

# **Diskurser i referenssamtalet**

## **En diskurspsykologisk studie**

**Fredrik Hanell**  
**Eva Kronfält**

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

Handledare: Olof Sundin

BIVILs skriftserie 2005:10

ISSN 1401:2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2005.

## **Title**

Discourses in the Reference Interview: A Discourse Psychological Study

## **Abstract**

This master's thesis aims to investigate the reference interview using the discourse analytical method discourse psychology. The reference interview has been studied thoroughly, and its importance has been proven repeatedly within the field of Library and Information Science (LIS). However, it has never been studied from a discourse analytical point of view before.

The material for our study was gathered at Malmö public library, and consists of 10 tape-recorded and then transcribed reference interviews. Our study shows that there are several discourses within the reference situation. The dominating discourse, the reference interview discourse, is found within all the reference interviews. Within this discourse three subordinate discourses co-exist: the institutional discourse, the process discourse and the pedagogical discourse. The reference interview discourse positions the librarian as the active agent and the user as the passive. Furthermore, the discourse encompasses a view where professionalism to a great extent dictates that the librarian be in control of the situation. In the institutional discourse the librarian takes on the role of a representative of the library as an institution. Questions concerning rules and routines are often discussed within this discourse. The authority of the librarian is strong and the user is seen as a passive client. The librarian has another kind of authority within the process discourse, and the user is given the opportunity to affect the reference interview, although not to fully control it. This discourse is mainly found during the information seeking process. In the pedagogical discourse the librarian takes on the role of the teacher, and therefore gains the authority provided by this position. This discourse is often found merged with the process discourse when the librarian pauses the information seeking process in order to explain why the process is sensible. We suggest that these underlying discourses are tools used, within different contexts, to maintain the position of the librarian and the user within the reference interview discourse.

**Keywords: Referenssamtal, referensarbete, diskursanalys, diskurspsykologi.**

## **Författarnas tack**

Vi vill rikta ett varmt tack till både personal och användare på Malmö stadsbibliotek, framförallt vid avdelningen Humaniora och Samhälle, för deras trevliga bemötande och deras vilja att delta i vår studie.

Ett stort tack vill vi även framföra till vår handledare Olof Sundin, utan vars hjälp uppsatsen knappast hade varit möjlig att skriva.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>2</b>
1.1	BAKGRUND/PROBLEMMOMRÅDE .....	4
1.2	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	4
1.3	AVGRÄNSNINGAR .....	5
1.4	DEFINITIONER .....	6
1.5	UPPSATSENS DISPOSITION .....	7
<b>2</b>	<b>TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1	SOCIALKONSTRUKTIVISM.....	8
2.2	BEGREPPET "DISKURS" .....	10
2.2.1	<i>Användningar och definitioner av begreppet diskurs</i> .....	11
2.3	DISKURSANALYS.....	13
2.3.1	<i>Diskurspsykologi</i> .....	16
2.4	DISKURSANALYTISK FORSKNING INOM B&I.....	18
<b>3</b>	<b>FORSKNING OM REFERENSSAMTAL</b> .....	<b>21</b>
3.1	REFERENSSAMTALSFORSKNINGENS HISTORIA .....	21
3.2	FORSKNING OM REFERENSSAMTAL MED FOKUS PÅ SAMTALETS RESULTAT .....	22
3.3	REFERENSSAMTALSFORSKNING MED FOKUS PÅ KOMMUNIKATIVA ASPEKTER .....	23
3.3.1	<i>Fokus på mellanmänskliga aspekter</i> .....	23
3.3.2	<i>Fokus på referenssamtal i informationssökningskontexter</i> .....	27
<b>4</b>	<b>METOD</b> .....	<b>31</b>
4.1	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	31
4.2	METOD FÖR DATAINSAMLING .....	32
4.3	URVAL .....	33
4.4	TRANSKRIBERING .....	33
4.5	METOD FÖR ANALYSENS GENOMFÖRANDE .....	34
4.6	VALIDITET OCH RELIABILITET I DISKURSANALYTISK FORSKNING .....	35
4.7	REFLEXIVITET .....	36
<b>5</b>	<b>RESULTAT</b> .....	<b>38</b>
5.1	RESULTAT AV INLEDANDE ANALYS .....	38
5.1.1	<i>Val av pronomen</i> .....	38
5.1.2	<i>Teman, brytpunkter och begrepp</i> .....	40
5.2	DE IDENTIFIERADE DISKURSERNA .....	42
5.2.1	<i>Exempel på diskursiva kollisioner</i> .....	43
5.2.2	<i>Referenssamtalsdiskursen</i> .....	44
5.2.3	<i>Institutionsdiskursen</i> .....	47
5.2.4	<i>Processdiskursen</i> .....	50
5.2.5	<i>Den pedagogiska diskursen</i> .....	52
<b>6</b>	<b>ANALYS</b> .....	<b>55</b>
6.1	INLEDANDE REFLEKTIONER .....	55
6.2	KONSEKVENSER FÖR BIBLIOTEKARIENS POSITION OCH ROLL .....	57
6.3	KONSEKVENSER FÖR ANVÄNDARENS POSITION OCH ROLL .....	59
6.4	KONSEKVENSER FÖR REFERENSSAMTALETS FÖRLOPP OCH UTGÅNG .....	60
<b>7</b>	<b>DISKUSSION</b> .....	<b>62</b>
7.1	REFLEKTION ÖVER UPPSATSENS PROBLEMFÖRMULERING .....	62
7.2	TEORI- OCH METODVAL .....	63
7.2.1	<i>Validitet och reliabilitet</i> .....	65
7.3	REFLEKTION ÖVER DEN EGNA STUDIENS BETYDELSE .....	66
7.4	FRAMTIDA FORSKNING .....	66
<b>8</b>	<b>SLUTSATSER</b> .....	<b>68</b>
<b>9</b>	<b>LITTERATURLISTA</b> .....	<b>71</b>

# 1 Inledning

När man genomgår en akademisk utbildning tränas man bland annat i kritiskt tänkande i allmänhet och att kritiskt granska för utbildningen relevanta praktiker i synnerhet. Det i Sverige relativt nya ämnet biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) är en bred, tvärvetenskaplig, disciplin med många möjliga forskningsfält. Ett vanligt forskningsobjekt är folkbiblioteken och de aktiviteter som äger rum där. Vi anser att man här har stora möjligheter att omsätta både stora delar av ämnet B&I:s teoretiska arsenal, såväl som närliggande och ofta tvärgående teorier, i praktiken. På ett väl fungerande folkbibliotek kan man implementera idéer från flera skilda områden så som kunskapsorganisation, kommunikationsteori, marknadsföring, informationsåtervinning organisationsteori och informationsteknologi, för att bara nämna några. Folkbiblioteksverksamheten är dessutom väldigt mångfacetterad och intresseväckande då ett folkbibliotek explicit har hela allmänheten som målgrupp. Sålunda anser vi att folkbiblioteken erbjuder stora möjligheter för akademiska studier, i synnerhet inom B&I.

I linje med Unescos folkbiblioteksmanifest, vilket spelat en viktig roll i folkbiblioteksutvecklingen och haft stor genomslagskraft då det i många länder tjänat som underlag vid den nationella biblioteksutbyggnaden (Unescos folkbiblioteksmanifest, 2000), anser vi att fri information och kulturella upplevelser ska vara tillgänglig för alla samhällets medborgare. Detta är en idé som är lika storslagen som den är nödvändig i ett demokratiskt samhälle och vi anser att biblioteken har en stor potential att realisera denna. ”Biblioteken har en central roll i en demokrati – för yttrandefrihet och jämlikhet. De är en symbol för ett fritt och för omvärlden öppet samhälle” (Unescos folkbiblioteksmanifest, 2000). En stor del av vårt intresse för verksamheten vid folkbiblioteken bottnar i vår starka tro på bibliotekens roll som garantier för fri information på användarnas egna villkor.

När vi som studerande i biblioteks- och informationsvetenskap fått möjligheten att studera biblioteksverksamhet på närmare håll har flera frågor väckts. En kombination av praktiska erfarenheter från både fältstudier, semestervikarierande på folkbibliotek och annat biblioteksarbete har gjort oss uppmärksamma på en rad intressanta fenomen. Ett fenomen som i synnerhet fångat vårt intresse är det så kallade referenssamtalet. Detta definieras i kapitel 1.4, men kan kort sägas vara ett samtal som äger rum mellan en bibliotekarie och en användare med ett informationsbehov<sup>1</sup>. Referenssamtalet har länge figurerat som studieobjekt inom biblioteks- och informationsvetenskap och även varit föremål för debatt inom bibliotekssektorn. Göte Edström, universitetsadjunkt vid

---

<sup>1</sup> När vi använder begreppet ”informationsbehov” syftar vi på ett upplevt behov som formas och framträder i social interaktion, genom en kommunikativ förhandlingsprocess (Sundin & Johannisson, 2005b). Vi menar inte att användare har ett ”egentligt” informationsbehov, som kan identifieras utav någon annan. När vi använder begreppet i samband med andra forskares utsagor, är det deras definition av begreppet som åsyftas.

högskolan i Borås, skriver exempelvis att ”oavsett vad man kallar referensarbete så har det ända från folkbibliotekens (i vidaste bemärkelse) begynnelse ansett tillhöra dessas viktigaste uppgifter” (Edström, 1994, s. 21).

Vi anser att referenssamtalet representerar den mest vitala delen av mötet mellan bibliotek och användare. Även om man numera kan uppleva biblioteket virtuellt menar vi att användaren genom bibliotekarien i referenssituationen kommer i kontakt med hela bibliotekets verksamhet. Mötet representerar också ett mellanmänniskt möte mellan bibliotekarien, som företrädare för serviceorganisationen biblioteket, och användaren. Vi menar att detta möte har en potential som borde tillvaratas. Till skillnad från många andra delar av biblioteksbesöket så som vid utlån och återlämning i automater, användande av bibliotekets datorer och flanerande mellan hyllorna träffar användaren under referenssamtalet en bibliotekarie. Här har bibliotekarien möjlighet att utforma varje individs möte med biblioteket utefter det som passar just denna. Bibliotekarien kan därmed genom det personliga mötet bidra till att skapa en god biblioteksupplevelse. Då referenssituationen är det tillfälle där störst anpassning utefter individers olika behov kan göras är denna alltså vital för uppfyllandet av tanken om att biblioteket ska vara till för ”alla” så som den svenska bibliotekslagen föreskriver.<sup>2</sup> Ett gott bemötande kan vara avgörande för en persons möjlighet att få tillgång till information, vilket även B&I-forskaren Marie L. Radford påpekar när hon konstaterar att ”[t]he 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 accesible” (1999, s. 3).

Ett misslyckat möte kan, förutom att (i värsta fall) resultera i att en användare inte får den information denna behöver (eller felaktig sådan), dessutom ses som ett misslyckande med att förmedla ett positivt biblioteksbesök och ett misslyckande med att ge goda kulturella upplevelser. Lyckade möten ser vi som ett steg på vägen mot att till fullo utnyttja bibliotekets potential att både säkra informationstillgängligheten och sprida möjligheterna för kulturella upplevelser.

Även vid utvecklandet av nya tekniker för att möta användarna, exempelvis webbaserade tjänster så som ”Fråga biblioteket” och ”Chatta med en bibliotekarie”, har referenssamtalet fortsatt att stå i centrum. Problematiken kring samtalets utformning och förlöpande har fortsatt vara aktuell, vilket Högskolan i Västerås tidigare forskningsbibliotekarie Mogens Jensens understryker med orden:

Informationsdisken [såväl den fysiska som virtuella] är en av de funktioner där biblioteket gör sig synligt, och *hur* det gör sig synligt säger en hel del inte bara om referensarbetet utan också om hur biblioteket uppfattar förhållandet mellan sig självt och användarna.

(Jensen, 2004, s. 20)

Referenssamtalets centrala roll i biblioteksverksamheten kan alltså inte nog underskattas, men tyvärr är denna vitala praktik inte utan problem. Elsbeth Holmberg (2005), bibliotekarie med mångårig yrkeserfarenhet som även undervisar blivande bibliotekarier i referensarbete, går i en artikel i *Ikoner* igenom en del av den forskning

<sup>2</sup> Bibliotekslagens andra paragraf lyder ”Till främjande av intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet i övrigt skall *alla* medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek” (Bibliotekslagen, vår kursivering).

som skett på området. Hon lyfter även fram upphovet till referenssituationens uppmärksammande, nämligen de problem som uppträder i densamma. Att det är svårt att få referenssamtal att förlöpa utan problem understryks även av andra forskare inom området och de många studier som finns (se kapitel 3 för en genomgång av forskningsläget beträffande referenssamtal) pekar på att det ofta föreligger en diskrepans mellan användares och bibliotekariers uppfattningar av referenssamtalen. Referenssamtalen faller inte ut på det sätt man från bibliotekens håll önskat och strävat efter och det är denna problematik som väckt vårt intresse och likaså härur som vårt arbete tar avstamp.

## 1.1 Bakgrund/Problemområde

Denna så vitala del av folkbiblioteksverksamheten, referenssamtalen, löper alltså sällan helt smärtfritt. Förutom tidigare nämnda problem finns åtskilliga exempel på att bibliotekarierna ger användare fel svar på sina frågor, inger dem en känsla av att de är till besvär (Jansson, 1996) och har bristfällig kännedom om det egna beståndet (Höglund, 1997). Problemen i referenssamtalen har fortsatt i det virtuella mötet mellan användare och bibliotekarie och även det virtuella samtalet präglas av problem så som ofullständiga intervjuer och brist på uppföljning (Nielsen, 2004).

Mötet mellan bibliotekarie och användare är problematiskt och vi menar att det är av högsta vikt att studera detta för att tydliggöra problematiken och utveckla metoder för att kunna skapa tillfredsställande möten mellan användare och bibliotek. Tidigare studier av referenssamtalen har gjorts i detta syfte. Dock har det ofta varit resultatet av referenssamtalen (så som antal rätt svar, "omdömen" om upplevd trevlighet, o.s.v.) som problematiserats snarare än själva den språkliga interaktionen mellan bibliotekarie och användare i sig. Då vi, vilket redogörs för i kapitel 2, har en socialkonstruktivistisk kunskapssyn med inriktning på diskursanalys, anser vi språket vara centralt för människans uppfattning av omvärlden. Med detta som utgångspunkt blir resultat och omdömen mindre intressanta att studera. Vi tror att de studier som tidigare gjorts har stora möjligheter att bidra till referensarbetets utveckling, men vi ser större möjligheter till att förklara *varför* mötet uppfattas som negativt genom att beakta språkets centrala roll utifrån en socialkonstruktivistisk grund. För att kunna göra detta måste istället fokus läggas på den situation i vilken språket figurerar, nämligen samtalet. Vad är det egentligen som händer i referenssamtalen? Hur ser interaktionen ut? I linje med vår teoretiska grundsyn menar vi att fokus alltså bör läggas just här istället.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med vår studie är att belysa den diskursiva interaktionen mellan bibliotekarie och användare i referenssamtalens språkliga praktik. Vår förhoppning är att en sådan undersökning kan öka förståelsen för vad som sker i referenssamtalen och därmed bidra till att skapa möjligheter till att reflektera över problematiken kring relationen mellan folkbibliotek och användare.

Våra frågeställningar blir sålunda:

- Vilka diskurser kan identifieras i referenssamtal?
- Hur förhåller sig de olika diskurserna till varandra?
- Vilka konsekvenser får de olika diskurserna för mötet mellan bibliotekarie och användare?

Våra frågeställningar besvaras genom analys av inspelade referenssamtal och vi använder oss till störst del av den så kallade diskurspsykologin, vilken är en diskursanalytisk inriktning. Diskursanalytiska metoder "...är teorier som lämpar sig för undersökningar av kommunikationsprocesser i olika sociala sammanhang" (Winther Jørgensen & Phillips, 2000 s. 8) då grundtanken i teoribildningen är att människans uppfattning om världen är konstruerad och konstruerad på språkmässig grund. Ämnet B&I kretsar kring kommunikation (informationsåtervinning, informationstjänster och informationsteknologi), vilket innebär att undersökningsmetoden diskursanalys är ett värdefull redskap inom området och de amerikanska B&I-forskarna John Budd & Douglas Raber (1996) menar att referenssamtalet med fördel kan undersökas med hjälp av diskursanalys: "The reference interview is an event that can be examined using discourse analysis; the success of information-seeking is dependent upon speech acts and the accurate interpretation of utterances" (Budd & Raber, 1996, s. 220).

Genom att använda oss av diskursanalys får vi möjlighet att belysa problemen i referenssamtalet ur ett nytt perspektiv och hoppas därmed kunna bidra till att öka förståelsen för detta samtal. De två forskningsfälten referensarbete och diskursanalys har inte sammanfogats tidigare och vi vill nu undersöka referensarbetsituationerna ur ett diskursanalytiskt perspektiv. Både diskursanalys och diskurspsykologi förklaras vidare i kapitel 2.

### 1.3 Avgränsningar

Diskursanalys är en tidskrävande metod. Då bearbetning av studiematerialet, dvs. både den noggranna transkribering som krävs och analyserandet av det transkriberade materialet, tar mycket tid har vi tvingats begränsa insamlandet av material. I vårt fall har vi endast samlat in material från ett folkbibliotek (Malmö stadsbibliotek), från en avdelning (Humaniora och Samhälle) vid två olika tillfällen och från samtal mellan användare och två olika bibliotekarier. Att valet föll på Malmö stadsbibliotek beror i störst utsträckning på dess storlek och besökarantal (då vi ansåg att materialinsamlandet skulle underlättas av ett välbesökt bibliotek). Valet av avdelning föll på Humaniora och Samhälle av den enkla anledning att vårt mail med förfrågan om att utföra vår undersökning på biblioteket togs emot här och avdelningschefen visade ett intresse för att delta i studien. Valet av de två olika deltagande bibliotekarierna i vårt material, berodde att de två var villiga att ställa upp i vår undersökning. De två inspelningstillfällena valdes slumpvis ut efter de två deltagande bibliotekariernas arbetsscheman.



## 1.4 Definitioner

I föreliggande arbete har vi valt att utgå från nedanstående definitioner av centrala fenomen och företeelser. Övriga definitioner och preciseringar återfinns löpande i texten.

### *Användare*

De två studenterna vid institutionen biblioteks- och informationsvetenskap vid högskolan i Borås, Åse Hedemark och Jenny Hedman, definierar i deras magisteruppsats användare som ”*människor eller institutioner som nyttjar eller inte nyttjar folkbibliotekets resurser*” (Hedemark & Hedman, 2002, s. 6), vilket innebär att användarbegreppet blir brett. Begreppet används återkommande inom B&I och syftar ofta till alla människor som på något sätt använder sig av eller skulle kunna använda sig av bibliotek. Det har också kommit att förknippas mycket med det så kallade användarcentrerade synsättet (jmf kapitel 2.4) och är via den starka förankringen i denna diskurs starkt laddat. Vi vill inte se användningen av begreppet som förespråkande för detta användarcentrerade synsätt då det i sig, vilket kommer att kommenteras mera längre fram i arbetet, har kommit att utveckla ett förhållningssätt till användare som vi inte anser är optimalt. Alternativa begrepp skulle kunna vara låntagare eller besökare, men vi instämmer i användarbegrepps-förespråkarnas kritik om att låntagare utesluter de människor som besöker biblioteket utan att låna någon bok och att besökare implicerar en passiv individ som egentligen inte hör hemma på den plats hon eller han besöker. Begreppet användare i betydelsen ”någon som använder något” tycker vi dock fortfarande är det lämpligaste och har därför valt att använda denna benämning. Då vår studie enbart rör enskilda personer och sådana som nyttjar biblioteket låter vi också vår definition röra endast dessa. En person som ställer en fråga till en bibliotekarie är den som vi syftar till vid nyttjandet av begreppet ”användare”.

### *Bibliotek*

Eftersom vår studie endast innefattar Malmö stadsbibliotek kan vi endast uttala oss om folkbibliotek. Med bibliotek menas därför folkbibliotek och alla diskussioner som förs kring biblioteksverksamheter, -begrepp och annat biblioteksrelaterat syftar till företeelser vid folkbibliotek.

### *Referenssamtal, referenssituation och referensarbete*

Svensk biblioteks-förenings rekommendationer för referens- och informationsarbete finns tillgängliga på webben och där definieras en referensfråga enligt nedan:

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

(Svensk biblioteks-förening, 2005)

Det samtal som uppstår i samband med att en referensfråga ställts är det som vi benämner referenssamtalet. Referensintervju är kanske inom referensforskningsområdet den mer vedertagna benämningen på det samtal som äger rum vid en informationsdisk, men då detta alltså är förknippat med den tidigare forskningen med sitt fokus på vad samtalet/intervjun resulterar i och inte på själva interaktionen i sig ser vi detta som missvisande att använda. Begreppet referensintervju implicerar också att det är

bibliotekarien som är den aktiva och styrande i samtalet och som intervjuar den passiva användaren. Vår uppfattning är förvisso att det är bibliotekarien som anger ramarna för mötet i referenssituationen, men att användarens roll inte ska negligeras. Trots den givna situationen där bibliotekarien har en auktoritetsposition rör det sig trots allt om ett möte, vilket är ett fenomen som är beroende av att minst två personer deltar. Begreppet referenssamtal syftar alltså här till det samtal som äger rum när en användare ställer en fråga till en bibliotekarie. Referenssituation är den sammantagna situation i vilken referenssamtalen figurerar och referensarbete är det arbete som sker i referenssituationen.

## 1.5 Uppsatsens disposition

Det inledande kapitlet där vi redogör för utgångspunkt, bakgrund, syfte och frågeställningar samt avgränsningar och ett par definitioner följs av ett teoriavsnitt. I detta andra kapitel görs först en genomgång av det teoretiska grundförhållningssätt, socialkonstruktivismen, som uppsatsen bygger på. Därefter följer en redogörelse av först diskursanalysens och sedan diskurspsykologins teoretiska aspekter. I detta kapitel lyfts också den tidigare användningen av diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap fram. För att ytterligare tydliggöra bilden av rådande forskningsläge kommer sedan, i kapitel 3, tidigare forskning om referenssamtal att gås igenom med tyngdpunkt på för oss viktiga och intressanta studier. När så både bakgrund och grundteser står klart blir det dags att vända blicken mot det aktuella arbetet. I kapitel 4 finner man den metod med vilken denna studie genomförts samt de ställningstaganden som legat till grund för det praktiska utförandet av densamma. Därefter kommer kapitlet där resultatredovisning sker, tätt följt av en analys i kapitel 6, diskussion i kapitel 7 och slutligen slutsatser i kapitel 8. Uppsatsen avslutas med en litteraturlista.

## 2 Teori

En uppdelning mellan teori och metod är svår att göra inom det diskursanalytiska fältet. Teorin innebär ett visst tankesätt som implicerar en viss metod. Metoden ger både anvisningar om metodiska tillvägagångssätt och teoretiska utgångspunkter. I detta kapitel presenterar vi först de teoretiska utgångspunkterna och de metodologiska tillvägagångssätt dessa implicerar. I nästa kapitel, metodkapitlet, redogör vi primärt för just hur vi gjorde och vilka tankegångar som lett fram till våra val. Några vattentäta skott eller helt tydliga skiljelinjer mellan teori och metod går dock inte att dra. Med föreliggande framställning anser vi dock att vårt material blir som mest tillgängligt.

Diskursanalysen är ett komplext och mångfacetterat forskningsfält som formats inom och tongivits av flera olika skolor och inom ramarna för denna uppsats har vi inte ambitionen att göra hela det diskursanalytiska ämnesområdet rättvisa. Vi försöker här endast lyfta fram de aspekter som har relevans för den studie som besvarar våra frågeställningar. Efter en kortare genomgång av socialkonstruktivismen, den teoretiska grund på vilken diskursanalysen och tillika vår kunskapssyn vilar, belyser vi olika innebörder av begreppet ”diskurs”. Det diskursanalytiska forskningsfältet skisseras sedan innan vi övergår till att beskriva den specifika diskursanalytiska ansats som kommer att användas när vi analyserar referenssamtal: diskurspsykologin.

### 2.1 Socialkonstruktivism

Diskursanalys bygger på en socialkonstruktivistisk grundhållning (Börjesson, 2003) och vi ansluter oss alltså till den socialkonstruktivistiska skolan. Därmed menar vi att förståelse för fenomen inte sker hos enskilda individer utan måste ses ur ett socialt perspektiv. Socialkonstruktivism finns i många olika tappningar men gemensamt för dessa är ett antal grundantaganden. Bland annat ställer socialkonstruktivisterna sig kritiska till befintligheten av självklar kunskap: ”Vår kunskap om världen kan inte omedelbart betraktas som en objektiv sanning. Verkligheten är bara tillgänglig för oss genom våra kategorier – och vår kunskap och våra världsbilder är inte spegelbilder av verkligheten ”därute” utan en produkt av våra sätt att kategorisera världen” (Winther Jørgensen & Phillips, 2000:11)<sup>3</sup>. Socialkonstruktivisten Ian Hacking framhåller att en social konstruktion i hög grad innebär ett skapande och utformande av en idé om något, vilken i sin tur är upphovet till skapande av kategorier till vilka fenomen kan sägas antingen

---

<sup>3</sup> Winther Jørgensen & Phillips säger angående val av term för denna teoretiska skola att ”Det vi i denna text kallar för ”socialkonstruktionism” kallas i många andra sammanhang för ”socialkonstruktivism”. Vi använder beteckningen ”socialkonstruktionism” för att inte få positionen [de intar] förväxlad med Piagets konstruktivistiska teori” (Winther Jørgensen & Phillips 2000:11). Vi intar samma position som Winther Jørgensen & Phillips, men använder oss av den mera gängse termen ”socialkonstruktivism”.

tillhöra eller inte tillhöra. Kategorierna är ofta starkt moraliskt laddade (Hacking 1999) och varför vissa kategorier uppstår och ges stor moralisk tyngd och när de gör detta beror på en rad olika faktorer: ”Vilka etiketter som fastnar beror mindre på deras egna förtjänster än det nätverk av intressen som vill använda etiketterna” (Hacking 1999, s. 200). Av olika anledningar formas alltså kategorier. Kategorierna kan ha funktionen att lyfta fram något som antingen bra eller dåligt och förklara och/eller förmildra fenomen som kanske annars kan vara svåra att få grepp om och förstå. Även sådant som uppfattas som allmänt vedertagna och obestridliga fakta är bara just allmänt vedertagna och uppfattas som obestridliga därför att vi delar samma kategorier och har kommit överens om vilken innebörd de olika kategorierna har. Detta får till följd att vår syn på och kunskap om världen alltid är kulturellt och historiskt präglad och specifik, vilket är ett andra grundantagande inom så gott som all socialkonstruktivism. Våra uppfattningar av världen och våra identiteter kunde alltså ha varit annorlunda och de förändras över tiden. Exempelvis förändras uppfattningen av vad som är normalt handlande för någon ur en kategori både över tid och beroende på vilken kultur personen vistas i. De danska diskursanalytikerna Winther Jörgensen och Phillips understryker relationen mellan sociala konstruktioner och socialt handlande:

Diskursivt handlande är en form av socialt handlande som bidrar till att konstruera den sociala världen (inklusive kunskap, identiteter och sociala relationer) och därmed bevara vissa sociala mönster. Denna syn är *antiessentialistisk*: att den sociala världen konstrueras socialt och diskursivt betyder att dess karaktär inte är bestämd av yttre förhållanden eller given på förhand, och att människor inte har inre ”essenser” – en uppsättning äkta och stabila eller autentiska karakteristika.

