonar bibliotekariens pedagogiska dimension, som något som kanske ”stör” professionsuppfattningen hos såväl användarna som bibliotekarierna själva? Den ännu inte utvecklade ansvarsfördelningen mellan lärare och bibliotekarier bidrar till att olika mentala bilder av verkligheten konstrueras såväl inom som utanför skräet. Referenssituationens kommunikativa gap, och sätt att överbrygga dessa, som är fokus i denna uppsats, bör ses i stor utsträckning påverkas av just professionens inneboende spänningar och de mentala bilder som finns av biblioteket och bibliotekarieprofessionen.

### 6.3 Kontext

Som både Langefors (1993) och Hjörland (2002) menar i sina respektive teorier så måste ett informationssystem ta sin utgångspunkt i användarna och deras kontextuella förutsättningar. Till användarnas kontext kan man koppla en rad faktorer som påverkar interaktionen med systemet. För systemet gäller det att ha dessa i åtanke för att kunna ha som utgångspunkt i mötet användarna. För en högskolebibliotekarie skulle detta kunna innebära följande utgångspunkter i mötet med en användare:

#### 1) Ämneskontext

Användaren tillhör en ämneskontext som innefattar nuvarande utbildning, intressen och erfarenheter. Bibliotekarien ökar sin förståelse och kunskap kring den ämneskontext som användaren tillhör. Genom att öka denna kunskap får både system och användare en gemensam kunskapsram att agera inom.

#### 2) Sökprocess

Bibliotekarien tar reda på var i sin sökprocess användaren befinner sig och anpassar hjälpen efter det.

### 3) Förkunskaper/Nivå

Bibliotekarien försöker skapa sig en uppfattning om användarens förkunskaper inom såväl sitt ämne som i hur man söker information.

### 4) Tid

Den tid användaren har till sitt förfogande vilket även blir den tid bibliotekarien har. Här spelar även timing in, det vill säga när i användaren i sin sökprocess vänder sig till en bibliotekarie. Bibliotekarien bör agera utifrån var i processen användaren befinner sig samt det behov denne har.

#### 6.3.1 Ämneskontexten

Respondenterna i vår studie har även de identifierat det kommunikativa gap som vi i teoridelen lyfter fram. De säger förvisso inte det rakt ut, men indirekt framgår det att det finns ett gap och att de är medvetna om det. Detta är främst tydligt då de pratar om hur ökad ämneskunskap skulle förbättra deras förutsättningar att förstå användarnas frågor i olika referenssituationer. De är alltså medvetna om att det finns en ämnesmässig kunskapskillnad mellan dem själva och användarna, med andra ord ett kunskapsgap. Detta gap genererar i sin tur ett kommunikativt gap då de anser att med ökad kunskap följer ökad förståelse för de frågor som användarna ställer. En av våra respondenter uttrycker denna åsikt tydligt:

Ju mer man lär sig ämnet desto lättare blir det, desto lättare blir det att ställa bra frågor till dom tillbaks.

*(Alex)*

##### 6.3.1.1 Ämneskontexten och kommunikation

För att överbrygga de kommunikativa gap som vi i vår teoridel identifierar spelar givetvis kommunikationen mellan de deltagande parterna en central roll. Vid ett högskolebibliotek med en avgränsad inriktning blir förutsättningarna för kommunikationen speciella. Detta då en akademisk disciplin vanligen har en diskurs knuten till sig. För att de kommunikativa förutsättningarna ska vara så optimala som möjligt är det önskvärt att båda parter hanterar den ämnesdiskurs som ligger till grund för kommunikationen. Detta gör sig särskilt gällande i en referenssituation vid ett ämnesspecialiserat bibliotek där ena parten, användaren, hör hemma i det Hjörland kallar en kunskapsdomän.

Det är främst Billie i vår studie som ger uttryck för att det med ett ämnesområde följer en språklig diskurs som är viktig att tillskansa sig:

... det är också något som jag tror är typiskt för kemi va, att man först på nåt sätt ska ha tillskansat sig ett språk. Det anser ju forskarna vara väldigt, väldigt viktigt att studenterna inte kastas in och få läsa en artikel som de överhuvudtaget inte begriper någonting av.

*(Billie)*

Att Billie är verksam vid ett naturvetenskapligt bibliotek tror vi kan spela roll. Bibliotekarier har, allmänt sett, oftast en humanistisk eller samhällsvetenskaplig kunskapsbas och har därför ofta redan tillskansat sig ett språk som fungerar på de bibliotek som har en humanistisk eller samhällsvetenskaplig inriktning. Således tror vi

att det blir mer uppenbart för en bibliotekarie vid ett naturvetenskapligt bibliotek att man faktiskt behöver tillskansa sig språket inom ämnesdomänen för att kunna förstå och hjälpa användaren på ett optimalt sätt.

Vi kan alltså se att systemets kunskap om ämnet och dess kontext påverkar förutsättningarna i interaktionen mellan systemet och användaren. Citatet från Alex (ovan) är talande för respondenterna i studien. Flera av bibliotekarierna menar att ökade ämneskunskaper skulle förbättra deras möjligheter att förstå användarnas frågor och förbättra förutsättningarna att ställa följdfrågor i en referenssituation. Det handlar således om att specialisera sin kunskap efter det ämne som ens bibliotek representerar, detta för att i en referenssituation bättre kunna nå användarnas behov. Samtidigt riskerar man genom en specialisering att förlora lite av det förhållningssätt som många bibliotekarier framhåller som centralt i sin professionsbeskrivning, nämligen det generalistiska.

### 6.3.1.2 Strategier för att öka ämneskunskaper

Många av bibliotekarierna i undersökningen ger också uttryck för att bibliotekets ämnesinriktning, och således ämneskontext, faktiskt påverkar hur man arbetar och ser på sitt arbete och sin uppgift. Man ser sig inte som tillräckligt kompetent att svara på vissa ämnesspecifika frågor. Man har helt enkelt inte den ämneskompetens som i vissa fall krävs för att hjälpa användaren. I några fall har man försökt överbrygga avståndet mellan systemets och användarnas ämneskunskaper. Tillvägagångssätten för detta är olika och vi har i vårt material identifierat tre olika sätt:

- 1) Använda sig av studenter som fortbildar studenter, så kallad *peer to peer* undervisning. Vinsten av denna metod är tvådelad. För att undervisa sina studiekamrater krävs en viss form av informationskompetens samtidigt som studenter på en högre nivå även får ses som ämnesexperter.
- 2) Anställa en ämnesexpert som ska undervisa bibliotekspersonalen i ämnet och hålla i informationsundervisning för studenter.
- 3) En tredje metod som ofta omnämndes men inte nödvändigtvis praktiserades var fortbildning inom det aktuella ämnesområdet. Flera respondenter menar att denna typ av fortbildning skulle ge dem bättre förutsättningar i en referenssituation, inte minst när det gäller att ställa följdfrågor till användaren. Trots detta verkade det inte särskilt vanligt förekommande med fortbildning inom ämnesområdet.

Ökad ämneskunskap anses förbättra möjligheterna i en referenssituation. Detta till trots verkar det inte, bland våra respondenter, förekomma något aktivt sökande efter denna ökade kunskap. Samtidigt kan man dra slutsatsen att bibliotekarierna, indirekt, anser att en ökad specialisering av deras egen kunskap skulle förbättra referensmöjligheterna:

Ja, lite grundläggande, hur skiljer sig de här olika huvudämnena från varandra och lite så. Och sen så hade jag tyckt det var kul att gå någon kurs i just olika källor. Typ, ”samballsbibliotekarien i referensarbetet”

(Alex)

Det gäller således för högskolebibliotekarien att frigöra sig från sin självbild som generalist och istället anamma det som är unikt för just den kontext där man verkar.

Genom att försöka specialisera sig närmar man sig användaren och dennes ämnesdomän. Denna specialisering kan alltså innebära ett större hänsynstagande till de användargrupper man möter och på så vis en minimering av det kommunikativa gapet.

### 6.3.2 Sökprocessen

Kuhlthau ser användarens informationsbeteende som en process med olika stadier. Processen startar i användarens behov av information. Denna grundläggande utgångspunkt har enbart identifierats av en respondent, nämligen Robin. Robin menar att användarna kontaktar bibliotekarien för att de har ett behov som bibliotekarien förväntas möta på något vis. Det kan tyckas märkligt att enbart en respondent nämner informationsbehovet som något fundamentalt i mötet med användaren. Möjligtvis kan detta bero på att det av övriga respondenter ses som så självklart att det inte behöver nämnas. Dock menar vi att det finns mycket att vinna av att ta hänsyn till den sökprocess som användaren befinner sig i. Som Kuhlthaus studie visar så påverkar användarens sökprocess allt från känslor som uppstår till strategier som används. Genom att ta hänsyn till dessa faktorer kan den hjälp bibliotekarien ger ytterligare anpassas till användarens unika förutsättningar.

