

Narrative udvidelser

Referencearbejde i et ELIS-perspektiv

Af Bo Skøtt

Abstract

Dette pilotstudies ambition er at undersøge, hvordan og hvorfor narrative elementer lejlighedsvist aktiveres af aktører i deres kontakt med bibliotekarer i folkebiblioteker. Ved hjælp af en kulturanalytisk tilgang studeres forskellige aktørers narrative udvidelser af referenceinterviewet. Teoretisk bygger pilotstudiet på Anthony Giddens karakteristisk af senmoderne ekspertsystemer som funktionelt uddifferentierede og på Reijo Savolainens teori om informationssøgning som udgangspunkt for aktørers forskellige måder at håndtere livsudfoldelse på, i bestræbelserne på at opretholde det gode liv.

Pilotstudiet bekræfter de 2 indledende antagelser: 1) at nogle aktører anvender narrative udvidelser, fordi de vælger at betone den mellem menneskelige relation mellem aktør og bibliotekar, som om det var enhver anden social relation og derved ignorerer andre, mere repræsentative dele af bibliotekarernes funktioner. Og 2) at nogle aktører anvender narrative udvidelser i bestræbelserne på at legitimere egne sociale positioner og identitetsdannelse gennem kritisk refleksion over bibliotekarernes og folkebibliotekets institutionelle position og magt. Gennem den narrative udvidelse formår disse aktører at iscenesætte sig selv som aktivt handlende individer, der

*Bo Skøtt, Adjunkt, Institut for Design og Kommunikation, Syddansk Universitet, Kolding.
Skott@sdu.dk*

*ikke blot er udleveret til et ekspertsystems forgodtbe-
findende, men medbestemmende i konstruktionen af
egne sociale positioner.*

*Og endelige fremtræder, gennem det analytiske ar-
bejde, konturerne af en tredje antagelse, at 3) aktø-
rerne alle, på forskellig vis, og ud fra forskellige livs-
situationer og sociale positioner, benytter kontakten
med bibliotekarer til at forhandle mening offentligt.
Denne meningskonstruktion betragtes som essentiel
for forståelse af, hvad kontekst betyder for interakti-
onen mellem aktør og bibliotekar og udgør samtidig
et afsæt til videre studier.*

Indledning

Der har i adskillige år indenfor LIS-kredse, udføl-
det sig en stigende interesse for, hvordan forskellige
aktører søger og anvender information. Lidt pole-
misk sagt, tager den forskningsmæssige interesse ud-
gangspunkt i ét af 4 mulige perspektiver: 1) studier
af forskellige sociokulturelle grupper eller segmen-
ters informationsbehov, 2) studier af informations-
anvendelse i fagprofessionelle kontekster, 3) studier
af organisering og frem- og genfindingsprocesser på
dataniveau - eller 4) studier af informationssøgning
som meningsskabende aktiviteter i forhold til aktø-
rers private livsmåder (Case, 2010, s. 222ff). Ifølge
Donald O. Case eksisterer der en vis slagside i den
forskningsmæssige interesse til fordel for de 3 før-
ste perspektiver. Denne slagside opstår, fordi der er
større økonomiske interesser på spil, når fagprofes-
sionelle søger information: dels er konsekvenserne

af manglende eller forkert viden på faglige områder, for eksempel indenfor sundhedsvidenskab eller jura, potentielt mere vidtrækkende, alvorligere og dermed dyrere og dels er der, af samme grund, større prestige forbundet med studier af faglige og forskningsmæssige end folkekulturelle domæner. Følgelig eksisterer der en del litteratur om aktørers faglige informationsbehov, samt anvendelse og søgning af information i professionelle kontekster, mens der i mindre omfang er forsket i informationssøgning og -anvendelse som udgangspunkt for aktørers private, meningskonstruerende processer.

En undtagelse er Reijo Savolainen, der har gennemført studier af hvordan og hvorfor aktører benytter sig af og søger information i deres hverdagsliv. Savolainen har gennem de sidste 15 - 20 år udviklet et egentligt forskningsområde omkring Everyday Life Information Seeking (ELIS), hvis formål er at studere aktørers informationssøgeprocesser som privatpersoner (Savolainen, 1995). Nærværende pilotstudie kan betragtes som hjemmehørende indenfor denne sidste og mere sporadiske interesse for hverdagens informationssøgning. Min interesse går ikke på informationssøgning i sig selv, men på de kontekstuelle handlinger og aktiviteter, aktører iværksætter i forbindelse med informationssøgning. I artiklen afprøves et kulturalanalytisk perspektiv og narratologi som metode på den del af kommunikationsprocessen, der udfolder sig som appendiks til referenceinterviewet, det vil sige på den narrative kontekst som visse referenceinterviews hylles i og som ligger udover den konkrete henvendelse. Dette "mere" vil i det efterfølgende blive betegnet som "narrative udvidelser". I narrativt udvidede referenceinterviews kan søgepraktiske gøremål - eftersøgning efter bestemte titler, emnesøgning, ønske om reserveringer eller blot det at vente - fungere som katalysatorer for egentlig narration, omfattende private erfaringer, oplevelser fra aktørers eget liv, holdningstilkendegivelser og/eller meninger om dette og hint, uden at narrationen nødvendigvis har noget at gøre med selve informationssøgningen.

Baggrund

I perioden 1. marts til 31. maj 2012 gennemfører jeg en række systematiske observationer på Xkøbing hovedbibliotek og Ystrup filial. Her iagttager jeg dagligt, hvordan aktører vælger at træde i karakter som fortællere og, uopfordret, udvide referenceinter-

viewet med forskellige former for personlige beretninger. Det spørgsmål, der melder sig i kølvandet på disse observationer, er: hvorfor? Hvorfor investere visse aktører både tid og ressourcer i personlige narrationer til forholdsvist fremmede? Er der elementer i den mellem menneskelige interaktion mellem bibliotekar og aktør, der motiverer til narration? Og kan jeg, med kulturalanalysen som teoretisk ramme og ved hjælp af narratologi som analytisk strategi, nærme mig en dybere forståelse af, hvilke sociale processer, der er på spil?

