

Biblioteker – nu også med Ethos

Af Per Hasle og Pernille Drost

Biblioteksvæsen og biblioteksvidenskab har gennem de seneste år været stillet over for store udfordringer med digitaliseringen som den drivende kraft, der har ændret de offentlige bibliotekers identitet og rolle markant. Digitaliseringen har radikalt påvirket bibliotekernes dagligdag, services og funktioner, og har ændret krav til, og indhold, i den informations- og biblioteksvidenskabelige faglighed. Det er vores vurdering, at denne udfordring i form af teknologisk udvikling har været tacklet med stor dygtighed og betydelig succes – populært sagt har bibliotekerne tidligt forstået at forholde sig offensivt og proaktivt til denne udfordring.

Per Hasle
Rektor
Danmarks Biblioteksskole
rektor@db.dk

Pernille Drost
Formand
Bibliotekarforbundet
pd@bf.dk

Men ikke desto mindre er der tilsyneladende noget nær en krise angående opfattelsen og forståelsen af bibliotekernes rolle og fremtid. Internt i biblioteksvæsenet har man gennem de seneste år flittigt diskuteret, hvorvidt biblioteket overlever. Specielt forskningsbibliotekerne, hvor biblioteket som fysisk rum ikke længere er en selvfølgelighed. Hos bevillingsgiverne er der også stærkt divergerende opfattelser og (manglende) forståelse for bibliotekernes rolle og til dels også en vis mangel på politisk og institutionel bevågenhed. Endeligt har uddannelserne inden for informations- og biblioteksvidenskab alt andet end let ved at tiltrække studerende.

De sidstnævnte udfordringer er ikke så ligetil at forstå og forklare – eller at finde adækvate tiltag overfor. Bibliotekerne, uanset sektor såvel som informations- og biblioteksvidenskab, synes umiddelbart gunstigt positioneret for at være centrale institutioner i nutidens og fremtidens videnssamfund. Og spørgsmålet er hvorfor de indholdsmæssige forandringer som digitaliseringen har ført med sig er blevet til en trussel og udfordring i stedet for et proaktivt redskab, der ville konsolidere bibliotekernes og medarbejderens relevans.

Analytisk set burde et moderniseret biblioteksvæsen og en ajourført uddannelse i informations- og biblioteksvidenskab have ”tiden med sig”. Således har digitaliseringen nok ført en forandring i identiteten med sig, men hvorfor bliver dette tilsyneladende til krise frem for en

øget selvbevidsthed, når netop forskningsbibliotekerne og biblioteksfaget har gjort det godt på dette område? Paradokset er, at desto mere digitalt biblioteket udvikler sig, desto mere er der behov for at være fysisk tilstede hos brugerne og kommunikativt nærværende.

Der findes næppe et entydigt svar på denne udfordring, og vi vil heller ikke forsøge os med så stor en ambition. Men vi tror, at i hvert fald en væsentlig del af problemerne kan føres tilbage til en opfattelse af viden og information som en lineær, konstant proces, hvor man helt utilstrækkeligt definerer informationskompetencer som mønstergenkendelse, kendskab til klassifikation, søgning m.v. samt fastholdelsen af et ønske og til dels illusion om den objektive kommunikation med brugerne.

Et farvel til den objektive kommunikation

På disse områder mener vi, at der kan hentes afgørende indsigter i den retoriske tradition. Det er disse, vi gerne vil henlede opmærksomheden på i håbet om, at det kan vise sig som en inspirationskilde for fremtidig debat. Det er vores opfattelse at en afgørende vinkel på kommunikationen må tage sit udgangspunkt i det retoriske begreb Ethos. Og dermed gøre op med illusionen og ønsket om den objektive kommunikation, som i værste fald kan opfattes som upersonlig og misforstået som mangel på engagement.