Vanligare är det då att man pratar om den hänsyn man tar till den utbildningsprocess användaren befinner sig i. Respondenterna talar om vikten av att ha en nära kontakt med studenterna och att man lär känna dem. På så vis lär man sig vilken utbildning de kommer från, vilken årskurs samt vilken tidigare informationskompetensutbildning de fått. Genom denna kunskap kan respondenterna anpassa hjälpen till användarens individuella förutsättningar, eller mer precist användarens formella förutsättningar.

Däremot tas lite hänsyn till användarens informella förutsättningar eller personliga egenskaper, som Heinström beskriver. Det verkar till exempel inte finnas ett intresse att hjälpa användarna med att värdera en resurs. Vissa säger uttryckligen att detta inte är en del av deras uppdrag. Frågan är om inte en ökad ämneskunskap hos bibliotekarien skulle bidra till en ökad vilja och möjlighet att hjälpa användaren att värdera information. Några respondenter uttrycker till exempel att man gärna lägger mer ”själ och hjärta” i en referensfråga om man har ämneskunskaperna. En ökad specialisering av den egna kompetensen skulle, tror vi, generera bättre och mer individanpassad hjälp från bibliotekariens sida. Detta skulle i sin tur innebära en större möjlighet för bibliotekarier att ta hänsyn till exempelvis Kuhlthaus ISP.

### 6.3.3 Förutsättningar och nivå

Merparten av respondenterna i vår undersökning tror att personligheten spelar liten eller ingen roll för den typ av information användaren vill åt. Enbart Love menar att personligheten kan ha betydelse, men att detta inte är något man tar hänsyn till. Andra som nämner personligheten som en faktor lyfter fram egenskaper som ambition och självförtroende. Dock kopplar de inte dessa personlighetsdrag till önskad typ av information på det sätt Heinström gör i sin avhandling. Överlag verkar lite hänsyn tas till personligheten som en faktor i informationssökning. Kim går så långt att hon menar att det är en del i professionen att hantera alla lika. Ambitionen är givetvis lovvärd, alla förtjänar bra hjälp, samtidigt riskerar man att missa de individuella faktorer som kan vara avgörande för om en användare får optimal hjälp. Detta kan kopplas till Jensens (2003) beskrivning av systemorienterade verksamheter där användarna ses som en



homogen grupp blir verksamheten systemorienterad. Systemet gör valen åt användaren istället för att intressera sig för vad användaren har med sig i mötet.

Som en kontrast till den begränsade hänsynen till användarens personlighet verkar några respondenter ta hänsyn till användarens nivå. Denna nivå är skild från den formella utbildningsnivån och pekar snarare på användarens icke formella kunskaper. Genom att utgå från användarens nivå i informationssökning så kan informationssökningen anpassas till användaren. Detta ligger i linje med Stover som menar att detta hänsynstagande är centralt för en skicklig referensbibliotekarie.

I undersökningen var det vanligt att ta upp de brister användarna har. Den mest återkommande bristen var användarens oförmåga att formulera sitt informationsbehov på ett, för bibliotekarien, tillfredställande vis. Att man väljer att lägga fokus på användarens brister när man talar om mötet mellan bibliotekarie och användare kan tyda på ett systemorienterat förhållningssätt. Det är användarna som förväntas lära sig systemet och inte tvärt om. Detta trots att, vilket vi kan se i teoridelen, B&I-forskningen ofta talar om att systemet måste utgå från användaren. En av våra respondenter, Billie, uttrycker till och med en viss frustration över att användarna inte hanterat systemet tillfredsställande. Vilket tyder på att för lite hänsyn tas till användarnas individuella förutsättningar.

#### 6.3.4 Tid

En faktor som var vanligt återkommande hos respondenterna var den tid användaren och bibliotekarien hade till sitt förfogande i mötet. Den part som vanligen är avgörande i denna fråga, enligt våra respondenter, är användaren och den tid denna har till förfogande. Tid är även av central betydelse i the infological equation. Ekvationen pekar på sambandet mellan den information en användare kan extrahera ur ett system och den tid man har till sitt förfogande. Hur mycket tid användaren har till sitt förfogande kan givetvis bero på en mängd andra faktorer, men icke desto mindre är det en del av användarens kontext. En kontext som systemet måste ta hänsyn till, enligt the infological equation, för att ett optimalt resultat ska nås.

Vid sidan om tid finns även begreppet timing. Timing symboliserar när och hur bibliotekarien möter en användare i dennes informationssökningsprocess. I Kuhlthaus ISP finns sex steg beskrivna som indikerar olika faser i en informationssökningsprocess. Under vissa faser menar Kuhlthau att användaren behöver bibliotekarien mer explicit. Bibliotekariens agerande och medvetenhet om hur en process kan se ut kan således bli avgörande för referensprocessens utgång. Om bibliotekarien informerar sig om i vilken fas av informationssökningen som användaren befinner sig i, så kan tillvägagångssättet justeras på ett sådant sätt att hänsyn tas till de känslor denna fas normalt sett är förknippade med. Med rätt timing ökar förutsättningarna för en lyckad referensprocess.

De frågor högskolebibliotekarien bör ställa sig för att tillfredsställa användarens informationsbehov är återigen:

- Hur mycket tid har bibliotekarien och användaren till sitt förfogande?
- Var i sökprocessen befinner sig användaren?
- Vilken nivå vill användaren ha på informationen?
- Vilken ämnesmässig bakgrund har användaren?

## 6.4 Referenssituationen och referenstaktik

Vi har i vår resultatredovisning identifierat en rad taktiker som våra respondenter använder sig av för att överbrygga kommunikativa gap i referensprocessen. Man bör beakta, vilket tydligt framgår av våra respondenter, att man sällan bara använder sig av en taktik. En interaktion genomgår olika stadier, i många fall vittnar våra respondenter om att de får använda sig av en taktik för att nå ett visst mål för att sedan byta för att nå längre.

Viktigt att poängtera är också att vi i vår uppställning inte gör någon distinktion vad det gäller bättre eller sämre taktiker. Det är våra respondenters strävan att interagera med användarna som är fokus för undersökningen, inte huruvida det är bättre eller sämre att göra på ett visst sätt. Övergripande kan man dock identifiera att vissa taktiker syftar mer till att överbrygga kommunikativa gap genom att bibliotekarien försöker förstå och lösa en fråga, medan andra taktiker syftar till att genom en gemensam förståelse nå fram till ett önskat resultat.

För att tydliggöra vår analys har vi valt att sortera in de olika taktikerna i olika kluster, vilket är ett sätt att renodla de olika taktiska grepp vi funnit i vårt material. Det handlar om:

- 1) Taktiker som syftar till att överbrygga ett initialt kommunikativt gap, nämligen att förstå användarens fråga.
- 2) Taktiker som syftar till att ge ett snabbt svar
- 3) Taktiker som syftar till att få en uppfattning om ämnet och var informationen ska sökas
- 4) Taktiker som syftar till att gå vidare när användaren och bibliotekarien av olika skäl avbryter processen.
- 5) Kopplingen mellan referenstaktik och högskolekontexten

Vi har valt att illustrera varje taktik med ett eller flera citat vilket inte ska tolkas som de enda exemplen som beskriver en viss taktik, utan just som en illustration.

### 6.4.1 Taktiker för att förstå en fråga

Som forskningsläget indikerar finns det en uppfattning om att användarnas frågor i en referenssituation oftast är oklara och ofullständiga. För att komma runt detta kan bibliotekarien på olika sätt fråga kring frågan, för att på så sätt få reda på vad den egentligen handlar om. Vi har i vårt material identifierat två sätt att göra detta på, dels genom intervju, dels genom dialog. Intervju och dialog kan uppfattas som en och samma sak, men vi uppfattar en skillnad vilken vi vill illustrera genom att renodla dem som två olika taktiker.

Dialogen eller intervjun kan ses som taktiker för att nå fram till en specifik fråga. Detta bör dock inte ses i någon tidsaspekt, det vill säga det är inte det som sker först eller sist. Vårt material visar att taktikerna ofta tenderar att återkomma, flyta in i och avlösa varandra.