(Winther Jörgensen & Phillips, 2000, s. 11)

Vidare ser socialkonstruktivismen ett samband mellan kunskap och sociala processer - det sätt att uppfatta världen som skapas i sociala processer upprätthålls också genom dessa. Precis som att vår världsbild bygger på sociala överenskommelser gör också vår uppfattning av kunskap detta: ”Kunskap frambringas i social interaktion, där man både bygger upp gemensamma sanningar och kämpar om vad som är sant och falskt” (Winther Jörgensen & Phillips, 2000, s. 12). Denna överenskommelse kring vad som är sant och falskt styr sedan vilka sociala handlingar som blir tänkbara. Den sociala konstruktionen av kunskap får alltså konkreta sociala konsekvenser.

En annan grundsten i socialkonstruktivismen är att den motsätter sig så kallad monologism. ”Monologismen bygger på en historiskt och kulturellt formad människosyn där intresset för individen är centralt och denna uppfattas som en rationell och strängt dikotomisk varelse med ett förnuft överordnat känslan, tanke överordnad kroppen” (Hedemark & Hedman, 2002, s. 9) och socialkonstruktivismen kan ses som en motriktning mot denna. Monologismen ser alltså individen som ett självständigt och meningsskapande subjekt. Förutom att skilja mellan individen (subjekt) och naturen (objekt), individen (subjekt) och andra individer (objekt), görs även en åtskillnad mellan individens egna tankar (subjekt) och känslor (objekt). Den inom B&I verksamma diskursanalytikern Kimmo Tuominen menar att ”the monologic intellect is seen as capable of controlling unpredictable emotional impulses and desires” (Tuominen, 1997, s. 358).

Hacking vänder sig mot användandet av ordet ”social” i begreppet då detta i många fall bildar en tautologi eftersom många idéer inte kan skapas annat än socialt (Hacking 1999). Han påpekar vidare att det inte tjänar något till att påpeka att alla idéer är

konstruerade. Något annat sätt för dem att komma till än genom konstruktion finns inte. Det finns dock en poäng i att peka på att vissa idéer faktiskt är konstruerade och inte någon självklar eller naturlig företeelse (ibid.). Poängen med att påpeka att idén är skapad är att det efter denna insikt finns en möjlighet att gå vidare och undersöka varför just denna idé formades och se vilken funktion den fyller. Då det vedertagna begreppet är socialkonstruktivism och då vår studie enbart bygger på, och inte centreras kring, teoribildningen anser vi att detta duger gott och använder detta begrepp även fortsättningsvis.

Det finns olika sätt att meningsfullt studera fenomen på socialkonstruktivistiska premisser och ett av dem är att använda sig av greppet diskursanalys. ”Diskursanalys är bara ett av flera socialkonstruktivistiska angreppssätt, men ett som många socialkonstruktivisterna använder” (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 11). Speciellt förhållandet mellan en institution och dess klienter, eller användare, kan med fördel studeras diskursanalytiskt vilket alltså är något vi tagit fasta på i vår studie. Det diskursanalytiska angreppssättet har dessutom en målsättning att ”bedriva kritisk forskning, det vill säga utforska och kartlägga maktrelationer i samhället, och att formulera normativa perspektiv varifrån man kan kritisera dessa relationer och peka på möjligheter till social förändring” (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 8) vilket även i viss mån kan sägas ligga i linje med vårt syfte. I vår ansats finns inget som pekar på att social förändring måste vara nödvändig men väl en ambition att utforska maktrelationerna i referenssituationen för att kunna se om dessa skulle kunna vara i behov av förändring.

## 2.2 Begreppet ”diskurs”

Begreppet diskurs är komplext och mångtydigt. ”Diskurser representerar eller föreställer verklighet – samtidigt som diskurser skapar världen genom läggande av tyngdpunkter och givande av selektiva skildringar” (Börjesson, 2003, s. 19) och inom det diskursanalytiska fältet råder det ingen enighet om vad som är diskurs och vad som inte är det. I detta avsnitt av uppsatsen kommer vi att lyfta fram en hel del olika teoririktningars diskursuppfattning vilket vi anser tjäna ett dubbelt syfte. Dels menar vi att ett betraktande av fenomenet från olika synvinklar underlättar skapandet av en uppfattning om vad en diskurs är och dels har läsandet av de olika skolornas diskursdefinitioner hjälpt oss att forma vår egen uppfattning.

En diskurs kan ses som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå världen (eller ett avsnitt av världen)” (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 7) och den svenska sociologen Ingrid Sahlin hävdar att en diskurs kan definieras som ”en struktur, eller det regelsystem, som anger vilka möjliga utsagor och positioner som individer är hänvisade till för att delta i diskursen” (Sahlin, 1999, s. 85). Sahlin fortsätter resonemanget kring diskursers avgränsningar med att framlägga att vidden av detta regelsystem kan variera utefter hur ett fenomen eller en företeelse betraktas. Till exempel, menar Sahlin (1999), kan ett helt samhälle eller en hel kulturs regelsystem ses som en diskurs (dock brukar detta istället benämnas ”diskursordningar” eller ”diskursiva formationer”) eller så kan det regelsystem som ryms inom, och styr, ett enskilt samtal betraktas som en diskurs. Vidare, påtalar Sahlin, kan diskurs ses som avgränsad av språkstrukturer som används i olika situationer (som exempelvis reklamens diskurs eller nyhetsjournalistikens), eller avgränsad efter diskursens uppbyggnad (exempelvis argumentationsdiskurser), som

avgränsad av ämne (exempelvis medicinsk diskurs) och som definierad av den kontext i vilken diskursen förekommer (exempelvis ”det sociala arbetets diskurs” som då syftar till hur socialarbetare talar och skriver i sin verksamhet). Dessutom går det att skilja mellan offentliga diskurser, vilka ryms i media, och lokala diskurser vilka uppstår och vidmakthålls närhelst ett samtal pågår (ibid.).

En specifik diskurs, antingen den avgränsas av ett sammanhang i vilken den ingår eller ett tema den behandlar, kan också relateras till andra diskurser. Reklamens diskurs kan till exempel studeras i ljuset av nyhetsförmedlingens; diskursen om brottsprevention i relation till den om brott och straff (Sahlin, 1999). Det som innefattas av definitionen av begreppet diskurs kan alltså variera och detta innebär att det kan finnas flera diskurser samtidigt. ”Så snart man närmar sig en empirisk analys av ett bestämt fält framträder flera olika, inbördes relaterade diskurser” (Sahlin, 1999, s. 100).

### 2.2.1 Användningar och definitioner av begreppet diskurs

Grundansatsen är som tidigare nämnts att diskursen är starkt knuten till språket men tidigare diskursteoretiker har haft olika åsikter om diskursers utbredning och karaktär.

En av föregångare inom diskursanalysen, den franske tänkaren Michel Foucault, definierar diskurs på följande sätt:

Man kallar en mängd utsagor för [diskurs] i den mån de beror av samma diskursiva formation...den består av ett begränsat antal utsagor för vilka man kan definiera en mängd av existensvillkor

*(Foucault, 1972, s. 133)*

Foucault utesluter därmed ’icke-diskursiva praktiker’ ur sitt diskursbegrepp, dvs. de ”institutionella, politiska och sociala praktiker, vika bildar den infrastruktur där en diskurs träder fram, utvecklas och praktiseras” (Sahlin, 1999, s. 85). Foucault menar också att endast en diskurs kan vara förhärskande inom en och samma tidsepok (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Han menar dessutom att diskurserna är tvingande och alltså utgör begränsningar för vilka sociala handlingar som är möjliga (ibid.). Subjektet ses av Foucault som decentraliserat och detta synsätt delas i större eller mindre utsträckning av alla de diskursanalytiska inriktningarna. Synen på graden av valfrihet varierar dock. Precis som Foucault menar att endast en kunskapsregim kan finnas i varje epok har han också en statisk uppfattning av subjektet och menar att detta tillfullo determineras av den tvingande diskursen. Detta synsätt representerar en äldre syn på Foucaults teorier grundad på hans tidiga verk. Det finns dock anledning att beakta den mer nyanserade bilden av Foucaults maktteori som framförs i modernare forskning. De svenska B&I-forskarna Sundin och Johannisson (2005b) påpekar exempelvis att en möjlig tolkning av Foucault är att han menar att de som styrs aktivt medverkar till att de styrande praktikerna upprätthålls likaväl som de som faktiskt styr.

Diskursteorin med de franska teoretikerna Ernesto Laclau och Chantal Mouffe i spetsen brukar ses som att den är starkt influerad av Foucault men de menar att alla sociala fenomen kan förstås diskursivt (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). ”Teorin tar sin utgångspunkt i den poststrukturalistiska poängen att diskursen konstruerar den sociala världen i betydelse, och att betydelsen aldrig kan låsas fast på grund av språkets grundläggande instabilitet” (Winther Jörgensen & Phillips, 2000, s. 13). Ett begrepps möjliga betydelse som utesluts av en förhärskande diskurs utgör det diskursiva fältet,

av diskursteoretikerna även kallat det konstitutiva yttre. Detta ses som en reservoar med betydelsetillskrivningar som tecknen haft eller har i andra diskurser men som nu ignoreras för att skapa entydighet. Ett avgränsat antal diskurser som strider i samma terräng kallas i samma skola för diskursordning (Winther Jørgensen & Phillips, 2000).

I en redogörelse för diskursteorin lyfter Winther Jørgensen och Phillips (2000) fram diskussionen kring subjektpositioner och menar att;

I diskurser finns det alltid angivet vissa positioner som subjekten kan inta. I en konsultation hos läkaren finns det till exempel positionerna "läkare och "patient". Till positionerna knyts vissa förväntningar om hur man ska uppföra sig och vad man kan säga och inte säga. Det är till exempel läkaren som har auktoriteten att uttala sig om vad som är fel med patienten – patienten själv kan bara gissa.

(s. 48)

Detta finner vi väldigt intressant och också som något som går igen i många typer av diskursanalys, även om olika teoretiker som tidigare nämnts kan ha olika uppfattningar om subjektets valmöjligheter inom diskursen.

Norman Fairclough är en diskursanalytiker från en annan diskursanalytisk skola, den kritiska diskursanalysen, och definierar i sin tur diskurs som "språkanvändning, betraktad som social praktik" (Fairclough 1992, s. 52ff). Han ser alltså en skillnad mellan diskursiva och sociala praktiker och detta angreppssätt innebär att "några sociala fenomen fungerar enligt andra logiker än diskurserna och måste undersökas med andra redskap än de diskursanalytiska" (Winther Jørgensen & Phillips, 2000, s. 25). Han skiljer därmed "mellan diskursiv praktik (hur texter och tal produceras, distribueras och konsumeras) och social praktik, som omfattar ekonomiska, politiska, kulturella och ideologiska företeelser som inte kan reduceras till diskurser" (Sahlin, 1999, s. 85-86).

Diskurspsykologin, vilken är den inriktning som vi ansluter oss till, hävdar däremot både att diskurser är fullständigt konstituerande för den sociala samvaron samtidigt som diskursen anses vara inlagd i historiska och sociala processer och både är beroende och konstruerade av dessa (Winther Jørgensen & Phillips, 2002). De två diskurspsykologerna Jonathan Potter och Margaret Wetherell använder sig av ett brett diskursbegrepp med definitionen "all forms of spoken interaction, formal and informal, and written text of all kinds" (1987, s. 7). Det blir med denna definition tydligt att fokus läggs på språket som betydelseskapare vilket vi kommer att återknyta till lite längre fram i teorigenomgången. Vissa sociala praktiker placeras alltså av diskurspsykologin (liksom hos både Fairclough och Foucault) utanför diskursen även om det här inte skiljs lika strängt mellan diskursiva praktiker och icke-diskursiva som i den kritiska diskursanalysen: "Till exempel konstitutioneras nationalism inte bara diskursivt utan också genom statligt våld och materiell styrka. Samtidigt konstrueras den som något *meningsfullt* bara inom det diskursiva" (Winther Jørgensen & Phillips, 2000, s. 105, vår kursivering).

En omdiskuterad avgränsning av diskurs är den mot argument, tankar och föreställningar som inte omfattas av någon befintlig diskurs. Här uppkommer frågan om huruvida det kan finnas tankar och föreställningar som inte omfattas av någon diskurs och hur man i så fall kan veta om det (Sahlin, 1999)? Foucault menar att diskursiva formationer består av en kombination av makt och vetande som "tystar" alternativa

idéer innan de fått någon uttrycksform och pratar i detta sammanhang om ”motdiskurser” och ”hegemoniska diskurser”. Motdiskurser är existerande, men tystade, diskurser vilka står i opposition till de dominerande regelsystemen, de hegemoniska diskurserna. Motdiskurserna formas och frodas ofta i grupper i underordnad ställning i samhället (ibid.). ”Foucault kontrasterar också diskursen, eller ’det utsägbara’ mot ’det synliga’. Diskursen bestämmer vad som är möjligt att se i en viss tid men kan inte reduceras till detta (Deleuze, 1999). Diskurser kan häri liknas vid ett visst perspektiv som belyser vissa företeelser på bekostnad av andra, som hamnar i skuggan.” (Sahlin, 1999, s. 86). Motstridiga diskurser kan alltså existera parallellt och i sin tur parallellt med de så kallade motdiskurserna vilka tystats innan de fått komma till uttryck.

Vid avgränsandet av diskurser kan ovan nämnda uppdelning i utbreddhet av regelsystemen, så som på samhällsplan eller samtalsplan, göras och dessutom kan det finnas variationer mellan t.ex. olika samhällsgruppers uppfattningar av ett fenomen eller skillnader i uppfattningar av ett fenomen mellan två olika individer. ”Vad som är *en* diskurs är alltså en analytisk konstruktion eller ett resultat av en analys och inte en avbildning av i förväg existerande, avgränsade framställningsordningar eller tankestilar” (Sahlin, 1999, s. 88).

Vilket synsätt på diskursernas avgränsningar som än väljs både säger diskurserna någonting om samhället utanför samtidigt som de påverkar detta (Sahlin, 1999). Börjesson uttrycker det på följande vis: ”Diskurser får vidare sin mening först i kontexten – genom att söka (tänkbara) konkurrerande diskurser, de som definierats ut eller helt enkelt aldrig varit aktuella, kan vi få fatt gränserna för rådande tankestilar” (Börjesson, 2003, s. 93).

Efter ovanstående genomgång där vi försökt belysa diskursbegreppets mångtydighet för att ge läsaren en bild av denna grundsten i diskursanalysen vill vi lyfta fram att vår syn på diskursen ligger i linje med Potter och Wetherell som alltså menar att diskurser utgör alla former av språklig interaktion, formell såväl som informell och talspråk såväl som skrift (Potter & Wetherell, 1987). Vi finner definitionen vara både tillräckligt öppen för att passa den metodinriktning vi valt och även tydlig nog för att ge läsaren begripliga ramar.

## 2.3 Diskursanalys

Den diskursanalytiska skolan tar fasta på idén om att våra uppfattningar om världen är socialt konstruerade men gör tillägget att det inte bara är genom vilken social interaktion som helst som konstruktioner kan göras utan via språklig sådan. Skolan vilar på strukturalistisk och poststrukturalistisk språkfilosofi och menar att vårt tillträde till verkligheten alltid går genom språket. Den fysiska världen finns men får bara mening genom diskurser (Winther Jørgensen & Phillips, 2000). Winther Jørgensen och Phillips (2000) förtydligar detta påstående genom en diskussion om hur människor uppfattar översvämningar:

Översvämningen, i form av vattenståndets stigning, är en händelse som äger rum oberoende av människors tankar och tal. Alla drunknar om de befinner sig på en olämplig plats, oavsett vilka föreställningar de må göra sig om översvämningen. Översvämningen är ett materiellt faktum. Men



när människor försöker sätta in översvämningen i ett meningsgivande sammanhang befinner sig översvämningen inte längre utanför diskursen.

(s. 15)

Begrepp får inte sin betydelse av verkligheten utan av varandra i ett strukturellt nätverk (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Den poststrukturalistiska skolan betonar, i motsats till den strukturalistiska, att denna struktur inte är fast utan glidande. Båda riktningarna kan sägas se det betydelsebildande strukturella nätverket som ett fisknät där knutarna i nätet representerar betydelseerna. Strukturalismen menar att knutarna är fixerade och fasta medan poststrukturalismen istället talar om att begrepps betydelseerna glider längs trådarna i fisknätet och endast tillfälligt kan fixeras. Båda skolorna menar att betydelseerna utmärks av sina relationer till andra betydelseer men poststrukturalismen lyfter dessutom fram att betydelseerna kan variera kraftigt beroende på sammanhangen; de är alltså kontingenta (ibid.). Vill man fortsätta använda sig av fisknätsmetaforen bildar därmed varje diskurs ett nytt fisknät.

Som tidigare nämnts ser socialkonstruktivismen de gränser exempelvis monologismen dragit, mellan t.ex. individ och natur samt mellan känslor och intellekt, som historiskt och socialt konstruerade. Som ett led av detta ses inte heller individen som en unik betydelseskäpare vilket får konsekvenser för uppfattningen om språkets funktion som betydelseskäpare redskap: "This point of view is largely due to the intersubjective nature of language, because basically *it is a social, not individual system*" (Tuominen, 1997, s. 358, vår kursivering).

I linje med socialkonstruktivismen är diskursanalysens utgångspunkt att betydelseer, värderingar och etiska principer inte skapas på individnivå utan snarare i social interaktion och i kommunikation mellan människor. Synen på språket, medvetandet och jaget är dialogisk – individer är inte isolerade öar som själva skapar sin identitet utan vår karaktär formas genom interagerandet med individerna i vår omgivning. Språket är emellertid ingenting du kan välja att använda eller inte använda dig av, t.ex. när du vill kommunicera någonting. I varje tolkning är språket närvarande och därför har språket en viktig funktion även för subjektets självförståelse (Talja, 1999). Diskursanalysen behandlar texter som data, det vill säga inte primärt som information om den verklighet de refererar till utan som olika sätt att beskriva den verkligheten på. Analysen bör bidra till en förståelse av diskursens förutsättningar och ursprung i en speciell samhällelig kontext och/eller dess konsekvenser genom de sociala konstruktioner av verkligheten som de skapar och vidmakthåller (Sahlin, 1999).

"Att studera diskurser och sociala konstruktioner innebär...att fundera över det som sägs, hur det sägs, och hur det annars skulle ha kunnat sägas" (Börjesson, 2003, s. 21). Diskurser bestämmer gränserna för vad som är socialt och kulturellt accepterat, vad som är sant och trovärdigt. Diskursens gränser visar därmed också vad som inte är möjligt att säga i ett visst sammanhang. En annan viktig aspekt av diskursanalytisk forskning gäller frågan om vem som får tala:

I varje miljö, på varje plats där den aktuella diskursen verkar, råder diskursen också över vem som definieras som (mest) initierad, och vem som är kapabel till det mest seriösa uttalandet. Vi kan se detta när en aktör (ut)definieras som lekman, partisk, subjektiv, felinformerad, inkompetent eller på andra sätt som verkar för ett ifrågasättande av uppgiftslämnarens trovärdighet.

(Börjesson, 2003, s. 21)

Berättelsernas former är dessutom givna av den aktuella diskursen och sättet att tala är därmed sammanhangsberoende. De giltiga presentationsformerna, upplägget och tonläget är styrt av diskursens ordning (Börjesson, 2003). Ett visst sammanhang har sina traditioner kring hur man får tala, representera sig själv osv., men reglerna som styr detta är ofta under förhandling: ”Att studera kontroverser och brytpunkter, in- och utdefinitieringar, är därför en naturlig strategi för forskning med inriktning mot diskursanalys” (Börjesson, 2003, s. 21-22).

Diskursanalysens kärna utgörs av språkets två nyckelaspekter form och funktion: “Form serves in large part to structure the text of discourse, but function is incomprehensible without the realization of the contextual element of discourse” (Budd & Raber, 1996). Språkets form består av grammatik och semantik – här betraktas språket som en kod. Funktionen återspeglar språket som ett socialt fenomen dvs. någonting som uppkommer och bestäms av och genom social interaktion. Ytterligare en dualitet som har stor betydelse för diskursanalysen är begreppen text och kontext. Text är det som studeras av diskursanalytiker och den kan vara antingen skriftlig eller muntlig. Muntliga texter brukar dock oftast transkriberas för att forskaren ska få tid att ingående analysera materialet. När diskursanalys används som en metod för att analysera kvalitativa intervjudata centreras alltså inte analysen kring individen utan på kulturella regelbundenheter i deltagarnas redogörelser för att undersöka fenomenen som studeras på en makrosociologisk nivå (Talja, 1999). Att studera något på en makrosociologisk nivå innebär att studera intervjudatan som en social text.

Diskursanalysens mål är, enligt Potter och Wetherell (1987), att möjliggöra för läsaren att beakta diskursernas praktiska konsekvenser och visa problemen och möjligheterna som diskursernas existens medför. Diskursanalytiker försöker besvara frågor som: Hur ser beskrivningarna (av verkligheten) ut? Vilken struktur har de? Vilka underliggande förutsättningar rymmer de och vad tas för givet? Vilken verklighetsbild bygger de på – och leder de till? Ofta finns dessutom ett intresse av att undersöka diskursens ursprung, utveckling och förutsättningar (Sahlin, 1999).

Sahlin (1999) diskuterar de konsekvenser en viss diskurs kan få dvs. det som på ett analytiskt plan uppstår till följd av diskursen. Empiriskt handlar det dock om en ständigt pågående interaktionsprocess (ibid.). Enligt Sahlin kan konsekvenserna vara både diskursiva och sociala:

- Diskursiva konsekvenser – inverkan på angränsande diskurser och framställningsordningens interna konsekvenser. (Vissa företeelser och relationer passar in i det meningssystem och den begreppsapparat som diskursen bestämt för ämnet medan andra helt enkelt inte kan uttryckas.)
- Sociala implikationer – består i diskursens inverkan på de sociala konstruktionerna av verkligheterna och föreställningarna om vad som är verkligt, oundvikligt, möjligt och önskvärt. I vissa fall relativt direkt och tydligt som när diskursen explicit utpekar objekt för vetande och åtgärd.

Vi tycker denna uppdelning är belysande och vill därför lyfta fram den. I empirin är denna klara uppdelning dock svår att göra då konsekvenserna kan ses i större och

mindre perspektiv och fungera parallellt. Därmed kommer vi under resterande del av vårt arbete att diskutera diskursernas konsekvenser löpande.

### 2.3.1 Diskurspsykologi

Diskurspsykologin fokuserar i likhet med den kritiska diskursteorin på specifika fall av språkbruk i konkret interaktion men syftar till ”att undersöka hur människor strategiskt använder de förhandenvarande diskurserna till att framställa sig själva och världen på bestämda och fördelaktiga sätt i social interaktion, och vilka sociala konsekvenser det får” (Winther Jörgensen & Phillips, 2000, s. 13-14). Diskurspsykologin sätter människans konkreta vardagspraktik i fokus. I vardagspraktikerna kan dock givetvis anas större, samhälleliga diskursstrukturer som byggs på eller omformas i de mer vardagliga situationerna (Winther Jörgensen & Phillips, 2000).

Till skillnad från inflytelserika diskursteoretiker som Laclau och Mouffe menar forskare inom diskurspsykologin att individen inte enbart styrs och kontrolleras av den diskursiva ordningen som ett passivt objekt. När Laclau och Mouffe menar att diskursen talar genom individen medger de mycket få möjligheter till aktiva val av språkbruk på individnivå. Diskurspsykologin förfäktar å andra sidan idén om hur individen i social interaktion strategiskt använder sig av tillgängliga diskurser på ett bestämt vis i syfte att framställa sig själv och världen på ett visst sätt (ofta fördelaktigt) (ibid.). Individens användning av de diskurser som anses lämpliga vid det aktuella tillfället får alltså sociala konsekvenser. Undersökningen av det aktiva språkbrukets sociala konsekvenser fokuserar på relationerna mellan å ena sidan betydelsebildning och handling på individ- och gruppnivå och å andra sidan samhälleliga strukturer och processer. Inom fenomenologisk psykologi betraktas informantens språk som en spegling av en djupare psykologisk verklighet; diskurspsykologin menar tvärtom att betydelserna finns lagrade i språket och därför bör språkbruket analyseras (ibid.).

Diskurspsykologin uppkom inom socialpsykologin som ett socialkonstruktivistiskt tillvägagångssätt på många vis skilt från den klassiska kognitivistiska skolan. Tal- och skrifthandlingar betraktas som konstruktioner av världen som orienteras mot sociala handlingar (ibid.). Någoting kognitivismen, med dess försök att finna en universell förklaringsmodell till människors handlande, har problem att förklara är hur språklig inkonsistens uppkommer. Flera studier (se Potter & Wetherell, 1987) har visat att variationer i människors tal snarare utgör norm än undantag. Diskurspsykologin betraktar de vanligt förekommande motsägelserna i människors tal som retoriska strategier där språklig konsistens och inkonsistens används både medvetet och omedvetet (Winther Jörgensen & Phillips, 2000).

Diskurspsykologin är mer intresserad av människors aktiva och kreativa användning av diskurser som resurser i konkret interaktion än diskursteorin som snarare är intresserad av hur diskurserna på ett överordnat sätt begränsar våra handlingsmöjligheter:

Diskurspsykologin delar den kritiska diskursanalysens empiriska fokusering på specifika fall av språkbruk i konkret social interaktion. Men diskurspsykologernas ärende är inte så mycket att analysera de förändringar i samhällets ”stora diskurser” som det konkreta språkbruket kan medföra; syftet är snarare att undersöka hur människor strategiskt använder sig av de förhandenvarande

diskurserna till att framställa sig själva och världen på bestämda (fördelaktiga) sätt i social interaktion, och vilka sociala konsekvenser det får.

*(Winther Jörgensen & Phillips, 2000, s. 14)*

Diskurspsykologin inriktar sig, liksom annan kvalitativ forskning ofta gör, på att analysera betydelseproduktion (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Hur skapar egentligen individer tillsammans i social interaktion olika betydelser? Detta är den centrala fråga som diskurspsykologin försöker kasta ljus över. Eftersom verkligheten, som den uppfattas av människor, är helt konstruerad och beroende av de betydelser vi tillskriver olika fenomen och skeenden kan inte betydelseproduktionens centrala roll nog understrykas.

När individer interagerar socialt använder de tillgängliga diskurser, eller för att använda Potter och Wetherells vokabulär – tolkningsrepertoarer, för att kunna tala om olika aspekter av världen. Potter och Wetherell behandlar uttrycken diskurs och tolkningsrepertoar som synonymer. Uttrycken indikerar båda att ett visst språkbruk kan användas av en individ som en flexibel resurs i kommunikationen med andra men med införandet av begreppet tolkningsrepertoar vill författarna understryka det vardagliga språkbrukets flexibilitet och dynamik (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Att identifiera tolkningsrepertoarer är diskursanalysens slutmål; en namngiven diskurs är en repertoar (Talja, 1999). Vi kommer att använda oss av begreppet diskurs då detta är mest etablerat. Eftersom vi ansluter oss till den diskurspsykologiska skolan anser vi att betydelsen av diskursbegreppet står klar ändå.