Mine umiddelbare antagelser er, at narrative udvidelser af referenceinterviewet skyldes 1) at referenceinterviewet ligner andre sociale arenaer, hvor det er *comme ils faut* at udveksle erfaringer og oplevelser narrativt, hvorfor 'fortællende aktør' bevidst eller ubevidst ser bort fra den ulige magtbalance i referenceinterviewet eller 2) et behov hos aktør for at legitimere sin forespørgsel. Den narrative udvidelse blive da til en forklarende praksis, der skal godtgøre det berettigede i aktørs tilstedeværelse på folkebiblioteket subsidiært vedkommendes henvendelse til bibliotekar; til trods for at publikumsbetjening er folkebibliotekets *raison d'être*, er der stadig især ældre aktører, der ikke vil være til ulejlighed. Spørgsmålet er, om det er hele forklaringen eller om der kan rekonstrueres andre, ubevidste eller dybereliggende årsager.

Formålet med nærværende pilotstudie er således at berige et forskningsfelt under udvikling (ELIS) med kulturalanalytisk teoridannelse og narrative metoder og at opnå større viden om hvad der sker i referenceinterviewet, når det betragtes som en folkekulturel, social arena. Betegnelsen "folkekulturel" bliver i nærværende kontekst betragtes som en samlet betegnelse for de hverdagsaktiviteter, der vedrører aktørers private foretagsomhed og som finder sted som mere lyst- eller behovsstyrede aktiviteter i fritiden: folkekulturelle aktiviteter bliver dermed alt det, der ikke vedrører arbejde eller professionelt virke.

Inden empirien præsenteres, skal den teoretiske ramme, samt nogle af de tilhørende begreber, kort defineres.

Kulturalteoretisk ramme

Ifølge Anthony Giddens betyder fremvæksten af moderne velfærdssamfund en funktional uddifferentie-

ring af både økonomiske, sociale og kulturelle opgaver, der i førmoderne samfund hører privatsfæren til (1996, s. 28-35). Som sådan kommer forskellige ekspertsystemer til at fungere som del af et samfundsmæssigt vilkår, aktører i et senmoderne samfund er underlagt: funktionelt uddifferentierede ekspertsystemer er med til at fastlægge strukturelle normer for i hvilke perioder og rum, forskellige handlinger og interaktioner er honorable eller sanktionable.

Heroverfor står hver enkelt aktør med sine individuelle præferencer. Mennesker er altid bærer af individuelle viljer gennem hvilke, de forsøger at opfylde egne ønsker og behov. Denne stræben efter frihed til at realisere egne livshistoriske imperativer er historisk foranderlig i sin karakter. Af samme grund anvender jeg betegnelsen "aktør" i det efterfølgende. Det gør jeg, for at betone menneskers aktive, handlingsrettede og relationelle måder at forholde sig til omverdens vilkår på. Andre betegnelser kunne have været valgt - borger, publikum, subjekt - men min vurdering har været at der, i disse betegnelser, ligger en række konnotative forforståelser, der ikke er befordrende for min intention om, at betone aktivistiske og relationelle forhold

Det er en kulturanalytisk pointe, at aktører altid befinder sig i et spændingsfelt mellem disse to positioner: på den ene side et givent samfunds ydre vilkår og på den anden side aktørers frie vilje - og at både vilkår og vilje påvirker hinanden gensidigt i en evolutionær runddans: samfundsmæssige strukturer, processer og institutioner, sætter ydre sociale og fysiske rammer, der påvirker den enkelte aktørs livsmåder og -udfoldelse - men påvirkes samtidig af aktørers individuelt levede liv, som for eksempel når forskellige livspraksisser bliver sædvane eller skaber præcedens. Vilje og vilkår betragtes, derfor ikke som hinandens modsætninger, men derimod som hinandens forudsætninger (Sørensen, Høystad, Bjurström, og Vike, 2008).

ELIS: hverdagslivets informationssøgning

De danske folkebiblioteker kan betragtes som (en del af) et funktionelt uddifferentieret ekspertsystem, hvis fornemste funktion er at imødekomme aktørers individuelle kulturelle ønsker og behov for oplysning, oplevelse og (ud)dannelse. I den forbindelse bliver Savolainens ELIS-teori interessant, fordi den beskæftiger sig med et fænomen, der i et kulturanalytisk perspektiv ækvivalerer "folkekulturel informati-

onssøgning" med fokus på aktiviteter, der finder sted i aktørernes private sfære.

Savolainen søger en vej mellem det individuelle og det strukturelle, og bygger på Pierre Bourdieus teoretiske apparat, hvor økonomiske, kulturelle og sociale kapitalformer betinger den enkelte aktørs habitus og dermed influerer på vedkommendes måder at forholde sig til problemer. Savolainen definerer 2 centrale begreber: "Way of Life" (det gode liv) og "Mastery of Life" (beherskelse af livsudfoldelse - mine oversættelser). Antagelsen hos Savolainen er, at aktører opretholder forskellige, men forholdsvis rigide forestillinger om, hvad det gode liv er. Way of Life udgøres af objektive forhold (for eksempel arbejdsdagens længde) såvel som subjektive forhold (for eksempel hvordan fri tid udfyldes). Tilsvarende har mennesker forskellige kognitive opfattelser af, hvad der er "normalt" hvilket er det, der opretholder tingenes orden (Mastery of Life) (Savolainen, 1995, 263ff.).