### 6.4.1.1 Intervju

**Love:** ... och man får ju försöka fråga (...) ställa frågor till dom så att om man inte precis förstår vad dom menar så får man försöka ställa frågor så att man kan reda ut vad det egentligen är dom frågar efter...

(Love)

**Kim:** Ja, det jag frågar är nog... vad det är dom ska ha det till, vad det är dom håller på med för någon slags arbetsuppgift ... men framförallt är det nog liksom... vad syftet är med, vad det är dom håller på med...

(Kim)

**Inge:** Ja, man kan, man kan, man ställer lite olika frågor, vad de ska ha materialet till kanske och... hur länge de ska arbeta med det och hur lång tid de har på sig och vad dom, hur dom har tänkt sig.

(Inge)

Intervjutaktiken är den vanligaste förekommande i litteraturen. Oftast identifieras den som ett tillvägagångssätt och en nödvändighet då uppfattningen är att användare ofta levererar ofullständiga frågor till bibliotekarien. Intervjutaktiken bygger på att bibliotekarien ställer frågor till användaren i syfte att få denna att formulera sitt behov så att det blir begripligt för systemet/bibliotekarien. Genom vår undersökning har vi identifierat två syften med referensintervjun. För det första syftar intervjun till att ringa in och specificera frågans ämne så att bibliotekarien är på det klara med vad den handlar om. För det andra syftar intervjun till att placera in frågan i en utbildningskontext, det vill säga var i utbildningen användaren är, vad hon ska använda informationen till. På så sätt kan man säga att intervjun syftar till att identifiera frågans kärna genom att sätta in den i sitt utbildningssammanhang.

För att kunna identifiera var frågan hör hemma ställs en rad slutna frågor som leder till exakta svar. De exakta svaren, så som ”jag ska skriva ett paper på två sidor” eller ”jag skriver en D-uppsats”, leder till att bibliotekarien kan placera in användarens behov utifrån parametrar som omfång och nivå. Uppfattningen om omfång och nivå bör ses i relation till bibliotekariens erfarenhet. Många av våra respondenter påpekar att det krävs ett visst mått av erfarenhet inom ett ämne/av en viss utbildning för att kunna veta ungefär vad användarna behöver.

Intervjutaktiken blir ett sätt för bibliotekarien att hjälpa till att omformulera användarens fråga utan att göra användaren speciellt delaktigt i processen. Som Ross, Nilsen och Dewdney skriver är en intervju ett sätt att ta in en fråga, sätta den i en större kontext, specificera den, hitta möjliga vägar att gå vidare samt att sammanfatta. Alla dessa steg bygger på bibliotekariens sätt att resonera och tänka. Fördelarna med intervjutaktiken är att bibliotekarien, genom erfarenhet, på ett relativt enkelt sätt kan identifiera användarens egentliga fråga.

### 6.4.1.2 *Samtal/Dialog*

...”ja, nu är jag inte så insatt i det här ämnet tyvärr men” så får man fråga ”vad innebär det” ... eller vilken liksom ”vad tillhör det för ämne” eller ja du vet, lite att man får fråga dom helt enkelt, ”ja, vad är det egentligen?”

(Alex)

Att använda sig av en dialog som ett sätt att nå fram till användarens informationsbehov, är en taktik som i mångt och mycket liknar intervjun. Skillnaden är dock att dialogen bygger på att bibliotekarien ställer öppna frågor som syftar till att ringa in ämnets kontext snarare än vilken uppgift det gäller. Här kan vi även identifiera ett liknade förhållningssätt som Mark Stover pekar på nämligen att förhålla sig som en icke-expert i förhållande till en fråga. Bibliotekarien kan välja att blotta sin ämnesmässiga okunskap genom att ställa frågor som skapar en dialog med användaren kring den ursprungliga frågans verkliga kärna.

Liksom vad det gällde intervju tas initiativet till dialogen av bibliotekarien och det är bibliotekariens val av frågor som avgör om det ska bli en dialog eller en regelrätt intervju. Alexs citat visar också på att det handlar om en omvänd relation i dialogen, den initiala frågan studsas tillbaka till användaren för att en dialog ska uppstå. Målet är att uppnå någon form av samstämmighet. Genom att sträva efter en dialog bidrar bibliotekarien med sin kunskap om systemet medan användaren bistår med kunskap om frågans art.

Vi ser också kopplingar mellan professionssynen och dialogtaktiken. Ett exempel är Alex, som beskrivit dialogen som taktik och också framhåller att det är viktigt att ”nå fram” till användarna för att kunna få en förståelse för frågan. Referenssituationen blir scenen för mötet och möjlighet ”att nå fram”.aktionen att ”nå fram” genom en dialog blir möjligheten att gå vidare och förstå varandra. Vi tolkar Alexs resonemang som att det är ett måste att ”nå fram” för att kunna utöva sin profession. Att ”nå fram” blir ett strategiskt professionellt förhållningssätt för att göra frågan begriplig. När en ömsesidig förståelse för frågan har uppnåtts kan bibliotekarien och användaren gå vidare, ett steg som kräver andra färdigheter av bibliotekarien.

## 6.4.2 Taktiker för att hitta ett snabbt svar

### 6.4.2.1 *Rutinmässig taktik*

Ja, men alltså på något sätt att man lär sig, alltså, man får, man har kanske fått samma fråga flera gånger och då brukar det vara att dom egentligen vill ha något, alltså du vet, att man lär sig genom erfarenhet, att, när de frågar efter det här så brukar det vara den här saken dom egentligen vill ha.

(Alex)

Den rutinmässiga taktiken är en taktik som direkt tar användning av bibliotekariens erfarenhet. Bibliotekarien har kännedom om vilken eller vilka resurser som normalt svarar på en viss typ av fråga. Taktiken kännetecknas av effektivitet och en viss begränsning. Det går snabbt att hitta relevant information för att svara på frågan, men om frågan kräver ett utförligare svar så är det en tämligen begränsad taktik. Enligt

Radford (1999) gör sig rutinmässigt agerande särskilt gällande i en högskolekontext eftersom studenter på en viss nivå får liknande eller samma uppgifter att lösa år efter år. Detta leder till att dessa frågor blir enkla för bibliotekarien att hantera då hon lär sig vilken resurs som svarar på informationsbehovet. Den rutinmässiga taktik bär tydliga spår av ett systemorienterat sätt att tänka, där bibliotekarien inte släpper in användaren utan gör de strategiska val som ska göras på egen hand.

Nackdelen med den rutinmässiga taktiken är att den egentligen inte överbryggat något kommunikativt gap mellan användaren och bibliotekarien. Användaren får en presenterad lösning på sitt informationsbehov utan att egentligen kanske ha formulerat den korrekt för bibliotekarien, detta kan bidra till att bekräfta en felaktig bild av systemet. Frågan filtreras och omformuleras av bibliotekarien utan att detta blir uppenbart för användaren, eftersom valet av sökord eller sökstrategi väljs på erfarenhetsbaserade grunder av bibliotekarien själv. Utfallet kan kopplas till Jensens beskrivning av det systemorienterade biblioteksperspektivet där systemets företrädare gör val å användarens vägnar utifrån vad som anses bäst för denna, utan att ta hänsyn till vad hon har med sig.

### 6.4.3 Taktiker för att få uppfattning om ämnet och var man ska söka information

Alla de taktiker vi beskriver utifrån vårt material syftar till att uppnå ett mål i en referenssituation, att lösa användarens informationsbehov. Det krävs således att man både identifierar informationsbehovet och hittar en lösning. Vi har i vårt material funnit två taktiker som vi ser i första hand har till syfte att skapa en uppfattning om en frågas ämne och att hitta vägar att söka information om det.

#### 6.4.3.1 Testtaktiken

... men annars så går jag nog helt enkelt på testningsmetoden, att man frågar liksom "är det kring det här?" också slänger man in några sökord då så får man fram så tittar de och säger "nej, det är inte riktigt det" så säger man "nä, då kanske vi skulle se då..." så kanske man använder sig av lite olika metoder för att man, så att, ja med olika trunkeringar eller öppningar på något sätt så att frågan kan bli, så att det kan bli fler träffar, så bred som möjligt då.

(Kim)

**Intervjuare:** Hur gör du då för att få reda på vad de egentligen letar efter?

**Kim:** Ja, då kan jag ju till exempel ta fram någonting som mer eller mindre är ett svar på det dom först uttryckte och då inser dom oftast att "det där var ju inte det som jag behövde" utan att...

