

Hverdagsliv i arbejdsliv

Informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling i praksis

Af Camilla Moring

Abstrakt

Artiklen skitserer en tilgang til informationssøgning i arbejdslivet. Der tages udgangspunkt i at arbejde er andet og mere end individuel løsning af arbejdsopgaver. En arbejdsplads består ikke af individuelle opgave- og problemløser, men af mennesker som sammen, løbende udvikler og forhandler om en fælles arbejdspraksis – herunder også løsning af opgaver. Den eksisterende forskning i informationssøgning med fokus på arbejdsopgaver vurderes derfor i denne artikel at have et begrænset syn på informationssøgningens funktion i en arbejdssammenhæng. Der efterspørges derimod en tilgang til informationssøgning, som tager afsæt i en forståelse af arbejdspladsen som en praksis. En sådan tilgang skitseres og diskuteres efterfølgende ud fra begreberne praksisfællesskaber og informationspraksis. Sidstnævnte hentes fra studier af informationssøgning i hverdagslivet. Det konkluderes, at kombinationen af de to begreber bidrager til en forståelse af informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling i praksis. Herigennem etableres endvidere en praksisforståelse, der er anvendelig til at belyse informationssøgning i arbejdslivet.

Camilla Moring er lektor ved Institut for Biblioteksudvikling, Danmarks Biblioteksskole, København. cm@db.dk

1.0 Indledning

I nærværende artikel vil jeg skitsere en tilgang til informationssøgning i relation til arbejdslivet, hvor det at søge information anses som værende et væsentligt element i at etablere, udvikle og vedligeholde et tilhørsforhold til en given praksis. Det er en pointe, at artiklens titel er hverdagsliv i arbejdsliv, da jeg vil argumentere for, at teoridannelser inden for det, der på engelsk kaldes "everyday-life information seeking" (ELIS), med fordel kan anvendes til at forstå informationssøgning i en arbejdssammenhæng. Informationssøgning i arbejdslivet antages således at have ligheder med informationssøgning i hverdagslivet. Flere teoretikere indenfor feltet hverdagslivets informationssøgning har dog fundet det relevant at påpege, at der er forskel på arbejdsrelateret informationssøgning og så hverdagslivets informationssøgning. For eksempel skriver Savolainen: "...the concept of ELIS refers to the acquisition of various informational (both cognitive and expressive) elements which people employ to orient themselves in daily life or to solve problems not directly connected with the performance of occupational tasks" (Savolainen, 1995, s. 267). McKenzie (2003) peger på, at eksisterende modeller (f.eks. Leckie, Pettigrew & Sylvain, 1996; Kuhlthau, 2004) over informationssøgning har begrænset anvendelse indenfor studier af hverdagslivets informationssøgning. Hun har undersøgt, hvorledes kommende tvillingemødre søger information i relation til den særlige situation, det er at være gravid med tvillinger, og hendes resultater viser, at de måder, hvorpå disse kvinder søger

information, er meget varierede og på flere områder adskiller sig fra de eksisterende modeller over informationssøgning. Det skyldes for det første, at modellerne fokuserer på den aktive, målrettede informationssøgning og derigennem ignorerer den mindre målrettede eller helt tilfældige informationssøgning (jf. Erdelez, 1997). Det kan for eksempel være informationer, der blot tilflyder den, der søger information, og hvor der altså hverken er tale om et bevidst informationsbehov eller en aktiv handling rettet mod at finde en bestemt type information. Det får som konsekvens, at sådanne modeller efter hendes mening ikke kan anvendes ved studier af informationssøgning i hverdagslivet, da vi her ser en mangfoldighed i informationssøgningen, der udspringer af flere forskellige og ofte indbyrdes relaterede informationsbehov. For det andet peger hun på, at flere eksisterende modeller er udviklet på baggrund af studier af enten studerende eller professionelle: "While such models are useful for describing the kinds of systematic information searches that go on in academic or workplace environments, they tend to reflect analysis of one single focussed current need and therefore do not attempt a holistic consideration of the variety of information behaviours individuals describe in their everyday lives" (McKenzie, 2003, s. 20). Interessant er det i denne sammenhæng, at McKenzie mener, at informationssøgning i en arbejds kontekst er systematisk, og at det endvidere kan relateres til ét afgrænset og fokuseret informationsbehov hos den, der søger information. Samme observation, men fra en anden synsvinkel, kan man finde hos Byström og Hansen (2005), der mener, at informationssøgning i hverdagslivssituationer ikke er helt så målrettet og resultatorienteret som informationssøgning i forbindelse med løsning af arbejdsopgaver. Der ser således ud til at være etableret en distinktion mellem informationssøgning i hverdagsliv og arbejdsliv gående på graden af systematik i processen.