Sanna Talja, en diskursanalytiker verksam inom B&I, har gjort en undersökning (1999) där hon visar att när intervjupersoner närmar sig ett ämne från olika vinklar påverkar vinklingen vilka aspekter som framhävs och som tillmäts betydelse, rentav vilka aspekter som blir synliga och därmed möjliga att tala om. ”Sanningen” om biblioteket varierar och stöds av olika former av ”fakta”. Diskursen som används dikterar vilka fakta som lyfts fram och därmed vilken sanning som skapas.

Inom diskurspsykologi betraktas inte liknande avvikelser som källor till möjliga fel när forskaren ska göra deltagarnas redogörelse begripliga och koherenta. Materialet från en intervju kan betraktas som ett uttryck för användningen av vanliga diskurser med allt vad det innebär av kreativitet från individens sida. Användningen är dock samtidigt starkt påverkad av det större sammanhang (eller kontext) som individen existerar i. Diskursvariationerna innebär inte att det inte finns någon regelbundenhet i deltagarnas diskurser, utan att: ”regularity cannot be pinned at the level of the individual speaker” (Wetherell & Potter, 1988, s. 172). Det finns stora likheter när det gäller hur förståelse uttrycks för biblioteket som institution men alla tolkningar är inte lika logiska och acceptabla i varje given talsituation. I liknande sammanhang används liknande argument i konversationen. Avvikelserna som kan identifieras utgör i normala samtal inte något problem för dem som konverserar. Detta beror på att talarna bara kan minnas två eller tre av de senaste ståndpunkterna. Tas två olika ståndpunkter i beaktande under samma samtalssekvens visar talarna vanligen en medvetenhet om utgångspunkternas möjliga inkompatibilitet och försöker lösa problemen som uppstår genom att om möjligt sammanjämka de olika positionerna. Produceras skilda tolkningsversioner av det berörda ämnet utan att motstridiga element försöker jämkas samman utgör detta ett

tydligt tecken på att olika tolkningsrepertoarer existerar i samtalssekvensen (Talja, 1999).

Det finns relativt få renodlat diskurspsykologiska studier gjorda inom B&I även om Taljas studier (1999) kan sägas vara ett exempel på detta. Däremot har annan diskursanalytisk forskning bedrivits, vilket vi redogör för i nästa avsnitt.

## 2.4 Diskursanalytisk forskning inom B&I

Diskursanalys som en metod inom B&I var tills helt nyligen tämligen ovanlig, men är nu på frammarsch. I detta avsnitt presenterar vi en rad intressanta exempel på B&I-anknuten diskursanalytisk forskning. Givetvis är denna framställning långt ifrån heltäckande men vår ambition är inte främst att beskriva forskningsfältet ingående utan snarare att visa på relevanta exempel. Sanna Talja menar i en artikel från 1999 att diskursanalytiska studier inom B&I hittills har koncentrerat sig på den professionella diskursen inom detta fält (Talja, 1999). Klart är att diskursanalys blir allt vanligare inom B&I som teori och metod men den teoretiska diskursen inom diskursanalys är fortfarande mer framträdande än empiriska undersökningar (Hedemark, Hedman & Sundin, 2005). Vi hoppas att vårt bidrag inom det diskursanalytiska forskningsfältet kan bidra till att skapa mer jämvikt i detta skeva förhållandet mellan teori och empiri.

Ett tidigt exempel på diskursanalytisk forskning inom ämnesområdet står den kanadensiske professorn Bernd Frohmann för. Frohmanns föresats är att undersöka vad som konstituerar den teoretiska ståndpunkt som vunnit tolkningsföreträde inom biblioteks- och informationsvetenskapsdiskursen (Frohmann, 1992, se Budd & Raber, 1996). Frohmann förfäktar uppfattningen att fokus bör flyttas ifrån sanningshalten och innebörden i de teoretiska ståndpunkterna mot *förekomsten* av teoretiska ståndpunkter. De olika sätten som betydande teorier diskuterar på analyseras och 7 diskursiva strategier som bestämmer den teoretiska innebörden av information presenteras. Frohmann menar att den förhärskande diskursen på området är den kognitiva synvinkeln som innefattar synen på information som en vara och personer som observerbara informationskonsumenter inom marknadsekonomiska förhållanden (Budd & Raber, 1996).

Uppfattningar av biblioteksanvändarna i bibliotekstidskrifter undersöks diskursanalytiskt av Hedemark, Hedman och Sundin i artikeln *Speaking of Users: On User Discourses in the Field of Public Libraries* (2005) som bygger på de två förstnämnda författarnas magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid högskolan i Borås. Genom att undersöka tre svenska, professionella bibliotekstidskrifter identifierar författarna fyra olika användardiskurser som ger uttryck för olika uppfattningar om synen på användarna. Beroende på vilken av diskurserna (folkbildnings-, den pedagogiska-, informationsteknologi- och ”information management”-diskursen) som kommer till uttryck skapas olika bilder och uppfattningar om användare. Utifrån folkbildningsdiskursen ses användaren som någon i behov av utbildning och fostran medan den informationsteknologiska diskursen lyfter fram användarens rätt att få del av den senaste informationstekniken inom ramarna för biblioteksverksamheten. Enligt den pedagogiska diskursen lyfts bibliotekariens och bibliotekets pedagogiska funktion fram och användaren tillskrivs ofta omedvetna informationsbehov som bara bibliotekarien kan diagnosticera. ”Information

management"-diskursen innehåller tankar om hur biblioteken bör fungera i enlighet med marknadsekonomiska termer. Användarna tillmäts stort inflytande och tanken på t.ex. användarstyrt förvärv återfinns inom denna diskurs.

Hedemark och Hedman skriver i sin magisteruppsats att "[o]m referenssamtal dessutom studeras via öppna observationer tror vi att en djupare och mer komplex förståelse skulle kunna nås för hur ideologier och tankegoods egentligen kommer till praktiskt uttryck. Hur förenar yrkesverksamma i en folkbibliotekstradition, ord och handling i mötet med användare?" (Hedemark & Hedman, 2002, s. 54). Vi ser vår undersökning som en förlängning av denna tanke även om vi inte utför observationer av referenssamtal utan studerar dem diskursivt.

Inom B&I har, enligt Tuominen, (1997), fokus ofta legat på att analysera användares "inre världar" i informationssökningssammanhang och även ett användarcentrerat angreppssätt har varit dominerande inom forskningsfältet. Tuominen (1997) har gjort en diskursanalytisk studie av boken *Seeking Meaning* (Kuhlthau, 1993) vilken syftar till att utveckla teorier som ska hjälpa bibliotekspersonal att förstå sina användare och utveckla biblioteksservice som svarar mot användarnas behov. *Seeking Meaning* antar ovan nämnda användarcentrerade perspektiv vilket bland annat innebär att informationssökning ses som en subjektiv och individuell handling som inte kan utföras vare sig tillsammans med andra människor eller utan professionell hjälp (ibid.). "The diagnostic idea presented in *Seeking Meaning* is a central part of the user-centered discourse in general" (Tuominen, 1997, s. 360). Vi menar att det användarcentrerade synsättets fokus på användarens mentala strategier och positioner samt monologistiska syn gör att forskare missar den påverkan interaktionen mellan användaren och "systemet" (bibliotekarien, systemen, skyltarna osv., det som upprätthåller och skapar diskurserna) kan ha på användarens upplevelser och handlingar. Likaså gör emphasisen på användarens inre kognitiva processer där stor känsla av osäkerhet och obekvämheter anses vara naturliga i början av informationssökningsprocessen att bibliotekarien får användaren att förstå att det inte är informationssystemet som är otillräckligt (Tuominen, 1997). Detta i sin tur innebär, enligt Tuominen, att fokus i själva verket läggs på att anpassa användarnas känslor inför informationssökning till det system som används snarare än att "se till" att systemet inte framkallar negativa känslor: "Thus, the cause of users' anxieties is not so much an overly complex functioning of the system or bad service given by librarians, but an integral part of the search process users are subjectively experiencing" (Tuominen, 1997, s. 356).

Tuominens artikel redogör på ett intressant sätt för användardiskursen i *Seeking Meaning* och poängterar med rätta nackdelarna med denna ur just användarsynpunkt. Vi tycker att det finns en poäng i att även framhålla användarcentreringsmotsägelsefullhet och negativa innebörder ur bibliotekariesynpunkt. Om det nu är så att informationssökare inledningsvis känner osäkerhet bör denna osäkerhet tillskrivas "naturlig" status även för bibliotekarierna. De är för det första till en början inte införstådda i användarens situation och hur deras informationsbehov kommer att te sig och behöver därför göra en egen "informationssökning" för att få veta var användaren befinner sig. För det andra implicerar Kuhlthaus användardiskurs att bibliotekarierna är allvetande och aldrig kommer att ställas inför ett område där hon själv saknar kunskap eller där hon själv har en "informationslucka". Inga lätta "krav" att leva upp till och ingen lätt uppgift att alltid vara allvetande och säker.

Som vi tidigare sett spelar synen på användare stor roll för vilken diskurs som skapas/blir förhärskande/styrande. Sådant som kan ses som rena beskrivningar bidrar ofta till att producera den verksamhet de beskriver och en användarcentrerad ansats banar väg för en diskurs med maktskillnad mellan bibliotekarierna och användare, där de förstnämnda blir som psykologer och de sistnämnda som patienter, eller som förhållandet mellan en vuxen och ett barn (Tuominen, 1997).

Vi menar att det är bibliotekariernas självbild samt uppfattningen om bibliotekets syfte och funktion som i stor utsträckning formar bilden av användarna och därigenom påverkar hur dessa bemöts. Vi menar i likhet med Tuominen att vissa försanthållanden/dolda antaganden (som i själva verket är idéer) kring bibliotekariernas och användares identiteter kan få oöfversträvt konsekvenser (ibid.). Klienterna blir aldrig så styrande i förhållandet institution – klient då klienten befinner sig i en beroendesituation (ett "underläge") eftersom klienten behöver någon form av tjänst vilken tillhandahålls av institutionen. Detta bör ha betydelse för den diskurs som blir förhärskande i referenssituationen. I linje med teorierna om hur diskurser sätter ramar för vilka positioner som finns och vem som har rätt att vara mest initierande ser vi det mot bakgrund av ovanstående maktobalans som troligt att det blir institutionen som till största delen bestämmer premisserna på vilka mötet sker men givetvis påverkar användarnas bild av biblioteket även detta möte. Trots allt rör det sig om ett mellanmänniskt möte. Ett sådant användarcentrerat synsätt som Tuominen studerat tror vi ytterligare kan bidra till maktobalans och detta är något vi kommer att försöka studera i vår empiriska undersökning.

## 3 Forskning om referenssamtal

I detta avsnitt gör vi en översiktlig presentation av läget inom referenssamtalsforskningen och försöker här behandla för oss viktiga aspekter. Vi behandlar endast de arbeten som undersöker hur referensarbetet faktiskt går till och inte i någon större utsträckning teorier om hur detta idealt bör ske. Vi börjar med att se på referensarbetet ur ett historiskt perspektiv för att sedan redogöra för något av ett startskott för diskuterandet av referensarbete. Därefter berör vi forskningen i Sverige och behandlar sedan forskning successivt längre bort från landets gränser. Slutligen diskuterar vi den forskning kring referenssamtalen som har störst bäring för vår egen studie, dvs. forskning med fokus på referenssamtalens kommunikativa aspekter. Syftet med detta kapitel är att ge en bild av den bakgrund mot vilken vår studie kommer att stå och lyfta fram de aspekter av den tidigare forskning som vi antingen tar avstamp ifrån, finner speciellt intressanta eller anser kan kompletteras av vår studie.

### 3.1 Referenssamtalsforskningens historia

Inledningsvis redogör vi för referensarbetets centrala roll inom biblioteksverksamheten och att detta länge varit föremål för debatt inom densamma. En historisk tillbakablick kan dels tjäna till att öka förståelsen för referensarbetet genom att belysa dess kontext, men det går också att dra lärdomar för framtiden genom att studera historia.

I artikeln *What is Reference for?* diskuterar den amerikanske biblioteks- och informationsvetaren Joseph Janes (2003) referensarbetets framtid med utgångspunkt i en skissering av dess historiska och aktuella förutsättningar (med utgångspunkt i den amerikanska biblioteksvärlden). Referensarbetet uppkom under sent 1800-tal och tidigt 1900-tal som ett svar på en utveckling där antalet och varianterna av tillgängliga informationskällor ökade, samtidigt som dessa informationskällor blev allt mer komplexa. Janes (2003) menar att informationskällornas ökning i antal och komplexitet medförde generellt ökade svårigheter för folk att finna rätt informationskälla och att hitta den information de behövde från den aktuella källan. Slutligen ökade vid sekelskiftet antalet biblioteksbesökare, vilket medförde större variationer i användarnas informationsbehov.

Janes menar att på samma sätt som referenstjänsten år 1900 återspeglar sin samtida kontext (teknologiskt, socialt, ekonomiskt och professionellt), på samma sätt speglar referenstjänsten även sin samtid idag. Många av frågorna som ställdes för drygt 50 år sedan är desamma som de frågor vi idag ställer i samband med dator- och nätverksteknologins inträde på biblioteken. Lösningen man tenderar att ta till, hävdar Janes, blir oftast att försöka få det man gjort tidigare att fungera tillsammans med den teknologiska situation idag och i den nära framtiden genom att anpassa och förändra det



invanda och traditionella förfarandet. Resultaten av sådana tilltag blir, menar Janes, i många fall sällan mer än halvdana och biblioteken borde istället ta ett steg tillbaka och utgå från den grundläggande principen bakom referensarbetet: att hjälpa människor hitta de informationsresurser de vill ha eller behöver och sedan låta den teknologiska miljön medverka till att bestämma hur en referenstjänst ska se ut (Janes, 2003).

Janes skriver vidare att biblioteken bör erbjuda en blandning av referenstjänster utifrån en uppsättning olika metoder: synkrona tjänster såsom bemannade informationsdiskar, via telefon eller videoöverföring och asynkrona tjänster som e-post eller webb-baserade frågeformulär. Anpassar varje enskilt bibliotek sina referenstjänster utifrån tillgänglig teknologi och det omgivande samhällets behov har referenstjänsterna goda möjligheter att vara väl använda och väl fungerande. En tydlig trend Janes visar på är den att "ready reference"-frågor, dvs. snabbt besvarade faktafrågor, i framtiden troligen kommer att minska dramatiskt i antal i och med den kraftigt ökade användningen av sökmotorer på Internet som enkelt och snabbt kan besvara dessa enklare frågor (ibid.).

En av de allra första att belysa referensarbete och relationen mellan bibliotekarie och användare var bibliotekarien Samuel S. Green, som redan 1876 publicerade artikeln *Personal Relations Between Librarians and Readers*. I denna framhåller Green framförallt vikten av bibliotek för allmänhetens bästa och vikten av att ha bibliotekarier i biblioteken för att användarna ska ha någon möjlighet att tillgodogöra sig det biblioteket tillhandahåller. Artikeln genomsyras av en syn på användare som oförmögna att klara sig på egen hand i biblioteket, vilket efter en lång rad exempel på situationer i vilka användarna inte klarar sig utan bibliotekariers hjälp konkluderas med "...readers in libraries need a great deal of assistance" (Green, 1876). Förutom detta fastslående om att biblioteksanvändare i stor utsträckning är beroende av bibliotekariens hjälp diskuterar Green förhållandet mellan användare och bibliotekarier och kommer också med en rad rekommendationer för hur bibliotekarier bör bete sig och förhålla sig till användarna. Enligt Green bör bibliotekarier bland annat se till att användaren känner sig välkommen och lyssna på dennas förfrågan, vinna användarens respekt, röra sig fritt i biblioteket och hjälpa användaren på varje sätt. Intressant är att dessa rekommendationer, trots sin ålder, är fullt jämförbara med de rekommendationer som finns för referensarbete idag. I Svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete står t.ex. att läsa att bibliotekarien ska "uppträda vänligt" i mötet med användaren, "behandla alla informationssökare med omdöme och respekt" i referenstjänsten och "lyssna förutsättningslöst" (Svensk Biblioteksförning, 2005).

### 3.2 Forskning om referenssamtal med fokus på samtalets resultat

Även om Green tidigt uppmärksammade den inte sällan problemfyllda relationen mellan användare och bibliotekarie, var det inte förrän på 1960-talet som referenssamtalen på allvar började studeras och då ofta i kvalitetsutvärderande syfte (Holmberg, 2005). Många studier har gjorts i den amerikanske biblioteksvärlden, men på den svenska arenan är det framförallt två undersökningar, "Äntligen en riktig fråga" (Höglund, 1997) och "Det här var svårt" (Jansson, 1996), som uppmärksammats och skapat debatt. De två studierna har båda relativt grundligt undersökt referensarbetet på bibliotek i Sverige och pekat på en hel del brister i detta. Den förstnämnda undersökningen koncentrerades kring bibliotekariens utnyttjande av och kännedom om

det egna beståndet och den andra undersökningen var en dold sådan vilken fokuserade på antal korrekt besvarade referensfrågor. Båda studierna mynnar ut i förslag på förbättringar och gemensamt för dem båda är att de anser fortbildning av bibliotekspersonalen vara centralt. Förvisso berör författarna i dessa båda arbeten, förutom centralaspekterna, även andra aspekter av de gjorda biblioteksbesöken och diskussion kring mötet mellan bibliotekarie och användare förs, men utan att direkt sätta detta möte i fokus.

Även nordiska undersökningar som gjorts i Norge (Salvesen & Ulvik, 1994, Høivik & Høivik, 1995, Salvesen & Ulvik, 1996, Branstad & Wivestad, 1997) och Danmark (Elkær Hansen m.fl., 1987) har fokuserat på resultatet av referenssamtalet och studerat antal rätta svar på referensfrågor, hur nöjda användarna är med den service de fått i referensdisken, hur väl bekant med sitt bestånd bibliotekspersonalen är samt vilken utbildningsnivå personalen i diskarna har. Dessa studier kommer även de med förslag på många kvalitetshöjande åtgärder, men få svar på varför problemen uppstår.

Då utvärdering av referensarbetets kvalitet legat till grund för många av de tidigare studierna av referenssamtalen är det kanske inte konstigt att fokus tidigare legat på det mest mätbara i situationen, så som antal rätt besvarade frågor eller antal procent nöjda användare. Undersökningarnas syfte att skapa diskussion kring och öka förståelsen för referenssituationen för att i förlängningen kunna förbättra (denna del av) biblioteksservicen är något vi helt klart anser vara eftersträvansvärt, men vi menar att en strävan efter att komma fram till gångbara teorier att utveckla och bygga biblioteksarbete kring saknas i dessa studier. Undersökningar av den här typen kan inte ensamma besvara frågan om *varför* utvärderingarna visar på så nedslående resultat, varför bibliotekarier misslyckas med att både leverera tillfredställande och korrekta svar samt ett möte som upplevs positivt. Kartläggande studier är upplysande i många aspekter, men resultaten blir snabbt daterade och oanvändbara och då är välgrundade teorier om processerna som leder fram till resultaten mer långsiktigt användbara.

### 3.3 Referenssamtalsforskning med fokus på kommunikativa aspekter

Den kommunikativa aspekten av referenssamtal har som tidigare nämnts inte utforskats ut diskursanalytiskt perspektiv, men är för den skull inte lämnad utforskad. De undersökningar vi tidigare presenterat tjänar som en bakgrund som ger oss möjligheter att förstå hur och varför både referensarbetet och forskningen kring detta utvecklats som det gjort, men det är studierna som fokuseras på referenssamtalets språkliga aspekter som vi tagit störst intryck av inför utförandet av vår egen studie.

#### 3.3.1 Fokus på mellanmänskliga aspekter

Mest forskning kring referenssamtal publiceras i Nordamerika och ett senare arbete med kommunikativa förtecken därifrån är de båda B&I-forskarna Matthew L. Saxtons och John V. Richardsons *Understanding Reference Transactions* (2000). Studien visar att referenssamtalets utfall till större del beror på intervjuteknik än vilka källor som finns tillgängliga och observerar även att referensarbetets kvalitet ökade drastiskt sedan personalen vid det aktuella studiebiblioteket genomgått en utbildning i interpersonell kommunikation. Författarna till arbetet framhåller vikten av att inse att

referenssituationen handlar om just interpersonell interaktion, vilket vi tycker stödjer vår uppfattning om språkets vikt och centrala roll för både upplevelser och utfall av referenssituationer.

B&I-forskaren Marie L. Radford (1999) har bedrivit omfattande studier av referenssituationen med tyngdpunkt på kommunikativa aspekter. Dessa studier är initierade av en förundran över att bibliotekarierna så ofta uppfattas som sura och vresiga trots att de själva i de allra flesta fall försöker lägga stor vikt vid att vara hjälpsamma. Den diskrepans mellan bibliotekariernas ansatser och användares uppfattningar om de samma som till viss del initierat vår studie, har här alltså än en gång legat till grund för utforskandet av referenssamtalet. Marie L. Radford har studerat kommunikationsvetenskap och hennes studier av referenssamtal grundar sig ofta på kommunikationsvetenskapliga teorier av t.ex. Paul Watzlawick, Janet Beavin och Don Jackson (1967, se Marie L. Radford 1996) samt Ruesch Judée och Gregory Bateson (1951, se Radford 1996).

Marie L. Radford anger att hon gjort observationen att användare trots att de fått rätt information inte alltid är tillfreds med referenssamtalet: "[e]ven when the appropriate information is obtained, the user may still leave the interaction with a negative impression of the librarian and the library experience in general" (Radford, 1996, s. 125), vilket fått henne att söka förklaringen till upplevelsen av referenssamtalet i andra aspekter än de resultatmässiga. Inom kommunikationsvetenskapen finns en lång tradition av att studera just interaktion av typen "öga-mot-öga" och en medvetenhet om att det är mer som kommuniceras i ett samtal än bara frågor och information. Då Radford anser att referenssamtalet är centralt i biblioteksverksamheten, vilket vi håller med om, menar hon att det är av yttersta vikt att studera detta: "With increased understanding of the process [the reference encounter], greater success and satisfaction for both users and librarians is possible in the face of this challenging information age" (Radford, 1999, s. 134). Hon hävdar, med all rätt, att det är vitalt för förståelsen av referenssamtalet att först inse att det är just mellanmänskliga samtalsprocesser som referenssamtal handlar om. Det sätt på vilket något blir sagt definierar enligt den kommunikationsteori på vilken Radford baserar sin studie relationen mellan de samtalande personerna (Radford, 1996).

I likhet med vår studie sätts fokus även i många av Radfords studier på de kommunikativa aspekterna av samtalet, om än ej på just språkets funktion, och med hjälp av de kommunikationsvetenskapliga teorierna försöker Radford kartlägga användarnas och bibliotekariernas kommunikativa handlingar och uppfattningar av samtalens misslyckade- eller lyckade utfall (ibid.). Syftet är att försöka beskriva och förklara förhållandet mellan bibliotekarie och användare. Enligt de teorier Radford stöder sig på kommuniceras alltså mer än bara information vid ett samtal och samtalet går att ses som uppdelat i två aspekter. Dels *vad* som sägs – den förmedlade informationen och dels *hur* det sägs – den relationella dimensionen. Genom både icke-verbala (exempelvis kroppsspråk) och verbala (exempelvis ordval och uttrycks sätt) uttryck förmedlar vi meddelanden vilka säger något om den relation vi har till dem vi talar med. Precis som vilka andra samtal som helst så består även referenssamtal av dessa relationella meddelanden, menar Marie L. Radford, och de har stor betydelse för samtalets utgång: "These interpersonal elements affect the ability of the librarian to successfully define the user's question or understand the user's need, to successfully

conduct a reference interaction, and to establish a positive relationship” (Radford, 1999, s. 4-5).

Marie L. Radford tycker sig finna empiriska bevis för sådant som av många forskare förr mera grundlöst framhållits som essentiellt för referenssamtalet, nämligen att sättet på vilket samtalet förs är avgörande för både dess utgång och deltagarnas uppfattning av detta. Radford gör också observationen att bibliotekarier och användare värderar referenssamtalens utgång på olika grunder. För bibliotekarierna tycks ett bra referenssamtal vara ett där hon eller han hittat rätt information åt användaren, medan användarna anser att bibliotekariens attityd är avgörande för samtalets kvalitet. Hon menar att bibliotekariernas förhållningssätt till referenssamtalet i sådana fall leder till att användaren endast ses som en måttstock för just hur korrekt information som lämnats ut. Fokus i referenssamtalet hamnar då på informationsutbytet istället för på den mellanmänskliga relationen, vilket enligt Radford bidrar till att skapa en negativ bild av bibliotekarier som opersonliga och stränga (Radford, 1996). Radford kommer framförallt fram till att den relationella information som utbyts under samtalet är viktig för hur referenssamtalets kvalitet uppfattas av användare och bibliotekarier och hennes studier ger därmed också stöd åt annan forskning som konkluderat att det finns ett stort behov hos bibliotekarier att både utveckla sina kommunikativa färdigheter och öka medvetenheten kring deras betydelser.

Ett kommunikationsteoretiskt förhållningssätt vid studier av referenssamtal bidrar, precis som Radford (1996) menar, med intressanta observationer kring dynamiken mellan bibliotekarie och användare i referenssituationen. Vi finner det intressant att göra jämförelser mellan studier av den här typen och vår egen och vi ser här att vår metod ger oss möjlighet att tillfoga ytterligare en dimension till bilden av referenssamtalet. I Radfords arbeten ligger fokus för studien på uppfattningar och värderingar av samtalet och dess utgång, snarare än på det verkligt pågående samtalet, även om detta ges större rum i Radfords studie än i många andra.

Brenda Dervin och Patricia Dewdney är två B&I-forskare som länge studerat referenssamtal. De menar att ”one of the most important tasks of a librarian who acts as an intermediary between the inquirer and the system is query negotiation – determining what the inquirer really wants to know” (Dervin & Dewdney, 1986, s. 506). Även dessa två forskare ser studier av kommunikation som centrala för att uppnå förståelse av referenssamtalet och i sin artikel *Neutral Questioning* (1986) framför de att det finns mycket i traditionella teorier kring intervjuteknik som är värt att beakta för bibliotekarier. De tillägger dock att dessa måste kompletteras för att vara helt applicerbara på referenssamtalssituationen. Bibliotekarier behöver andra verktyg för att kunna ”find out enough about the users information need in order to make the system respond to that need” (1986, s. 507).