(Kim)

Testtaktiken liknar på vissa sätt den rutinmässiga taktiken eftersom den använder sig av en erfarenhetsbaserad utgångspunkt. Att testa sig fram till relevanta ingångar innebär att bibliotekarien presenterar en rad förslag och lösningar för att sedan utifrån användarens reaktion modifiera sin sökning. Kommunikationen liknar mer en intervju, då frågorna i stor utsträckning är slutna. Urvalet av ämnesord sker mer eller mindre slumpmässigt, dock med en viss förankring i ämneskontexten och i bibliotekariens erfarenhet av vilka källor som brukar svara mot användarens fråga. Att testa ämnesord eller källor på användaren medger att användaren kan få en inblick i hur systemet reagerar på den

initiala frågan. På ett pedagogiskt plan betyder det att användaren kan bli medveten om sina mentala bilder av systemet genom att upptäcka att säger jag så, får jag det svaret.

#### 6.4.3.2 Den kollaborativa taktiken

Ibland brukar jag fråga ”vad tycker du om det? Ska vi söka på dom här orden, det borde väl vara rimligt” och då kanske dom tänker ”nä men vänta, vi kan söka på det här” så att dom lite är med på vad man gör.

(Alex)

Den kollaborativa taktiken innebär, och liknar den som Stover beskriver, att bibliotekarien arbetar tillsammans med användaren för att hitta en relevant sökingång. Båda parterns expertis nyttjas för att nå fram till ett önskat resultat. Rent konkret kan det betyda, som Alex exempel ovan indikerar, att bibliotekarien använder sig av en databas i vilken man resonerar sig fram till användbara ämnesord. Bibliotekarien kan i detta fall be användaren att välja ut ämnesord som hon tror är särskilt relevanta för den information han eller hon vill åt. Användaren ses här som ämnesexpert ur bibliotekariens perspektiv och som en användbar resurs för att nå ett önskat resultat. Den kollaborativa taktiken liknar testtaktiken genom att de båda använder sig av öppna frågor och samarbete. Däremot innefattar den kollaborativa taktiken ett praktiskt moment genom att båda parter resonerar tillsammans och på så sätt drar nytta av varandras kunskaper för att nå fram till en lösning.

Optimalt innebär den kollaborativa taktiken att användare och bibliotekarie tillsammans omformulera användarens fråga till en för systemet förståelig vokabulär. Samarbetet kan på det sättet hjälpa användaren vidare i sin egen förståelse för hur olika informationssystem är uppbyggda samtidigt som bibliotekarien kan få en djupare insikt i en ämneskontext.

#### 6.4.4 Taktiker för att komma vidare

Många saker kan störa eller avbryta en referenssituation. Som tidigare redovisats beskriver flera av våra respondenter brist på tid som en central faktor. Bristen på tid kan dels bero på att användaren inte har tid att vänta, dels på att bibliotekarien upplever att situationen inte gör det möjligt att utföra hela sökningen direkt. En annan faktor som våra respondenter framhåller är att de känner ett behov av att få fördjupade kunskaper inom frågans ämne eller inom olika sökvägar. Vi har ur våra respondenter utsagor lyft fram tre taktiska val för att kunna slutföra en referenssituation som avbrutits.

##### 6.4.4.1 Att återkomma/mötas på nytt

Vi får mer lugn och ro och kan få en dialog, även om jag inte känner mig så stressad när vi sitter i lånedisken så blir användaren det av att där är kö. Så att, vi kan prata mer om ämnet kanske komma fram till bättre sökord och visa på var de hittar en tesaurus, godkända ämnesord, och kan komma vidare, jag får lite bättre uppfattning på vad ämnet gäller. Så att, och jag hinner kanske tänka till och förbereda mig lite grand. Så att det är en lugnare arbetssituation helt enkelt.

(Michell)

Om en fråga inte kan besvaras på en gång är att återkomma det vanligaste svaret bland våra respondenter. Vissa talar om att återkomma själva genom att be om telefonnummer eller e-postadress, andra bokar in ett nytt möte med användaren.

Taktiken används både för att överbrygga kunskapsmässiga hinder och tidsrelaterade faktorer. De kunskapsmässiga hindren bygger ofta på att frågans karaktär kräver mer tid och resurser att svara på än vad som står till bibliotekariens direkta förfogande. När det gäller tidsfaktorer så kan exempelvis stress, som i Michells resonemang ovan pekar på, vara orsak till att bibliotekarien bedömer det svårt att fortsätta. Jennerich och Jennerich (1997) beskriver tidsproblematiken och påpekar betydelsen av att bibliotekarien gör, för att inte bli frustrerad, rätt prioriteringar i en stressig referenssituation. Denna taktik är ett medel och ett sätt att prioritera för bibliotekarien. Den innebär både att den stressande tidsfaktorn kan övervinnas och att den ger bibliotekarien en chans att fördjupa sig i frågans ämneskontext och eventuellt även användarens kontext. Denna taktik ökar chanserna för att användaren får ”rätt sorts hjälp” och de gap som inte kunnat överbryggas vid det första mötet täpps nu igen. Rätt sorts hjälp är självfallet något subjektivt, för vissa frågor och vissa användare är det ju inte säkert att en fortsättning eller en vidare interaktion skulle vara möjlig eller ge något mer.

#### 6.4.4.2 Vidarebefordra

**Intervjuare:** Hur gör du om du inte kan svara på en referensfråga?

**Kim:** Ja, det händer ofta. Då springer jag i korridoren ner till mina kollegor och frågar om de har koll på saker, eller ringer någon kollega ifrån informationen beroende på hur belastat det är där.

(Kim)

Taktiken att vidarebefordra används då bibliotekarien känner sina ämnesmässiga begränsningar när det gäller att lösa en specifik fråga. Kim indikerar att frågan oftast skickas vidare till en kollega med förmodat större ämneskunskap. Att vidarebefordra frågan kan också innebära att man hänvisar användaren till exempelvis ett annat bibliotek eller till en ämnesexpert. Genom att vidarebefordra frågan hämtar man antingen in en person till den pågående referenssituation eller ger användaren en indikation om vart denne ska vända sig för att kunna gå vidare med sin fråga.

#### 6.4.4.3 Följa upp

... ”kom tillbaks om du har fler frågor”, alltså jag brukar alltid säga så innan jag släpper iväg dom typ ”om du inte hittar något bra här, kom tillbaks så fortsätter vi”.

(Alex)

Att följa upp är en taktik som inte bara utgår från en avbruten referenssituation utan även kan ses som en taktik för att kunna gå djupare i en fråga i ett senare skede. Efter ett initialt möte kan bibliotekarien genom att aktivt söka upp användaren eller påminna användaren om en vidare interaktion se om resurserna svarade till användarens informationsbehov. Att följa upp handlar även om att poängtera för användaren att det finns möjligheter att utveckla sökningen om det skulle visa sig att den inledande frågeställningen inte var tillräcklig eller korrekt.

Fördelen med att följa upp eller medvetandegöra användaren om en fortsatt interaktion är att användaren själv i lugn och ro kan bearbeta det som det första mötet resulterat i. Användaren kan då också göra valet om hon vill fortsätta på egen hand eller om hon vill ha mer hjälp. För bibliotekariens del kan uppföljningen innebära att det finns en chans att se över eventuella resurser som skulle kunna vara relevanta för frågan.

#### 6.4.5 Referenstaktik och högskolekontextens påverkan

Vi har utifrån våra respondenters resonemang kring referenssituationen försökt att extrahera taktiker som påverkas av ämnets kontext. Vi har dock funnit det svårt att hitta ämnesspecifika taktiker vilket kanske kan bero på att ämnena i sig inte spelar så stor roll för hur man interagerar med användarna. Även om inte fakultetens ämnesdisciplin påverkar referenssituationen i någon större utsträckning så har vi noterat att högskolekontexten gör det. De jämförelser våra respondenter gör när de talar om sitt sätt att lösa kommunikativa gap i en referenssituation bygger snarare på förhållandet folkbibliotek – högskolebibliotek, än på förhållandet mellan olika discipliner. Vi har valt att kalla den övergripande referenstaktiken, som vi ser påverkad av högskolans specifika kontext, för den strategiska pedagogiska taktiken.

##### 6.4.5.1 Den strategiska pedagogiska taktiken

**Robin:** En annan taktik kan naturligtvis va att det är dom själva som gör det, att jag står och säger att ... ja, det tar lite tid och det kan ju bli lite trickigt men att det är naturligtvis en pedagogisk poäng, tycker jag, om man får dom att skriva själva och klicka själva framåt och bakåt och så, oftast förstår man bättre då ....