Udgangspunktet for denne artikel er at diskutere nødvendigheden af bevidste kommunikative virkemidler og metoder. Og hvorledes de retoriske principper med fordel kan bruges i mødet med brugerne. Opfattelsen af bibliotekaren som den neutrale vidensformidler er forældet og har dybest set altid været en illusion. Men en illusion som var lettere at tro på med biblioteker som bogsamlinger og (forsknings)bibliotekarere som autoriteter.

Selve den observation er ikke revolutionerende original. Der arbejdes i de offentlige biblioteker og biblioteksvidenskab på mange niveauer med for eksempel brugerinvolvering, og mange debatindlæg har betonnet vigtigheden af, at man som bibliotekar tør mene noget og tør udtrykke det. Men retorikken kan berige disse tiltag og indlæg ved at give en systematisk gennemtænkt dybereliggende begrundelse. Det afgørende ved det retoriske koncept er, at formidling ikke er, ikke kan være, og ikke engang som et ideal, burde være, neutral og upersonlig. Tværtimod drejer det sig om at involvere sin person, men vel at mærke at gøre dette på en måde, der er både etisk, ærlig og saglig. Og hvor man bliver bevidst om at skelne mellem personlig og privat kommunikation og dermed professionalisere sin kommunikation og interaktion med brugerne.

Paradokset er, at desto mere digitalt biblioteket udvikler sig, desto mere er der behov for at være fysisk tilstede hos brugerne og kommunikativt nærværende.

Bibliotekerne må ikke tro eller forvente, at interessenterne skal forstå dem på ”den rette måde”. Det er sektoren, der skal opsøge offentligheden og forsøge at tilbyde en forståelse, som for os at se er både saglig og frugtbar.

Retorikken som teori om kommunikation og formidling

Man kan sige, at retorikken efter 1700 år i køleskabet er slået stærkt igennem de sidste 20-30 år. Mangelen på én stor anerkendt sandhed har skabt en situation med mange forskellige konkurrerende opfattelser, som er klar over at der må konkurreres og at man ikke kan starte fra et privilegeret udgangspunkt som den ene store sandhed (i hvert fald ikke hvis man vil gøre sig håb om at blive hørt). Vi er blevet mere offentlige, mere parate til at søge opmærksomhed og blive eksponeret. Deri er en demokratisk såvel som retorisk udvikling – som svarer godt til den retoriske erkendelsesteori, fordi den fraskriver en enkelt gruppe, parti eller autoritet at kunne besidde sandheden.

Allerførst må det nok hellere fremhæves, at retorik ikke er en manipulationskunst. Den er en kommunikativ professionalisme, hvis mål er, at man kan få gjort sit udsagn bedst muligt, og at man i denne proces er bevidst om sine virkemidler. Men retorikken giver også plads til det personlige i kommunikation, faktisk hævder den, at det uundgåeligt er til stede, og at man står sig bedst ved ærligt og bevidst at vedgå det fra starten. Retorikken skelner samtidig skarpt mellem det private og det personlige: det private hører ikke til i professionel kommunikation.

I det vigtigste enkeltværk om retorikken nogensinde, nemlig Aristoteles’ ”*Om retorik*”, skelnes der mellem tre helt fundamentale funktioner i kommunikation:

- *logos*, som er den informerende funktion,
- *ethos*, som er den funktion at etablere troværdighed og plausibilitet, og
- *pathos*, som er den funktion at involvere følelser.

Disse tre funktioner kan siges at udgøre noget helt fundamentalt for kommunikation. Med sine 2500 år på bagen og utallige teoretiske værker har retorikken naturligvis utroligt meget at sige om disse, langt udover hvad der kan findes plads til her. Men en enkelt pointe skal fremhæves, nemlig den, at tilsyneladende udviser al ikke-fiktiv kommunikation alle tre funktioner, om end

i indbyrdes meget forskellige balance alt efter genre, afsender osv. Selv det mest følelsesladede budskab vil indeholde et informerende (eller angiveligt informerende) element, selv den mest tørre stil vil skabe visse følelser hos modtagerne, og ethvert budskab respektive enhver afsender vil blive opfattet som havende en eller anden grad af troværdighed.