Dervin och Dewdney vänder sig mot en tidigare förhärskande syn på information som något som existerar i sig självt och går att lagra och menar istället att information ”is rather a construct of the user” (Dervin & Dewdney, 1986, s. 507). Detta, konkluderar de, innebär att varje användares informationsbehov är unikt. Vidare anser Dervin och Dewdney att informationsbehov är situationsbundna då behoven uppkommer när en person finner sig i en situation där den inte kan komma någon vart utan att skaffa sig ny

kunskap<sup>4</sup>. Dock gör de tillägget att det finns vissa gemensamma, eller till och med universella, drag i informationssökning. Behovet av information formas av den situation i vilken det uppstår, storleken på klyftan mellan vad användaren vet och vad den behöver veta för att gå vidare. Dessutom lyfter Dervin och Dewdney fram frågan om vad användaren hoppas kunna göra efter att hon eller han skaffat sig mer kunskap och alltså överbyggt informationsgapet. Likaså, menar författarna, formas önskemål om den efterfrågade informationens karaktär efter användarens förhoppningar om informationens användningsområden. Dervin och Dewdney framhåller vidare att behoven inte bara är föränderliga från situation till situation, utan att de till och med omformuleras under samtalets gång: "Librarians are quite familiar with the question that appears to change even in the course of the reference interview" (Dervin & Dewdney, 1986, s. 507). Dervin och Dewdney menar att informationsbehov är så skiftande att det är bättre att använda sig av begreppet "sense-making" istället för "informationssökning" (Dervin & Dewdney, 1986).

Med sina teorier om informationsbehovens karaktär och idén om "sense-making" som grund talar Dervin och Dewdney för en metod för att komma tillrätta med problemen i referenssamtalet. De framhåller att det finns tre olika typer av frågor som bibliotekarierna kan ställa, här kallade "slutna frågor", "öppna frågor" och "neutrala frågor". De slutna frågorna är av typen "Är det här till ett projekt?" och "Vill du ha amerikanska eller kanadensiska författare?" och kan besvaras av ja/nej eller den här/den där. De är mycket begränsande då det redan på förhand är beslutat om vilka svar som kan vara relevanta för användaren. Ofta innebär användandet av slutna frågor att bibliotekarien försöker omformulera användarens behov efter det system bibliotekarien har till hands för att möta detta behov. Öppna frågor är av typen "Berätta mer om X". Dervin och Dewdney skriver angående öppna frågor att "open questions are invitations to talk" (Dervin & Dewdney, 1968, s. 508) och alltså inte något försök att anpassa användaren efter systemen. Neutrala frågor är den metod Dervin och Dewdney förespråkar och de består av en uppsättning öppna frågor som rör de element på vilka informationsbehovet grundas, dvs. situationen som behovet uppstått i, klyftan mellan uppnådd kunskap och efterfrågad kunskap, samt ändamålet för den nya kunskapen. Exempelvis kan bibliotekarien fråga hur situationen som gjorde att användaren började söka efter information uppstod, vad det är användaren tycker sig sakna för att kunna förstå ämnet i vilket informationsbehovet finns och hur användaren tänker sig ha användning för den nya informationen. De öppna frågorna tillåter användaren att själv formulera sitt informationsbehov, men den innehållsmässiga struktureringen gör att fokus hamnar på de element bibliotekarien behöver ha belysta för att kunna hjälpa användaren. Dervin och Dewdney uttrycker det med att "[n]eutral questioning is a strategy for asking questions during interviews where the professional needs to find out what the user or client *really* wants" (Dervin & Dewdney, 1986, s. 508, vår kursivering). Här ser vi tydligt skillnaden mellan Dervin och Dewneys syn på vad ett informationsbehov är och den definition vi valt att utgå ifrån (jmf s. 2).

Dervin och Dewdney poängterar också vikten av att modifiera förhållningssättet i referenssamtalet om det behövs och att det kan finnas tillfällen då alla typer av frågor

---

<sup>4</sup> Med kunskap syftar vi till bearbetad information. Man behöver information för att kunna bearbeta denna och på så sätt kunna utveckla kunskap, eller som Höglund (1999) skriver "[i]nformation är en nödvändig, men otillräcklig förutsättning för kunskap" (s.7).

(öppna/stängda/neutrala) är inte bara gångbara utan även föredömliga för ett bra referenssamtal.

Forskarna Dervin och Dewdney är medvetna om att informationsbehov är situationsbundna, men verkar ändå ha ett, i vårt tycke, alltför statiskt synsätt på informationsbehov. De framlägger goda argument för att behoven är konstruerade, men missar att se den socialkonstruktivistiska poängen om just *social* kontext. I linje med vår kunskapssyn menar vi att uppfattningar inte skapas av individen ensam och därför bör bibliotekarien och framförallt det samtal som sker mellan bibliotekarie och användare ha stor betydelse för hur användaren formar uppfattningen av sitt informationsbehov. Att samtalet har stor betydelse för hur behoven uttrycks tycker vi inte att det i ljuset av den diskursanalytiska teori vi behandlat råder några tvivel om.

Dervin och Dewdney intar flertalet gånger i artikeln ett användarcentrerat förhållningssätt och uttrycker att kunskap om användarens informationsbehov behövs just för att kunna få systemen att svara mot dessa behov. Detta ger intrycket av att användarens behov sätts främst, då det är systemen som ska svara mot behoven. I praktiken innebär detta dock en statisk syn på informationsbehovet. Informationsbehovet ses som om det vore något som existerade i ett vakuum och inte påverkas eller förändras av omvärlden. Det kan vidare identifieras och när detta väl är gjort kan behoven inte förändras. Detta får till följd att systemen inte görs mera lämpade för diversifierade användarbehov, utan istället att användarens fråga omformuleras för att passa de redan stöpta ramar mot vilka systemen kan svara (jmf diskussionen utifrån Tuominen i kapitel 2.4). Med detta synsätt tror vi att bibliotekarien dels riskerar att inte låta användarens informationsbehov utvecklas fritt i sökprocessen. Vi ser även en stor risk i att bibliotekarien strävar efter att "hitta" användarens informationsbehov för att så kunna ge ett korrekt svar och i linje med bibliotekariers syn på ett lyckat referenssamtal (jmf diskussionen kring Marie L. Radfords tankar) därmed ha uppnått ett gott resultat. Dels ser vi en risk i att ett alltför stort omförhandlande av användarens frågor för att passa systemen innebär både att systemens "behov" sätts före användarens (dvs. enligt ett systemorienterat perspektiv) och att bibliotekspersonal riskerar att sakna anledningar att utveckla och förbättra de system som används. Vidare har vi även tidigare sett (jmf den diskussion som Tuominen för) att det finns anledning att tvivla på om det användarcentrerade förhållningssättet verkligen i praktiken är så användarvänligt.

### 3.3.2 Fokus på referenssamtal i informationssökningskontexter

I artikeln *Conversation in Information-Seeking Contexts* studerar den amerikanske biblioteks- och informationsvetaren Paul Solomon (1997) språkanvändningen i informationssökningskontexter. I artikeln undersöks användningen av olika lingvistiska och sociolingvistiska strategier i informationssökningsssammanhang genom att konstruera ett ramverk för genomförandet av en konversationsanalys. Det används sedan på ett mindre material inspelat på dels ett skolbibliotek och dels ett folkbibliotek.

Solomon (1997) går kort igenom en rad betydelsefulla idéer om konversationsprocessen i informationssökningskontexten. På 1970-talet tydliggjordes den restriktiva naturen hos stängda frågor, dvs. frågor som kan besvaras med "ja" eller "nej". Den här sortens frågor innebär att bibliotekarien formar informationssökarens begäran om hjälp. Används istället öppna frågor uppmuntras användaren att diskutera sitt informationsbehov vilket erbjuder bibliotekarien insikter om informationssökarens

informationsbehov hon annars inte fått. Dervin och Dewdney förespråkade 1986 ett förfarande där bibliotekariens frågor formulerades neutralt (s.k. "neutral questioning", jmf diskussionen ovan), en tanke som lade till dimensionen opartiskhet till den om öppenhet hos frågor. Annan forskning (Callaghan, 1983 se Solomon, 1997) visar att identifieringen av ett informationsbehov ofta leder ganska långt bort från användarens ursprungliga förfrågan.

Solomon skiljer på två typer av samtal, dels naturligt förekommande samtal (som t.ex. mellan familjemedlemmar eller vänner) och dels samtal inom speciella samtalsdomäner, som exempelvis mellan läkare-patient eller bibliotekarie-användare. Dessa samtalsdomäner har alla sina speciella begränsande faktorer: konversationen sker i en viss kontext med ett visst syfte och situationen som uppstår mellan t.ex. läkare-patient skapar förutsättningar för vad som kan diskuteras och vad som inte kan det. Thomas L. Eichmann (1978, 1982 se Solomon, 1997) finner likheter mellan samtalen i informationssökningssammanhang och i samtalet mellan läkare och patient, särskilt när det gäller mönstret med frågor och svar, där i allmänhet läkaren ställer frågorna och patienten ger svaren. Den stora skillnaden mellan dessa olika samtalsdomäner är att patienten inser att läkaren har specialiserade ämneskunskaper, medan användaren i informationssökningssammanhang oftast inte har någon klar uppfattning om vilken expertis bibliotekarien kan bidra med (Solomon, 1997).

Solomons analytiska ramverk innehåller ett flertal olika aspekter genom vilka samtal kan analyseras och det finns varken utrymme eller anledning att beskriva hela hans modell ingående. Därför gör vi framställningen kort och selektiv med fokus på särskilt intressanta aspekter för vår studie.

Identifierandet av en specialiserad terminologi är ett viktigt särdrag som skiljer vardagligt språk från speciella användningar. Det intressanta när det gäller studiet av vokabulär är att granska om ord har en särskild innebörd i samtalskontexten. Sättet på vilket de konverserande turas om att tala är ytterligare en aspekt Solomons analytiska ramverk tar fasta på. Grundläggande i detta sammanhang är tanken på "närliggande par" där talarens yttrande skapar en kraft för svaret från lyssnaren. I vissa domäner består dock inte samtalsronderna av två delar, utan av tre. Exempelvis består dialogen i ett klassrum, mellan lärare och elev, av en del där läraren ställer en fråga, en del där eleven svarar och slutligen av delen där läraren utvärderar elevens svar. En annan analytisk aspekt gäller specifikationen av de talandes roller. Det har observerats att en av de distinkta aspekterna ifråga om informationssökning är kravet på att bibliotekarien skapar ett professionellt förhållande med användaren (Solomon, 1997).

Solomon konkluderar bl.a. att studien visar på en brist på specialiserad vokabulär som verkar peka på att det inte finns ett särskilt språk som används i någon av de undersökta kontexterna (någonting som kanske förändrats om specialiserade bibliotek undersökts). Det viktigaste resultatet av studien, menar författaren, består i det lyckade genomförandet av en mångbottnad analys av samtalen i en informationssökningssammanhang.

Vi finner många likheter mellan Solomons föreslagna metod och den diskursanalytiska. Dock saknar hans analytiska redskap en socialkonstruktivistisk grund och framstår mer som ett konversationsanalytiskt angreppssätt. Detta angreppssätt saknar diskurs-

analysens förmåga att förklara och analysera studiens resultat med hjälp av den i vårt tycke så fruktbara teorin om diskursernas roll i den sociala interaktionen. Solomons tankar och resultat finner vi dock intressanta och värda att förhålla oss till.

Referenssamtal har spelats in och analyserats även tidigare, om än ej diskursanalytiskt, och ett exempel på en artikel som behandlar en sådan studie är *Conversing with the Catalogue* (Nordlie, 2000). Syftet med studien är förvisso att identifiera de problem som uppkommer när användare försöker använda online bibliotekskataloger för att söka efter information, men interaktionen mellan bibliotekarie och användare studeras också i hopp om att kunna applicera framgångsrika tillvägagångssätt i dessa interaktioner på virtuella katalogsystem. 50 referenssamtal analyseras och Nordlie noterar bl.a. vilken typ av frågor som ställs av både användare och bibliotekarie, samtals längd och samtals utgång. Nordlie identifierar en del mönster i samtalen. För det första består frågorna som användarna ställer i de referenssamtal Nordlie studerat, precis som observerats av många andra forskare, av dels faktafrågor vilka är väl avgränsade till sin art och oftast kräver ett kortare svar och dels frågor efter en större mängd information i syfte att skapa förståelse för ett ämne. Vidare görs observationen att referenssamtalen alla tycks följa ett bestämt mönster:

The phases can be identified: a brief initial problem presentation and clarification phase, lasting approximately 15 seconds; a catalogue consultation phase, also fairly brief, in which the librarian seeks to match the user's problem with the organization of the collection; and a problem solution phase.

(Nordlie, 2000, s. 25)

Nordlie finner också, precis som påvisats även i andra studier, att användarna börjar med att fråga efter något mycket allmänt, när de i själva verket är ute efter något ganska specifikt. Det finns en "discrepancy between the initial problem statement and the negotiated user need as it is expressed in later in the interaction" (Nordlie, 2000, s. 25). Detta menar Nordlie är det största problemet i informationssökningssammanhang och tillika den viktigaste frågan att gripa sig an vid utformandet av elektroniska informationssökningssystem. Nordlie menar också att "[i]t is obviously an important goal for the librarian to assist in such query development" (Nordlie, 2000, s. 25) och han menar att det finns fyra kommunikativa mekanismer tillhands för att uppnå detta: direkta eller indirekta frågor från bibliotekarien, information som frivilligt förmedlas av användaren, observation av användarens attityd och beteende samt användarens reaktioner på material som presenteras under interaktionen. Här menar Nordlie att de rekommendationer gällande t.ex. ställandet av öppna frågor från bibliotekariens sida som varit frukten av så många andra studier inte har så stor betydelse som forskare tidigare trott:

The librarian's frequency and mode of questioning does not seem to decide whether the real problem will be revealed. A common assumption and recommendation in the reference interview literature is that the librarian should ask open, preferably "why" questions to elicit user purpose. In our data, librarians ask closed (i.e. yes/no-answerable) questions 85% of the time, and whether they use closed or open questioning has no perceivable influence on interaction results

(Nordlie, 2000, s. 26)

Inte heller ser Nordlie att antalet frågor från bibliotekariens sida spelar någon roll för interaktionen, då dessa varierar från noll till 13 i det undersökta materialet. Däremot



kommer Nordlie fram till att kunskap om bakgrunden till användarens informationsbehov spelar en stor roll i styrandet av sökprocessens riktning och:

[a]ccording to these observations, the process of inducing the user to reveal his real search purpose does not seem to be primarily dependent on the librarian's ability to ask the right kind of questions. It is not so much the questioning activity, but rather the process of communication between user and librarian in itself, which is instrumental in bringing "revelment" about. Interestingly, the librarian who, on average, asks the fewest questions, conducts the longest-lasting and most substantial reference interactions in terms of number of utterances and turns of talk

*(Nordlie, 2000, s. 26)*

Enligt Nordlie är de rekommendationer som finns angående öppna frågor alltså inte helt nödvändiga, men vi anser att de tidigare studiernas framhållande av de öppna frågornas fördelar (jmf Dervin & Dewdney) till stor del verkar rimliga. Varken Nordlies eller Dervin och Dewdneys studier vilar på diskursanalytiska grunder, men de försöker båda hitta metoder genom vilka referenssamtalets spänningar kan mildras och förutsättningar för ett avslappnat samtal i samförstånd kan skapas. Så som vi upplever vårt samhälles riktlinjer och koder för uppförande idag ser vi de öppna frågorna som ett sätt att inte bara släppa in användaren i samtalet utan också aktivt uppmana honom eller henne att delta i detsamma, vilket enligt Nordlie alltså är avgörande för interaktionens resultat. Nordlie fortsätter sitt resonemang och menar att då bibliotekarien har rätt attityd, dvs. är engagerad i användaren, har stor villighet att hjälpa användaren och diskutera hennes problem, så behövs inga frågor. Om ett ömsesidigt förtroende upprättas så skapas en atmosfär vilken gör att användaren känner sig fri att yttra sina problem. Nordlie säger dock själv att en bidragande faktor i upprättandet av en sådan atmosfär är att involvera användaren i konversationen, vilket vi tycker att exempelvis Dervin och Dewdney visat att öppna frågor ha funktionen av att göra. I de fall där den relationella interaktionen inte fungerar så bra mellan bibliotekarie och användare och det är svårt att upprätta en sådan fullständigt avslappnad atmosfär som Nordlie pratar om, ser vi öppna frågor som en god genväg och ett gott substitut. Nordlies studie (2000) lägger alltså stort tyngd vid interaktionen mellan bibliotekarie och användare och framförallt de kommunikativa aspekterna av denna, men utan att studera språkets roll i situationen. Vi finner denna studie mycket intressant att jämföra våra egna resultat med.

På det hela taget har alltså forskningen om referenssamtal lyft fram intressanta frågor och problem och kommit med många intressanta förslag på åtgärder. Vi vill emellertid berika bilden av referenssamtalet i forskningen med ett för området nytt angreppssätt, där vi på socialkonstruktivistisk grund studerar vårt undersökningsmaterial med hjälp av den diskursanalytiska metoden diskurspsykologi. Hur vi går tillväga när vi undersöker vårt material ur ett diskursanalytiskt perspektiv presenteras i nästa kapitel, metodkapitlet.

## 4 Metod

Redskapet vi valt för att undersöka mötet mellan bibliotekarie och användare i referenssamtalet är alltså diskurspsykologin. Metoden är som vi tidigare argumenterat för väl lämpad att användas för att analysera referenssamtal. Vi är medvetna om den ”maktobalans” som råder i förhållandet bibliotekarie-användare (se ovan) och vill framhålla det fruktbara i att betrakta referenssamtalssituationen som en social praktik med två aktiva parter. När användaren och bibliotekarien möts, t.ex. i informationsdisken, är båda parterna aktiva i konstruerandet av situationens verklighet, trots rådande maktobalans.

Forskare som använder sig av diskurspsykologiska metoder arbetar ofta med så kallat ”naturligt förekommande” material, t.ex. vardagssamtal (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Det som för andra forskningsskolor kan verka oanvändbart pga. alla till synes triviala och motsägelsefulla utsagor utgör istället högintressant material för diskurspsykologin. Själv motsägande språkbruk, till synes ovidkommande kommentarer och andra tänkbara variationer i den verbala kommunikationen indikerar att mer än en diskurs används. De språkliga avvikelserna kan avslöja för diskurspsykologen hur olika diskurser används, konkurrerar och samverkar i skapandet av betydelser. Skapandet av betydelser sker dock i realtid och är som tidigare påpekats avhängigt av de personer som deltar i den skapande processen och kan inte återberättas utan att nya betydelser skapas mellan de personer som ingår i det nya samtalet. Därför blir det ur diskursanalytisk synvinkel extra viktigt att analysera betydelseskapandet där det sker, när det sker och ”naturligt förekommande” material är därmed att föredra. Dock menar vi att det är klokt att vara något försiktig med användandet av begreppet ”naturligt förekommande”, vilket vårt användande av citationstecken utmärker. Inga uttalanden är i socialkonstruktivistisk och diskursanalytisk mening mera ”naturliga” än andra, de är alla delar av både skapandet och upprätthållandet av sociala konstruktioner. Begreppet ”naturligt” får här stå som en symbol för att materialet uppkommer utan provokation från vår sida, samtalen skulle de facto ha ägt rum även om vi inte spelade in dem. Ifall de skulle ha sett likadana ut utan vår bandspelares närvaro diskuterar vi en bit längre fram.

### 4.1 Tillvägagångssätt

Som vi ser det undersökte vi en del av biblioteksdiskursen, vilken är en del av den diskursiva samhällsformation/samhällsordning i vilken vi befinner oss. Det eller de regelsystem som styr positioner, sociala handlingar och uttalanden som är möjliga i referenssituationen undersöktes och vi letade efter större och mindre regelsystem inom detta större regelverk. Till följd av undersökningens art förväntade vi oss att det kunde finnas möjligheter att hitta diskurser knutna till kontext (hur bibliotekarier pratar och

skriver i sitt arbete), till ämne (både biblioteksdiskurs kanske och de ämnen som användarna kommer och frågar om) och till språkstrukturer som används i dessa typer av situationer. Vidare ansåg vi förekomsten av motdiskurser vara möjlig.

## 4.2 Metod för datainsamling

Inspelningarna av referenssamtal förlades till två tillfällen, ett kortare pilotinspelningstillfälle och ett längre inspelningstillfälle efter detta, utefter när personalen på Malmö stadsbibliotek var tillgänglig.

Efter inledande kontakter med föreståndaren för avdelningen ”Humaniora och Samhälle” på Malmö Stadsbibliotek fick vi tag i två bibliotekarier som var villiga att hjälpa oss med inspelningar av referenssamtal. Vi anlände till biblioteket en förmiddag i början på veckan och lämnade över en liten bandspelare och informationsblad (se bilaga 1) till en bibliotekarie. Därefter kom vi överens om att bibliotekarien själv skulle få prova sig fram till det förfarande som kändes bäst för denna. Vi uttalade dock en önskan om att hon skulle ta med sig bandspelaren även om hon gick iväg från sitt bord där bandspelaren annars kunde få stå. Ursprungligen hade vi tänkt observera referenssamtal på håll, men då det inte gick att urskilja vilka samtal som spelades in och vilka som pågick efter att användaren avböjt medverkan i undersökningen, gav vi upp denna idé. Vi ansåg dessutom att den information vi eventuellt kunde ha fått ut av kroppsspråk och liknande var försumbar. Under två olika personers pass i informationsdisken och en sammanlagd tid av två timmar spelades ett tjugotal intervjuer in. Längden på samtalen är mycket varierande, från cirka 30 sekunder till bortåt 10 minuter. Efter samtal med bibliotekarierna framkom att de själva relativt snabbt glömde bort bandspelaren och inte upplevde den som störande, men att de trodde att användarna kanske kände sig något hämmade av dennas närvaro. Vidare gavs uttryck för att det var svårt att riktigt veta när det var lönt att fråga om lov att få spela in samtal, då många längre referenssamtal börjar med någon mycket enkel fråga i stil med ”var finns hyllan för EU-information” och först framme vid hyllan utmynnar samtalet i en längre diskussion kring något ämne. Inte särskilt många användare tog det informationsblad bibliotekarien hänvisade till och som låg på informationsdisken och ungefär hälften av de tillfrågade avböjde medverkan. Mot bakgrund av bibliotekariernas uttalanden om att de kände sig bekväma/inte obekväma i situationen och att ljudkvaliteten på de inspelningar som gjordes var bra såg vi ingen anledning att ändra vårt förvarande.

För att påverka samtalen så lite som möjligt och därmed försöka öka förutsättningarna för ett autentiskt samtal, närvarade vi alltså inte vid inspelningarna av referenssamtal. Vi är medvetna om att bandspelarens närvaro och medvetenheten kring inspelningen *har* påverkan på de involverade individerna, men anser för det första att något annat tillvägagångssätt skulle ha varit oetiskt. Vidare tror vi att bandspelarens närvaro kan förstärka individens vilja att framstå i god dager, framförallt för bibliotekarierna som trots förklaringar av studiens syfte skulle kunna känna sig något utvärderade, men vi menar att bandspelaren inte kan påverka individernas uppfattning av hur de bör bete sig för att framstå i god dager. Diskursen sätter ramar för beteenden och uttalanden och dessa ramars proportioner tror vi inte förändras av viljan att hålla sig inom dem.

### 4.3 Urval

Efter att alla samtal transkriberats ganska grovt gick vi vidare med att välja ut ett mindre antal samtal vilka vi transkriberade mer noga och sedan analyserade. De grunder på vilka vi valde samtal för analys var:

- Samtalet skulle ha skett på svenska
- Samtalet skulle äga rum mellan *en* bibliotekarie och *en* användare
- Samtalet skulle vara så fritt från störande brott och ljudkvaliteten skulle vara så bra som möjligt
- Ingen typ av samtalslängd skulle uteslutas, men tyngdpunkten skulle läggas på samtal som pågick under en något längre tidsperiod (åtminstone ett par minuter)

Utefter dessa kriterier sållades ett samtal bort som skett på engelska samt ett par samtal där två användare varit delaktiga. Kriteriet om bra ljudkvalitet var svårt att uppfylla då det inte gick att hitta särskilt många samtal som var helt störningsfria, varför vi begränsade oss till att analysera samtal där störningar inte överröstade så stora delar av konversationen att sammanhanget tydligt framgick. Eftersom vi vill studera framförallt den språkliga interaktionen mellan bibliotekarie och användare, ansåg vi att längre samtal var att föredra, då dessa intuitivt verkade ha större förutsättningar att både upprätta och spegla en relation mellan de interagerande parterna. Dock ville vi inte utesluta att intressanta observationer skulle kunna göras i både korta, mellanlånga och långa samtal. Efter att även spridning i samtalslängd tagits i beaktande stod vi med 10 samtal kvar vilka alla uppfyllde våra urvalskriterier och dessa började vi analysera.

I det material som legat till grund för vår studie är gruppen användare inte så mångfacetterad som vi kanske kunde önska. Ingen användare är särskilt ung (de vänder sig förmodligen till barn/ungdomsavdelningarna) och inte heller är någon särskilt gammal. Könsfördelningen är relativt jämn och även om det inte går att säga något säkert om ålder eftersom vi inte har några uppgifter om användarna, uppskattar vi att den yngsta är något under 20 och den äldsta är något över 40. Endast en person talar med något bruten svenska.

### 4.4 Transkribering

Transkriberingen av de inspelade referenssamtalen skedde enligt den enklare version av Gail Jefferssons system som står att finna som ett appendix i Potter & Wetherells *Discourse and Social Psychology* (1987), vilket är ett ofta använt och beprövat system inom diskurspsykologi (Winther Jörgensen & Phillips, 2000).

Eftersom diskurspsykologin bygger på närläsning och noggrann analys måste transkriptionen förmå överföra så många aspekter som möjligt från det ursprungliga, talade, materialet. Därför använder vi oss av följande symboler och noteringar i vår transkription av de inspelade referenssamtalen:

- (.) En icke mätbar, men ändå tydlig paus inom en mening.  
*Ex: Då ska vi se (.) där.*
- (4) Siffran inom parentes markerar tystnad mätt i antal sekunder.