Jeg mener ikke, at man generelt kan gå ud fra, at informationssøgning i en arbejdssammenhæng er mere systematisk, og at informationsbehovene til enhver tid er fokuserede og afgrænsede. Denne opfattelse skal snarere tilskrives det perspektiv, der lægges på informationssøgning, dvs. hvordan man vælger at anskue informationssøgningens funktion i en arbejdssammenhæng. I det efterfølgende afsnit vil jeg derfor se nærmere på teorier om informationssøgning i relation til løsning af arbejdsopgaver for herigenem at vise, at en fokusering på arbejdsopgaver ikke

i sig selv er problematisk, men derimod at der ligger et problem i, at denne tilgang resulterer i en begrænset forståelse af informationssøgningens funktion i en arbejdssammenhæng. Som alternativ til denne opfattelse af informationssøgningens funktion, vil jeg med afsæt i ideen om praksisfællesskaber i stedet belyse, hvorledes informationssøgning kan ses som deltagelse og meningsforhandling i praksis. Jeg vil tage udgangspunkt i Etienne Wengers bog om praksisfællesskaber (1998, oversat til dansk i 2004), som er en videreudvikling af nogle af de ideer, han sammen med Jean Lave præsenterede i bogen *Situated learning* (Lave & Wenger, 1991). I den første bog præsenterer Lave og Wenger en forståelse af læring igennem deltagelse i social praksis. En sådan praksis kan f.eks. være arbejde, skole eller hverdagsliv. Wenger retter i sin efterfølgende bog fokus mod begreberne praksisfællesskab og identitet og anser, at de er tæt forbundne, idet social deltagelse ifølge Wenger ikke kun refererer til afgrænsede sammenhænge og bestemte aktiviteter sammen med bestemte mennesker, men til en mere omfattende proces, hvor vi er en del af sociale praksisfællesskaber, som vi skaber en identitet i forhold til. Med anvendelsen af denne tilgang vil jeg illustrere, at informationssøgning i en arbejdssammenhæng kan være lige så mangfoldig og præget af tilfældighed, som vi ser det i studier af hverdagslivets informationssøgning. Dette uddybes ved efterfølgende at introducere begrebet informationspraksis (McKenzie, 2003; Talja, Tuominen og Savolainen, 2005), som også er baseret på en social praksisforståelse, og diskutere det i forhold til begrebet praksisfællesskaber.

2.0 Informationssøgning ved løsning af arbejdsopgaver

Flere teorier og modeller fokuserer på begrebet arbejdsopgave i forbindelse med studier af informationssøgning og -genfindning (f.eks. Byström og Järvelin, 1995; Byström, 1997; Byström og Hansen, 2002; Byström og Hansen, 2005; Ingwersen, 1992, 2000; Leckie, Pettigrew og Sylvain, 1996; Vakkari, 1998). Således indleder Byström og Järvelin (1995) med at konstatere, at der i dag er almindelig enighed om, at en persons informationssøgning afhænger af vedkommendes arbejdsopgaver samt de problemer, der knytter sig til udførelsen af disse. Den ansatte forventes at skulle løse en række arbejdsopgaver og vil i den forbindelse kunne opleve, at der ikke altid er overensstemmelse mellem vedkommendes viden

om opgaven og så den viden, der er nødvendig for at løse opgaven. Heraf udspringer den ansattes informationsbehov som et resultat af den oplevede usikkerhed, der følger med en ufuldstændig viden om input, procedurer eller output ved en given arbejdsopgave (Vakkari 1998, s. 370). Både Byström og Järvelin (1995) og Ingwersen (2000) taler om ”perceived tasks”, dvs. individets subjektive opfattelse af opgavens karakter. Det betyder, at en given opgaves indhold og output vil blive fortolket forskelligt af de ansatte, og årsagen til dette er forskelligheder i de ansattes kognitive strukturer. Leckie, Pettigrew og Sylvain (1996, s. 181) går et skridt videre og knytter begrebet arbejdsopgave til den ”rolle”, som den ansatte skal udfylde: ”... the research shows that information seeking is highly related to the enactment of a particular role and its associated tasks”. Informationsbehov og informationssøgning afhænger ifølge dem derfor først af rollen og dernæst af de deraf afledte arbejdsopgaver. Forskningen omkring informationssøgning og arbejdsopgaver har særligt givet indblik i sammenhængen mellem informationssøgning og opgavens kompleksitet. I deres studie af en offentlig administration viser Byström og Järvelin (1995, s. 211), at når arbejdsopgavens kompleksitet øges, så bliver informationsbehovet også mere komplekst og uklart. Dette afspejles bl.a. igennem øget brug af forskellige informationsressourcer. Ved mindre komplekse arbejdsopgaver såsom rutineopgaver, synes løsningerne at ligge mere lige for, hvorfor informationsbehovet her viser sig at være mere klart og afgrænset. Dette studie viser altså, at ikke al informationssøgning i en arbejdssammenhæng foregår fokuseret og systematisk. Karakteren af informationsbehovet og selve informationssøgningen afhænger derimod af opgavens kompleksitet. På trods af dette må fokuseringen på arbejdsopgaver siges at begrænse forståelsen af informationssøgningens funktion, først og fremmest fordi den ansattes arbejdsliv reduceres til løsning af opgaver.