**Intervjuare:** hur går du tillväga då, när dom ska klicka själva?

**Robin:** Vi står helt enkelt jämte dom, och det är oftast att man står i biblioteket då, vi går ut och ... ”jag vill ha den här kurslitteraturen” säger dom ”nä, men nu går vi ut så ska jag visa dig hur man får fram... du gör så här... så har du en lista eller du går till ditt kursbibliotek där är det enkelt men det fungerar så här” och så får dom göra det själv, så står man helt enkelt och instruerar dom: ”Klicka där, gå upp till vänster, gå ner till höger”.

*(Robin)*

Vi ser en pedagogisk tendens i beskrivningen av referenstaktiker, oavsett ämneskontext, vilken vi tror är sprunget ur ett större strategiskt förhållningssätt. Förhållningssättet är grundat bland annat i bibliotekariens pedagogiska roll, vilket bottnar i kravet på att studenterna ska bli informationskompetenta. Den vetenskapliga informationsförsörjningen har, som bland annat Gellerstam påpekat, fått en centralare roll i högskolan vilket har påverkat högskolebibliotekens fokus i grunden. Bibliotekets uppgift som förmedlare av information och informationskanaler i kombination med informationskompetensmålet ställer stora krav på bibliotekets interaktion med användarna. Detta leder till att bibliotekarien manifesterar sina uppdrag, inte minst de pedagogiska, genom valet av referenstaktik.

Den strategiska pedagogiska taktiken bygger på att få studenterna medvetna och kunniga i hur man söker vetenskaplig information. Det finns olika sätt att utföra taktiken på, ett exempel är Robins ovan. Robin beskriver ett pedagogiskt praktiskt sätt att få användarna att förstå hur exempelvis bibliotekskatalogen fungerar genom att stå vid sidan om och förklara varje steg. Studenten blir aktör istället för åskådare, vilket vanligen inte är fallet när referenssituationen sker vid bibliotekariens disk.



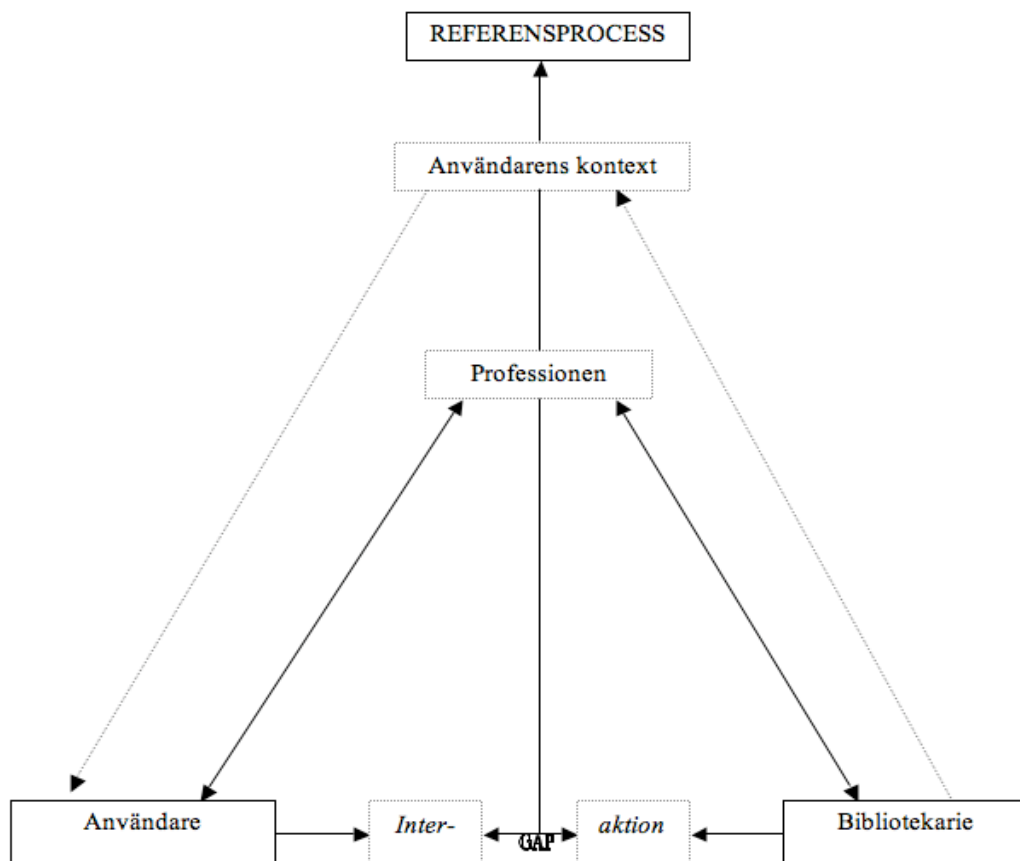
Den strategiskt pedagogiska taktiken ställer stora krav på bibliotekarien då denne måste ta hänsyn till såväl användarnas förkunskaper, tillgång till tid och frågans ämne. När den strategiskt pedagogiska taktiken används bör interaktionen utgå ifrån den frågan som Limberg och Hultgren ställer sig: ”Hur kan jag som lärare/bibliotekarie hjälpa elever att skapa mening *ur information* och *om informationssökning*?” (Limberg och Hultgren, 2002, s. 169). Till skillnad från annan informationssökningsundervisning som bedrivs i bibliotekets regi blir referenssituationen med hjälp av denna taktik ett tillfälle att på en mer individanpassad nivå försöka göra informationssökningen relevant utifrån dels ett specifikt ämnesperspektiv, dels ett större inlärningsperspektiv. Taktiken blir således ett sätt att närma sig den kontextualiserade informationskompetensundervisningen som Lupton eftersöker i sin studie.

Användandet av den strategiska pedagogiska taktiken kan också ses blottlägga ett av de fundamentala kommunikativa gap som vi funnit i vår undersökning: uppfattningen om bibliotekariens roll i interaktionen med användarna. Kim förklarar vid ett tillfälle svårigheterna med att möta en användares behov och uppfattning om bibliotekariens uppgift när dessa går emot varandra. Här kan exempelvis studentens inställning till biblioteket som en serviceinrättning ställas mot bibliotekariens egen inställning, vilken är att lära ut systemet för att göra studenten självgående.

Ross, Nilsen och Dewdney påpekar att för att man ska kunna påverka och förändra en användares bild av biblioteket måste varje interaktion inte bara ta hänsyn till användarens fråga och förutsättningar utan även till hur användaren vill att interaktionen ser ut. Visar användaren att hon bara vill ha ett svar och inte bli instruerad hur man kan gå vidare i sin sökning, så ska bibliotekarien, enligt Ross, Nilsen och Dewdney, ta hänsyn till detta. I en högskolekontext kompliceras dock denna relation eftersom bibliotekariens uppgift, genom högskolelagens 1 kap § 9, är att sträva efter att göra studenter informationskompetenta. Konkret innebär detta att det kan uppstå oklarhet i interaktionen mellan användare och bibliotekarier eftersom användarens mål kan skilja sig på ett fundamentalt plan från den uppgift som bibliotekarien anser sig ha. Den strategiska pedagogiska taktiken kan ses som en taktik som på sikt kan överbrygga ett kommunikativt gap genom att förändra en användares mentala bild av biblioteket och bibliotekariens roll. Här blir taktiken ett led i en övergripande strategi.

## 7. Avslutande diskussion

Den avslutande diskussionen syftar till att ge en bild av våra undersökningsresultat. Genom vår studie och den teoretiska bakgrunden har vi kunnat identifiera det kommunikativa gap som kan finnas i en referenssituation. Detta gap påverkas av en rad faktorer. För att beskriva hur vi ser på den komplexa relationen mellan användare, bibliotekarie och kontext har vi valt att skapa en modell (*Modell 2*).



*Modell 2: De kommunikativa gapen mellan användare och bibliotekarie och de faktorer som påverkar dessa, Eriksson och Voog 2006©*

Modellen ska läsas som en illustration av vad som händer när en användare och bibliotekarie möts och interagerar med varandra. Modellen indikerar en relation mellan

användare och bibliotekarie. På ena sidan finns användaren och dennes självbild, förståelse för informationssystemet och för sitt ämne. Här påverkar studentens erfarenheter, personlighet och var i informationsprocessen denne befinner sig. Även andras, i och utanför utbildningskontexten, uppfattning om användarens kontext påverkar hur individen upplever exempelvis sin egen kunskap. På andra sidan finns bibliotekarien och dennes förståelse och syn på systemet, användaren och dennes kontext.