(kanske)	<i>Ex: Ja! Då ska vi se. (10) Då ska vi se vad vi får.</i> Ordet, eller orden, inom parentes har inte uppfattats helt tydligt utan betecknar vad transkriberaren lyckats uttolka. <i>Ex: Mm, (det kan vara).</i>
(besviket)	Kursiverad text inom parentes uttrycker tydliga känslor, som uttrycks i samband med en utsaga. <i>Ex: Mm. (dämpat, lite besviket)</i>
[räknar]	Ord inom hakparentes beskriver en handling som inte kan (eller behöver) uttryckas i ord. <i>Ex: Inventera, [räknar upp några träffar]</i>
.	En punkt före ett ljud eller ord markerar ett hörbart inandningsljud. <i>Ex: .hh När det gäller tidskrifter får man inte låna hem dem.</i>
:	Ett kolon efter en vokal markerar ett utdraget vokalljud. <i>Ex: Ne:j, alltså den är ute då.</i>
-	Bindestrecket används för att visa att ett ord avbrutits och de bokstäver som då föregår bindestrecket är de enda som yttrats. Tecknet används även för att markera upprepade ljud, t.ex. vid stakningar. <i>Ex: Så k-. Den s-senaste utgåvan är utlånad.</i>
=	Symbolen innebär att en persons utsaga följs direkt, utan någon paus, av en annan persons ord. <i>Ex: A: Det gjorde jag på datorerna innan. = B: =Ja, ja, men då gör jag så.</i>
	Tecknet markerar överlappande samtal. <i>Ex: A: M (.) men vad kostar det att kopiera? B:  Läsa-...</i>
<u>försenad</u>	Det understruken ordet uttalas med tydligt eftertryck. <i>Ex: Mm. Det är ju <u>ett</u> alternativ.</i>
(---)	Markeringen används när någonting varit omöjligt att uppfatta och används alltså för att visa att ett eller flera ord utelämnats. <i>Ex: B: (---) Eh, ditt namn?</i>

## 4.5 Metod för analysens genomförande

Det finns få konkreta beskrivningar för hur man går tillväga när man använder sig av diskursanalytiska metoder. Nedan går vi igenom de förslag på konkreta tillvägagångssätt vi funnit i litteraturen och som vi använder oss av. Genom att identifiera återkommande teman i språkbruket kan olika diskurser identifieras och man kan genom insikten att de kan användas som retoriska redskap analysera hur diskurserna påverkar orienterandet av tal (eller text) mot sociala handlingar. Andra sätt att analysera det kodade materialet är att leta efter brytpunkter, dvs. situationer där kommunikationen av olika anledningar inte sker problemfritt. Exempelvis kan stakningar, längre tystnader eller försök att "rädda" samtalet visa på hur olika diskurser råkar i konflikt. Diskursens yttre gränser syns bara när någon har överskridit dem (Börjesson, 2003), vilket gör att kartläggande av brytpunkter innebär kartläggande av diskursens ramar. Börjesson skriver vidare att "[h]äriifrån kan man sedan gå vidare till detaljernas nivå: På vilka sätt sker berättandet om verkligheten? Talas det rent av om det aktuella fenomenet på samma sätt avsett vilket material man frågar? Finns det alltså

en konsensus kring diskursen?” (Börjesson, 2003, s. 22). Valet av pronomen (byter talaren från ”jag...” till ”man...”?) kan också vara en identifikator på att ett byte av diskurs har skett (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Användningen av ordet ”man” tyder på att det är något alla skulle göra, att handlingen inte är specifik för en viss grupp/individ (ibid.).

I vår analys gick vi alltså tillväga som ovan angivits och fokuserade på att:

1. studera val av pronomen
2. identifiera återkommande teman
3. leta efter brytpunkter i form av stakningar och längre tystnader

Anledningen till vårt fokus på dessa tre aspekter är främst att det inom det diskursanalytiska fältet visserligen finns en mycket rik teoretisk underbyggnad, men tämligen få förslag på konkreta tillvägagångssätt. Dessa tre angreppssätt har alltså valts ut eftersom de är de mest konkreta förslag vi funnit.

Analysen inleddes med en närläsning av de 10 noggrant transkriberade referenssamtal. Vi studerade användandet av olika pronomen, i vilka sammanhang ”jag”, ”du”, ”vi”, ”man” eller neutrum används och vad som inryms i de olika pronomina.

I analysens nästa steg började vi identifiera olika teman i referenssamtal och undersöka vilka begrepp som verkade återkomma i olika, bestämda sammanhang. Vi ägnade också uppmärksamhet åt brytpunkter i samtalen eftersom tecken på att dialogen inte flyter smidigt i form av tvekan, stakningar och upprepningar ofta kan vara tecken på kollisioner mellan diskurser (Winther Jörgensen & Phillips, 2000).

#### 4.6 Validitet och reliabilitet i diskursanalytisk forskning

Undersökningsdata speglar inte verkligheten utan utgör prov på interpretativa praktiker. Reliabiliteten är beroende av hur verifierbara forskarens tolkningar är. Enligt den finske forskaren Peräkylä (1997) är tänkbarhet (possibility) ett nyckelbegrepp när det gäller reliabilitet. Det centrala objektet för analys utgörs av sociala praktiker som är tänkbara, dvs. vad som är möjligt i språkanvändningen. En särskild tolkningsmodells tänkbarhet kan betraktas som generaliserbar även om dess användning i flera olika miljöer inte påvisats. Det finns alltså en skillnad mellan statistisk respektive analytisk generaliserbarhet. Normalt sett finns det inga skäl att tvivla på att en speciell argumentationsmodell inte kan användas av vilken kompetent samhällsmedborgare som helst.

Forskningsresultaten är inte generaliserbara betraktade som beskrivningar av hur saker och ting är, men däremot hur företeelser kan uppfattas eller tolkas. Högre generaliserbarhet kan uppnås genom att undersöka om de diskurser som identifierats återfinns även i andra sammanhang än de undersökta. Foucault menar i linje med detta att ett kriterium för att kunna tala om existensen av en diskurs är att den används i en rad olika sammanhang och kan användas på många olika sätt (Talja, 1999).

En stor del av den kritik som riktas mot kvalitativ forskning i allmänhet och diskursanalys i synnerhet är bristen på validitet. Tre element kan dock identifieras som

validatorer inom diskursanalysen och tas dessa i beaktande anser vi att forskningsresultaten definitivt kan betraktas som vederhäftiga (jmf Winther Jörgensen & Phillips, 2000):

1. diskursen är koherent
2. analysen är pragmatisk
3. analysen är transparent

Om diskursen är koherent, dvs. utan alltför många motsägelser och avvikelser tyder detta på att den identifierade diskursen faktiskt har fog för sig. När analysen är pragmatisk, eller fruktbar, betyder detta att den har god förklaringskraft – att den på ett tillfredställande och logiskt vis besvarar de underliggande frågeställningarna. Förmågan att generera nya förklaringar till andra fenomen än de som undersöks är också ett gott mått på analysens validitet. Slutligen, vilket dessutom är gemensamt för all forskning, är undersökningens transparens viktig. Representativa exempel från det empiriska materialet måste väljas och författaren måste uttömmande förklara de tolkningsmässiga, logiska samband som förenar analytiska påståenden med specifika textutdrag.

## 4.7 Reflexivitet

Det diskurspsykologiska synsättet leder rimligen fram till insikten att även det egna arbetet utgör en diskursiv konstruktion som inte kan påstås erbjuda den enda möjliga framställningen av världen (Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Tvärtom utgör vårt arbete bara en möjlig version av världen och är också en del av den diskursiva kampen inom forskningsfältet B&I. Det synsätt vi förespråkar är alltså på intet sätt mer "naturligt", objektivt eller rätt än något annat, men vi anser att de konsekvenser synsättet får är mera genomtänkta och rättvisande än andra:

Detta innebär inte att vissa diskurser är mer sanna än andra, men däremot anser vi – som själva omfattas av vissa ideologiska och diskursiva praktiker – att det finns värderingar värda att verka för. Ingen människa kan stå fri från sin kontext och sin diskursiva praktik.

*(Hedemark & Hedman, 2002, s. 15)*

Diskurspsykologin avfärdar alla påståenden om universella sanningar som endast *möjliga* framställningar av världen. Hur kan forskare då enligt en sådan hållning rättfärdiga sin egen forskning och hävda att sin version av verkligheten är bättre än någon annans? Enligt Wetherell & Potter (1992) behöver denna hållning inte på något sätt försvaga forskningens akademiska standard eftersom forskningen kan få stöd av dess giltighet eller validitet (Winther Jörgensen & Phillips, 2000) (se avsnittet om "Validitet och reliabilitet i diskursanalytisk forskning" ovan).

I artikeln *Pragmatism, Neo-pragmatism and Sociocultural Theory* (Sundin & Johannisson, 2005a) försöker författarna stärka den generellt sett tämligen empiriskt inriktade B&I forskningen med ett epistemologiskt redskap konstruerat genom att kombinera den amerikanske filosofen Richard Rortys neo-pragmatistiska ståndpunkt med ett sociokulturellt perspektiv på informationssökning. Rorty delar poststrukturalistiska tänkares intresse för de sociala praktikernas diskursiva aspekter och ser sig själv som en anti-dualist; dvs. han försöker upphäva den från bl.a. Platon nedärvda distinktionen mellan verklighet och upplevd verklighet. I det här

sammanhanget förs en intressant diskussion om den möjliga problematiken kring en relativistisk hållning, en hållning även vår uppsats kan kritiseras för. För Rorty handlar kunskap om att skaffa sig vanor för att kunna hantera verkligheten, snarare än att komma till botten med vad verkligheten *är*. Detta innebär sedan inte att verkligheten inte existerar, men frågan om vad som är verkligt och vad som inte är det saknar praktisk betydelse. Ett rättfärdigande av våra övertygelser kan aldrig utgå från en oberoende verklighet; den slutgiltiga valideringen eller falsifieringen av övertygelsen skapas i interaktionen mellan människor (Sundin & Johannisson, 2005a). Detta resonemang menar vi ger ytterligare stöd för vår studies fokus på interaktionen mellan bibliotekarie och användare i den språkliga praktik som återfinns i referenssamtalet.



## 5 Resultat

I följande kapitel presenteras resultaten av vår diskurspsykologiska analys av de 10 referenssamtal vi valt ut från vårt material (se avsnittet om urval ovan). Vi börjar med att redogöra för resultaten av vår inledande analys och beskriver därefter hur en överordnad referenssamtalsdiskurs framträder med tre underordnade diskurser: institutionsdiskursen, processdiskursen och den pedagogiska diskursen. Exempel ges från materialet vi arbetat med och varvas med teoretiska och metodologiska återkopplingar. I nästföljande kapitel analyseras våra resultat och vi granskar vilka följder de olika diskurserna får för referenssamtalet och hur det kan komma sig att olika diskurser framträder. Dock är det svårt att göra en strikt åtskillnad mellan resultat och analys när diskursanalytiska metoder används. Precis som när det gäller teori- och metodindelningen är gränsen mellan resultat och analys något flytande och därför ingår avsnitt i resultatkapitlet som kan betraktas som mer analytiska än resultatredovisande.

### 5.1 Resultat av inledande analys

I den inledande analysen studerar vi val av pronomen, teman, brytpunkter och begrepp. Målet med vår diskurspsykologiska analys är inledningsvis att identifiera de diskurser som existerar i referenssamtalet, men för att kunna göra detta tar vi oss an analysen med hjälp av nämnda tre steg.

#### 5.1.1 Val av pronomen

Vi observerar användande av olika pronomen vid olika tillfällen i referenssamtalet. Pronomenet ”vi”, med betydelsen användaren och bibliotekarien, används återkommande för att inkorporera användaren i sökprocessen:

A: Då blir det förstås ganska många träffar.

(---)

B: IDå skriver vi in.

A: E::hm (.) moderna teorier.

B: Mm (2) så. Då ska vi se.

Vi gör även observationen att bibliotekarien använder ”jag” när hon söker information på egen hand och sedan vill förklara för användaren hur hon gått tillväga. ”Vi” används mycket under sökprocessen, sedan ”du” när bibliotekarien vill att användaren tar ställning till resultatet av sökningarna.

Ett av de första samtalen som analyserades kan delas in i tre distinkta faser: en inledningsfas, en mittfas och en avslutningsfas. Under inledningsfasen är bibliotekarien

mer aktiv som subjekt och använder sina kunskaper för att förstå användarens informationsbehov:

B: Jag spelar in då. .h E:h reseguider ungern. Var det det du?

A: |Ja!

B: Och du, och det var inga där ute på hyllan, nej?

A: Nej, där är ingenting, det är bara ungersk eh historia.

B: Ja.

A: Eller liksom, ja

B: Alltså då=

A: =Ungern i förändring.

B: Ja, nej det var inte riktigt det du hade tänkt dig.

A: |Nej.

B: Det förstår jag.

I mittfasen börjar bibliotekarien använda pronomenet ”vi” nästan uteslutande, men med vissa inslag av ”man”:

B: Allt som har med Ungern och göra så ska vi kika lite om det är (.) som man misstänker. Den, ja den är ju utlånad då, för det finns ju nya grejer här ju (.) så (---) sen så kommer den (.) åttan är också en eh (.) ja, den är också utlånad (1) sen (2) tretton (.) är det okej med engelska eller?

Detta byte av pronomen indikerar hur användaren integreras i sökprocessen; en bild skapas där bibliotekarie och användare blir ett team som tillsammans försöker finna informationen användaren behöver. Eftersom det är bibliotekarien som anger tonen för samtalet är det upp till henne att avgöra vilken fas samtalet befinner sig i. Användaren anpassar sig efter de ramar i samtalet som bibliotekarien anger. När avslutningsfasen inträder övergår ”vi” till ”du” och bibliotekarien lägger därmed det slutgiltiga ansvaret att hitta rätt information på användaren. Faserna hittades även i andra samtal och nedan lyfter vi fram ett exempel från ett annat samtals avslutningsfas:

B: Mm .h (3) eh, ska vi se (c, e) (2) här! Så börjar de. A, och där är sån här kalligrafi, och där är olika (2) e:h där är väl också olika: skriftecken. Skrivkonsten (som är här) (.) kodboken. Är det det du är ute efter tror (jag)?=

A: =Det är exakt det jag är ute efter.

B: (---)

A: Bara hitta någon tjockare: variant (.) där de:t finns en hel del.

B: Ja: kika lite här=

A: =Ja, jag gör det!=

B: =och se. Och, e:h tycker du inte att det är någonting som är bra får du komma tillbaka.

A: Absolut. Yes. Tack!

B: Var så god.

Bibliotekarien och användaren är inte längre någon slags enhet i sökprocessen, utan när sökprocessen är över är det upp till användaren att avgöra om resultatet av informationssökningen är tillfredställande eller inte.

”Vi” behöver dock inte bara betyda att det är bibliotekarien tillsammans med användaren som avses. Ett annat sätt att använda ”vi” är när bibliotekarien talar som en representant för biblioteket, ett ”institutions-vi”:

B: =Men om du går in här och klickar så får du fram posten (.)  
 A: Ja.=  
 B: =och då ser du hur många exemplar vi har (.)  
 A: Ja.  
 B: vi har tre exemplar, och de finns ju på huvudbiblioteket (.)  
 A: Ja.

I dessa fall framträder bibliotekarien som en tämligen opersonlig tjänstemansliknande karaktär som blott agerar som en företrädare för institutionen biblioteket. Pronomenet ”man” kan också ibland tolkas som ett sätt för bibliotekarien att gömma sig bakom biblioteket som organisation, men oftast används ”man” i sammanhang där bibliotekarien vill lära ut någonting:

B: (...) E:hm (1) och då är ju det väldigt olika, det ser man här på (.) vilken hyllplats de hamnar på.  
 A: M.  
 B: att det är (1) beror ju på vilken infallsvinkel man har på det för det finns ju till exempel här sjukvård på löpande band (...)

”Man” är ett pronomen som inrymmer en känsla av att det som sägs har allmängiltiga kvalitéer. Här gäller det inte bibliotekariens egna, personliga uppfattning (eller kanske ens bibliotekets), utan när ”man” används understryks det generellt sanna i utsagan.

### 5.1.2 Teman, brytpunkter och begrepp

I ett av samtalen har användaren presenterat sitt problem i samband med att hon har svårt att finna tillräckligt med information för ett skolarbete. Även här kan de tre olika faserna (eller teman) urskiljas:

I inledningsfasen börjar bibliotekarien bli mer personlig och empatisk. Bibliotekarien presenterar sitt bibliotek som en resurs för användaren, någonting som kommer att kunna hjälpa henne:

B: Är det det enda du har hittat? Eller...?  
 A: Nej, jag har hittat en sak till men det var såhär (2) alltså man förstod ingenting såhär. .hh  
 B: Nej. (avvaktande)  
 A: Jag vet inte var jag ska leta riktigt.  
 B: Har du fått hjälp någonstans?  
 A: På Malmö latins bibliotek, men e:h, de (.) hade inte så mycket där.  
 B: Nej, vi kan ju se om vi söker i vår katalog om vi får fram någonting.

Mittfasen kan betecknas som en förhandlingsfas där bibliotekarie och användare förhandlar om vad saken gäller. Användarens informationsbehov framträder och hon

försöker jämka samman informationsbehovet med de sätt på vilka bibliotekets resurser kan komma åt, vilket tar sig uttryck i att användaren ställer frågor som: "Jag kanske kan söka på bilindustrin?" Bibliotekarien förhåller sig på samma sätt som användaren till dennas informationsbehov genom att försöka anpassa frågorna efter de redskap för informationssökning biblioteket tillhandahåller (uttrycken "valfria sökord" och "ämnesor" återkommer). Ett annat tecken på denna anpassning är när bibliotekarien "översätter" användarens uttryck till biblioteksuttryck. Ett exempel på detta kan ses när användaren frågar om man måste vara skriven på högskolan för att låna på deras bibliotek och bibliotekarien förklarar att det är ett lånekort man måste ha, oberoende av högskolestudier:

A: =Men man måste inte vara skriven på högskolan för att låna där?

B: Ne:j, det behöver du, alltså, du måste ha ett b-, e:h ett kort där, men det kan du få ändå (.) även om du inte läser där.

Samtidigt använder bibliotekarien "man" en del när hon vill förklara hur användaren kan gå tillväga i informationssökningsprocessen i allmänhet.

I avslutningsfasen använder bibliotekarien nästan uteslutande "vi", som i bibliotekarie och användare tillsammans. Bibliotekariens språk ger uttryck för en uppfattning om att hon och användaren är ett i sökprocessen. Ett tecken på att inte användaren delar denna uppfattning är att användaren vid tre tillfällen försöker bryta in med frågor som i princip handlar om samma sak. Det finns en klyfta mellan känslan av samhörighet i "vi:andet" bibliotekarie-användare och de misslyckade försök till aktivitet i sökprocessen som syns från användarens sida med dennes upprepade frågor.

I ett annat referenssamtal framträder tre andra teman, även om faserna kan sägas vara de samma. Situationen är en helt annan, men likheter finns ändå med de språkliga variationer vi iakttagit i det andra samtalet. I inledningsfasen frågar bibliotekarien inte så noga efter vad användaren söker. Oklarheten om vad saken gäller leder till tvekan från användarens sida och en del överslättande skämtande från bibliotekarien. Dialogen i sökprocessen löper inte så smidigt. "Vi", som i bibliotekarie och användare tillsammans, används inte eftersom parterna inte riktigt befinner sig på samma nivå. När bibliotekarien och användaren inte har samma uppfattning om situationen blir de båda ingen enhet i sökprocessen. "Institutions-vi" används ett par gånger då bibliotekarien talar i egenskap av bibliotekets företrädare.

Under mittfasen positionerar sig bibliotekarien genom användandet av "vi" som en del av institutionen biblioteket. När hon presenterar sig som subjekt ("jag") uppstår ett brott i utsagan innan institutionspositionen återupptas:

B: Vi går (.) varenda timme så att e:h om 20 minuter så (.) om du vill ha den.

A: Ok, och hur e:h?

B: (Alltså) nu gör jag så att e:h vi hämtar den och sen så (.) sätter vi dem i den här hyllan.

I avslutningsfasen uppträder "man" när bibliotekarien vill understryka att hon inte personligen är ansvarig och att hon inte kan påverka situationen, hur gärna hon än hade

velat. Användandet av ”jag” och ”du” återkommer när bibliotekarien faktiskt kan hjälpa till.

Begrepp som återkommer i liknande sammanhang är ”katalog”, ”ämnesord”, ”valfria sökord”, ”databaser” och ”magasin”. Denna terminologi används företrädesvis i situationer där bibliotekarien intar institutionspositionen. ”Katalog”, ”ämnesord” och ”valfria sökord” återfinns även inom informationssökningsprocessen, men då i ett annorlunda sammanhang. När begreppen används inom samtal om regler och rutiner presenteras de som kuggar i bibliotekets institutionella maskineri, någonting som kan erbjuda möjligheter eller skapa begränsningar för användaren när det gäller att få service. Under informationssökningen förekommer begreppen i ett mer praktiskt sammanhang där bibliotekarien och användaren tillsammans är involverade i informationssökningsprocessen. Begreppen får här en mer interaktiv dimension eftersom de presenteras i samband med att t.ex. ”katalogen” används.

Vad som närmast kan beskrivas som en ekvivalenskedja, dvs. när användningen av ett begrepp i en utsaga får till följd att ett annat begrepp automatiskt följer, gör att den pedagogiska dimensionen framträder än tydligare. När användaren under ett referenssamtal förde ”Internet” på tal, i två helt olika sammanhang, följs användarens utsaga båda gångerna av tal från bibliotekariens sida om vikten av källkritik. Detta direkta samband mellan två olika begrepp visar dels på bibliotekariens syn på Internet, men också på en uttalat pedagogisk ansats från bibliotekariens sida.

## 5.2 De identifierade diskurserna

I de subjektpositioner som framträder (se ovan) ligger grunden för de tre diskurser som identifierats inom referenssamtalsdiskursen. Institutionspositionen, som bibliotekarien intar genom att tala om ”vi” i betydelsen av ”vi som jobbar på biblioteket”, eller helt enkelt i egenskap av representant för biblioteket som institution, åtföljs i vårt material oftast av ett visst sätt att tala från både bibliotekariens och användarens sida. Givetvis menar vi att förhållandet skulle kunna vara omvänt, dvs. att sättet att tala åtföljs av institutionspositionen. I sammanhangen där institutionspositionen framträder avhandlas ofta fakta om bibliotekets regler och rutiner. Bibliotekarien är den obestridda auktoriteten och användaren mycket passiv. Denna diskurs har vi valt att kalla *institutionsdiskursen*. Det andra sättet att använda sig av ”vi”, nämligen i betydelsen bibliotekarie och användare tillsammans, ger uttryck för tanken från bibliotekariens sida att användaren ska integreras i sökprocessen. I det här sammanhanget rör vi oss i *informationssökningsprocessen* och därför benämner vi den här diskursen *processdiskursen*. Pronomenet ”man” används på ett flertal ställen i referenssamtalen när bibliotekarien vill lära ut någonting till användaren. ”Man” understryker, menar vi, det allmängiltiga och generella i det bibliotekarien vill lära ut. Positionen bibliotekarien intar är den som pedagog och diskursen får sålunda namnet *den pedagogiska diskursen*.

Att diskurserna uppkallas efter bibliotekariens beteende är inte helt oväsentligt. Dels är bibliotekarien den mest aktiva, men också den mest drivande, auktoritära och inflytelserika aktören. I alla de diskurser vi funnit är bibliotekarien (mer eller mindre) subjekt och har därmed en stor möjlighet att välja ramar för samtalet. Genom att använda bibliotekariens beteende som utgångspunkt för de benämningar vi ger diskurserna visar vi också på vikten av bibliotekariens val och beteende. Bibliotekariens

dominerande roll i referenssamtalet kan sägas gälla generellt även om vi i resultatredovisningen visar på exempel där användaren får en framträdande och styrande position.

### 5.2.1 Exempel på diskursiva kollisioner

Diskursiva kollisioner utgör som tidigare nämnts tecken på att det existerar mer än en diskurs i samtalet. En studie av sådana kollisioner kan bidra till att klargöra hur förhållandet mellan diskurserna ser ut. Under analyserandet av vårt material föregick identifierandet av kollisionerna identifierandet av diskurserna. Genom att studera brytpunkter blir det enklare att se diskursernas gränser och därmed kunna identifiera diskurserna. Vi anser det därför vara viktigt att redovisa och ge exempel på hur de diskursiva kollisionerna kan se ut, men väljer att lägga denna redovisning efter introduktionen av diskurserna eftersom diskussionen annars tenderar att bli svår att hålla isär.

I nedanstående exempel befinner sig både användare och bibliotekarie inom processdiskursen när användaren med tre frågor adresserar bibliotekarien mer som bibliotekets institutionella företrädare. Användaren talar alltså utifrån institutionsdiskursen snarare än den mer interaktiva processdiskursen som bibliotekarien strävar efter att upprätthålla (avsnitten inom institutionsdiskursen är kursiverade):

B: Får man inte heller någon. .hh Vi kan ju, eh, kika igenom de som vi fick när vi sökte på:=

A: =Sökte på det=

B: =Sökte på först. Och (.) kolla igenom hur det var. Inventera, (---) [räknar upp några träffar]

A: *Jag tänkte att det finns kanske på e:h, någon e:h, historieavdelning här.*

B: *Mm (2) det är möjligt, vi får ju upp allt (1) möjligt här. Vi ska se här vad det här var för någonting.*

(8s. tystnad)

A: Det är ju just det med bilproduktionen då för

B: Mm.

A: 90 år sedan.

B: Där har vi löpande band som ett (.) ämnesord, som en anmärkning på den här boken.

A:

M.

B: Denna handlar ju till exempel mikrovågsugnen, television, optiska läsmaskiner .hh så man skulle ju kunna titta på den, för den finns ju på (---) teknik, ehm...natur och teknik.

A:

Mm.

B: E:hm.

A: *Men ni har ingen avdelning som bara behandlar historia, eller?*

B: *Jo, det har vi (1) e:h, men det här är ett ämne som kan hamna på (.) lite olika ställen. .hh För den här, den här hamnar ju på upp-, e:h teknik och industri.*

A: Ja, men jag menar

B: |Det

A: om ni har liksom en bok som är övergripande amerikansk historia. För då kan man ju kolla, liksom, årtalen?

B: Mm. Det är ju ett alternativ, vi kan ju gå bort till hyllan och kika sedan, .hh vi kan börja och kolla igenom de som vi fick här på=

A: =Ja!

B: på träfflistan först. E:hm (.) kan skriva ut den här. Så k-

Eftersom bibliotekarien strävar efter att upprätthålla processdiskursen kolliderar diskurserna när användarens utsaga tvingar bibliotekarien att inta institutionspositionen i institutionsdiskursen. Kollisionen mellan processdiskursen och institutionsdiskursen förklarar att dialogen vid de tillfällena då diskurserna kolliderar med varandra kantas av tvekan och osäkerhet. När bibliotekarie och användare inte är överens om vilken diskurs som används uppstår lätt missförstånd och de verkar prata förbi varandra.

Efter att vi nu redogjort för hur vi gick tillväga med analyserandet av vårt material och hur vi resonerade kring de insikter vi fann, kommer vi nu att presentera de fyra diskurserna mer noggrant och utförligt och belysa resultaten med exempel från referenssamtal vi analyserat.

### 5.2.2 Referenssamtalsdiskursen

Efter en tids närläsning och analyserande av vårt material infinner sig en känsla av att alla samtal som utspelar sig i referenssituationen har flera saker gemensamt. Vi börjar skönja en överordnad diskurs, referenssamtalsdiskursen, inom vilken de tre underordnade diskurserna (institutionsdiskursen, processdiskursen och den pedagogiska diskursen) avlöser varandra. I referenssamtalsdiskursen uttalar sig användarna mycket mindre än bibliotekarierna. Mestadels säger bara användaren "m", "ja" och andra återkopplande ljud:

B: Och sen ser du vilken hyllplats det är. Men här ser du ju status att den, den ena är krävd, skulle varit åter den.(1) 11:e november 2002.

A: M, ja.

B: Det är nån som inte har lämnat den.

A: M.

B: Sen är det en som står på reservationshyllan, det vill säga någon har beställt den och ska hämta den.

A: M.

B: Och sen är det den som är utlånad till den 18:e mars.

A: Ja.

Situationen är sällan så interaktiv att användaren kan sägas vara en aktiv part i en dialog. Oftast pratar bibliotekarien bara på, i vissa fall som om hon hade ansvaret för att undvika tystnader i referenssamtalet och vi får nästan intrycket av att hon skulle ha klarat sig lika bra utan användaren. Användarens kunskaper efterfrågas inte och tillvaratas inte heller i någon nämnvärd utsträckning.