2.1 Begrænsninger ved begrebet arbejdsopgave

Begrebet arbejdsopgave har sine rødder i en kognitiv tilgang til informationssøgning og -genfindning. Talja, Tuominen og Savolainen (2005, s. 85) kalder denne tilgang for kognitiv konstruktivisme. De skriver at: ”... cognitive constructivism is a theoretical approach that is eminently suited for studying task-based information seeking”. Tilgangens fokusering på individet gør den derimod mindre velegnet til studier af sociale aspekter af informationssøgning, hvil-

ket for eksempel Byström og Hansen (2002, s. 248) også er opmærksomme på, idet de eksplicit peger på, at effekten af den sociale og kulturelle kontekst for informationssøgningen forbliver udforsket. Endvidere mener de, at begrebet arbejdsopgave ikke kan rumme alle relevante informationsaktiviteter, hvorved det antydes, at informationssøgning kan tjene andre funktioner i en arbejdssammenhæng.

At den individuelle opgaveløsning ikke kan anskues isoleret, men derimod altid bør ses som en del af en større social sammenhæng står centralt hos både Wenger (2004), og Brown og Duguid (2000). Dette bliver tydeligt, når man læser Wengers case om skadebehandlere i en stor amerikansk forsikringskoncern (2004, s. 30-56). Her udføres arbejdet individuelt, hvor hver skadebehandler arbejder selvstændigt med sagsbehandling, men da skadebehandlere sidder i store fælles kontormiljøer, har de en del kontakt til kollegaer i løbet af dagen. Wenger bemærker derfor, at eftersom skadebehandlernes job ved første øjekast kan beskrives som værende individuelt, er det let at overse, i hvilken grad det faktisk er praksisfællesskabet, der opretholder deres evne til at udføre arbejdet.

Tager vi afsæt i ovenstående, er problemet med at anvende begrebet arbejdsopgave ikke selve ideen om arbejdsopgaven som centralt analyseelement men derimod, at informationssøgningens funktion bindes til den individuelle opfattelse af og løsning af arbejdsopgaver. En arbejdsplads består ikke af individuelle opgave- og problemløsere – den består af mennesker, som løbende udvikler og forhandler om en fælles arbejdspraksis, og hvor disse menneskers engagement og deltagelse i denne fælles praksis rækker langt ud over selve opgaveløsningen. Wenger viser, at skadebehandlernes praksis afspejler deres bestræbelser på at skabe en kontekst, hvori de kan fortsætte deres arbejdsliv på en meningsfuld måde. Det indebærer blandt andet: ”at tjene penge, være voksen, blive god til skadebehandling, more sig, klare sig godt, have det godt, ikke være naiv, være behagelig, leve med kedsomhed, tænke på fremtiden, beholde sin stilling” (Wenger, 2004, s. 95). Uanset opgavens kompleksitet er det således ikke nok at fokusere på den individuelle opgaveløsning, da der foregår andet og mere på arbejdspladsen af betydning for arbejdets udførelse. Dette ”andet og mere” ligger i konteksten eller i praksis, som her vil være det foretrukne begreb. Skadebehandlere gør som

praksisfællesskab arbejdet muligt ved løbende at opfinde og vedligeholde metoder til at bringe de institutionelle krav i overensstemmelse med den aktuelle situation. De fungerer som hinandens ressourcer, udveksler information, giver situationer mening, deler nye tricks og nye begreber (ibid., s. 60-61). Skadebehandlerne udvikler således i fællesskab forståelser af arbejdet og måder at udføre det på, der kan få dem videre. Informationssøgningens funktion bliver i denne forståelse en anden. Det handler om informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling, og det er en funktion, der ikke er væsensforskellig fra den, vi ser i studier af hverdagslivets informationssøgning (hos f.eks. Mckenzie 2003; 2004). Således mener jeg, at McKenzies (2003) kritik af eksisterende modeller i stedet bør rettes mod modellernes manglende evne til at se arbejdspladsen som en praksis og dermed til at beskrive informationssøgningens funktion i relation til en sådan praksis. Som Talja, Tuominen og Savolainen udtrykker det (2005, s. 86): "...these models rarely viewed information needs, seeking and use as a part of or embedded in a social, cultural or organisational practice". Endelig peger også Davenport (2002, s. 210) på, at ideen om praksis og praksisfællesskaber er et brugbart perspektiv, der bør anvendes: "... to accommodate organizational (as distinct from individual) design, an issue that has not been addressed to any great extent in information science research".

I det følgende vil jeg derfor uddybe begrebet praksis og praksisfællesskab ved at fokusere på Wengers begreber om mening og meningsforhandling og herunder på hans begreber om deltagelse, deltagelsesidentitet og deltagelsesformer.

3.0 Informationssøgning som deltagelse og forhandling af mening i praksis

Praksisfællesskaber kan ifølge Wenger (2004, s. 286) ses som knudepunkter for udbredelse, fortolkning og anvendelse af information. Dette bekræftes af Sundin (2003) i hans afhandling om faginformati on og dennes symbolske funktioner i kommunikationen mellem medlemmerne i en social praksis. Han ser faginformati on som et sociokulturelt redskab, hvis betydning og relevans delvis skabes af fællesskabet omkring anvendelsen af denne faginformati on. Sundin ser således informationssøgning som en form for deltagelse i faglige fællesskaber, som han også

beskriver i betydningen praksisfællesskaber (ibid., s. 41ff.).