For at forfølge intentioner om det gode liv har aktøren mulighed for at iværksætte forskellige handlinger, hvilket er grundessensen i beherskelse af livsudfoldelsen: når individuelle livsprocesser og -praksisser opfattes som (tilnærmelsesvis) ideelle, udfoldes beherskelse af livsudfoldelse som passiv monitorering af hverdagslivets hændelser. Der er tale om et vedligeholdelsesarbejde, hvori information, aktivt søgt såvel som passivt modtaget, monitoreres i profylaktisk øjemed. Direkte trusler mod aktørers idealforestillinger om det gode liv, for eksempel kritisk sygdom eller arbejdsløshed, forsøges håndteret gennem aktiv handling. Her kommer informationssøgning for alvor til sin ret som indgang til, hvad mulige korrigerende handlinger kan være på de pågældende udfordringer (Savolainen, 1995, s. 265 - 266).

Både i forhold til passiv monitorering og aktiv problemløsning bliver beherskelse af livsudfoldelsens narrative karakter tydelig. Antagelsen hos Savolainen er, at den måde aktør løser problemer på, afslører vedkommendes generelle livsindstilling: afhængig af den enkelte aktørs habitus og andele af forskellige kapitalformer, planlægger og gennemfører aktøren, hvad vedkommende betragter som adækvate handlinger i forhold til udfordringens karakter. Adækvate handlinger kan udformes som én af 4 mulige idealtypiske strategier: 1) en optimistisk-kognitiv strategi

kan anlægges af aktører med stor tiltro til egne evner for succesfuld håndtering af udfordringer. En sådan håndtering sker gennem systematisk analyse og bevidst valg af relevante værktøjer til problemløsning. 2) En pessimistisk-kognitiv strategi kan anlægges af aktører med samme tiltro til egne evner som ovennævnte, der samtidig er bevidst om mulighederne for fiasko. 3) En defensiv-affektive strategi kan anlægges af aktører for hvem, det drejer sig om at undgå situationer, der indebærer risiko for fiasko. En sådan strategi vil have tendens til konfliktundvigelse og ønsketænkning. Og 4) en pessimistisk-affektiv strategi Savolainen definerer som "tillært hjælpeløshed", kan anlægges af aktører uden megen tillid til egne evner og muligheder for intervention. Aktører, der anlægger denne strategi, vil reagere emotionelt og have kortsigtede, fatalistiske perspektiver (ibid.).

Selvom Savolainen ikke er eksplicit omkring dette, er pointen i nærværende sammenhæng at aktører i deres bestræbelser på at beherske livsudfoldelsen agerer narrativt. De 4 idealtypiske strategier for monitorering og håndtering af udfordringer mod det gode liv er narrative hvad angår aktørers transformation af data til information og kundskab: for at data skal 'give mening' som information og kundskab, må de (data) inkorporeres som betydningsbærende i forhold til aktørers livsmåder og det sker tendentielt som en samtale, aktøren fører med sig selv eller andre.

Referenceinterviewet som social arena

Referenceinterviewet udgør et lille, men vigtig forum mellem aktør og institution. Referenceinterviewet kan betragtes som et socialt fleksibelt, men formelt struktureret interface, hvor aktør som menneske møder og interagerer med (repræsentanter for) et kulturelt ekspertsystem. Den kommunikative proces, som referenceinterviewet er, er dermed hverken magtneutral eller herredømmefri: bibliotekarer er uddannet til at sikre den frie og lige adgang til informationer og kulturelle oplevelser uden at skelne til religiøse, politiske eller moralske aspekter i formidlingsarbejdet (LBK nr. 100 af 30/01/2013). Samtidig er bibliotekarer repræsentanter for et kulturelt ekspertsystem med dette ekspertsystems institutionelle diskurs i ryggen, en diskurs der gennem årtier har opnået en vis hegemonisk magt, især hvad angår informations- og kulturformidling, oplevelse og (ud)dannelse. Dette aspekt er synligt allerede hos Robert S. Taylor, der i 1968 bemærker en række udfordringer i aktørers

formulering af deres respektive informationsbehov. Informationsbehovet gennemløber tendentielt 4 faser (Q1 - Q4), hvoraf de tre første er intellektuelle og dermed skjulte processer (Taylor, 1968 - se også Hyldegaard, 1994). Først i sidste fase (Q4) er informationsbehovet så tilpas konkretiseret, at aktør er i stand til at formulere et ønske overfor en bibliotekar eller et søgesystem. I Taylors iagttagelser opstår der lejlighedsvist problemer i fase Q4, idet mange aktører formulerer deres respektive informationsbehov under misforstået hensyn til bibliotekar/søgesystem, hvorved formuleringen i fase Q4 får det, Taylor refererer til som "etiketteffekt" - en uhenigtsmæssig omformulering, der skjuler "det reelle" informationsbehov. I sådanne tilfælde, er bibliotekarens fornemste opgave at føre aktør så langt tilbage i de indledende faser (Q1 - Q3), for at afdække dette "reelle" informationsbehov, hvilket referenceinterviewet er beregnet til.

Som socialt rum kan referenceinterviewet derfor betragtes som en institutionel og spatial manifestation af føromtalt spændingsfelt, som aktører lever og agerer i: på den ene side udgør referenceinterviewet (en del af) et samfundsmæssigt vilkår, som aktører må forholde sig til, hvis/når vedkommende ønsker at interagere med folkebiblioteket. På den anden side er folkebiblioteket som institution under kraftig revision i disse år, netop på grund af ændringer i aktørers kulturelle præferencer. Forandringer i aktørers anvendelse af folkebibliotekernes fysiske og digitale tilbud medfører for tiden store kulturpolitiske, økonomiske, organisatoriske, formidlingsmæssige, strukturelle, etc. udfordringer - hvilket også påvirker interaktionsmuligheder i referenceinterviewet.

I det lys bliver narrative udvidelser af referenceinterviews interessant: det er en nærliggende tanke, at narrative udvidelser tages i anvendelse af aktør for at håndtere ovennævnte ulige magtbalance. Derfor og til brug i analytisk øjemed, har jeg valgt at anvende en definition af narration, der har sin oprindelse i samfunds- og socialvidenskaben. Begrebet "narration" forklares i det efterfølgende afsnit og bygger i overvejende grad på definitioner udviklet af Anders Siig Andersen, Bettina Dausien og Kirsten Larsen i antologien "Livshistorisk fortælling og fortolkende socialvidenskab" (2005).