Selve *ethos*-komponenten påkalder sig særlig interesse. For det første kan der argumenteres for, at denne funktion faktisk er den vigtigste. Det gælder både fra et mere teoretisk synspunkt, hvor nogle retorikere har argumenteret for, at *ethos*-funktionen ud over at være en ligeberettiget komponent ved siden af *logos* og *pathos*, også har en overordnet og koordinerende funktion for hele kommunikationen. Og det gælder fra et praktisk og psykologisk synspunkt, hvor den opfattede troværdighed – *ethos* – almindeligvis er det vigtigste element i, om modtagere overbevises eller ej. For det andet er det i *ethos*-funktionen, at vigtigheden – og uundgåeligheden – af det personlige viser sig.

Ethos, engagement og etik

Samlet står vi således her med en opfattelse af kommunikation og formidling, hvor disse ikke blot er rent informerende og objektive. Men hvor de uundgåeligt og faktisk også ønskværdigt involverer følelser samt *ethos*, hvilket som beskrevet også vil sige engagement og etik. Det siger sig selv, at dette har implikationer for alt, hvad der har med biblioteksprofessionerne at gøre. Stærkt orienteret mod kommunikation og formidling, som de er og bør være.

De seneste år har der været stor fokus på markedsføring og en langt højere grad af opsøgende arbejde og kontakt med brugerne i hele biblioteksvæsenet. For forskningsbibliotekernes vedkommende er der for alvor sket et skred i bibliotekets rolle, hvor medarbejderne i stigende grad fungerer som undervisere og sparringspartnere til både studerende og forskere. Dermed sker der også et skred i princippet om den objektive informationsformidling – et princip der har været

centralt i bibliotekskundskab, men som vi mener det er afgørende, at tage et opgør med, og frasige sig. Der findes ikke objektiv kommunikation – der vil altid være en tolkning fra afsenderes part.

Det er dog vores holdning, at denne positive udvikling har taget udgangspunkt i løse begreber som eksempelvis ”udadvendthed”, ”opsøgende” og ”synlig” biblioteksservice, uden at man har arbejdet teoretisk og konkret med disse begreber – men i stedet ladet det være op til den enkelte medarbejder at definere kommunikationen med brugerne. Der skal mere til end at formulere et værdisæt for organisationen eller opstille diverse servicemål og deklamationer. Det er vores påstand, at det er afgørende at arbejde langt metodisk og konkret og få skabt klarhed over hvordan den enkelte kommunikerer og i sidste ende skabe et fælles organisatorisk udgangspunkt. Hvilket forhold vil give den enkelte ansatte konkrete redskaber og forståelse for sin rolle og i sidste ende vil skabe en tryghed i mødet med brugerne. Samtidig er det afgørende, at alle medarbejdere forstår og arbejder indenfor de samme rammer, hvis man som organisation indenfor kort tid ønsker at ændre brugernes forventninger til biblioteket.

Bibliotekerne må ikke tro eller forvente, at interessenterne skal forstå dem på ”den rette måde”. Det er sektoren, der skal opsøge offentligheden og forsøge at tilbyde en forståelse, som for os at se er både saglig og frugtbar. Det er afgørende, at biblioteksansatte er opsøgende, udfarende og vil biblioteksbrugerne noget. Samtidig skal de ansatte indrette sig på brugerne og arbejde mere dialogisk. Brugerinvolvering syner måske lidt som modeord, men er berettiget her.

Som skrevet i indledningen har digitalisering af bibliotekets kerneydelser (paradoksalt) skubbet til behovet for et opgør med den objektive bibliotekar og til gengæld medført en langt højere grad af bevidst kommunikation. Det er derfor afgørende at anerkende, at kommunikation som disciplin og teoretisk felt bør have ligeså stor faglig opmærksomhed og inddrages på linie med de teknologiske redskaber, når man arbejder med det digitale bibliotek.

Det er vores opfattelse at en afgørende vinkel på kommunikationen må tage sit udgangspunkt i det retoriske begreb *Ethos*.