For Wenger udgør praksis den historiske og sociale kontekst, der giver det, vi gør, struktur og mening (Wenger, 2004, s. 61). I denne betydning skal praksis altid forstås som social praksis. Praksis inkluderer både det sagte og det usagte, det eksplicite og det implicite. Praksis består af de eksplicite, synlige handlinger og artefakter, såvel som de implicite. Således omfatter Wengers forståelse af praksis også de mere tavse sider af praksis, som de for eksempel er indeholdt i arbejdspladsens kultur – de grundlæggende antagelser, måder at gøre ting på, måder at forstå ting på, tavse konventioner. Vores fortløbende deltagelse i en praksis vil give os evnen til at fortolke og gøre brug af denne praksis' handlemønstre. Vi kender og kan gøre brug af stedets historie, og vi bliver selv en del af denne historie igennem vores personlige deltagelse.

3.1 Mening og meningsforhandling

Praksis er først og fremmest en proces igennem hvilken, vi erfarer verden og vores deltagelse i denne som meningsfuld. Wenger sætter fokus på mening og forhandling af mening i fællesskabet. Han tillægger forhandling af mening stor betydning af den simple grund, at det hele tiden foregår i praksisfællesskabet. Således er praksisfællesskaber meningsproducerende. Mening er ikke bare noget der opstår ud af ingenting, men det er heller ikke noget der eksisterer som noget på forhånd givet. Wenger siger: "Mening eksisterer hverken i os eller i verden, men i den dynamiske relation, som livet i verden udgør" (ibid., s. 68). Faktisk mener Wenger, at selve det at leve er en kontinuerlig proces af meningsforhandling. Herigennem oplever vi verden og vores engagement heri som meningsfuld. Vi skaber meninger og genforhandler løbende de meningshistorier, de er en del af – også selv om denne forhandling kan resultere i oplevelsen af meningsløshed! Meningsforhandling sker både, når fællesskabet står overfor nye situationer med nyt indhold, såvel som når man mødes i kendte situationer med velkendt indhold.

To processer er centrale i meningsforhandling. Den ene er *deltagelse*, og den anden er *tingsliggørelse*. Tingsliggørelse er den direkte oversættelse af ordet "reification" fra Wenger (1998). Denne oversættelse er dog ikke tilstrækkelig til at rumme den betydning, som Wenger lægger i ordet, hvorfor jeg her vælger

at anvende ordet reifikation. Wenger beskriver reifikation som en proces, hvorigennem vi giver form til vores erfaringer ved at producere objekter, der kan fikse disse erfaringer. Disse objekter er ikke nødvendigvis materialiseret i 'ting', men kan være sproglige begreber eller repræsentationer eller visuelle symboler. Begrebet baserer sig, ifølge Wenger, på det forhold, at vi projicerer vores meninger ud i verden og derefter betragter dem som eksisterende i verden, i deres egen ret og som var de 'virkelige'. Det er igennem reifikation, at begreber og symboler får deres eget liv i kraft af det meningsindhold, vi til lægger dem. Reifikationen skaber fokuspunkter, som meningsforhandlingen kan organisere sig omkring.

Begrebet *deltagelse* er fundamentalt i praksisfællesskabet og refererer til det at tage del samt etablere relationer til andre. Nøgleordet for deltagelse er ifølge Wenger: gensidig genkendelse. Derfor fastslår han også, at hverken en computer eller hjemmets guldfisk kan deltage i et fællesskab. Deltagelse afhænger af den gensidige genkendelse, som betyder, at vi ved forhandling af mening genkender noget af os selv i hinanden, som vi adresserer (Wenger, 2004, s. 70). Gensidigheden skal dog ikke forveksles med lighed mellem deltagere. I stedet er der tale om, at gensidighed dækker over, at vi igennem forhandling af mening påvirker hinandens forståelser. På den måde er mening også med til at konstituere fællesskabet og påvirke deltagerne, og således kan forhandling af mening ikke anses som en 'neutral' proces. Praksisfællesskaber påvirker, hvem vi er. Praksis medfører en forhandling af måder at være person på i den givne kontekst. Wenger betegner det deltagesidentitet (ibid., s. 71). Vi konstruerer hvem vi er gennem en stadig forhandling af mening mellem på den ene side vore egne deltagererfaringer og på den anden side egne og andres måder at se og opleve os på. Identiteten opstår og eksisterer altså i det konstante arbejde med forhandling af selvet, og denne forhandling kan være eksplicit såvel som implicit i sin relation til fællesskabet (ibid., s. 174). Af Wengers case om skadebehandlere fremgår det, at hverdagen og identiteten som skadebehandler rækker ud over arbejdstiden. De erfaringer, de som skadebehandlere gør sig, vil de bære med sig ind i andre og nye kontekster. Deltagelse omfatter hele vores person, herunder vores krop, bevidsthed, følelser og sociale relationer, og derfor er deltagelse ikke noget, man efter behov tænder og slukker for. Wenger taler om deltagerbaner og multipelt medlemskab. Således beskriver han

hvordan vi bevæger os ud og ind af forskellige praksisfællesskaber, samt at vi kan være mere eller mindre perifere/centrale medlemmer af disse fællesskaber. Wenger benævner dette deltagesformer. Som nævnt ovenfor rækker identiteten som skadebehandler udover arbejdstiden, og omvendt kan man sige, at de skadebehandlere, der er forældre, møder godt nok på arbejde uden deres børn, men de holder ikke op med at være forældre af den grund (ibid., s. 185). Således skal identitet ses som et neksus af multipelt medlemskab, hvor de enkelte deltagerbaner flettes ind i hinanden.