Narration som kommunikativ form

Andersen, Dausien og Larsen er alle inspirerede af den tyske livshistorieforsker Fritz Schütze, der i 1970'erne og 1980'erne udviklede sine teorier om livshistoriefortælling¹, som henholdsvis forskningsfelt, dokumentationspraksis og metodologi. Indenfor narratologien opfattes narrationer som en arkaisk kommunikationsform, der er til rådighed for aktører i deres bestræbelser på at udvikle og vedligeholde egen identitet i sociale relationer. Gennem narrationer sætter den enkelte aktør sig selv på spil socialt og medkonstruerer samtidig sin egen identitet gennem samtaler med sig selv og "andre", hvad enten disse "andre" er signifikante eller generelle. I narrationer er aktører samtidig relationelt forbundne: rollen som henholdsvis 'fortællende aktør' og 'lyttende aktør' tilstås forskellige, diskursivt betingede muligheder for handling; spørgsmål, kommentering, svar, etc.

Forløb og processualitet

Grundlæggende består alle narrationer af 1) egentlige narrative elementer, der udgør 'fortællende aktørs' fremstilling af oplevelser og erfaringer, rekonstrueret, så de fremstår som én samlet helhed og af 2) reflektive overvejelser, der består af 'fortællende aktørs' individuelle og subjektive vurderinger, holdninger og meninger over det passede.

Denne dualitet har nogle konsekvenser for narrationers opbygning og udfoldelse, men også for den analytiske approach. Et første karakteristika ved narrationer vedrører *forløb og processualitet*. Det egentligt narrative element fremstilles tendentielt som kronologiske forløb, hvor årsag og virkning (re)konstrueres, så de skaber en dynamisk fremadskridende handling, der består af en rækkefølge af hændelser og situationer (Andersen, Dausien og Larsen, 2005, s. 76ff.). I modsætning hertil udviser reflektive overvejelser ikke nødvendigvis hverken kronologi eller logisk sammenhæng. 'Fortællende aktør' konstruerer imidlertid, gennem valg af fortællestil, detaljer og synsvinkel, et individuelt og subjektivt ståsted som ubevidst, men synligt medkommunikeres gennem narrationen. Derved sker en sammenkobling mellem forskellige (del-)faser i den 'fortællende aktørs' livsforløb og vedkommendes identitetsproces. Sammenkoblingen sker via sproglige markeringer, hvor 'fortællende aktør' træder i karakter som aktør i sin egen narration.

For at denne sammenkobling kan finde sted og for at 'lyttende aktør' skal kunne følge med, er forløb og proces underlagt en række konventioner for, hvordan narrationer skal udformes.

Det første obligatoriske forhold er at 'fortællende aktør' må være opmærksom på narrationens *detaljeringsgrad*. Indholdet af en narration må afstemmes, så detaljeringsgrad nøje modsvarer narrationens hensigt: for mange detaljer risikerer at sløre pointerne og for få risikerer at skabe meningsforstyrrende lakuner.

Detaljeringens grad hører nøje sammen med et andet obligatorisk forhold: *kondenseringsgraden*. Kondenseringsgrad vedrører narrationens fremstilling i sin strukturelle helhed. Igen drejer det sig om, for 'fortællende aktør', at vurdere hændelsers relevans for overblik og sammenhæng, men nu på et overordnet genreniveau. Relevante hændelser og begivenheder skal struktureres hensigtsmæssigt for at skabe en rød tråd gennem narrationen, hvad enten narrationen er komponeret som komedie, tragedie eller vittighed.

Det tredje obligatoriske forhold vedrører *afgrænsning*. 'Fortællende aktør' må sikre sig, at narrationen afsluttes indenfor rammerne af genrens præmis, så den afrundes og afgrænses fra andre (lignende) narrationer. Kunsten for 'fortællende aktør' er at få sin narration til at fremstå som en samlet enhed, der overholder genrens konventioner.

Motivation

Et andet karakteristika vedrører aktørens *motivation*. Andersen, Dausien og Larsen (2005) definerer 3 idealtypiske situationer, der kalder på narrationer. De 3 situationer vedrører forskellige former for forstyrrelser i kommunikativ interaktion og kan skabe udfordringer enten på *informationsniveau*, med baggrund i *forforståelse* eller på grund af *vidensbaggrund*:

1. forstyrrelser på *informationsniveauet* kan opstå, når 'fortællende aktør' har gjort sig *erfaringer* eller haft *oplevelser*, som andre bør have del i. Forstyrrelser på informationsniveau kan også opstå som resultat af aktørs bestræbelse på at forfølge et mål, som vedkommende ønsker at *vinde andre for*. I sådanne tilfælde bliver narrationer eksempler til efterfølgelse eller afværgelse.
2. forstyrrelser med baggrund i *forforståelser* kan opstå, hvor 'fortællende aktør' har behov for at *legitimere* tidligere handlinger eller mål. I så-

danne tilfælde bliver narrationer argumenterende i forhold til praksis. Forstyrrelser med baggrund i forforståelser kan også opstå, når aktør A *mangler viden* om en aktør B's livssituation og beder aktør B træde i karakter som fortæller. I sådanne tilfælde får narrationer oplysende eller afklarende funktioner.

3. og endelig kan forstyrrelser på grund af *vidensbaggrund* opstå, hvor to aktører deltager i et fælles forløb og der opstår problemer: "Den ene konfronterer den anden, for eksempel fordi der er sket noget uforudset. Samtalepartnere kan så vælge at fortælle om, hvordan situationen har udviklet sig ud fra deres respektive synsvinkler." (Andersen, Dausien og Larsen, 2005, s. 86 - 87). I sådanne tilfælde får narrationer dialogisk karakter.