Interaktionen påverkas ytterligare av användarens syn på bibliotekariens profession samt bibliotekariens egen syn på sin profession. Dessutom bör de dubbelriktade pilarna, mellan profession och användare/bibliotekarie, läsas som ett sätt att uttrycka hur professionen (dess företrädare, biblioteksorganisationer, styrdokument) ser på såväl användare som bibliotekarier. Vi menar att professionens bilder av bibliotekarien och användaren påverkar båda parter mentala bilder av varandra.

Optimalt resulterar interaktionen i en positiv referensprocess där bibliotekarien lyckas svara upp till de mål användaren har med sin referensfråga. För att nå dit krävs att bibliotekarien, som representant för systemet, använder sig av någon form av referenstaktik för att överbrygga det kommunikativa gapet.

Vi ämnar nu utveckla varje del i modellen och på så sätt tydligare presentera våra huvudresultat.

### 7.1.1 Användaren och dennes kontext

Då de användare våra respondenter möter befinner sig i en utbildningskontext har de ofta ett uppdrag med sitt informationsbeteende. De har helt enkelt ett konkret, men inte alltid tydligt, informationsbehov som behöver tillgodoses. Detta är ofta motivet, enligt våra respondenter, till att användaren uppsöker biblioteket och bibliotekarien.

Eftersom vi inte har undersökt användarna kan vi inte ge någon rättvis bild av deras syn på bibliotekets roll och bibliotekariens profession. Dock kan vi utifrån våra respondenter och teoriläget ana att användarna ofta har en bild av bibliotekarien som inte överensstämmer med bibliotekariens professionella självbild. Detta är en av orsakerna till att användarnas frågor ofta upplevs som oklara för bibliotekarien. Användaren vet helt enkelt inte vad hon kan förvänta sig för service och formulerar sin fråga utifrån sin mentala bild av biblioteket.

Vidare har användaren en bättre insikt kring frågans kontext än bibliotekarien. Användaren vet var frågan hör hemma, inom en särskild ämnesdomän, samt vilka förkunskaper hon har. Detta ger användaren en större kunskap kring frågans kontext än vad bibliotekarien kan tänkas ha.

### 7.1.2 Bibliotekarien

Våra respondenter verkar inom en högskolekontext vilket lämnar tydliga spår i deras sätt att beskriva sin profession och sitt professionella agerande. Professionsbeskrivningarna är i regel ganska allmänt hållna men i beskrivningar av interaktioner med användarna återkommer uppfattningen om ett pedagogiskt ansvar. Detta ansvar ser vi inte minst grundat i högskolelagens 1 kap. 9 §, vilken framhåller att

alla studenter efter sin utbildning ska vara informationskompetenta. Även det problembaserade och undersökande lärosätt som i stor utsträckning används bidrar till att studenterna måste lära och använda sig av olika informationsresurser.

Det pedagogiska förhållningssättet påverkar alltså hur bibliotekarien ser på sin uppgift och på användarna i referenssituation. Bibliotekarierna i vår studie beskriver sina användare genom att främst dela in dem i nivåer. Man verkar bilda sig en uppfattning om användaren utifrån erfarenhet och genom detta placera in användaren i en specifik utbildningskontext och utifrån detta bedöma nivån på dennes förkunskaper. I övrigt verkar liten hänsyn tas till användarnas individuella förutsättningar, detta kan bland annat bero på inställning eller bristande tid. Dock menar vi att alla användare inte fungerar på samma vis. Ett system behöver således även ta utgångspunkt i de individuella användarna för att deras informationsbehov ska tillgodoses. Samtidigt är det inte helt oproblematiskt att utgå från användarna för bibliotekarier som arbetar i en högskolekontext. Bibliotekarien har här ett uppdrag, att få användarna informationskompetenta. Detta uppdrag tar inte nödvändigtvis utgångspunkt i användarnas individuella förutsättningar utan alla studenter ska bli informationskompetenta. Detta innebär i sin tur att det kan vara svårt för bibliotekarierna i studien att enbart ge den hjälp som användarna initialt ger uttryck för. Love uttrycker detta problem och berättar hur hon utgår från att användarna inte är informationskompetenta när de kommer med en fråga till informationsdisken. I dessa fall tar Love med användaren till en dator och visar hur denne själv kan söka i exempelvis katalogen. Här ser vi hur högskolebibliotekarien får ta utgångspunkt i sitt uppdrag snarare än i användarens individuella förutsättningar.

### 7.1.3 Mötet och gapet

Vår undersökning visar på att referenssituationens utgång bygger på hur väl parterna kommunicerar och delar med sig av sina specifika kunskaper och på så sätt berikar varandra inom respektive "specialområde". Det är där i mötet som såväl användarens som bibliotekariens brister och kunskaper blottas och framträder. I mötet finns möjligheter för bibliotekarien att skapa en förståelse hos användaren för informationssystemet. En förståelse som inte minst är viktig i dagens högskola där studenter förväntas bli informationskompetenta. Studenternas informationskompetensundervisning kan ses ligga i varje möte med en högskolas informationssystem och dess företrädare.

Dessutom anser vi att referenssituationens utgång i praktiken oftast avgörs av bibliotekariens förmåga till lyhördhet för användarens behov. I vår undersökning har vi identifierat att bibliotekariens egen intressesfär och kunskapsområde påverkar engagemanget och inställningen till referensarbetet. Denna relation pekar på att det är viktigt att en bibliotekarie verkar i en, för bibliotekarien, ämnesmässigt intressant miljö. Genom att anställa rätt bibliotekarie till rätt plats kan man med andra ord optimera fakultetsbibliotekens service. Ett alternativ är att fortbilda högskolebibliotekarierna inom fakultetens ämne, vilket flera av våra respondenter önskar.

#### 7.1.4 Taktiska val

Valet av referenstaktik bygger, vilket vi tydligt sett i vårt material, på den bild bibliotekarien har av sin egen profession, bibliotekets roll och användarens kontext. Bibliotekets roll påverkas otvivelaktigt av högskolebibliotekets roll i den pedagogiska processen. Målet att göra studenterna informationskompetenta bidrar till ramarna för professionen och fungerar som bas för de taktiska val som görs.

Respondenterna beskriver sitt taktiska agerande på flera vis. Centralt för valet av taktik är kommunikationen mellan dem själva och användarna. Genom denna kan de gå vidare och välja en taktik som de finner lämplig för den givna situationen. De taktiker som vi identifierat i vår undersökning är följande:

##### *Intervju*

Intervjutaktiken bygger på att bibliotekarien ställer frågor till användaren i syfte att få denna att formulera sitt behov så att det blir begripligt för systemet/bibliotekarien.

##### *Samtal/Dialog*

Dialogen bygger på att bibliotekarien ställa öppna frågor som syftar till att ringa in frågans kontext.

##### *Rutinmässig taktik*

Bibliotekarien har kännedom om vilken eller vilka resurser som normalt svarar på en viss typ av fråga. Taktiken kännetecknas av effektivitet och en viss begränsning. Det går snabbt att hitta relevant information för att svara på frågan, men om frågan kräver ett utförligare svar så är det en tämligen begränsad taktik.

##### *Testtaktiken*

Att testa sig fram till relevanta ingångar innebär att bibliotekarien presenterar en rad förslag och lösningar för att sedan utifrån användarens reaktion modifiera sin sökning.

##### *Den kollaborativa taktiken*

Den kollaborativa taktiken innebär att bibliotekarien arbetar tillsammans med användaren för att hitta en relevant sökingång. Båda parter expertis används för att nå fram till ett önskat resultat.

##### *Att återkomma/mötas på nytt*

Taktiken används både för att överbrygga kunskapsmässiga hinder och tidsrelaterade faktorer. De kunskapsmässiga hindren bygger ofta på att frågans karaktär kräver mer tid och resurser att svara på än vad som står till bibliotekariens direkta förfogande.

##### *Vidarebefordra*

Taktiken att vidarebefordra används då bibliotekarien känner sina ämnesmässiga begränsningar när det gäller att lösa en specifik fråga. Frågan skickas då vidare till en kollega som förmodas vara mer kompetent att lösa frågan.

##### *Följa upp*

Efter ett initialt möte kan bibliotekarien genom att aktivt söka upp användaren eller påminna användaren om en vidare interaktion se om resurserna svarade till användarens informationsbehov.

### *Den strategiska pedagogiska taktiken*

Den strategiska pedagogiska taktiken bygger på att i alla kontakter få studenterna medvetna och kunniga i hur man söker vetenskaplig information. Detta kan exempelvis ske genom att bibliotekarien guidar användaren, steg för steg, vid en publik dator. Här kan man säga att taktiken styr bibliotekariens hela agerande i referenssituationen och på sätt och vis blir inte bara en taktik utan även en övergripande strategi.