Samlet udgør de to processer deltagelse og reifikation to sider af samme sag. De udgør et par, og de danner en enhed i deres dualitet (ibid., s. 77). Wenger understreger samtidig, at der er tale om to selvstændige processer, der ikke på nogen måde kan erstatte hinanden. Derimod siger han, at netop ved forhandling af mening flettes de to processer ofte så tæt sammen, at man ikke umiddelbart kan adskille dem fra hinanden. Således kan mening synes at have sin egen eksistens, da det ofte er hensigtsmæssigt at opføre sig, som om meningerne ligger i selve handlingerne og artefakterne. Men den ligger i forhandlingen, og forhandlingen af meningen sker som sagt gennem en stadig vekselvirkning mellem deltagelse og reifikation.

3.2 Betydningen af Wengers begreber for informationsøgning

Wenger ser information som en del af den fortsatte meningsforhandlingsproces. Dette sker igennem kommunikation, og som Wenger andetsteds pointerer, kan meningsforhandling implicere sprog, men er ikke begrænset til det. Hvad enten vi taler, handler, tænker, løser problemer eller dagdrømmer, så forhandler vi mening (ibid., s. 67). Som nævnt før omfatter deltagelse og meningsforhandling os som hele personer, og vores deltagelse i verden er grundlæggende social, også selvom den ikke hele tiden er direkte og tydeligt forbundet til interaktionen med andre mennesker (ibid., s. 72). Informationsbehov og informationssøgning kan, ud fra denne tilgang, således ikke alene ses som en individuel konstruktion, da individet altid vil være en del af en social kontekst, om ikke eksplicit, så implicit. Informationsbehov og informationssøgning skal derimod ses som en integreret del af meningsforhandlingen, hvori selve informationens betydning og værdi forhandles. McKenzie (2004, s. 685) mener, at der bør sæt-

tes fokus på praksis for herigennem at etablere et skift: "... from cognitive to social, [that] allows us to see information needs, not as fixed entities residing in the head of the information seeker and brought to the information-seeking encounter, but rather as collaboratively negotiated and constructed over the course of the encounter itself". Også Sundin og Hedman (2005) argumenterer for, at informationssøgning ikke kun bør ses som udtryk for individets subjektive behov, men også som noget, der er socialt forhandlet. De foreslår i den forbindelse, at begrebet informationsbehov erstattes af begrebet informationsinteresse.

Et praksisfællesskab fungerer som et lokalt forhandlet kompetencesystem (Wenger, 2004, s. 161). Her forhandles hvad det vil sige at være kompetent deltager og i relation hertil hvilken viden, det er nødvendigt at besidde for at kunne identificeres som kompetent udøver. Sundins undersøgelse af sygeplejerskers brug af faginformation viser, at informationssøgning spiller en rolle i udviklingen af professionel identitet: "The way professionals speak about their information seeking and use ... should not only be seen as descriptions of how they accomplish tasks at work, but also as a tool for identity construction" (Sundin, 2002, s. 200). Således bør det at søge information forstås som en væsentlig del af det at etablere, udvikle og vedligeholde et tilhørsforhold til en given praksis. I et studie af begrebet informationskompetence blandt brandmænd tager Lloyd (2005) også afsæt i en social praksisforståelse, hvor information ses som et produkt af social interaktion og meningsforhandling. Der forhandles om praksis og om professionen, dvs. både hvad det vil sige at arbejde som brandmand, og hvad det vil sige at være brandmand. Lloyd konkluderer bl.a. at det er afgørende for nye brandmænd, at de mere erfarne brandmænd faciliterer deres adgang til information om den fælles praksis. At søge information handler således både om at få adgang til praksis og at kunne agere i praksis samt at mestre kunsten at vælge, hvad man skal vide og ikke vide for at komme videre med sit (arbejds)liv. Det sker igennem deltagelse og meningsforhandling.

4.0 Fra informationssøgning til informationspraksis

Som nævnt tidligere mener jeg ikke, at studier af informationssøgning i arbejdsliv og hverdagsliv bør betragtes som væsensforskellige. Derimod kan man med fordel anvende ideer, modeller og teoridan-

nelser, som er udviklet inden for studier af informationssøgning i hverdagslivet til at belyse informationssøgning i relation til arbejdslivet. Huotari og Chatman (2001, s. 352) ser også denne mulighed: "By placing [our] study within the context of ELIS behaviour, we seek to illustrate how people behave in their world when they are inside an organization. From this perspective, dimensions of everyday life can shed meaning on information values that members of this world consider reasonable, even essential, elements in sustaining their world, even if these values are routine and seemingly uneventful and unimportant".

Det er dog vigtigt at understrege, at det er når fokus rettes mod begrebet praksis, at forskellene mellem de to former for 'liv' udviskes. Således er praksisfællesskaber med dertil hørende praksis ikke noget, der kun opstår i en arbejdssammenhæng. Praksisfællesskaber eksisterer også i privatsfæren; i familien, i børnehaven, og i fodboldklubben. På et givet tidspunkt af vores liv hører vi til i bestemte kombinationer af forskellige praksisfællesskaber, og vi tager del i disse som mere eller mindre centrale medlemmer.