Användarna verkar vara för diversifierade för att passa in i bilden av användarna hos bibliotekarierna. Användarnas behov av stöd och hjälp, alltså behov av bemötande, verkar variera för mycket jämfört med vad för sorts handlingar som tillåts i referenssamtalsdiskursen, vilken är den diskurs som bibliotekarierna själva styrs av och

upprätthåller. Diskursen bestämmer vilka beteenden som är tillåtna för en bibliotekarie och vilken roll en bibliotekarie kan ha, vilket bekräftar de teoretiska uttalandena om givna positioner som subjekt kan inta (jämför diskussionen kring förhållandet mellan läkare och patient). Likaså kan detta ses som ett empiriskt uttryck för teorin kring frågan om vem som får tala. I likhet med vad vi redogjort för i teorikapitlet framträder tydliga riktlinjer för vem som får tala och vem som är kapabel att komma med seriösa uttalanden.

Bilden av bibliotekarien som framträder inom diskursen är den av en oerhört kunnig expert. I egenskap av expert har bibliotekarien lite utrymme att ställa frågor till användaren för att ingående ta reda på vad användarens problem verkligen gäller. Det är nästan som om en fråga innebär att bibliotekarien inte kan någonting. Snarare än att stimulera användarna med frågor kring deras problem för att mana till eftertanke eller få dem att komma fram till egna förklaringar, verkar bibliotekarien vilja servera dem färdiga lösningar. Det verkar finnas lite utrymme för bibliotekarierna att fråga vad användarna gjort och lite utrymme att låta deras beteenden ha egna benämningar. Ett uttalande från en användare att hon sökt något på "hemsidan" följs snart av ett uttalande om "katalogen" från bibliotekariens sida:

A: Det var tydligen utlånat, men nån (.) om man kunde sätta upp sig på kö

B: Mm.

A: (.) via

B: |Ja=|

A: =hemsidan=

B: =då är vår katalog här, Malin=

Detta kan dock, som tidigare diskuterats, ses som en anpassning av användarens behov gentemot systemet, för att tillfredsställelse av behoven överhuvudtaget ska vara möjliga. Dock ställer vi oss frågan om det verkligen är optimalt att användarens behov ska omformuleras för att passa biblioteksverktygen. Kunde inte dessa istället utformas så flexibelt att de kunde omformuleras efter användarnas behov?

I referenssamtalsdiskursen finns det sällan utrymme att lämna några lösa trådar i samtalet mellan bibliotekarie och användare. Ett stort ansvar vilar på bibliotekarien som i referenssamtalen står för i princip all aktivitet. Användaren positioneras som ett passivt objekt som bibliotekarien måste ledsaga genom informationssökningsprocessens alla stadier. Graden av hjälpsamhet och ambitionen att använda sina yrkesmässiga specialistkunskaper i så stor utsträckning som möjligt verkar göra bibliotekarien uppmärksam på användarens behov. Inte någonstans i vårt material återfinns situationer där tydliga inlägg och styrningar från användarens sida uppmuntras, tas fasta på eller frågas vidare efter av bibliotekarien. Vi får osökt bilden av att användaren ska stå för frågorna och bibliotekarien för svaren. Ett exempel på detta ses nedan, där bibliotekarien är upptagen med att söka efter svar i katalogen, trots att det är uppenbart att hon inte riktigt vet vad det är användaren är ute efter. Trots att bibliotekarien faktiskt frågar efter användarens åsikter följs dessa inte upp, utan besvaras med ett enkelt "A:, a:." och när användaren kommer med ett förslag på en sökfråga besvaras detta med 11 sekunders tystnad:



B: Vi kan söka i vår katalog på Henry Ford och se om vi får någon träff (4)  
(då får vi) 20 träffar.

A: M.

B: Titta här: (.) till exempel. (8) Här har du ju en bok om Henry Ford (.)  
alltså ett kapitel om honom.

A: Mm.

B: Är det någonting som är intressant tror du?

A: Nej, det ska inte vara om han i sig, utan=

B: =Nej, utan

A: utan det är ju snarare det här

B: ...om hans=

A: =med hans idé med det löpande bandet.

B: A:, a:.

A: Så att han kunde få ner bilkostnader och allting sånt typ.

B: A:, a: (2) vi kikar vidare här då.

(Knapper, 16s. tystnad)

B: Söker man på Henry Ford och produktion får man (.) ingen träff.

A: Fast bilindustri då?

B: M.

(Knapper, 4s. tystnad)

B: Nej (.) .hh men vi söker på, e:h.

(11s. tystnad)

Oavsett vilken diskurs som framträder innebär dessa i stort sett samma roller för bibliotekarie och användare. Som vi ser det är "underdiskurserna" bara olika sätt att anpassa den övergripande diskursen till olika situationer. Underdiskurserna innebär alla att användaren hålls passiv och bibliotekarien aktiv. Det är bibliotekarien som avgör när rätt material hittats, konkluderar vad som ska göras och i många fall till och med talar om vad som är bäst för användaren. Det ges också uttryck för att bibliotekarien anser att hon skulle kunna avgöra vad som är bäst för användaren och bibliotekarien anger när sökningen och samtalet är färdigt:

B: Ja. (1) Ja, gör så här! E:h jag ser att dom är utlånade alla, jag tittar efter  
här (.) ja. Du kan ju ta en koll (.) nere på Nfc.

A: Jag går bort och tittar på Nfc och sen så sa du på  
gaveln där borta?

B: Ja, precis. Ja, så p-på den ena sidan av den och sen så även på den andra=

A: =Ja!=

B: =kommer jag sen. Men annars så kan du komma tillbaka (och) reservera  
sen.

A: Ok, tack!

B: Var så god.

I många fall ger bibliotekarien långt mer service än vad som efterfrågas. Exempelvis förklaras katalogens funktion trots att användaren precis gjort det klart att hon inte bara vet hur katalogen fungerar, utan dessutom precis använt denna:

B: Mm (1) eh, du kan ju: (.) har du tittat i vår katalog tidigare?

A: Ja:, jag kollade precis där.

B: |Ja:, då ska vi se (.) det är bara att gå in här i vår katalog (1) så kan du ha kvar det här på valfria sökord, för då kan du söka både på (.) e:h, ord i titeln och författare. Det går liksom att söka på allting som du använder dig av för att söka.

Vid andra tillfällen ges användaren hjälp trots att den klargjort att den klarar sig själv framöver och i de fall där bibliotekarien inte kan tillfredsställa användarens behov helt framhålls gärna det hon *kan* stå till tjänst med.

### 5.2.3 Institutionsdiskursen

Institutionsdiskursen utmärks av säkerhet från bibliotekariens sida; här rör hon sig på hemmaplan och kan med institutionens tyngd bakom sig uttala sig med säkerhet i egenskap av auktoritet. Det som avhandlas inom institutionsdiskursen är ofta bibliotekets regler och rutiner, ett institutionellt regelverk. Bibliotekarien behöver inte ta ställning till något på ett personligt plan eftersom hon agerar som institutionens röst. Detta bidrar till att ge bibliotekarien en mer opersonlig hållning.

Institutionsdiskursen reproduceras när användaren frågar bibliotekarien om biblioteks-rutiner:

A: Men du ? (.) det är inte så att ni kan skicka böcker mella:ne:

B: Jo, det kan vi göra.

A: Det kan ni?

B: M (1) så, men då kostar det ju 10 kr, det är som att reservera en bok

A: |Jaha,

A: ja:: Hur lång tid tar det?

B: Eh (.) då beräknar vi (1) cirka 4 dagar.

A: Ok. Men (---)

B: |Mellan två och fyra dagar...

A: Ja:

B: Men det är när du får ett meddelande hem

A: Mm

B: Antingen till din e-post eller till din hemadress...

A: Mm, mm.

B: Så kan vi garantera att den står här nere.

A: |Ja:

Redan i samtalets början ger användaren uttryck för institutionsdiskursen när hon ber bibliotekarien om hjälp i egenskap av institutionens representant. Bibliotekarien använder processdiskursen för att göra användaren delaktig i sökprocessen. Användaren (som inte verkar ha lämnat institutionsdiskursen) återupptar sedan institutionsdiskursen genom att fråga bibliotekarien om bibliotekets rutiner.

Institutionsdiskursen får konsekvensen att användaren blir passiv när hon inte integreras i sökprocessen på samma vis som i processdiskursen. Bibliotekarien står som institutionell företrädare för sanningarna; bibliotekarien blir en obestridd auktoritet.

Ett annat exempel på institutionsdiskursen ges när användaren närmar sig bibliotekarien vid informationsdisken och söker en specifik tidskrift som hon vet ska finnas på bibliotekets magasin:

- B: Ja! Det är en tidskrift som vi har och den (.) finns ju nere i:: magasinet för vi har ju den från -79 och framåt (1) så att vi hämtar nästa gång (.) klockan 12.=
- A: =M!
- B: (---) Eh, ditt namn?
- A: X X
- B: Ja .hh då ställer vi den på baksidan av hyllan där i ditt namn.
- A: Jaha (1) ok.
- B: E:h, strax efter 12 då så du kan komma och hämta den själv. .hh När det gäller tidskrifter får man inte låna hem dem.
- A: M (.) men vad kostar det att kopiera?
- B: |Läsa-...
- B: Eh, två kronor per sida.
- A: M.
- B: M.
- B: Men du kan ju: (1) sitta och läsa här också.

I båda exemplen är det användaren som genom att fråga om bibliotekets regler och rutiner får bibliotekarien att tala genom institutionsdiskursen. Institutionsdiskursen står givetvis främst till bibliotekariens förfogande. Eftersom det här är bibliotekarien som tar rollen som representant för biblioteket innehar hon auktoriteten och den aktiva rollen i samtalet. I institutionsdiskursen är det typiskt att användaren får rollen som klient.

I exemplet nedan har samtalet en längre tid rört sig i processdiskursen där bibliotekarie och användare tillsammans sökt efter information. Bibliotekarien hittar en bok hon bedömer som intressant och presenterar den för användaren. I utdraget ser vi hur institutionspositionen intas genom att bibliotekarien använder sig av institutionspronomenet "vi" och det för diskursen typiska begreppet "magasin". Användarens position som klient är också tydlig:

- B: .hh Här har du ju eh f- (.) en bok som Henry Ford har skrivit själv (.) Framåt, affärsprinciper och framtidsperspektiv (.) den kom ju 1931.
- A: Ja (den tar vi väl)=
- B: =Där borde det stå lite om hans e:h
- A: Mm.
- B: modell då. När vi ändå hämtar boken så kan vi hämta upp den till dig så kan du ju kika på den och=
- A: =Jaha, den är också där nere?=  
B: =Ja, den är i magasinet.
- A: Jaja.
- B: Så att du (.) du behöver ju inte bestämma dig nu, utan du kan ju titta på den och sen.
- A: Ja.
- B: Eller du avgör...

A: (Eller kan jag ju låna den) (---).

B: Ja, ja

B: precis!

Följande utdrag visar ett sällsynt exempel på institutionsdiskursen där bibliotekarien inte använder sig av ”vi” som i institutionspositionen, utan istället säger ”jag”. Avsnittet ger ändå på flera sätt uttryck för typikaliteter inom diskursen: rena regler och rutiner avhandlas, bibliotekarien uttrycker faktiska påståenden som inte är förhandlingsbara och användaren behandlas och betar sig som en klient:

A: Är det (när den) återkommer?

B: Ja, det är då det är sista lånedagen. Men den här (.) sen är där (.) d-den är försenad faktiskt (---) (1) .hh attans! Men då kan man ju hoppas att den här, e:h (.) personen .h kommer snart.

A: Mm.=

B: =Det blir ju övertidsavgift (.) det blir det ju (.) så att (1) så ser det ut.

A: Ok.

B: Mm.

A: Kan man boka då (.) så att e:h.

B: Ja. Jag kan boka den (.) till dig. Vill du e:h ställa dig på kö nu så kan jag ordna det.

A: Behöver inte göra det. Kan kolla ifall den finns i Lund först.

B: Ja, det kan du göra (.) och jag menar sen kan du ju: titta till här och då kanske den har kommit tillbaka också (.) (innan).

A: (Vad sa du,) på andra sidan?

B: Ja! Eh, den hyllan här. Andra sidan där (.) och sen (.) ungefär kvart över så kan du (.) bara ta dina böcker.

A: Tack så mycket!

B: Varsågod!

A: Hej!

Frågorna som bibliotekarien ställer är inte öppna utan möjliggör vanligen bara svar av typen ”ja” eller ”nej”, vilket ytterligare understryker användarens position som klient och bibliotekariens roll som auktoritet. Bibliotekarien tillhandahåller en rad tjänster som användaren erbjuds utnyttja, men det finns mycket lite utrymme för användaren att påverka utgången. Det är biblioteket som institution som talar genom bibliotekarien och anger ramarna för vad som är möjligt att uppnå.

Av de tre diskurser som existerar inom referensamtalsdiskursen är institutionsdiskursen den dominerande diskursen. Även om den inte alltid, eller oftast, träder fram i förgrunden är den ändå tongivande för de båda andra diskurserna. I processdiskursen såväl som i den pedagogiska utgör institutionen biblioteket ramen för förståelsen; institutionsdiskursen producerar i samspel med process- och den pedagogiska diskursen de termer och begrepp som bibliotekarie och i viss mån användare kan använda sig av inom referensamtalsdiskursen. Processdiskursen och den pedagogiska diskursen samspelar med den mer tongivande institutionsdiskursen – de påverkar alla varandra.

### 5.2.4 Processdiskursen

I processdiskursen spelar användaren en mer aktiv roll än i de båda andra diskurserna, speciellt jämfört med institutionsdiskursen där användaren är mer av en passiv klient inför bibliotekarien som där "blir" biblioteket. Bibliotekarie och användare blir i idealformen av processdiskursen en enhet som tillsammans hjälps åt för att hitta informationen som användaren behöver. Denna mer interaktiva diskurs erbjuder användaren en mer aktiv och deltagande roll och bibliotekarien är generellt mer lyhörd:

B: (Löpande band, ehm.)

B: Vad är det för, ehm inriktning på det?

A: Det är historia, alltså (.) bilindustrin och så:=

B: |M.

B: =M.

A: Henry Fords, eh det löpande band då

B: M.

A: (då) nittonhundra::tjugo nånting.

B: Mm, mm (2) för att nu sökte jag bara i valfria sökord här på löpande band för att se om, vad vi fick fram.

I ett av samtalen rör sig dialogen en kortare period inom processdiskursen (som föregåtts av institutionsdiskurs). I det sista uttalandet från bibliotekarien återupptas institutionsdiskursen:

B: Var där någon till? (3)

A: Ne:j.

B: Nej (1) ska vi se om vi kan bläddra fram lite, där var ju (.) några till.

A: Där. (---)

B: Ja! Ja, där är den. Februari (.) ja, det är samma med den, den är också där nere, då tar vi den med (1) på magasinet.

Efter den korta passagen där bibliotekarien sökt information tillsammans med användaren avbryts processdiskursen när bibliotekarien anser sig ha hittat någonting intressant. Användaren tvekar eftersom hon fortfarande rör sig i processdiskursen och inte känner sig nöjd med den mer definitiva, slutgiltiga lösning som nyss erbjudits inom ramarna för institutionsdiskursen. Genom användarens försorg återupptas processdiskursen:

A: (Men, e:h) (.) (det var ju) ganska många (som heter bara) den ryska revolutionen.

B: Ja.

A: (Så jag vet inte riktigt, kan du söka på: (.) författaren) där istället?

B: Ja-a, det kan du göra. Ska vi se (4) (---) sådär. Då sätter (vi) den också (--). (7) Då ska vi se (.) vilken författare var det du hade?

A: Pipes.

B: Pipes.

A: Richard.

B: Då ska vi se (2) mm.

A: (---)

B: (Där är den, ja.) Då ska vi se (.) där. Den s-senaste utgåvan är utlånad, och sen är där en tidigare (2) (det är) den. Den är också utlånad. Och sen var där inga flera. Ne:j, .h alltså den är ute då, allihop, sen e:h, ja (.) tjugotredje, tjugofjärde.

Processdiskursen är den diskurs som erbjuder användaren mest makt och inflytande. Diskursen placerar användarens informationsbehov (jmf diskussionen utifrån Nordlie i kapitel 3.3.2) i fokus och i den här diskursen har användaren störst möjlighet att bli nästan lika delaktig i samtalet som bibliotekarien. Här finns det möjlighet att diskutera sig fram till lösningar och bibliotekarien står inte automatiskt för den enda möjliga sanningen. Processdiskursen kan alltså utnyttjas av användaren för att påverka utgången av referenssamtalet i mycket högre grad än vad både den pedagogiska diskursen och institutionsdiskursen medger.

I processdiskursen markeras användarens mer aktiva roll i informationssökningsprocessen genom att bibliotekarien tämligen genomgående använder sig av "vi" som i bibliotekarie och användare. Genom detta val av pronomen inkorporeras användaren i sökprocessen eller åtminstone skapas skenet av att så sker:

B: Ja! Då ska vi se. (10) Då ska vi se vad vi får. Nu har jag tagit eh, Sverker Oredsson och nazism och Lund.=

A: =Mm.=

B: Så ska vi se om vi får någon träff på det.

A: Mm.

B: Ja:, det kan va den va? Tror du det?

A: Mm, (det kan vara).

B: |Lunds universitet under andra världskriget?

A: Ja, det är nog den, ja.

B: Då ska vi se. (1) Jodå!

Ovanstående utdrag visar att processdiskursen inte automatiskt gör så att användaren blir en aktiv part i dialogen och sökprocessen. Här bidrar användaren nästan bara med återkopplande ljud som "m" och "ja", men diskursen vidmakthålls av bibliotekariens ambition att inkorporera användaren i processen och visas genom hennes val av pronomen. En liknande situation kan iakttas nedan:

B: Ja:, det får man nog. Då ska vi se här. Jag gör såhär att jag tar e:h projekt och så tar vi utvärdering eller så och så ser vi vad vi får på det. (3) Här har jag en: (.) 13 träffar. Ska vi se (.) här är en som heter utvärdering steg för steg, det verkar ju:=

A: =Mm.

B: inte så dumt, och den är rätt ny.

A: Ok.

B: (--) men nu är en utlånad (och en för gammal), det var ju lite synd. Jag vet inte hur (.) du (.) behöver du den nu eller?

A: Ja, det är nu i veckan så

B: |Ja:

B: Då får vi nog glömma den. (Får) se om här är nått (.) mer. Utvärdering steg för steg, en tidigare upplaga (.) hur är det med den? T! Den är också

utlånad. Den ska tillbaka (.) den 29:e, det är ju om, det är ju nästa vecka igen det.

A: Mm. (*dämpat, lite besviket*)

B: Kan vi mer hitta då? (Vad var det för en?) (Fido) lathund för självutvärderingar av projekt. (Här är) faktiskt en, en sak som finns inne men som vi inte har, men Bellevuegårdens bibliotek har den. Men den, den står på e:h integration mångfaldshyllan och jag vet liksom inte riktigt (2) om det kan vara någonting för dig. Det beror ju på ju.

A: M.

B: Den finns inne där i alla fall.

A: Ok.

B: (Jag ska ta och) skriva ut (.) den så länge.

I processdiskursen ställer bibliotekarien inte endast slutna frågor som i institutionsdiskursen, utan användaren behandlas mer som ett självständigt, tänkande subjekt som i större utsträckning än i institutionsdiskursen har något att bidra med.

### 5.2.5 Den pedagogiska diskursen

Den pedagogiska diskursen kommer till uttryck när bibliotekarien träder in i rollen som pedagog och vill lära användaren någonting, ofta ifråga om informationssökning och källkritik. Diskursen utmärks av att "man" är ett vanligt förekommande pronomen, vilket vi tolkar som att bibliotekarien vill framhäva det allmängiltiga och riktiga i det som sägs. Lärdomarna som erbjuds är inte någonting som bibliotekarien eller biblioteket "hittar på" utan verkar vilja presenteras som objektivt "sanna". "Man" understryker det allmängiltiga, att det inte bara är bibliotekarien som personligen tycker något, eller att det inte bara är bibliotekets hållning eller uppfattning.

Den pedagogiska diskursen i vårt material är inte lika vanligt förekommande som de båda andra underordnade diskurserna. Den framträder ofta insprängd i processdiskursen när bibliotekarien "pausar" i sökprocessen och förklarar det kloka i sökningsförfarandet:

B: Ja:. Då behöver man inte liksom skriva in allt, utan det räcker (.) om man skriver nåt ord i titeln och nåt (.) och nåt (.) nån författare, så då ska vi se.

.hh E:h, okej.

Här finns det en tydlig ambition att skapa informationskompetenta användare. Likheten med den pedagogiska diskurs som identifieras i artikeln *Speaking of Users* (Hedemark, Hedman, & Sundin, 2005) är slående. I de båda pedagogiska diskurserna kan vi iakttaga bibliotekariens vilja att göra användarna till självgående informationssökare som ska klara av så mycket som möjligt på egen hand.

Ett intressant exempel på hur den pedagogiska diskursen kan användas av bibliotekarien ges när användaren i processdiskursen blir mer aktiv, avfärdar bibliotekariens förslag och tar över kommandot över sökprocessen. Användarens "framfusighet" leder till tvekan från bibliotekariens sida och hon ger i utdragets sista mening uttryck för den pedagogiska diskursen:

A: Nej. Sök på e:h revolution och Ryssland istället (1) så blir det nog bättre. Det gjorde jag på datorerna innan.=

B: =Ja, ja, men då gör jag så. Jag trodde du (.) gjorde såhär (.) så ska vi se.  
 (4) Ja: (1) jag gör såhär att jag sorterar dem efter hur nya de är så att det nyaste kommer (---).  
 A: M.

En möjlig förklaring till skiftandet av diskurs är att när bibliotekarien förlorat sin auktoritet inom processdiskursen byter hon till den pedagogiska diskursen som ger henne tillbaka auktoriteten i och med rollen som lärare som erbjuds av diskursen.

I nedanstående två utdrag från ett längre referenssamtal framträder den pedagogiska diskursen tydligt. I två olika sammanhang, åtskilda av flera minuters samtal, nämner användaren "Internet" vilket i båda fallen får bibliotekarien att börja tala om vikten av källkritik. Den pedagogiska ambitionen är tydlig:

B: Inte den (5). Nej, det var dom vi fick (.) e:h träff på i vår katalog. Men om man då söker (.) fick ni fler träffar i Artikelsök?  
 A: Nej, det har vi inte (---) det var mycket (.) som (1) jag sökte själv sen på Internet på kvällen och då kom det upp så där jättemycket grejer.  
 B: Mm. (3) Det är viktigt att tänka på vad man använder (2) s- (.) att man tänker på källkritiken när man söker på Internet.  
 A: M.

B: Ne:j (1) det, det, det är inget jättestort arbete då eller?  
 A: Nej, det är tre sidor ungefär=  
 B: =Ja:  
 A: så det är inte så.  
 B: Men det är bra att f-få så mycket som möjligt, så kan man ju välja det man själv (2) tycker verkar intressant.  
 A: Nej, för jag hittade på Internet igår, det var (.) typ 40 sidor eller något sånt.  
 B: Mm. Var var det? Du hittade ju ganska mycket där då, va?  
 A: Nä, det var någon elev som hade: typ skrivit om allt han kunde hitta.  
 B: Ja (.) .h då ska du (1) i det här fallet tänka på:  
 A: Ja, fast han hade massor av såna käll-  
 B: | (---) (käll-)  
 B: Ja.  
 A: Så han hade skrivit fullständiga källförteckningar.  
 B: Ja, ok.  
 A: Så jag kunde leta upp dem jag vill.  
 B: Ja! E:hm (1) men det ska man ju inte, man ska ju inte använda någon annans (.) uppsats så att säga det får man ju inte göra.  
 A: NÄ:  
 B: Men de källorna kan man ju  
 A: INä, men man får ju lov å:: läsa från den och ta det jag tycker är bra.

I den pedagogiska diskursen intar bibliotekarien rollen som lärare eller pedagog. Denna roll kan få till följd att användaren intar en passiv position och ett förhållande som liknar den traditionella relationen mellan lärare och elev, där eleven passivt inhämtar undervisning från läraren, framträder:



B: som har utvärdering med också, utan då får man nog vi kan se om man kan hitta alltså mer projekt, om det kan ingå i någon, för utvärdering är ju en del i det hela.

A: lmm.

B: (Ska vi) söka bara på projekt, och då får man ju jättemånga träffar precis så som du (1) precis som du sa. Tar projekt som ämnesord (4) Jag tar projektarbete här, det fanns, ja det känns ju mer, det begränsar det lite. (Ska vi se om vi får något.) Jag gjorde likadant, jag sorterar dem efter hur nytt dom är så=

A: =mm=

B: =då ser man om här är något nytt som verkar bra. .hh Som är inne då som vi kan titta på nu.

Det faktum att användaren här blir passiv och inte verkar delaktig i samtalet bör inte nödvändigtvis skyllas på den pedagogiska diskursens effekter. Dock anser vi oss tydligt märka när användaren verkar intresserad av det bibliotekarien har att lära ut och när användaren istället genom korta, återkopplande ljud uppträder som om hon vill att "lektionen" ska vara slut för dagen.

## 6 Analys

För att en resultatredovisning ska bli verkligt meningsfull krävs en analys. I detta kapitel kommer vi att föra diskussioner kring våra resultat med hjälp av tidigare forskning samt återknyta till våra inledande frågeställningar. Våra första frågeställningar gällande vilka diskurser som kan identifieras i referenssamtalet och hur dessa relateras till varandra besvarade vi i förra kapitlet, även om viss diskussion kring resultaten kommer att föras även här. För att kunna besvara den tredje av våra frågeställningar, ”Vilka konsekvenser får de olika diskurserna för mötet mellan bibliotekarie och användare?”, analyserar vi först vilken bild av bibliotekarien som de fyra olika diskurserna medför, för att sedan studera vilken syn på användaren som framträder inom diskurserna. Vi inleder dock analysen med reflektioner över vårt arbete i stort, över vem som är den styrande parten i samtalet samt ett par jämförelser mellan vår studie och andra arbeten.

### 6.1 Inledande reflektioner

För att nå en fördjupad förståelse för de diskurser vi identifierat jämför vi våra resultat med de som Hedemark, Hedman och Sundin når fram till i deras artikel från 2005. Förutom en bättre förståelse för våra egna resultat kan dylika jämförelser tjäna som en validering av forskningsresultatet, dvs. om vi finner att de diskurser vi identifierat även kan sägas existera inom andra sammanhang stödjer det vårt resultat (Talja, 1999). Även paralleller med annan forskning görs i samma syfte.