Narration som folkekulturel kommunikationsform udgør et relationelt filter igennem hvilket, 'fortællende aktørs' individuelle erfaringer og oplevelser kategoriseres, men også organiseres og tilskrives en kulturel og social betydning, der giver mening for vedkommende (ibid., s. 136 - 138). 'Fortællende aktørs' evne til at koble individuelle erfaringer og oplevelser til kollektivt tilgængelig viden, udgør narratologiens epistemologiske grundlag, idet antagelsen er, at 'fortællende aktør' altid udtrykker mere med sin narration, end det fortalte. Dette meningsoverskud kan for eksempel bestå af strukturer, mønstre eller sammenhænge, 'fortællende aktør' orienterer sig efter socialt eller mentalt, eller af holdninger, meninger og antagelser, 'fortællende aktør' sætter i spil til videre forhandling - hvilket 'fortællende aktør' ikke altid er bevidst om. Af samme grund betragtes ovennævnte typologiske opdeling af motivationsbaggrunde som en teoretisk konstruktion, hvis formål er analytisk dekonstruktion af den rekonstruerede empiri. I praksis kan narrative relationer antageligvis være langt mere komplekse, hvorfor flere motivationsbaggrunde kan optræde i samme narration - især i længerevarende og komplekse narrationer. Hertil hører også et forbehold omkring nærværende aktørers motivation for at indtræde i rollen som fortæller: på grund af pilotstudiets udformning har aktørernes bevidst formulerede motivation for at udvide deres reference-interviews narrativt ikke været indenfor rækkevidde. Dette aspekt skal nødvendigvis medregnes ved eventuelle videre studier.

Med denne præsentation af den analytiske ramme er scenen nu sat for en præsentation af felten. I det

efterfølgende præsenteres, udvælges og analyseres et repræsentativt antal rekonstruerende, narrative udvidelser.

Præsentation af genstandsfeltet

Xkøbing kommune er en geografisk vidstrakt, men tyndbefolket landkommune, hvis urbane midtpunkt er en ældre købstad, hvor hovedparten af befolkningen bor. Kommunen har, efter strukturreformen i 2007, ca. 40.000 indbyggere med hovedvægt på børnefamilier og ældre. Erhvervsgrundlaget i kommunen består hovedsagelig af fremstillingsvirksomheder, turisme, landbrug og fiskeri, samt mindre bygge- og anlægsvirksomheder. Foruden folkeskoler og friskoler tilbyder kommunen forskellige gymnasiale og enkelte erhvervsrettede uddannelser (indenfor blandt andet offentlig administration, social- og sundhedssektoren, pædagogik og IT-support).

Der er et forholdsvist rigt kultur- og foreningsliv, især i selve Xkøbing by. Musik- og kunstforeninger trives side om side med forskellige oplysningsforbund og med hovedbiblioteket centralt placeret som samarbejdspartner og kulturelt knudepunkt. Xkøbing biblioteker består af hovedbiblioteket, der ligger i kommunens største by og 3 filialbiblioteker i oplandet. På grund af strukturreformen i 2007 har hovedbiblioteket i Xkøbing gennemgået en række organisatoriske, strukturelle og arkitektoniske forandringer, hvilket på undersøgelsestidspunktet giver interne og eksterne dønninger, der tematiseres i visse aktørers narrative udvidelser.

Pilotstudiet gennemføres som et struktureret feltarbejde med observationer i aktørers naturlige omgivelser (Kristiansen og Krogstrup, 2010, s. 48 - 54). Observationsperioden løber over 3 måneder, fra 1. marts til 31. maj 2012, hvor jeg er ansat som bibliotekar og kulturformidler ved Xkøbing biblioteker. Observationer finder sted tirsdag eftermiddage (4 timer), onsdag middage (2 timer) og torsdag formiddage (2 timer) på Xkøbing hovedbibliotek samt fredage i hele Ystrup filialens åbningstid (5 timer). Min observatørstatus kan betegnes som partielt deltagende og usynlig: aktører påtager sig selv rollen som fortæller, mens undertegnede tilkendegiver interesse, "snakker med" og viser forståelse, når aktører benytter sig af narrative udvidelser. Samtidig er aktørerne ikke klar over, at deres narrationer bliver registreret, hvorfor alle er dobbelt anonymiserede.

Nogle narrative udvidelser aktiveres indledningsvist, mens andre kommer i stand under selve referenceinterviewet. Atter andre forekommer afslutningsvist - få endda uden at der har været tale om egentlig ekspedition. Endelig kan konstateres en forskel i alder: der er en tendens til, at voksne aktører har større tilbøjelighed til at benytte sig af narrative udvidelser end yngre. Denne iagttagelse skal dog sammenholdes med, at alle observationer er foretaget i betjeningspunktet for voksne på Xkøbing bibliotek og i fællesbetjeningspunktet på filialen i Ystrup og at aktørernes eksakte alder af indlysende årsager er ukendt.

De narrative udvidelser er rekonstrueret gennem systematisk nedskrivning af nøgle- og/eller stikord under eller umiddelbart i forlængelse af referenceinterviewene, samt renskrivning efter endt ekspedition. Observationsperioden giver i alt 34 anvendelige narrative udvidelser af meget varierende karakter. På baggrund af mine første analytiske aktiviteter, har jeg inddelt det rekonstruerede, empiriske materiale i henholdsvis "korte -", "simple -" og "komplekse narrative udvidelser":

	Informationsniveau	Forforståelse	Vidensbaggrund
Korte narrative udvidelser	2 stk. (aktør A)	4 stk. (aktør B)	2 stk. (aktør C)
Simple narrative udvidelser	6 stk. (aktør D)	6 stk. (aktør E)	6 stk. (aktør F)
Komplekse narrative udvidelser	8 stk. (aktør G)		

Figur 1. Narrative udvidelser

Ud fra det samlede materiale udvælges 7 repræsentative narrationer (aktør A - G), som analyseres i det efterfølgende afsnit. Valget er for så vidt arbitrært; andre fortællinger og andre inddelinger kunne være valgt. Dog er medtagne narrative udvidelser udvalgt under hensyntagen til både spændvidde og variation og ud fra en intention om at iværksætte analyser af kulturanalytisk karakter.