At praksis, ifølge Wenger (2004, s. 61), altid er en social praksis, betinger perspektivet på informations-søgning i arbejdslivet og har som konsekvens, at forståelsen af informationssøgningens funktion ændres. Denne ændrede funktion tænkes indfanget med begrebet informationspraksis, som er hentet fra studier af informationssøgning i hverdagslivet (McKenzie, 2003), men også findes hos Talja, Tuomin & Savolainen (2005) og Talja og Hansen (2006). Fællesnævneren for begrebet er en social praksisforståelse, hvor information antages at blive skabt i interaktionen mellem individer og social kontekst.

4.1 En model over informationspraksis

McKenzie mener, at der er brug for et samlebegreb for de forskelligartede forståelser af informations-søgning, som kommer frem i hendes studie af de vordende tvillingemødre. Hun foreslår derfor begrebet informationspraksis. Begrebet informationspraksis er altså et samlebegreb for forskellige former for informationssøgning. Disse former for informationssøgning er identificeret empirisk og beskrives mere indgående i McKenzies to-dimensionelle procesmodel (se tabel 1), som jeg efterfølgende vil gennemgå. Hun beskriver informationspraksis på et kontinuum fra den aktive, målrettede informationssøgning til den mere tilfældige informationssøgning, der ikke

Mode \ Phase	Connecting	Interacting
Active seeking	Actively seeking contact with an identified source in a specific information ground.	Asking a pre-planned question; active questioning strategies, e.g. list-making.
Active scanning	Identifying likely source; browsing in a likely information ground.	Identifying an opportunity to ask a question; actively observing or listening.
Non-directed monitoring	Serendipitous encounters in unexpected places.	Observing or overhearing in unexpected settings, chatting with acquaintances.
By proxy	Being identified as an information seeker; being referred to source through a gatekeeper.	Being told.

Tabel 1: To-dimensionel model for informationspraksis (gengivet fra McKenzie, 2003, s. 26).

nødvendigtvis alene foregår på informationssøgerens initiativ, men også kan være et resultat af andres initiativ. Dette ses af de fire former for informationspraksis i modellens lodrette akse i tabel 1.

Den vandrette akse i modellen beskriver to faser i informationssøgningsprocessen. Den første, ”connecting”, som jeg vil oversætte til kontakt, beskriver de aktiviteter og dertilhørende barrierer, der knytter sig til det at skabe kontakt til eller blive kontaktet af en (potentiel) informationsressource, hvad enten dette sker direkte eller indirekte. Den anden fase: interaktion beskriver de aktiviteter og barrierer, der knytter sig til interaktionen med en informationsressource, når denne er identificeret og kontakten etableret. McKenzies undersøgelse viser, at informationssøgeprocessen bevæger sig hurtigt og flydende mellem de to faser, og at en enkelt kontakt eller interaktion kan resultere i flere former for informationspraksis.

Den lodrette akse i modellen viser fire forskellige former for informationspraksis. Den første er aktiv søgning, der beskrives som værende den mest målrettede form for informationspraksis. Den næste er aktiv skanning, som er en mere åben og spontan informationspraksis, hvor informationssøgeren ikke nødvendigvis har nogen eksplicit forestilling om at skulle finde en bestemt type information. Søgning kan her også blot foregå ved at observere andre eller en situation, eller ved at overheare en samtale. Her refererer McKenzie til Pettigrews (1999) begreb *information ground*, som er et midlertidigt opstået ’rum’,

hvor mennesker mødes omkring en given aktivitet og hvor der afledt heraf, opstår en social atmosfære, hvori en spontan og tilfældig udveksling af information finder sted. Et flow af information er således et biprodukt af den sociale interaktion, og den der søger information skal blot deltage i denne information ground for at få adgang til relevant information: ”As people ”visit” and engage in social interaction in the information ground setting, their conversation about life in general and about specific situations leads to the formal and informal sharing on a range of topics and in multitude of directions” (Fisher, Durrance & Hinton, 2004, s.756). Aktiv skanning indebærer derfor, at informationssøgeren både identificerer relevante information grounds og deltager i disse.

Den tredje form for informationspraksis er den ikke-målrettede overvågning, der kendetegnes ved det tilfældige møde med en relevant informationsressource, og hvor selve det at søge information ikke er i fokus. Den fjerde og sidste form for informationspraksis sker igennem en anden person (en stedfortræder), der søger information på vegne af den, der har informationsbehovet, hvad enten dette er erkendt eller ej. En sådan person kan være både kendt eller ukendt for den, der oprindeligt har informationsbehovet.

4.2 Informationspraksis og praksisfællesskaber

Ser vi på McKenzies model over informationspraksis, adskiller den sig noget fra forståelsen af informationssøgning ved individuel løsning af arbejds-

opgaver. Det er særligt formerne aktiv skanning, ikke-målrettet overvågning og søgning via stedfortræder, der i faserne interaktion illustrerer betydningen af samspil med andre mennesker. Informationssøgning foregår her som deltagelse i en given kontekst, hvor for eksempel blot det at observere og lytte til andre er en form for informationssøgning. Informationssøgningen foregår altså i et socialt 'rum'. Samtidig fremgår det tydeligt af McKenzies undersøgelse, at informationssøgningen har stor betydning for de gravide kvinder i processen med at forberede sig på en identitet som tvillingemor. Meningsforhandlingen pågår i den forbindelse hele tiden i forsøget på at afklare, hvad det vil sige at få/have tvillinger.