Hedemark, Hedman och Sundins artikel (2005) om användardiskurser i folkbibliotekssammanhang (jmf kapitel 2.4, respektive 5) är en studie som är av stort intresse för oss med tanke på vår likartade inriktning. Liksom i vårt arbete kretsar deras undersökning kring att med diskursanalysen som verktyg studera aspekter av det svenska folkbiblioteksväsendet. Går det därför att finna beröringspunkter mellan deras resultat och våra? Visserligen har som sagt Hedemark, Hedman och Sundin ett annorlunda studieobjekt än vårt, men vi anser ändå att vissa likheter i resultaten förtjänar att lyftas fram. Folkbildningsdiskursen skulle kunna jämföras med den av oss identifierade referensamtalsdiskursen. På samma vis som folkbildningsdiskursen betraktar användaren som någon i behov av bildning och fostran innehåller referensamtalsdiskursen tydliga tendenser till förmynderi med sin bild av bibliotekarien som subjekt och användaren som ett passivt objekt. Vi kan också tänka oss att den informationsteknologiska och den pedagogiska diskursen återspeglas när bibliotekarien i process- och den pedagogiska diskursen söker information tillsammans med användaren och ofta strävar efter att lära ut informationssökningsstrategier och vikten av källkritik. Den fjärde diskursen Hedemark, Hedman och Sundin identifierar, ”information management”-diskursen, finner vi inte några tydliga tecken på i vår

undersökning. Möjligen beror detta på att det marknadsekonomiska förhållningssättet inte finns så djupt lagrat i den svenska folkbibliotekstraditionen eller på att det är enklare att ge användarna större inflytande över t.ex. förvärvsprocessen än när det gäller referenssituationen. Oavsett vilket menar vi att det finns tydliga och intressanta beröringspunkter mellan Hedemark, Hedman och Sundins studie och vår.

I linje med vårt diskurspsykologiska synsätt (se kapitel 2) menar vi att diskurser används av människor i social interaktion som konkreta verktyg för att framställa sig själva i så god dager som möjligt. Diskurser utgör retoriska redskap som används inom givna situationer, i vårt fall referenssamtalet, för att styra samtalet i önskvärd riktning.

I avsnittet om diskursiva kollisioner (se avsnitt 5.2.1) visar vi ett exempel på hur användarens utsaga framkallar ett byte av diskurs. Vi har tidigare hävdade att det mestadels är bibliotekarien som är den styrande i referenssamtalet och därmed den som överlag bestämmer vilken diskurs som kommer till uttryck. Frågan är dock om det är användaren som faktiskt tvingar bibliotekarien till detta byte av diskurs eller om bibliotekarien byter diskurs för att uppnå en känsla av säkerhet och trygghet? Bibliotekarien verkar i många situationer inte riktigt förstå användarens fråga. Som vi visat tillåter inte referenssamtalsdiskursen osäkerhet från bibliotekariens sida i någon högre utsträckning och vi tolkar det som att bibliotekarien istället för att fråga användaren efter vad hon menar positionerar sig utifrån institutionsdiskursen. På så sätt står hon inte längre ensam, utan framstår istället som en mer anonym företrädare för institutionen biblioteket. Ansvar för ett eventuellt misslyckande, eller missförstånd, kan därmed läggas på biblioteket som institution istället för på bibliotekarien som professionell. Ett annat möjligt synsätt är att bibliotekarien faktiskt inte är den styrande parten då det är användarens fråga som framkallar bytet av diskurs. Bibliotekarien väljer förvisso position, men hennes valmöjligheter är begränsade av den osäkerhet som användarens fråga skapat. De två valmöjligheterna blir sålunda att antingen fortsätta att positionera sig inom rådande diskurs och därmed riskera att verka osäker (dvs. oprofessionell enligt referenssamtalsdiskursens logik) eller byta diskurs och då erhålla känslan av säkerhet och professionalitet. Professionalitet är centralt i referenssamtalsdiskursen och som Solomon (1997) visar centralt även för informationssökningsprocessen i stort (jmf kapitel 3.3.2 respektive 6.2).

På samma sätt som bibliotekariens val begränsas av den osäkerhet som användarens frågor kan framkalla, begränsas användarens positioneringsmöjligheter av det faktum att det är bibliotekarien som uttalar sig mest och oftast först. Vi ser en likhet mellan det förhållande Tuominen (1997) benämner institution-klient och den relation mellan bibliotekarie och användare vi studerat. Bibliotekarien erbjuder en tjänst som användaren behöver. Därmed försätts användaren i en beordresituation, alltså ett underläge. Som vi tidigare förutspått har detta betydelse för vilken diskurs som blir förhärskande i referenssamtalet. Eftersom bibliotekarien är den auktoritära parten i referenssamtalet är det hon som anger tonen och vilken diskurs som ges uttryck. Användaren lämnas då egentligen bara valet att acceptera rådande diskurs och positionera sig inom den. Alternativet är att motsätta sig sättet samtalet förs på och vilka roller bibliotekarie och användare tilldelas enligt den aktuella diskursen.

Dervin och Dewdney (1986) påpekar, vilket sagts tidigare, att en stängd fråga är begränsande. Influerade av Börjessons (2003) diskussion kring diskursers begränsande

karaktär menar vi dock att alla former av uttalande är begränsande till sin karaktär i någon utsträckning då de alltid är del av någon diskurs. Oavsett hur ”neutralt” ett påstående eller en fråga är innebär ett besvarande av denna först ett val av att antingen hålla med, svara i linje med detta eller ställa sig emot. Vilket val som än görs anger diskursen ramarna för hur någon kan svara för att exempelvis hålla fast vid en angiven ton eller samtalsriktning.

Det är alltså svårt att helt tydligt kunna uttala sig om vem det är som är den avgörande parten i bytet av diskurs. På samma sätt är det svårt att göra en tydlig uppdelning mellan diskursernas konsekvenser för å ena sidan användare och å andra sidan bibliotekarier, men vissa specifika skillnader kan ändå identifieras.

## 6.2 Konsekvenser för bibliotekariens position och roll

Bibliotekarien är den mest drivande i referenssamtalet. Därmed har bibliotekarien stora möjligheter att välja olika positioner i detta. Det blir då intressant att resonera kring varför bibliotekarien väljer att positionera sig enligt någon av de tre underordnade diskurser vi funnit. Vi menar att en stor del av detta ligger i bibliotekariens behov av en känsla av säkerhet. Alla de tre diskurserna erbjuder bibliotekarien en känsla av säkerhet på något sätt: i institutionsdiskursen har bibliotekarien säkerheten det innebär att tala utifrån en större institution då det bibliotekarien säger inte är någonting hon personligen har bestämt eller kan påverka. I processdiskursen är det genom inkorporerandet av användaren i sökprocessen inte enbart bibliotekarien som kan anses vara ansvarig för resultatet av informationssökningen. Den pedagogiska diskursen erbjuder genom rollen som lärare eller pedagog bibliotekarien en auktoritetsposition som dessutom innebär att bibliotekarien ofta kan framstå som vänlig och serviceinriktad.

Anledningen till att känslan av säkerhet för bibliotekarien är så viktig menar vi är en följd av den övergripande referenssamtalsdiskursens krav på en professionell bibliotekarie, vilket i detta fall tycks innebära en kunnig och framförallt säker person. Här finner vi ytterliggare exempel på Solomons (1997) observation att kravet på att bibliotekarien upprättar ett professionellt förhållande med användaren är en central aspekt i denna typ av informationssökningsprocess. Diskursen erbjuder i denna skepnad en bibliotekarieroll där felsteg eller osäkerhet inte gärna medges.

En bidragande orsak till att professionalitet blivit så starkt förknippat med säkerhet, tror vi kan vara att även tidigare forskning, från Greens (1876) tidiga uttalanden till dagens arbeten, hävdar att en bibliotekaries viktigaste uppgifter är att stå den mer eller mindre hjälplösa användaren till tjänst. Vi tror att detta reproducerar tanken på en säker och i vissa fall nästan tankeläsande bibliotekarie. Vi tror även att referenssamtalsdiskursen färgats av den genomslagskraft och popularitet som det användarcentrerade synsättet har haft. I detta synsätt, som Tuominen lyfter fram (jmf kapitel 2.4), får bibliotekarien rollen av den diagnostiserande experten, vilket även det ger lite rum för osäkerhet.

Även här kan vi dock skönja gradskillnader av kravet på professionalitet i de olika diskurserna. Institutionsdiskursen ger inte bara användaren snäva ramar att röra sig inom, utan även bibliotekariens uppträdande är här starkt bundet av institutionens utformning. Kravet här är att bibliotekarien ska lämna korrekt information för att hjälpa användarens förståelse av och anpassning till institutionen. Processdiskursen är den

enda diskurs där visst ansvar för informationssökningen ges till användaren. Detta öppnar förvisso inte möjligheter för bibliotekarien att positionera sig som osäker och okunnig, men innebär en något mindre aktiv roll bakom vilken eventuella osäkerheter lättare kan döljas. Den pedagogiska diskursen kräver även denna en professionell bibliotekarieroll, men fokus ligger här i större utsträckning på service och omhändertagande av den osäkra användaren i syfte att göra denna självgående. Eventuell osäkerhet från bibliotekarien skulle i detta fall frånta henne sin status och trovärdighet som läromästare.

Varför ställer då referenssamtalsdiskursen sådana krav på bibliotekariens professionella framtoning? En förklaring skulle kunna vara att det råder en osäkerhet kring vad som innefattas av bibliotekariens expertis (jmf Solomon, 1997). Eftersom det i referenssamtalets samtalsdomän, eller diskurs, inte finns en klar uppfattning om hur bibliotekariens professionella expertis ser ut menar vi att detta får följderna att bibliotekarien tvingas sträva mer efter att rättfärdiga sin roll som informationsförmedlare än om det som inrymdes i hennes expertis stod klarare för både användaren och henne själv. Bibliotekarien känner sig i avsaknad av en tydlig professionell expertis tvungen att nästan ständigt framstå som säker och kunnig inför användaren; ett överkompenserande kan bli resultatet av den otydliga bilden av vad bibliotekarien kan. För tydlighetens skull vill vi framlägga att vi självfallet inte menar att bibliotekarier saknar en professionell expertis, men att det verkar råda en osäkerhet om vad denna expertis består i. I vårt material finner vi även exempel på detta överkompenserande, eller överarbetande, vid tillfällena då bibliotekarien, trots användarens försäkran om att hon klarar sig själv eller är nöjd, fortsätter att framhäva all service som biblioteket kan ge.

Vidare tycker vi oss se ett mönster vad gäller den inställning som funnits till användare, bibliotekarier och referensservice historiskt. Som vi visat i vår genomgång av forskningsläget framställs användare under hela 1900-talet, från Greens tidiga uttalande fram till dagens utbredda användarcentrerade perspektiv, som hjälplösa i biblioteket utan bibliotekariers hjälp. Detta tror vi bidrar till att ställa krav på bibliotekarier att vara säkra på sin sak i alla situationer som en motvikt till den osäkerhet bibliotekarier tenderar att tillskriva användarna.

Nordlie (2000) finner att antalet frågor bibliotekarien ställer, eller sättet på vilka dessa ställs, inte spelar någon roll för referenssamtalets utfall. Vi har redan påpekat att vi inte helt delar denna uppfattning bl.a. på grund av att annan forskning visar på motsatsen. Här vill vi också göra tillägget att fokus inte bör läggas på typ eller frekvens av frågor om en djupare förståelse för referenssamtalet ska uppnås, utan på de diskursiva processerna. Detta har givetvis betydelse för de rekommendationer man kan ge om hur referenssamtalet bör hanteras. Tidigare förespråkade vi i viss mån användandet av öppna frågor som ett sätt att skapa förutsättningar för ett spänningsfritt samtal, men vi får här alltså göra tillägget att denna rekommendation endast är giltig så länge referenssamtalsdiskursen ser ut som den gör för tillfället. För bibliotekarien innebär det diskurscentrerade förhållningssättet till referenssamtal, något förenklat, att fokus bör flyttas från *vad* hon säger till *i vilket sammanhang* hon säger det. Detta ser vi i sin tur som ytterligare en dimension av Marie L. Radfords diskussion kring *hur* bibliotekarien uttrycker sig. Resonemangen är i mångt och mycket lika, men våra slutsatser om bibliotekariens roll i referenssamtalet grundas på vårt diskursanalytiska perspektiv.

### 6.3 Konsekvenser för användarens position och roll

Genomgående för referenssamtalsdiskursen och dess underordnade diskurser är att användaren positioneras som den mer passiva parten. Graden av passivitet varierar. Skalan sträcker sig från institutionsdiskursens nästan totalt passiva roll som klient till processdiskursens mer deltagande, men fortfarande icke-auktoritära, position. Institutionsdiskursen erbjuder varken valmöjligheter för användaren eller utrymme för frågor och åsikter om tjänsterna som erbjuds. I processdiskursen erbjuds användaren möjlighet att, på bibliotekariens premisser, bli en del av informationssökningsprocessen. Den pedagogiska diskursens utformning ger användaren den kanske tydligaste positionen som objekt, men här finns, till skillnad från i institutionsdiskursen, även utrymme för användaren att i viss mån ta aktiv del i samtalet. Det finns här möjlighet för användaren att be om mer förklaring och ställa frågor kring det bibliotekarien lär ut. Trots allt står användarens informationsbehov i alla fall till synes i centrum.

Den passivitet som användaren av olika anledningar uppvisar i referenssamtalsdiskursen i stort ser vi som en potentiell delförklaring till varför referenssamtalet är så problemfyllt. En användare som positioneras som ett passivt objekt uppmuntras inte att delta i processen på något fullvärdigt sätt och därför finns risken att användarens informationsbehov får stå tillbaka. I linje med vår teoretiska grundsyn, socialkonstruktivismen, menar vi att det krävs möjligheter för god kommunikation där användaren vågar ta en aktiv roll för att den gemensamma bilden av användarens informationsbehov ska kunna skapas på dennes premisser i största möjliga utsträckning. Vi anser att en passiv roll kan lägga grunden för en osäkerhet hos användaren, som inte bara gör denna mindre benägen att formulera sitt informationsbehov utförligt, utan också skapar en känsla av vantrivsel. Osäkerheten kan säkert bidra till att informationsbehovet uttrycks på ett sätt användaren förväntar sig att bibliotekarien kan besvara och tillika på ett sätt som användaren uppfattar som acceptabelt. Vi tror inte att en osäker situation bidrar till att användaren fritt vågar ställa sin fråga om användaren ser denna som avvikande eller udda.

Dock ser vi att den position som objekt vilken användaren erbjuds i större eller mindre utsträckning i alla referenssamtalsdiskurserna också innebär en viss trygghet även för användaren. Användarens passivitet är förvisso något begränsande, men innebär samtidigt att användaren kan upplevas som fri från ansvar för samtalets utgång. Detta skulle kunna förklara varför användaren ibland agerar på ett sätt som reproducerar referenssamtalsdiskursen och särskilt institutionsdiskursen. I institutionsdiskursen är det typiskt att användaren får rollen som klient. I viss mån kan denna situation liknas med den vid ett läkarbesök: patienten uppsöker läkaren med ett ganska specifikt problem (som hon vet att läkaren kan hjälpa henne med) och läkaren diagnosticerar i egenskap av medicinsk auktoritet åkomman och beskriver sedan en lösning utefter sina kunskaper och de resurser som sjukhuset har till förfogande. I likhet med situationen mellan lärare och elev som Solomon (1997) behandlar erbjuds personerna i sådana formella samtalspositioner ett begränsat antal möjligheter till uttryck. Ersätts patienten med användaren, läkaren med bibliotekarien och sjukhuset med biblioteket har på många plan förutsättningarna för institutionsdiskursen skapats: användaren har ett oftast ganska specifikt problem som hon vill ha hjälp med, inte sällan någonting som rör rena biblioteksrutiner och bibliotekarien träder in i rollen som företrädare för biblioteket som institution. Ett institution-klient förhållande råder där det är bibliotekarien som är den aktiva och styrande, den som anger premisserna och bestämmer vad som är sant och

falsk, möjligt och omöjligt. Användaren blir därmed den passiva parten och bjuds inte in i samtalet på det sätt som t.ex. Nordlie (2000) understryker är viktigt för att uppnå ett gott resultat i referenssamtalet.

Vi menar att en passiv roll torde innebära en distanserad position, utifrån vilken vi tror att människor över lag tenderar att ställa sig mer kritisk och avvisande än om de såg sig själva som delaktiga i det som äger rum. Även detta ser vi alltså som en bidragande orsak till spänningar i referenssamtalet.

## 6.4 Konsekvenser för referenssamtalets förlopp och utgång

Referenssamtalsdiskursen erbjuder alltså framför allt användaren en position som objekt och bibliotekarien en sådan som subjekt. Dessa positioner innebär ett ojämlikt förhållande vilket banar väg för ett samtal kantat av potentiella fallgropar och hinder.

Marie L. Radford (1996, 1999) menar, som vi tidigare berört, att det mest avgörande för användarens bild av referenssamtalet inte är *vad* som sägs utan *hur* det sägs. Det är alltså inte den sakliga informationen som tycks spela störst roll för uppfattningen om referenssamtalet, utan de avsiktliga eller oavsiktliga signaler om förhållandet mellan användare och bibliotekarie som förmedlas. Vi delar denna uppfattning, men menar vilket vi tidigare framhållit att sättet på vilket dessa signaler uppfattas formas av sammanhanget de figurerar i, alltså av diskurserna. Även om vi tror att det avgörande för tolkningen av signalerna är det diskursiva ramverket ser vi med utgångspunkt i Radfords resultat anledning att tro att den relationella information som förmedlas under kommunikationsprocessen påverkar uppfattningen av referenssamtalet. I vår diskursanalytiska anda ser vi inte denna relationella aspekt som den ytterst avgörande faktorn för samtalet, men den hade varit intressant att inkludera studier av den i någon diskursanalytisk undersökning.

Insikten om diskursernas påverkan för samspelet mellan bibliotekarie och användare leder till att sådan utbildning inom interpersonell kommunikation som Saxton och Richardsson (2002) förespråkar, behöver ur en diskursanalytisk synvinkel kompletteras med en medvetenhet om de diskursiva mekanismerna som bestämmer hur det som sker tolkas. Har du t.ex. fått lära dig att ställa öppna frågor är rätt metod kommer du att fortsätta att göra detta även om diskurserna förändras i en riktning som gör att öppna frågor kanske inte är det bästa förfarandet. Har du däremot en reflexiv förståelse för de diskursiva nivåerna av referenssamtalet är du bättre rustad att både granska dig själv och att vara mer flexibel. Det vi tidigare sagt om de öppna frågornas användbarhet i referenssamtalet kan i framtiden behöva revideras om referenssamtalsdiskursen ändras. I det material vi studerat finner vi dock att diskursens ojämlika positionerande av användaren i förhållande till bibliotekarien innebär att användandet av öppna frågor är ett lämpligt förfarande för att försöka skapa förutsättningar för en god kommunikation. Vad gäller Dervin och Dewdney's (1986) rekommendationer angående neutrala frågor ser vi förvisso dessa som intressanta, men föredrar att lyfta fram deras egna inlägg om vikten av att vara flexibel och anpassa sitt förhållningssätt till den aktuella situationen.

Att osäkerhet och informationssökning tenderar att gå hand i hand har tidigare lyfts fram av bl.a. Tuominen (1997) när han diskuterar Kuhlthaus arbete (1993) vilket i stort sett fokuserar på detta fenomen. Tuominen lyfter fram att hos Kuhlthau blir osäkerhet

ett integrerat element under informationssökningsprocessen som kan leda bort uppmärksamheten från mindre användarvänliga system eller dålig service från bibliotekariens sida. Vi har tidigare gjort invändningen att inte bara användaren utan även bibliotekarien kan känna osäkerhet inför informationssökningsprocessen och vill nu tillägga att det är diskurserna i sig som skapar osäkerhet hos både användare och bibliotekarie. Såväl informationssökningsprocessen som svårhanterliga biblioteks-system kan givetvis bidra till osäkerhet och påverka referenssituationen, men vi vill här lyfta fram diskursernas roll i sammanhanget då detta inte belysts i tidigare studier.

De olika faser vi identifierat och sedan även funnit motsvarigheter till hos Nordlie (2000), menar vi är uttryck för hur diskurserna avlöser varandra. De olika faserna motsvarar inte alltid en given diskurs, men ett byte av fas genererar så gott som alltid även ett byte av diskurs. Varierande situationer kräver varierande angreppssätt för att upprätthålla de olika positionerna bibliotekarie och användare tillåts ha inom referenssamtalsdiskursen. Att de olika underdiskurserna används för att på olika sätt få in användaren i ”fällan” (den övergripande referenssamtalsdiskursen) betraktar vi, på diskurspsykologiskt vis, som ett intressant exempel på hur människor aktivt och kreativt använder diskurser som resurser i konkret interaktion.

I ljust av Solomons studie (1997) kan vi till skillnad från honom hävda att vi funnit en specialiserad terminologi, vilken han menar är ett viktigt särdrag som skiljer vardagligt språk från speciella samtalskontexter. Exempelvis visar vi hur bibliotekarien snabbt ersätter användandet av begrepp som ”bibliotekets hemsida” med ”katalog”. Förekomsten av en specialiserad terminologi menar vi, i linje med Solomon, tyder på att samtalet utspelar sig efter andra premisser än vardagliga samtal.



## 7 Diskussion

Syftet med uppsatsen är att belysa den diskursiva interaktionen mellan bibliotekarie och användare i referenssamtalets språkliga praktik, vilket vi tycker oss ha gjort. Arbetet har varit mycket intressant och stimulerande och vi tycker oss i efterhand ha en bättre uppfattning av både vad diskurser är och hur de figurerar och fungerar i referenssituationen. Vår förhoppning om att kunna öka förståelsen för vad som sker i referenssamtalet och därmed bidra till att skapa möjligheter till att reflektera över problematiken kring relationen mellan folkbibliotek och användare anser vi också ha infriats.

### 7.1 Reflektion över uppsatsens problemformulering

Den problembild som initierade vår studie är det faktum att referenssamtalet ofta är fyllt av olika typer av ”problem”. För att ha en möjlighet att råda bot på detta, då det i förlängningen leder till sämre biblioteksservice och en minskad möjlighet att uppfylla folkbibliotekens mål om att vara till för alla, anser vi att en ökad förståelse för processerna i referenssamtalet är nödvändig. För att uppnå detta krävs studier av referenssamtalets centrala aspekt, kommunikationen mellan bibliotekarie och användare. Vi har i vår studie belyst kommunikationen ur ett för referenssamtalsforskningen nytt perspektiv, det diskursanalytiska, och kan därmed bidra med en ökad insikt om både referenssamtalet i stort och specifika problemsituationer i detta. Förutom tidigare nämnda råd om förhållningssätt till referenssamtalet, vilka borde kunna vara till nytta även på längre sikt, ser vi de kunskaper vi tillgodogjort oss som verktyg för att kunna förstå detaljer under pågående samtal. Den ökade förståelsen för referenssamtalets processer är alltså oberoende av de aktuella diskurserna, medan insikten om diskursernas karaktär och samspel kan användas för att förstå samtal i dagens bibliotek. Det centrala är dock att vår studie och våra resultat bygger på en ingående analys av referenssamtalets kommunikativa processer snarare än andra studier som främst inriktats på att värdera referenssamtalen utifrån andra grunder än de vår studie vilar på. Därmed ser vi goda möjligheter till att våra resultat kommer att visa sig hållbara och vi hoppas att framtida reflektioner över problematiken i referenssamtalet kommer att kunna ha nytta av vårt arbete.

En intressant observation som går att göra är att oavsett vilken metod som används, eller från vilket perspektiv referenssamtal studeras, blir rekommendationerna för tillvägagångssätt väldigt lika. I studie efter studie (jmf kapitel 3) går det att läsa att lyckade referenssamtal kräver ett öppet förhållningssätt, en vänlig ton och att bibliotekarier bjuder in användaren till att verkligen aktivt delta i interaktionen. Trots att råden på intet sätt är nya och trots att det i många studier är belagt att råden ofta fungerar, upphör inte problem i referenssamtal att existera. Möjliga förklaringar till

detta skulle kunna vara att råden helt enkelt inte är tillräckligt kända för att få genomslag eller att de trots tidigare studiers motsatta resultat inte har någon egentlig effekt. Vi tror dock att en anledning till att problemen i referenssamtalet kvarstår kan vara att en helhetsbild av de element som påverkar samtalen saknas. Kanske följer bibliotekarier de tidigare rekommendationerna alltför väl, kanske är de i sin strävan efter att uppnå bra resultat för ivriga att "göra rätt" (vilket skulle stämma väl överens med referenssamtalsdiskursens karaktär), att de ställer öppna frågor för ofta, att de är vänliga på fel tillfällen osv. Kanske kan det vara så att tidigare rekommendationer begränsar bibliotekarier i den mån att de ger ytterligare restriktioner för vad som är "gott" uppträdande och för hur en professionell bibliotekarie betar sig. Om så är fallet ser vi vår studie som en möjlig motvikt i det att den kan ge förklaringar till de diskursiva processer som verkar i referenssamtalet och därmed öka förståelsen för detta. I sin tur kan denna förståelse erbjuda både en känsla av säkerhet för bibliotekarien men också en större insikt i att en stor flexibilitet och lyhördhet behövs i samtalet, att inga förhållningssätt är fel utan att alla kan vara användbara fast i olika situationer.

## 7.2 Teori- och metodval

Det diskursanalytiska perspektivet tillåter oss att se aspekter av vårt material som annars skulle ha legat dolda för oss. Utan denna synvinkel är chansen stor att vi inte skulle kunna ha tillfört något nytt, utan kommit fram till att de rekommendationer som tidigare getts fortfarande kan sägas vara giltiga utan att kunna säga något om varför. Nu kan vi istället säga att exempelvis ett vänligt bemötande och ett öppet frågesätt är lämpliga förhållningssätt då referenssamtalsdiskursen positionerar bibliotekarie och användare i ett ojämnt förhållande där både användare och bibliotekarie löper stora risker att hamna i tillstånd av osäkerhet. Öppna frågor och en bekräftande attityd kan i detta sammanhang verka mildrande på den rådande ojämligheten och skapa möjligheter för ett mera behagligt möte.

Mycket av den forskning som utförts om referenssamtal framhåller att detta samtal handlar om mellanmänniska samtalsprocesser (jmf kapitel 3.3.1). Detta menar vi är ytterligare ett belägg för att diskursanalytiska metoder är synnerligen lämpliga när referenssamtalet studeras. Både teori och metod grundar sig på uppfattningen om språkets funktion som en social aktivitet.

Det är intressant och tankeväckande att fundera över hur mycket valet av teori och metod påverkar resultaten av undersökningen. I avsnitt 3.3.2 noterar vi hur stora likheterna mellan delar av vår inledande analys är i jämförelse med det Nordlie (2000) kommer fram till beträffande referenssamtalets olika faser. Nordlie konstaterar att tre olika faser i referenssamtalet kan identifieras: en kort inledningsfas där problemet presenteras och förtydligas, en katalogkonsultationsfas där bibliotekarien försöker anpassa användarens fråga efter hur bibliotekets samlingar är organiserade, samt en avslutande problemlösningsfas (Nordlie, 2000). Under förstadierna av vår analys (se avsnitt 5.1.2) identifierade vi motsvarande faser genom att indela referenssamtal i inlednings-, mitt- och avslutningsfaser. Vi kunde dock gå vidare i analysen av referenssamtalet och tack vare vår metod identifiera tre olika diskurser som avlöser varandra inom ramarna för den överordnade referenssamtalsdiskursen. Resultaten forskare som Nordlie kommit fram till belyser viktiga aspekter men vi menar ändå att vi

kunnat belysa andra frågor i vår studie tack vare de rika möjligheter som diskursanalysen erbjuder.