Korte narrative udvidelser

Af 34 narrative udvidelser kan 8 rekonstrueres som korte kommentarer (se figur 1), hvori det narrative element kun aktiveres i en enkelt sætning eller som

en sidebemærkning til referenceinterviewet. Et eksempel på en kort narrativ udvidelse er rekonstruktionen af aktør A's henvendelse om lån af Legathåndbogen. Aktør A, der sidder i kørestol, har sin datter med og begrundet sin efterspørgsel med at: "... jeg har fået mange penge fra forskellige fonde, så nu er det [datterens] tur!" (Feltoptegnelser 2012). Er aktør A's kommentar en narration? Nej i streng, metodisk forstand mangler aktør A's kommentar vigtige processuelle elementer for at fremstå som en samlet helhed. Ikke desto mindre indeholder kommentaren et narrativt element - et anslag til fortælling - som aktør aktiverer, hvad angår for eksempel detaljeringsgrad og afgrænsning og så indeholder kommentaren et meningsoverskud i form af en refleksiv betragtning: selvom det ikke er meget, aktør A fortæller, kan vedkommendes narrative udvidelse alligevel afæskes væsentlig mere information om, hvilken situation vedkommende står i, for eksempel om hvordan aktør A håndterer og løser hverdagslivets økonomiske problemstillinger. Aktør A animeres tilsyneladende af at få legathåndbogen i hånden til at skabe et fælles *informationsniveau*: aktør A har gjort sig nogle *erfaringer*, som vedkommende forsøger at viderebringe.

Lignende eksempler med samme mangler repræsenterer rekonstruktionen af aktør B og C's henvendelser. Aktør B henvender sig i betjeningspunktet med en forespørgsel på en bestemt novellesamling, fordi vedkommende "... skal skrive en synopsis til onsdag i næste uge..." (Feltoptegnelser 2012). Heller ikke denne aktør opfylder samtlige processuelle krav i sin narrative udvidelse, men udsiger ikke desto mindre væsentlig mere om sig selv end det sagte: aktør B er under uddannelse og skal p.t. aflevere en opgave. Vedkommende strukturerer sit studie og sine afleveringer på en helt bestemt måde (i det pågældende fag) ved at vente til sidste øjeblik - og samtidig siger aktør B implicit noget om, hvad vedkommende skal arbejde med de næste 5 dage! Selvom aktør B således helt mangler egne refleksive overvejelser, kan vedkommendes sproghandling tolkes som et, om end kort, forsøg på at *legitimere* sin henvendelse for at skabe en fælles *forforståelse* mellem aktør og bibliotekar.

Aktør C kommer tit og låner mange bøger, især til sine børn. Da vedkommende atter engang har betalt gebyr for at overskride deadline for aflevering, siger vedkommende: "Nu har du vel slettet den [bøden]?" Her er tale om en kort og konsistent refleksiv kom-

mentar, der kan tolkes som et, måske på skrømt, men alligevel ytret oplæg til forhandling af den relation, aktør C indgår i med bibliotekar. Problemet er en misligholdt kontrakt (for sen aflevering), men krænkelens alvorlighed kan diskuteres, hvorfor aktør C's narrative udvidelse kan betragtes som et oplæg til etablering/forhandling af en fælles *vidensbaggrund*. Samtidig udsiger kommentaren noget om aktør C's viden om bibliotekariske arbejdsprocesser.

Simple narrative udvidelser

Af 34 narrative udvidelser kan de resterende 26 rekonstrueres som mere helstøbte narrationer, hvor forløbselementer er tilnærmelsesvist komplette. Som i andre sociale sammenhænge er visse aktører bedre fortællere end andre, hvilket også spejler sig i de narrative udvidelser. Af de resterende 26 narrative udvidelser har 18 en stram komposition, hvor hensyn til detaljeringsgrad, kondenseringsgrad og afgrænsning skaber én lineær og kronologisk fremadskridende komposition. Et første eksempel på en sådan simpel narrativ udvidelse, er aktør D's fortælling. Aktør D stopper op midt i indgangsområdet efter endt ekspedition, da vedkommende ser mig og følgende situation udspiller sig:

"Nå I har endnu ikke udsolgt!" (Vi holder bogsalg og der er stadig forholdsvis mange kasser med bøger tilbage, der står og fylder i entreen.) Jeg smiler og tilkendegiver at det ville være synd at sige. [aktør D] beretter herefter at [aktør D] forleden overhørte/-så tre unge kvinder/piger, der alle havde købt nogle bøger "... og én af dem gik hjem med en bog af Karen Blixen! Så er der da håb endnu! Hun kom garanteret hjem med noget, hun aldrig ville have lånt."" (Feltoptegnelser, 2012)

Som genre er denne narrative udvidelse konstrueret som en vittighed: entreen bugner af kasserede materialer, da bogsalget kun lige er begyndt. Bogsalget er imidlertid anledning til, at aktør D associerer til en *oplevelse* tidligere på ugen og træder i karakter som fortæller. At der er tale om en narrativ udvidelse, viser strukturen: narrationen er koncentreret og stramt komponeret, men ikke desto mindre er alle nødvendige detaljer med (detaljeringsgrad). Narrationen er struktureret på en sådan måde, at den fremstår som en samlet helhed på genrens præmisser - som en vittighed - og er derfor forsynet med et plot, der på glimrende vis afrunder historien (afgrænsning). Sam-

tidig indeholder D's narrative udvidelse både en narrativ og en refleksiv komponent.