Begrebet informationspraksis kan således fungere som en konkretisering af informationssøgningens funktion som deltagelse og meningsforhandling, som begrebet praksisfællesskaber ikke giver os. Spørgsmålet er så, om begrebet informationspraksis direkte kan overføres til informationssøgning i arbejdslivet? I den forbindelse er det førnævnte begreb *information ground* (Pettigrew, 1999) interessant, idet det har visse ligheder med begrebet praksisfællesskaber, men alligevel samtidig adskiller sig fra dette. Det skyldes, at Pettigrew fokuserer mere på den sociale interaktion i midlertidige fællesskaber, end hun gør på praksis. Hun mener for eksempel, at det tilfældige og midlertidige møde mellem mennesker, der sidder i en bus, hos en frisør, eller i et venteværelse, udgør en potentiel information ground. Sådanne steder vil ikke af Wenger blive betegnet som praksisfællesskaber. Det afgørende er her, hvornår et fællesskab er et praksisfællesskab, og ifølge Wenger forudsætter det netop, at fællesskabet har en fælles praksis. En praksis udgør som før nævnt den historiske og sociale kontekst, der giver det, vi gør, struktur og mening (Wenger, 2004, s. 61). Et praksisfællesskab består derfor ikke af en tilfældig samling mennesker. Praksisfællesskabet forudsætter medlemskab, og et sådant etableres over tid gennem gensidigt engagement og fælles virksomhed. Så det at køre i den samme bus kan måske nok forstås som en form for midlertidigt fællesskab, men ikke som et praksisfællesskab, da passagerne i bussen ikke udvikler gensidigt engagement og en fælles virksomhed. Her er det dog relevant at vende tilbage til begreberne deltagelsesformer og multipelt medlemskab, som jeg beskrev i afsnit 3.1. Wenger peger jo via disse begreber på, at der er variationer i de måder, vi deltager i forskellige fællesskaber. Vi er mere eller mindre perifere/

centrale medlemmer med dertilhørende større eller mindre indsigt og engagement i det enkelte fællesskab. Teoretisk kan det derfor ikke udelukkes, at nogle former for information grounds kunne ses som praksisfællesskaber. Det er således svært entydigt at identificere grænsen mellem begreberne information ground og praksisfællesskab. Det ser dog ud til, at de nærmer sig hinanden for i en nyere undersøgelse, af hvad folk oplever som information grounds (Fisher et al., 2005), inddrages også arbejdspladsen, og det åbner efter min mening op for en ny anvendelse af begrebet. Med afsæt i ovenstående mener jeg ikke, at begrebet informationspraksis direkte kan overføres til informationssøgning i arbejdslivet. Selv om begreberne informationspraksis og praksisfællesskab begge baserer sig på en grundlæggende forståelse af praksis som social praksis, er der forskelle i den måde, hvorpå man forstår begrebet praksis og deltagelse i denne praksis. Man kan derimod sige, at der er gode forudsætninger for at etablere en kobling mellem begreberne. Det kan ske ved at begrebet social interaktion, som det anvendes af både McKenzie og Pettigrew/Fisher, kombineres med en praksisforståelse, som den vi ser hos Wenger. Det vil forankre begrebet informationspraksis i den historiske og sociale kontekstforståelse, der gør det muligt at tale om en egentlig praksis - hvad enten denne så er en arbejdspraksis eller en 'familie'-praksis. Således mener jeg, at det er i kombination med hinanden, at begreberne informationspraksis og praksisfællesskaber bidrager til en forståelse af informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling i praksis.

5.0 Konklusion

Hensigten med artiklen har været at præsentere en forståelse af informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling i praksis, som en relevant tilgang til informationssøgning i arbejdslivet. Dele af den eksisterende forskning fokuserer på informationssøgning i relation til løsning af arbejdsopgaver, men det betragtes i artiklen som en begrænset forståelse af informationssøgningens funktion i en arbejds-sammenhæng. At gå på arbejde indebærer selvfølgelig, at den ansatte løser en række arbejdsopgaver, men denne opgaveløsning kan dog ikke anskues isoleret, da den er funderet i det/de praksisfællesskab(er), som den ansatte indgår i. Det at udføre et arbejde og kunne udfylde en arbejdsfunktion (eller rolle) rummer således andet og mere end blot individuel opgaveløsning. Dette "andet og mere" kan indfanges med