Vi finner även att vår diskursanalytiska inriktning, diskurspsykologin, varit oss till god hjälp. För det första menar vi att den emfas som sätts på just språkets funktion i teoririktningen i detta sammanhang har hjälpt oss att kunna förstå samtalens struktur och därmed fått en bättre inblick i referenssituationens karaktär.

De diskurser som identifierats i vår studie är verksamma i det faktiska mötet mellan bibliotekarie och användare till skillnad från användardiskurserna Hedemark, Hedman, och Sundin (2005) identifierar. I deras studie leder sättet bibliotekspersonal talar om användare på till framväxten av olika diskurser som ger uttryck för olika idéer om hur användarnas position i förhållande till biblioteket ser ut. I materialet vi analyserat pratar inte bibliotekarien *om* användaren, utan *med* henne, vilket givetvis får konsekvenser för den syn på användaren som uttrycks i referenssamtalet. Även här anser vi att vår diskursanalytiska inriktning ger oss möjlighet att belysa aspekter av referenssamtalet som tidigare legat dolda.

Att vår undersökning gjorts på avdelningen för Humaniora och Samhälle har självklart betydelse för vilken typ av frågor som ställts och därmed vilken typ av samtal som vi kunnat studera. Vår egen erfarenhet av arbete på bibliotek visar att det på avdelningen för samhällsfrågor ofta ställs frågor som kräver ett mera utförligt svar och en lite längre diskussion än på andra avdelningar. Avdelningen täcker många olika discipliner. Frågorna är inte sällan av tvärvetenskaplig och i vissa fall av något svårdefinierad karaktär. Detta tror vi har underlättat vår studie då vårt material varit omfattande och mångfacetterat och därmed gjort det enklare för oss att kunna identifiera de olika diskurserna. Ett mindre innehållsrikt och kanske mer enkelspårigt material hade troligen försvårat analysen.

Om undersökningen skulle ha fallit ut på samma sätt om den gjorts på en annan avdelning är svårt att säga. Eftersom vi anser oss ha identifierat en övergripande referenssamtalsdiskurs verkar det i vårt tycke inte helt otroligt att denna sträcker sig över de olika avdelningarna och därmed skulle gå att identifiera även på exempelvis en avdelning för teknik eller naturvetenskap. Möjligtvis ger frågor vilka berör endast en disciplin mindre utrymme för exempelvis den pedagogiska diskursen då exempelvis en fråga i stil med "jag behöver böcker om hundar" inte kräver så djupa sökningar (det räcker kanske med att visa hyllan för böcker om hundar) som en fråga om exempelvis böcker som behandlar språkets inverkan på kvinnors syn på religion (vilket det kan tänkas finnas böcker om på hyllorna för religion, språk, antropologi, könsrollsfrågor, för att nämna några). I det senare fallet måste bibliotekarien själv företa mer avancerade sökningar, vilket ger henne ett tillfälle att förklara sina tankegångar och undervisa användaren i informationssökning. Även om vår intuitiva känsla säger oss att diskurserna nog sträcker sig över flera av bibliotekets avdelningar tror vi att det finns en möjlighet att detta skulle ha varit svårare att identifiera på andra avdelningar.

På liknade sätt är vår studie begränsad av de användare som korsat studiens väg. Det material vi har säger ingenting om hur referenssamtalet förlöper när exempelvis en ung bibliotekarie möter en äldre, auktoritär, man eller en person med mycket knappa kunskaper i svenska. Dock menar vi att det inte är orimligt att tänka sig att ju mer

användarens egenskaper skiljer sig från bibliotekariens (exempelvis vad gäller ålder, språk, attityd), desto större är sannolikheten att missförstånd uppstår och att uppfattningen om positionerna i diskurserna skiljer sig åt. I linje med våra tankar kring osäkerhetens betydelse för val av position och diskurs tänker vi oss att bibliotekarien vid ett samtal kantat av många missförstånd kanske tenderar att än mer positionera sig i institutionsdiskursen då denna erbjuder mest trygghet. Å andra sidan kan vi också tänka oss att ett samtal med en person med exempelvis knappa kunskaper i svenska kräver mycket tydliga uttryck och förklaringar, vilket kan öppna upp möjligheten för bibliotekarien att positionera sig i den pedagogiska diskursen. Även de fall där bibliotekarien möter fler än en användare samtidigt blir svårt att uttala sig om med grund i vår studie. Även här kan vi endast försöka applicera våra tidigare tankar om diskurserna på ostuderade situationer.

Här finns det anledning att reflektera över våra urvalskriterier (jmf avsnitt 4.3). Sett rent praktiskt har de tjänat oss väl då det hade varit ett oändligt mycket större och svårare arbete att försöka gripa över en större eller mera diversifierad mängd material. Dock är det i mångt och mycket just våra urvalskriterier som gjort att det material vi studerat blivit något homogent. Exempelvis har samtal med fler än en användare uteslutits och likaså samtal som förts på engelska. I en eventuellt fortsatt studie hade det varit intressant att öppna upp urvalskriterierna för att på så sätt kunna uttala sig även om ovannämnda situationer.

Det är kanske just häri vår metods största svaghet ligger, att vi endast analyserat ett mindre antal referenssamtal från en avdelning på ett folkbibliotek. Eftersom den diskurspsykologiska metoden bygger på en ingående analys av undersökningsmaterialet har vi inom ramarna för detta arbete inte haft möjlighet att analysera fler än 10 referenssamtal. Även om vi, som vi tidigare diskuterat, kan argumentera för en analytisk generaliserbarhet vid sidan om en statistisk, hade onekligen vår studie kunnat ges mer djup och fler nyanser om vi haft möjligheten att studera ett större material. Det hade varit spännande att kunna inkludera fler avdelningar från fler biblioteket.

### 7.2.1 Validitet och reliabilitet

I kapitel 4.6 diskuterar vi reliabilitet och validitet inom diskursanalytisk forskning och presenterar tre kriterier som bör uppfyllas för att forskningsresultaten ska kunna betraktas som vederhäftiga: diskursen ska vara koherent och analysen ska vara pragmatisk samt transparent (jmf Winther Jörgensen & Phillips, 2000). Vi menar att vår studie uppfyller dessa tre krav.

Beträffande koherens anser vi inte att diskurserna vi identifierar innehåller några direkta motsägelser eller frapperande avvikelser. Vidare kan vår analys sägas vara pragmatisk eftersom den förmår förklara den underliggande frågeställning vår studie vilar på, dvs. varför referenssamtalet ofta framstår som problematiskt. Genom att visa hur de olika diskurserna medför direkta konsekvenser för både bibliotekariens och användarens agerande i referenssamtalet genererar vår analys tydliga svar på denna frågeställning. Slutligen har vi genomgående strävat efter att göra vår analys så transparent som möjligt genom att välja ut och presentera representativa exempel från vårt empiriska material i samband med våra analytiska påståenden. Det är därmed vår förhoppning att de logiska samband som knyter samman dessa påståenden med specifika textutdrag från det empiriska materialet framstår som tydliga.

### 7.3 Reflektion över den egna studiens betydelse

En reflektion över den egna studiens betydelse är nödvändig för att ytterligare öka studiens transparens och nedan följer några reflektioner över vårt arbete.

Vår socialkonstruktivistiska kunskapssyn ger insikten om att vi, liksom i alla forskningssammanhang, inte är frikopplade från den sociala kontext i vilken vi verkar. Om en övergripande biblioteksdiskurs finns, vilket diskuteras vidare nedan, borde denna sätta ramar även för bibliotekarieutbildningen, för B&I, och således även för oss. Vårt sätt att se på referenssamtalet skulle i mycket hög grad vara färgat av biblioteksdiskursen och vårt arbete skulle då antagligen både vara en spegling och en del av skapandet av denna.

Eftersom det tämligen genomgående är bibliotekarien som är den aktiva parten i referenssamtalet vi analyserat innebär detta att vi som läsare av de transkriberade samtalen med viss automatik lever oss in i dialogen utifrån bibliotekariens synvinkel. Då vi själva också är blivande bibliotekarier med viss erfarenhet av biblioteksarbete bidrar detta också till att vi i analysen antagligen sett sammanhangen med utgångspunkt i det bibliotekarien säger, snarare än i användarens utsagor.

### 7.4 Framtida forskning

I detta slutskede av uppsatsen kan det vara dags att lyfta blicken från det vi haft så tätt för ögonen under en längre tid och se på både våra resultat och referenssituationen ur ett lite vidare perspektiv. Analyserna av våra resultat har, som tidigare nämnts, både pekat mot att tidigare forskning belyst intressanta aspekter av referenssamtalet, men också lagt nya sidor av detta samtal i dager. Ett antal nya frågeställningar har väckts under arbetets gång. Till exempel skulle det, som ett tankeexperiment, vara intressant att se på den diskursiva interaktionen med Foucaults ögon. Vad innebär det för förhållandet mellan bibliotek och användare, för att inte säga samhället i stort, om diskursen bottnar i en enda allmängiltig kunskapsregim som inte lämnar något större utrymme för olika val av positioner i interaktionen? Det hade varit intressant att göra vår undersökning med en annan teoretisk utgångspunkt för att eventuellt nå fram till andra eller kompletterande slutsatser. Och vad mer går att säga om referenssamtalet om man i kontrast till Foucault, för att gå tillbaka till vår diskurspsykologiska inställning, fokuserar på användarnas val av positioner? Varför väljer en person att vara aktiv eller passiv? Vad är det som ligger till grund för dessa val? Detta är tankar och frågor vi inte haft möjlighet att gå så mycket närmare in på här, men ställt i förhållande till befintlig forskning så som Tuominen (1997) och Hedemark, Hedman och Sundin (2005), tycker vi oss kunna ana ett mönster. Inte någonstans inom vare sig biblioteks- och informationsvetenskapliga studier eller diskursanalytiska studier inom detta fält kan vi hitta en användarsyn som implicerar ett aktivt objekt eller ens en jämlike. Vi vill inte ta steget från dessa lösare observationer till att påstå att grunden till problemen i mötet mellan användare och bibliotek skulle ligga på ett så mycket bredare plan än det individuella eller situationsbaserade, men visst hade det varit intressant att undersöka detta. Kan det vara så att det finns ännu en övergripande diskurs, en sorts biblioteksdiskurs, av vilken referenssamtalsdiskursen med sina underliggande diskurser är en variant? Ställt i förhållande till bibliotekstraditionen med sin ”översittartradition” (jmf t.ex. Greens tidiga syn på användare som fullständigt tappade utan bibliotekarier i kapitel 3.1) förefaller detta inte

helt otänkbart och undersökandet av den eventuella förekomsten av en biblioteksdiskurs hade helt klart varit intressant att se på både ur både nationell och internationell synvinkel. Likaså hade det ur samma aspekt varit intressant att studera virtuell referenstjänst för att se på den diskursiva interaktionen i sådana situationer.

Hur ska bibliotekarien bete sig utifrån vad vi kommit fram till? Går det att påverka diskurserna, eller användningen av diskurserna? I alla de diskurser vi funnit är bibliotekarien (mer eller mindre) subjekt och har därmed en stor möjlighet att välja ramar för samtalet. Kanske kan det vara så att bibliotekarien genom att välja en mer nedtonad roll skulle kunna öppna upp ramarna för möjligt agerande från användarnas sida. Behöver kanske inte längre professionalitet vara förknippat med kontroll? Om behovet av kontroll kunde minskas tror vi att förutsättningarna för lyckade referenssamtal skulle öka betydligt. Hur detta skulle låta sig göras kräver dock en diskussion kring diskursers föränderlighet, vilket vi inte haft möjlighet att beröra här. I en annan studie där fokus inte ligger på att identifiera diskurser utan att studera dem, t.ex. en studie med utgångspunkt från våra resultat, skulle det dock varit intressant att diskutera denna aspekt.

En annan studie som varit intressant att genomföra vore att kombinera resultatet från vår uppsats med litteraturstudier så som Hedemark, Hedman och Sundin (2005), kanske med den kritiska diskursanalysen som verktyg. På så sätt hade intertextualitet kunnat studeras, vilket skulle kunna vara ett annat sätt att kunna säga något mer om varför diskurserna uppkommit och hur de alternativt skulle kunna se ut. Avslutningsvis kan vi tänka oss en mer sammanställande, diskursanalytisk undersökning av folkbiblioteks Sverige där större delar av den diskursanalytiska forskning som bedrivits inom B&I med inriktning på folkbiblioteken tas i beaktande. Med tanke på att vi i föregående avsnitt fann tydliga beröringspunkter mellan vår undersökning och Hedemark, Hedman och Sundins artikel (2005), skulle det vara intressant att även dra paralleller andra diskursanalytiska studier emellan.

## 8 Slutsatser

Med hjälp av en diskurspsykologisk metod har vi analyserat 10 referenssamtal inspelade vid informationsdisken på avdelningen Humaniora och samhälle vid Malmö stadsbibliotek. Vi har kommit fram till att det i referenssamtalet existerar ett antal diskurser. Den övergripande referenssamtalsdiskursen omfattar alla referenssamtal. Inom diskursen avlöser tre underordnade diskurser varandra: institutionsdiskursen, processdiskursen och den pedagogiska diskursen. Referenssamtalsdiskursen innebär att bibliotekarien får en subjektsposition och användaren en position som objekt. Vidare innehåller diskursen en bibliotekarieroll där professionalitet till stora delar innebär att ha kontroll över situationen. I institutionsdiskursen intar bibliotekarien rollen som företrädare för biblioteket som institution. Oftast avhandlas frågor som rör regler och rutiner. Bibliotekariens auktoritet är stark och användaren framstår som en passiv klient. I processdiskursen är bibliotekariens auktoritet av en annan karaktär och användaren ges möjlighet att om än inte styra så åtminstone påverka samtalet. Denna del av samtalet utspelar sig mestadels under informationssökningsprocessen. I den pedagogiska diskursen framträder bibliotekarien som en pedagog och får därför auktoritet i egenskap av lärare. Denna diskurs återfinns oftast insprängd i processdiskursen när bibliotekarien stannar upp i informationssökningsprocessen för att förklara det kloka i det som görs. De underliggande diskurserna menar vi är verktyg vilka används för att i olika typer av situationer kunna hålla fast vid de positioner som referenssamtalsdiskursen föreskriver.

Den övergripande orsaken till att diskurserna ser ut som de gör verkar vara bibliotekariens strävan efter auktoritet och säkerhet. De konkreta förslag på förhållningssätt i själva referenssituationen från vår studie blir i mångt och mycket samma som från tidigare: ställ öppna frågor, se användaren som en resurs, lyssna och var lyhörd för det användaren faktiskt säger samt betydelsen av reflexion från bibliotekariens sida. Det vi tillför är dock en förklaring till varför problemen uppkommer och en eventuell förankring av dessa problem i ett större sammanhang. Att ofullständiga intervjuer och brist på uppföljning präglar även virtuell referenstjänst tycker vi skulle kunna ses som en indikation på att referenssamtalsdiskursen verkligen är den överordnade och att dess konsekvenser slår igenom oavsett situation, oavsett vilken underdiskurs som kommer till uttryck. Även detta finner vi intressant, speciellt i ljuset av ovanstående funderingar kring en eventuell övergripande biblioteksdiskurs. En diskurs som i sådana fall sätter upp ramar för beteenden i långt fler sammanhang än vi studerat här och som skulle kunna förklara varför problemen i referenssamtalen tycks fortsätta utan gränser för vare sig tid eller rum.

En annan självsyn tror vi hade varit bra för bibliotekarier, eller med diskursanalytiska termer, en förändring av diskursen, de begrepp som länkas samman med just begreppet "bibliotekarie". I likhet med att vi insett att informationsmängden är för stor för att vara överskådlig tror vi att referensarbete och i förlängningen biblioteksservice hade gagnats

av en syn på användares informationsbehov som för diversifierade, skiftande och föränderliga för att kunna snabbt definieras. Istället för att, som många bibliotekarier verkar tänka sig, försöka identifiera användares informationsbehov och presentera färdiga svar vilka svarar mot dessa borde bibliotekarier satsa på att ge god handledning i informationssökning. Ett lämpligt förhållningssätt vore en syn på sig själv som en god hjälp i informationssökandet och en syn på användare som fullt förmögna att på ett aktivt sätt tillsammans med bibliotekarien kunna definiera sina informationsbehov. Eftersom informationsbehovet framträder i den sociala interaktionen mellan bibliotekarie och användare tror vi att ett sådant förhållningssätt kan skapa förutsättningar för ett mera jämlikt och tillfredställande möte mellan bibliotekarier och användare (jmf Sundin & Johannisson, 2005b).

Självklart menar vi inte att man ska sluta ta användarnas slutgiltiga formulering av deras informationsbehov i beaktande. Då skulle utveckling av bestånd och tjänster snabbt bli svåra att göra. Likaså kan det självklart finnas personer som har svårare än andra att göra bedömningar av sitt eget informationsbehov. Den mängd handledning som skulle ges varje användare och kanske även handledningen karaktär måste självklart anpassas efter varje individ. Även Dervin och Dewdney (1986) framhåller vikten av att modifiera sitt förhållningssätt om det behövs. Dock tror vi att mötena mellan bibliotekarie och användare skulle förlöpa bättre om bibliotekarierna såg sig själva som ett bollplank och en handledare istället som en person med krav på att vara säker, allvetande och ensamt ansvarig för både sökningar och samtals utgång.

Flera studier som gjorts observerar att användares frågor tenderar att omformuleras under referenssamtalets gång. Vi menar att det inte är svårt att tänka sig att användare gärna vill lämna den situation de befinner sig i – dvs. en där de upptäckt att de saknar kunskap och möjligen känner sig lite osäkra därför – och tenderar därför att sluta sig till formuleringar av informationsbehovet som verkar samstämmiga med det bibliotekarien säger. På så sätt skulle stadiet av ovisshet ersättas med ett stadium av både aktivt informationssökande istället för planlöst ovetande och en bekräftelse på att det man ville veta inte var något konstigt. Vi vill med detta inte försöka säga att vi tror att användaren har "egentliga" informationsbehov, vilka trycks undan av bibliotekariens inblandning. Vi ansluter oss fortfarande till Sundin och Johannissons (2005b) definition av informationsbehov och vill bara här framhäva att behoven säkert kunde ha uttryckts annorlunda om det varit en annan person som interagerat med användaren. Ett förhållningssätt från bibliotekariens sida gentemot användare vilket visar på att inga frågor eller informationsbehov kommer att dömas ut som "dumma" kan ersätta den känsla av trygghet det innebär att ha identifierat det man frågar efter som både något " normalt" och något som går att få svar på. Detta tror vi skulle innebära ytterligare möjligheter för ett avslappnat möte mellan användare och bibliotekarie.

Som vi skriver inledningsvis bottnar en stor del av vårt intresse för verksamheten vid folkbiblioteken i vår starka tro på bibliotekens roll som garanter för fri information på användarnas egna villkor. Om biblioteket ska vara till för alla krävs det att man utformar verksamheten så att den passar alla. Som tidigare påpekats har man störst möjlighet till individuell anpassning i referenssamtalet och alltså blir det viktigt att man ökar förståelsen för vad som kan göras för att skapa möjligheter för goda referensamtal. Vårt arbete har inte löst gåtan, men genom vårt belysande av den



diskursiva interaktionen mellan bibliotekarie och användare i referenssamtalets språkliga praktik har vi lagt en bit av pusslet.

## 9 Litteraturlista

Branstad, Truid & Wivestad, Aase (1997). *Veien til svaret? Forslag til tiltaksplan for forbedring av referansetjenesten i folkebibliotek*. Tønsberg: Tønsberg bibliotek.

Bibliotekslag (1996:1596)

Budd, John M. & Raber, Douglas (1996). Discourse Analysis: Method and Application in the Study of Information. *Information Processing & Management*, vol. 32:2, ss. 217-226.

Börjesson, Mats (2003). *Diskurser och konstruktioner: En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur.

Deleuze, Gilles (1990). *Foucault*. Stockholm/Stenhag: Symposion.

Dervin, Brenda & Dewdney, Patricia (1986). Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview. *Reference Quarterly*, vol. 25:4, Summer 86, ss. 506-513.

Edström, Göte. (1994). Att sitta i upplysningen: Undersökning om referensarbete. *Bibliotek i Samhälle*, nr 1, ss. 21-22.

Elkær Hansen, Lisbet, Haag Jespersen, Birgitte & Gade Svendsen, Lone. (1987). *Referencearbejdets kvalitet: En undersøgelse*. Köpenhamn: Danmarks biblioteksskole.

Fairclough, Norman (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.

Foucault, Michel (1972). *Vetandets arkeologi*. Staffanstorps: Cavefors.

Frohmann, Bernd (1992). Knowledge and Power in Library and Information Service: Toward a Discourse Analysis of the Cognitive Viewpoint. I: Pertti, Vakkari & Blaise Cronin (Red.) *Conceptions of Library and Information Science: Historical, Empirical and Theoretical Perspective*. London: Taylor Graham.

Green, Samuel S. (1876). Personal Relations Between Librarians and Readers. (Elektronisk) *Library Journal*, vol. 118:11, ss. S4-2 . Tillgänglig: ELIN@Lund < www.lub.lu.se > (2005-05-22).

Hacking, Ian (1999). *Social konstruktion av vad? Thales*: Stockholm.

Hedemark, Åse & Hedman, Jenny (2002). *Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter*. Borås, Magisteruppsats, 2002:61.

Hedemark, Åse, Hedman, Jenny & Sundin, Olof (2005). Speaking of users: On User Discourses in the Field of Public Libraries. (Elektronisk) *Information Research: an International Electronic Journal*, vol. 10:2. Tillgänglig: <<http://informationr.net/ir/10-2/paper218.html>> (2005-01-29).

Holmberg, Elsbeth (2005). Att det ska vara så svårt när man äntligen får en riktig fråga! Library Visit Study – försök på BIVIL efter kanadensisk modell. *Ikoner*, nr. 1, s 4-13.

Höglund, Anna-Lena (1997). "Äntligen en riktig fråga!": *Undersökning av referensverksamheten vid sex huvudbibliotek i Östergötland*. Linköping: Länsbibliotek Östergötland.

Höglund, Lars (1999). *Biblioteks- och informationsvetenskap som studie- och forskningsområde*. (Elektronisk) BHS, Tillgänglig: <<http://www.hb.se/bhs/personal/larshoglund/lh-ht00.doc>> (2004-02-23).

Høivik, Tord & Høivik, Helge (1995). *Hvordan reagerer salt med svovel? Brukernes vurderinger av referansetjenesten i norske folkebibliotek*. Tønsberg, 1995 Serie Rapport/Prosjektet "Biblioteket finner svaret", 2.

Janes, Joseph (2003). What is Reference for? (Elektronisk) *Reference Services Review*, vol. 31:1, ss. 22-25. Tillgänglig: ELIN@Lund < [www.lub.lu.se](http://www.lub.lu.se) > (2005-05-03).

Jansson, Britta-Lena (1996). "Det här var svårt": *Referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken*. Stockholm, Statens kulturråd (Rapport från statens kulturråd 1996:3).

Jensen, Mogens (2004). – Kan jag hjälpa till? Interaktionen system/användare i referensarbetet. *Tidskrift för dokumentation*, nr, 1, ss. 20-26.

Kuhlthau, Carol Collier (1993). *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood, N.J.: Ablex.

Nielsen, Kirsti (2004). The Library Visit Study: User Experiences at the Virtual Reference Desk. *Information Research: An International Electronic Journal*, vol. 9:2, s. 171. Tillgänglig: < <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>> (2005-06-20).

Nordlie, Ragnar (2000). Conversing with the Catalogue: How Reference Interview Can Inform Online Catalogue Searching. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, ss. 22-27.

Peräkylä, Anssi (1997). Reliability and Validity in Research Based on Tapes and Transcripts. I: David Silverman (Red.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage Publications.

- Radford, Marie L. (1996). Communication Theory Applied to the Reference Encounter: An Analysis of Critical Incidents. *The Library Quarterly*, vol. 66: 2, ss. 123-137.
- Radford, Marie L. (1999). *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Sahlin, Ingrid (1999). Diskursordning som sociologisk metod. I: Sjöberg (Red.) *Mer än kalla fakta: Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Salvesen, Gunhild & Ulvik, Synnöve (1994). *Finner biblioteket svaret? Utprøving av referansetjenestens kvalitet i norske folkebibliotek*. Tønsberg: 1994 Serie Rapport/Prosjektet "Biblioteket finner svaret", 1.
- Salvesen, Gunhild & Ulvik, Synnöve (1996). *Hvem sitter i skranken? Kartlegging av referansepersonale og referanseverker i norske folkebibliotek*. Tønsberg: 1996 Serie Rapport/Prosjektet "Biblioteket finner svaret", 3.
- Saxton, Matthew L. & Richardsson, John V. (2002). *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. San Diego, Calif.: Academic Press, Elsevier.
- Solomon, Paul (1997). Conversation in Information-Seeking Contexts: A Test of an Analytical Framework. *Library & Information Science Research*, vol. 19:3, ss. 217-248.
- Sundin, Olof & Johannisson, Jenny (2005a). Pragmatism, Neo-pragmatism and Sociocultural Theory: Communicative Participation as a Perspective in LIS. *Journal of Documentation*, vol. 61:1, ss. 23-43.
- Sundin, Olof & Johannisson, Jenny (2005b). The Instrumentality of Information Needs and Relevance. *Lecture Notes in Computer Science*, 3507.
- Svensk biblioteksforening, (2005). *Svensk biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*. (Elektronisk) Tillgänglig: <<http://biblioteksforeningen.org>> Specialgrupper/Referensarbete/Rekommendationer. (2005-04-28).
- Tuominen, Kimmo (1997). User-centered Discourse: An Analysis of the Subject Positions of the User and the Librarian. *Library Quarterly*, vol 67:4, ss. 350-371.
- Talja, Sanna (1999). Analyzing Qualitative Interview Data: The Discourse Analytic Method. *Library & Information Science Research*, vol. 21:4, ss. 459-477.
- Unescos folkbiblioteksmanifest 1994 (2000). Stockholm: Svenska Unescorådets skriftserie, 2/2000.
- Wetherell, Margaret & Potter, Jonathan (1992). *Mapping the Language of Racism: Discourse and the Legitimation of Exploitation*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.

*Bilaga 1*Undersökning av samtal mellan bibliotekarier och låntagare på Malmö stadsbibliotek

Idag pågår en undersökning av samtal mellan bibliotekarier och låntagare på Malmö stadsbibliotek. Samtalen kommer att spelas in och undersökningen kommer att ligga till grund för en magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid institutionen för kulturvetenskaper vid Lunds universitet (<http://www.kult.lu.se>).

Syftet med uppsatsen är att undersöka kommunikationen mellan bibliotekarier och låntagare. Studien kommer förhoppningsvis leda fram till en förbättrad biblioteksservice.

Din medverkan är självklart fullständigt **frivillig** och **anonym**.

*De uppgifter vi tar del av kommer att behandlas konfidentiellt. Ingen inspelning sker utan ditt medgivande.*

Har du frågor? Kontakta oss!

Fredrik Hanell                      fredrik.hanell.069@student.lu.se                      0704-00 71 29

Eva Kronfält                        eva.kronfalt.235@student.lu.se                        0704-35 79 97