## 7.2 Reflektioner

Vi anser att vi genom denna uppsats har ringat in och besvarat vårt problemområde. Genom att utföra kvalitativa intervjuer har vi kunnat närma oss verksamma högskolebibliotekariers sätt att beskriva sin profession och sitt taktiska agerande i referenssituationen som syftar till att överbrygga kommunikativa gap mellan sig och sina användare.

Den kvalitativa metoden har fungerat bra för vårt forskningsområde och att vi begränsade intervjuerna till sju stycken gav oss en tillräcklig bas för att diskutera våra forskningsfrågor. Vi har haft stor hjälp av forskningsläget vad det gäller att identifiera relationen mellan användare och bibliotekarie i referenssituationen. Dock framstår det tydligt att få har tagit sig an att definiera hur bibliotekarier faktiskt resonerar i sitt val av agerande för att överbrygga kommunikativa gap. Vi ser våra resultat främst i form av de identifierade taktikerna och hur bibliotekarierna beskriver dem. Dessa fynd kan tjäna som en grund för en större undersökning. Undersökningen skulle då syfta till att, med ett större antal respondenter, synliggöra referenssituationens möjligheter och hinder och även ta med användarnas upplevelser.

Avslutningsvis anser vi att vår uppsats har satt fingret på hur verksamma bibliotekarier resonerar kring referenssituationen. Vi tror att undersökningar lik denna kan skapa en större medvetenhet kring professionellt agerande i referensarbetet. Vi anser, likt våra respondenter, att alla användare förtjänar likvärdig service. För att denna service ska bli likvärdig bör den dock anpassas till användarnas individuella förutsättningar. För att överbrygga de kommunikativa gap som alltid finns i referenssituationen är det för bibliotekariens professionalitet nödvändigt att utveckla sin repertoar av referenstaktiker för att möta användarnas omedelbara informationsbehov. Som vi har visat i denna uppsats speglar dessa referenstaktiker i en högskolekontext också en mera långsiktig strategi: att göra användarna informationskompetenta.

## RESURSLISTA

- Abbott Andrew (1988) *The system of profession: An essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: The University of Chicago Press
- Audunson, Ragnar, Nordlie, Ragnar & Spangen Inger Cathrine (2003) ”The complete librarian - an outdated species? LIS between profession and discipline” i *New Library World* 2003/6
- Arbetsmarknadsverket (Senast uppdaterat 2004) *Bibliotekarie* (Elektronisk)  
Tillgänglig: <<http://afi3.ams.se/yrken/YrkesBeskrivning.aspx?iYrkeId=99Yrken/studier/Bibliotekarie>> (2006-02-14)
- Case, Donald O. (2002) *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. San Diego, Calif.: Academic Press
- Vetenskapsrådet (senast uppdaterad mars 2006) *Codex- regler och riktlinjer / forskning som involverar människor*. (Elektronisk) Tillgänglig:  
<<http://www.codex.vr.se/oversikter/manniskor/manniskor.html>>, (2006-04-19)
- Dervin, Brenda (1998) ”Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use.” i *Journal of knowledge management* 1998, vol.2, nr. 2
- Gellerstam, Göran (2002) *Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek: en förstudie*. Stockholm: Högskoleverket
- Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur
- Hansson, Birgitta & Rimsten, Olle (2005) *Someone else's job – måluppfyllelse av 1 kap. 9§ högskolelagen avseende studenters informationskompetens*. Örebro Universitet
- Heinström, Jannica (2002) *Fast surfer, Broad scanner and Deep divers – personality and information-seeking behaviour*. Åbo: Åbo Akademi
- Heinström, Jannica (2005) ”Fast surfing, broad scanning and deep diving – The influence of personality and study approach on students' information-seeking behaviour” i *Journal of documentation*, vol.6, No. 2, 2005

- Hjörland, Birger (2002) "Domain analysis in information science" i *Journal of Documentation*. (Elektronisk) Tillgänglig: <[http://www.db.dk/bh/publikationer/Filer/JDOC\\_2002\\_Eleven\\_approaches.pdf](http://www.db.dk/bh/publikationer/Filer/JDOC_2002_Eleven_approaches.pdf)> (2006-03-22)
- Hjörland, Birger (2003) *Domain Analysis: A Socio-Cognitive Orientation for Information Science Research* (Elektronisk) Tillgänglig: <<http://www.asis.org/Bulletin/Feb-04/hjorland.html>> (2006-01-25)
- Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan (2005) *Profil för Institutionen för biblioteks-och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan (BHS)*(Elektronisk)Tillgänglig:<[http://www.hb.se/bhs/Master/Profildokument\\_2006.pdf](http://www.hb.se/bhs/Master/Profildokument_2006.pdf)>(2006-02-14)
- Jennerich, Elaine & Jennerich, Edward (1997) *The reference interview as a creative art*. Englewood, Colo: Libraries Unlimited
- Jensen, Mogens (2003) *Reference – Interaktionen system-användare i amerikanska bibliotekstidskrifter 1988-1998*. (Elektronisk) Tillgänglig: <[http://www.diva-portal.org/diva/getDocument?urn\\_nbn\\_se\\_mdh\\_diva-122-2\\_\\_fulltext.pdf](http://www.diva-portal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_mdh_diva-122-2__fulltext.pdf)> (2006-03-16)
- Kuhlthau, Carol C. (1993) *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing.
- Kuhlthau, Carol C. (2004) *Seeking meaning : a process approach to library and information services*. 2. uppl. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Kuhlthau, Carol C. (2006) *Information Search Process: A search for meaning rather than answers*. (Elektroniskt) Tillgänglig: <<http://www.scils.rutgers.edu/~kuhlthau/Search%20Process.htm>> (2006-04-27)
- Kulturrådet (1996) *De kulturpolitiska målen*. (Elektroniskt) <[http://www.kulturradet.se/ovfiles/Kulturpolitiska\\_mal.pdf](http://www.kulturradet.se/ovfiles/Kulturpolitiska_mal.pdf)> (2006-02-14)
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Langefors, Börje (1993) *Essays on Infology: summing up and planning for the future*. Göteborgs universitet
- Limberg, Louise, Hultgren, Frances & Jarneving (2002) *Informationssökning och lärande – en forskningsöversikt*. Stockholm: Skolverket
- Lunds Universitet, Institutionen för Kulturvetenskaper (senast uppdaterad 2004) *Bibliotekarien i en ständigt föränderlig värld*. (Elektronisk) Tillgänglig:<<http://www.kult.lu.se/index.php?page=15>>(2006-02-14)
- Lupton, Mandy (2004) *The Learning Connection – Information Literacy and the student experience*. Adelaide: Auslib Press



- National Encyklopedin* (Elektronisk) Tillgänglig: <[www.ne.se](http://www.ne.se)> Sökord: informationssystem, taktik, expert, expertis, profession, professionell. (2006-05-03)
- Nardi, Bonnie & O'Day, Vicki (1999) *Information ecologies : using technology with heart*. Cambridge: MIT-Press
- Malmsjö, A. (1997) "Information seeking behaviour and Development of Information systems. A contextual view," i Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo & Dervin, Brenda (red.) *Information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14 – 16 August, 1996, Tampere, Finland*. London: Taylor Graham
- Patent- och Registreringsverket *Könsneutrala namn*. (Elektronisk) Tillgänglig: <[http://www.prv.se/personnamn/konsneutrala\\_namn.html](http://www.prv.se/personnamn/konsneutrala_namn.html) > (2006-03-27)
- Radford, Marie L. (1999) *The Reference Encounter – interpersonal communication in the academic library*. ACRL Publications in Librarianship no. 52, Chicago: Association of College and Research Libraries
- Rieh, Soo Young (2005) "Cognitive Authority" i Fisher, Karen E., Erdelez, Sanda & McKechnie, Lynne (red.) *Theories of Information behavior*. Medford: Asist Monograph Series
- Ross, Catherine S., Nilsen, Kirsti & Dewdney, Patricia (2002) *Conducting the reference interview*. London: Facet
- SACO (2005) *Välja yrke 2006*. (Elektronisk) Tillgänglig: <<http://www.valjayrke.se/bilagor/valjayrke2005.pdf> > (2006-02-06)
- Sjöström, Ulla (1994) "Hermeneutik – att tolka utsagor och handlingar" i Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar (red.) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur
- Stover, Mark (2004) "The reference librarian as a Non-Expert: A postmodern approach to expertise" i *The Reference Librarian* nr 87/88, pp 273-300
- Sundin, Olof (2006) "Professionalism and LIS: (Re)constructing the Librarian and the User" i Kjeertmann Jensen, Jane, Hagen Thomasen, Kristine, Westring Sorensen, Marie-Louise & Sarp Hansen, Thomas Björn (red.) *Information, Innovation, responsibility: Information professional in the network society, BOBCATSSS Tallinn 2006 The 14<sup>th</sup> BOBCATSSS symposium, 30 January – 1 February 2006 in Tallinn, Estonia*
- Talja, Sanna (2005) "The domain analytic approach to scholars' information practices" i Fisher, Karen E., Erdelez, Sanda, McKechnie, Lynne (red.) *Theories of Information behavior*. Medford: Asist Monograph Series