begrebet praksis. Med ideen om praksisfællesskaber kommer arbejdsliv og hverdagsliv til at rumme ligheder, der gør det relevant at vende sig mod studier af hverdagslivets informationssøgning. Her findes teorier og modeller, der er anvendelige til at belyse og konkretisere informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling. Jeg har derfor valgt at introducere begrebet informationspraksis, da det tager afsæt i en social praksisforståelse af informationssøgning. Begrebet informationspraksis er et samlebegreb, der rummer beskrivelser af forskellige former for informationspraksis. En nærmere analyse af begrebet informationspraksis, og i den forbindelse også begrebet information ground, viser, at praksisforståelsen ikke er identisk med den forståelse, der ligger bag begrebet praksisfællesskaber. I begrebet informationspraksis er der fokus på social interaktion, og her kan deltagelsen ofte være både tilfældig og ikke mindst midlertidig. I begrebet praksisfællesskab fokuseres derimod på praksis som historisk og social kontekst baseret på gensidigt engagement og fælles virksomhed. Her handler deltagelse om at etablere, udvikle og vedligeholde en given praksis. Det konkluderes derfor, at en kombination af de to begreber informationspraksis og praksisfællesskaber kan bidrage til en forståelse af informationssøgning som deltagelse og meningsforhandling i *praksis*. En sådan kombination vil berige begge begreber og forankre begrebet informationspraksis i en praksisforståelse, der er anvendelig til at belyse informationssøgning i arbejdslivet.

Litteratur

- Brown, JS & Duguid, P (2000). *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Business School Press.
- Byström, K (1997). Municipal Administrators at Work – Information Needs and Seeking (IN&S) in Relation to Task Complexity: A Case-study amongst Municipal Officers. I: Vakkari et al. (eds.). *Information Seeking in Context*. (s. 125-146). London: Taylor Graham.
- Byström, K & Hansen, P (2002). Work tasks as units for analysis in information seeking and retrieval studies. I: Bruce, H et al. (Eds.). *Emerging Frameworks and Methods. CoLIS4. Proceedings of the fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*. Seattle, July 21-25. (s. 239-251). Greenwood Village: Libraries Unlimited.
- Byström, K & Hansen, P (2005). Conceptual Framework for Tasks in Information Studies. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(10), 1050-1061.
- Byström, K & Järvelin, K (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213.
- Davenport, E (2002). Organizational knowledge and communities of practice. *Annual Review of Information Science and Technology*, 36, 171-227.
- Erdelez, S (1997). Information encountering. A conceptual framework for accidental information discovery. I: Vakkari, P, Savolainen, R & Dervin, B (eds.). *Information seeking in context: Proceedings of an international journal conference on research in information needs, seeking and use in different context*. (s. 412-421). London: Taylor Graham.
- Fisher, KE et al. (2005). Something old, something new: preliminary findings from an exploratory study about peoples' information habits and information grounds. *Information Research*, 10(2), 1-19. Tilgængelig online: <http://InformationR.net/ir/10-2/paper223.html> (lokaliseret på WWW 13.2.2006).
- Fisher, KE, Durrance, JC & Hinton, MB (2004). Information Grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 754-766.
- Huotari, M-L & Chatman, E (2001). Using everyday life information seeking to explain organizational behaviour. *Library & Information Science Research*, 23, 351-366.
- Ingwersen, P (1992). *Information Retrieval Interaction*. London: Taylor Graham.
- Ingwersen, P (2000). Users in context. I: Agosti, M, Crestani, F & Pasi, G (eds.). *Lectures on Information Retrieval. Third European Summer School in Information Retrieval, ESSIR 2000*. (s. 157-178). Berlin: Springer.

- Kuhlthau, CC (2004). *Seeking Meaning: a process approach to library and information services*. 2. ed. Libraries Unlimited.
- Lave, J & Wenger, E (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: University Press.
- Leckie, GJ, Pettigrew, KE & Sylvain, C (1996). Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Lloyd, A (2005). No man (or woman) is an island: information literacy, affordances and communities of practice. *The Australian Library Journal*, 54(3), 230-237.
- McKenzie, PJ (2003). A model of information practices in account of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.
- McKenzie, PJ (2004). Positioning Theory and the negotiation of information needs in a clinical midwifery setting. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 685-694.
- Pettigrew, KE (1999). Waiting for chiroprody: Contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics. *Information Processing and Management*, 35(6), 801-817.
- Savolainen, R (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library and Information Science Research*, 17, 259-294.
- Sundin, O (2002). Nurses' information seeking and use as participation in occupational communities. *The New Review of Information Behaviour Research*, 3, 187-202.
- Sundin, O (2003). *Informationsstrategier och yrkesidentiteter: en studie av sjuksköterskors relation till fackinformation vid arbetsplatsen*. Borås: Valfrid.
- Sundin, O & Hedman, J (2005) Professions and occupational identities. I: Fisher, K, Erdelez, S & McKechnie, L. (eds.). *Theories of Information Behaviour*. (s. 293-297). Information Today.
- Talja, S & Hansen, P (2006). Information Sharing. I: Spink, A & Cole, C. (eds.). *New Directions in Human Information Behaviour*. (s. 113-134). Springer. (Information Science and Knowledge Management, vol. 8).
- Talja S, Tuominen, K & Savolainen, R (2005). "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation*, 61(1), 79-101.
- Vakkari, P (1998). Growth of theories on information seeking: An analysis of growth of a theoretical research program on the relation between task complexity and information seeking. *Information Processing and Management*, 34(2/3), 361-382.
- Wenger, E (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. New York: Cambridge University Press.
- Wenger, E (2004). *Praksisfællesskaber: læring, mening og identitet*. Kbh: Hans Reitzels Forlag.