Umeå universitet, Institutionen för sociologi (2006) *Biblioteks- och informationsvetenskap, påbyggnadsprogrammet 80 p.* (Elektronisk)  
Tillgänglig: <<http://www.info.umu.se/utbkat/Program.asp?programkod=S BIPM&termin=>>(2006-02-14)

Wilson, Patrick (1977) *Public knowledge, private ignorance: Toward a library and information policy.* Westport: Greenwood Press

## Bilaga 1

Lund den XX

Hej,

Vi heter Fredrik Eriksson och Hanna Voog och läser på BIVIL, Biblioteks och informationsvetenskap på Lunds Universitet. För tillfället arbetar vi med vår magisteruppsats som handlar om hur högskolebibliotekarier arbetar med och funderar kring referenssituationer.

Vår undersökning syftar till att dels generellt diskutera vilka taktiker högskolebibliotekarien använder sig av i referenssituationen för att hjälpa studenter i sin informationssökning, dels specifikt kunna diskutera hur ämneskontexten påverkar referenssituationen. Som en del av vår uppsats kommer vi att genomföra 1 timmes långa intervjuer med högskolebibliotekarier, verksamma på olika fakultetsbibliotek inom Lunds Universitet.

Vi skriver till dig då vi är på jakt efter en bibliotekarie, verksam vid just XX bibliotek, som är intresserad av att ställa upp på en intervju. Vi är främst intresserade av att intervjua bibliotekarier som har arbetat några år inom högskolebibliotek och har erfarenhet av referensarbete.

Intervjuerna kommer att spelas in, men det är endast vi som kommer att ha tillgång till detta material. Vi kommer att sträva efter konfidentialitet, men vi kan inte säkra att alla deltagare kommer att förbli anonyma eftersom intervjuerna kommer att ske på mindre fakultetsbibliotek.

Att delta i vår studie är självfallet frivilligt och kan när som helst avbrytas. Vår förhoppning är att det ska vara intressant för dem som deltar att i intervjuform kunna resonera och diskutera kring möjligheter och svårigheter i den referenssituationen, som på ett högskolebibliotek är knuten till en specifik ämneskontext.

Låter detta intressant? Är du, eller någon annan vid XX bibliotek, intresserad av att ställa upp på en intervju? Om inte, vet du någon vi kan vända oss till?

Hör av dig till oss! Vi har planerat att genomföra våra intervjuer under vecka XX och XX.

Tack på förhand,  
Fredrik Eriksson, tele: XX, mail: XX  
Hanna Voog, tele: XX, mail: XX

## Bilaga 2

Hej!

Vad roligt att du vill ställa upp på en intervju!

Intervjun beräknas ta c:a en timme och kommer i huvudsak att kretsa kring frågor som berör referensarbete.

Både jag och Fredrik kommer vid intervjutillfället att vara närvarande om det är ok med dig. Om det är möjligt intervjuar vi gärna dig på din arbetsplats, i annat fall kan vi ordna ett rum på Kulturanatomen. Vi hoppas att något av följande datum kan passa dig för intervju:

Mån 13/3 Hela dagen

Ons 15/3 08:00 - 13:00

Tors 16/3 08:00 - 12:00

Mån 20/3 08:00 - 15:00

Tis 21/3 12:00 - 14:00

Ons 22/3 08:00 - 15:00

Tor 23/3 Hela dagen

Innan vi kommer vill vi be dig att tänka på följande ämnen:

- Olika parter (användare, bibliotekarier) uppfattning av bibliotekariens kärnkompetens.
- Användaren och dennes ämneskunskaps påverkan på referensarbetet.
- Olika typer av referenstaktiker/tillvägagångssätt för att hjälpa olika typer av användare på ditt bibliotek.

Vi ser fram emot att få höra från dig!

Mvh

Hanna Voog

Fredrik Eriksson

## Bilaga 3

### Intervjuguide

#### **Bakgrund**

Utbildning/examensår?

Tidigare arbetsplatser inom bibliotek?

Tid på nuvarande arbetsplats?

Arbetsuppgifter?

#### **Referenssituationen och referenstaktik**

- Funderar du kring ditt sätt att hantera en referenssituation i ditt dagliga arbete?  
(varför/varför inte?)
- Vad är din uppgift i referenssituationen.
- Vad för slags frågor får du av användarna av ditt bibliotek?
- Vilka speciella krav ställer dina användargrupper (Studenter, forskare etc) på dig.
  - Vilka kunskaper förväntar de sig att du har?
- Hur upplever du användarnas förmåga att ställa/formulera frågor?
- Hur upplever du studenternas ämneskunskap, det vill säga ämnet kopplat till användarens utbildning, i förhållande till din egen?
  - Hur påverkar din ämneskunskap referenssituationen?
  - Ser du fördelar eller nackdelar med att ha/inte ha ämneskunskap som bibliotekarie?
- Om du, i en referenssituation, upplever att en användare har större ämneskunskap än dig och referensfrågan ligger på ett väl abstrakt plan, hur gör du då för att hjälpa användaren?
  - Om du upplever att en fråga är söktechniskt krävande, hur gör du då för att hjälpa användaren på ett sätt som gör att användaren förstår vad som sker?
  - Vilken typ av frågor, ämnesmässigt- eller söktechnisktkrävande, ställer mest krav på dig som bibliotekarie?
- Vad skulle göra att du skulle kunna tackla problem i referenssituationen på ett bättre sätt?  
(Fortbildning i söktechnik, pedagogik, ämne?)

- Hur har din förmåga att förstå individuella användares frågor förändrats och utvecklats under tiden du har arbetat som bibliotekarie? (ex. genom att läsa B&I forskning, slentrian, erfarenhets relaterat)
- Vad tror du är förutsättningarna för en lyckad referenssituation?
- Vad tror du är orsakerna till en mindre lyckad referenssituation?
  - Hur kan man komma runt dessa?
- Vad finns det för faktorer som kan ses som hinder i referenssituation?
  - (Språk?
  - Jargong?)
- Hur gör du när du inte kan svara på en referensfråga?
- Är det svårt för dig att agera icke-expert i relation till en fråga?
- Använder du dig medvetet av någon referenstaktik när det gäller att närma dig en användare och dennes fråga?
  - Har du olika sätt att agera på?
  - Var i ligger agerandet; i det du förmedlar verbalt, icke-verbalt?
  - Hur kommer man runt slentrianmässigt agerande i referenssituationen?

## **Användaren, sökbeteendet och dennes kontext**

- När du först möter en låntagare i en referenssituation:
  - Hur bildar du en uppfattning av en ny låntagare?
  - Hur tror du att din bild av låntagaren påverkar referenssituationen?
- I litteraturen diskuteras vikten av bibliotekariens medvetenhet kring användarens sökbeteende. Man menar att bibliotekarien bör ta hänsyn till var i sökprocessen befinner sig samt användarens bakgrund, detta för att hjälpa användaren på bästa sätt. Men i det praktiska yrkeslivet, hur funderar du faktiskt kring användarens sökprocess?
  - Vilken tid har du att ta hänsyn till detta?
  - Vilka avväganden gör du?
  - Ställer du några speciella frågor till användaren för att få reda på mer än ämnesfrågans bakgrund?
- Vilken betydelse tror du personligheten har för den typ av information användaren vill ha?
  - Vilken hänsyn tar du till användarnas personlighet i din yrkesutövning/ditt referensarbete?

## **Professionen, kompetensen och användaren**

Vad ser du som din kärnkompetens som bibliotekarie?

- Vad i kärnkompetens använder du dig av i mötet med användare?
- Är det något i din kompetens som du känner att någon annan yrkesgrupp skulle kunna göra på ett bättre/annat sätt?

Hur tror du att användare uppfattar bibliotekariers kärnkompetens?

- På vilka sätt påverkar denna eventuella skillnad ditt arbete (ex. vet studenterna vad en bibliotekaries expertis kan användas till)?