Meningsoverskuddet - det, aktør D siger mere end det sagte - i ovennævnte narration kan tolkes som aktør D's forsøg på at etablere et fælles *informationsniveau* mellem interagerende parter i referenceinterviewet: aktør D har haft en *oplevelse* - et ungt menneske, der frivilligt læser Karen Blixen - der er så væsentlig, at vedkommende er villig til at gøre sig den ulejlighed at agere fortæller. Samtidig fremgår det refleksive element af sentensen: "Så er der da håb endnu!". Af 18 simple narrative udvidelser, er 6 af lignende karakter og kan tolkes som aktørers forsøg på at etablere fælles *informationsniveau* mellem interagerende parter.

En anden og noget mindre stramt komponeret, men stadig simpel narrativ udvidelse, står aktør E for. Aktør E's narration udspringer direkte af den aktuelle informationsøgning og kan derfor tolkes som aktør E's forsøg på at etablere en fælles *forforståelse*. På samme måde som hos aktør B er aktør E's tilgang udtryk for en *legitimerende* handling, men noget mere udfoldet. Aktør E har fået reserveret en række årbøger fra diakonissestiftelsen og heri fundet ud af at diakonissestiftelsen også udgav en almanak:

"[Aktør E] søger en Rasmine ved Stiftelsen som her er omtalt og som har skrevet adskillige bøger (...) det viser sig [aktør E] selv er i familie med [Rasmine]. [aktør E] har selv bøgerne derhjemme, som [aktør E] har arvet gennem familien, men andre som gerne vil læse dem har [aktør E] henvist til biblioteket i den tro, at man her kunne finde Rasmines skrivelser (...) og fordi [aktør E] ikke er så glad for at låne sine egne eksemplarer ud. (...) [Aktør E] er meget behjælpelig med at foreslå søgetermer og viser på den måde at [aktør E] kender til det bibliotekariske arbejde. [aktør E] foreslår, at det (...) kan være Skt. Lukasstiftelsen, der har udgivet, men heller ikke her, er der bid. (...)" (Feltoptegnelser, 2012)

Aktør E's narrative udvidelse er ikke streng kronologisk eller lineær, men ender dog med at fremstå i en genkendelig genre: som et uddrag af en egentlig livshistorie. Denne livshistorie kan tolkes som et forsøg på refleksivt at *legitimere* aktør E's forespørgsel: på grund af aktør E's personlige slægtsforhold til Rasmine er vedkommende tilbageholden med at låne

sit private materiale af og om Rasmine ud - hvilket udgør aktør E's reflektive intervention. 6 af 18 simple narrative udvidelser har karakter af *legitime*-rende handlinger, hvor aktører ved hjælp af fortællinger forsøger at fremme en fælles *forforståelse* hos interagerende parter.

Et tredje eksempel på en rekonstrueret, simpel narrativ udvidelse repræsenterer aktør F's bidrag. Aktør F efterspørger en bestemt og alment tilgængelig titel, der findes på hylden. Dette udgør det formelle indhold i referenceinterviewet. Men referenceinterviewet er en anledning til at kommentere føromtalt arkitektoniske forandringer, der er fulgt i kølvandet på strukturreformen.

"(...) jeg går over for at finde en novelle samling og i den forbindelse siger [aktør F]: "... er hylderne ikke blevet meget lave? Ja, jeg har ikke nogle problemer med at komme ned på knæ, men for de ældre medborgere." Jeg siger: "... faktisk er hyldeerne (de nederste) kommet længere op end de var tidligere. men der er tale om et synsbedrag: fordi de øverste hylder er væk, forekommer reolerne at være lavere - hvilket de ikke er!". "Nå", siger [aktør F] overrasket: "... ja det må det være." (Feltoptegnelser 2012)

Aktør F's narrative udvidelse indskriver sig i føromtalt arkitektoniske disputs og kan tolkes som et indslag i en diskursiv kamp mellem bibliotek, borgere og lokale medier. Den konkrete anledning vedrører de arkitektoniske ændringer, der følger i kølvandet på strukturreformen og som opleves vidt forskelligt, alt afhængig af hvilke rolle implicerede aktører indtager (bibliotek, borger eller lokale medier). Aktør F's narrative udvidelse kan dermed tolkes som et reflektivt betinget oplæg til forhandling af mening omkring en konkret begivenhed, der kan relateres til nærdemokrati og identitetsdannelse. Er de aktuelle arkitektoniske forandringer på Xkøbing hovedbibliotek udtryk for forbedringer eller forringelser - og hvem har den diskursive magt til at afgøre dette? Eller er disputsen mellem bibliotek, borgere og lokale medier i praksis en symbolsk holmegang om hele strukturreformens berettigelse?

6 af 18 simple narrative udvidelser kan rekonstrueres som oplæg til forhandlinger, der skal afstemme *vidensbaggrund*.

Komplekse narrative udvidelser

Sidste eksempel repræsenterer en kompleks narrativ udvidelse. Af 34 narrative udvidelser kan 8 rekonstrueres som komplekse. Samtlige 8 repræsenterer egentlige narrationer, hvor flere forskellige motivationsfaktorer trænger sig på. Aktør G efterspørger et bestemt musiknummer, men har kun den danske titel: "Hvilken ven vi har i Jesus!". Denne narrative udvidelse udvikler sig til en af de længste, dels fordi søgeprocessen tager tid, dels fordi aktør G fra begyndelsen udviser stor interesse for at fortælle:

"(...) mens jeg søger, fortæller låner at nummeret må være fra 1996 eller deromkring for det var på det tidspunkt, [aktør G] hørte det første gang. "... det var sådan et godt nummer og det fyldte mig...". Det blev sunget "... så det ligesom fyldte hele rummet." (...) [aktør G] vil gerne have en cd, hvor nummeret er på: "... fordi jeg skal på sommerskole, for at lære at synge..." Her vil [aktør G] gerne synge dette nummer, men [aktør G] har brug for at kunne spille det for lærerne og de andre elever på denne sommerskole. Og det minder [aktør G] om, at [aktør G] også skal have noderne (...). Da jeg (...) har vanskeligheder med at verificere blot sangen, gør låner mig igen opmærksom på at det må være fra engang midt i 1990'erne, da det var der, [aktør G] hørte det første gang. Jeg finder ud af, at Cliff Richard engang har indsunget en sang, der hedder "What A Friend We Have In Jesus" - altså en direkte oversættelse af den engelske tekst. (...) Herefter går jeg i gang med eftersøgningen af noderne til sangen. Noderne jeg finder er til for klaver. I den efterfølgende snak med [aktør G] gentager [aktør G], at de er til et sangkursus som [aktør G] skal på, at [aktør G] gerne vil have noderne med fordi det så er muligt for lærerne at spille sangen som [aktør G] gerne vil synge for de andre og at det skyldes at [aktør G] i sin tid havde en meget stor personlig oplevelse med at høre den - i 1996. Jeg spørger om det er i orden at noderne er til klaver?! "Findes der andre?" er låners spørgsmål hvortil jeg svarer at der til tider findes noder til guitar og lignende. Dem vil [aktør G] gerne, at jeg finder, hvis de eksisterer - "... og ellers beholder [aktør G] bare noderne til klaver." (Feltoptegnelser, 2012)

Denne narrative udvidelse fremstår noget mindre stringent. Én af udfordringerne er, at aktør G gent-

gende gange vender tilbage til forskellige statements, der allerede er fremført, hvorved narrationen bliver cirkulær. Samtidig foretager vedkommende aktør en række associative spring mellem narrative elementer og reflektive overvejelser, hvorfor den narrative udvidelse fremstår mere komplekse.

En tolkning kunne udlægge aktør G's narrative udvidelse som en ambition om at etablere en fælles *forforståelse*. I så fald udspringer den narrative udvidelse af en udfordrende ekspedition, hvori oplagte løsninger ikke ligger lige for. Aktør G's narrative udvidelse kan i det perspektiv, tolkes som et forsøg på at *legitimere* sin henvendelse og dermed hele søgeprocessen. Derfor taler også aktør G's reflektive overvejelser om at nummeret "... fyldte hele rummet". Men i kraft af aktør G's reflektive overvejelse åbnes samtidig et andet perspektiv: aktør G har haft en stor, personlig *oplevelse*, som vedkommende mener, det er adækvat at delagtiggøre undertegnede i. Ud fra den præmis vil aktør G's narrative udvidelse, kunne tolkes som enten et forsøg på at etablere et fælles *informationsniveau* eller som et forsøg på at *vinde andre* (undertegnede) *for* en sag. Den cirkulære proces fremkommer ved at aktør G pendulerer mellem det narrative element og disse forskellige reflektive overvejelser, der peger i to forskellige retninger.

Ovennævnte narrative udvidelser er forskellige i længde, indhold og motivation, men bærer alle ét fælles karakteristika: ingen af dem er strengt nødvendige for referenceinterviewets gennemførelse endside informationssøgningens forløb! Tværtimod kan indvindes, at narrative udvidelser fra et biblioteksfagligt perspektiv kan betragtes som i bedste fald uvedkommende og i værste fald kontraproduktiv støj - i hvert fald for en umiddelbar betragtning. Ikke desto mindre udfylder de narrative udvidelser tilsyneladende en så vigtig funktion hos de pågældende aktører, at disse er villige til at investere sig selv som fortællere. Det forhold diskuteres i næste afsnit. Her skal mulige begrundelser for, hvorfor narrative udvidelser finder sted på trods, sandsynliggøres.

Sammenfattende diskussion og tolkning

Når den første narrative motivation hos Andersen, Dausien og Larsen (2005), forstyrrelser på *informationsniveau*, kobles med referenceinterviewet som folkekulturel, social arena, kan både aktør A og D's

narrative udvidelser tolkes som en anerkendelse af bibliotekarens rolle som "signifikant anden" (se figur 1: kolonne 1). De aktører, hvis bestræbelser går ud på at reparere forstyrrelser på *informationsniveau*, kan tolkes som udtrykkende forventninger og tillid til, at bibliotekaren antager en rolle som 'lyttende aktør' i en almen, social interaktion, hvori udveksling af *erfaringer* og *oplevelser* indgår. Herved nedtones eller ignoreres bibliotekarens fagprofessionelle og repræsentative funktion. Samme forhold gør sig gældende for de komplekse narrative udvidelser, der, foruden forstyrrelser med baggrund i *forforståelser* og/eller forsøg på at skabe fælles *vidensbaggrund*, alle refererer til *erfaringer* og *oplevelser* i fortiden og hermed relaterer sig til forstyrrelser på *informationsniveau* - i nærværende artikel eksemplificeret via aktør G's følelsesstimulerende eller spirituelle oplevelse fra 1996.

Aktørernes narrative udvidelser af referenceinterviewet *om* det var en folkekulturel, social arena, kan yderligere tolkes som en "af-formalisering" af et formelt ekspertsystem. Aktørers narrative interaktion sker med bibliotekaren *som menneske* og ikke som ekspertsystemets repræsentant. For det senmoderne folkebibliotek er det en cadeau til den indsats, der de seneste 10 - 15 år er gjort for, målrettet og strategisk, at iscenesætte og især italesætte folkebiblioteket som et rum til fri udfoldelse, demokratisk medborgerskab og personlig involvering (for eksempel Dahlkilde (2009); "Informationsordbogen" med opslag på "Det tredje sted").

Sammenholdes Andersen og Larsens anden og tredje narrative motivation med narrative udvidelser, bliver billedet imidlertid en anelse mere nuanceret. Både i forhold til forstyrrelser med baggrund i *forforståelser* hvor aktør søger *legitimering* af tidligere handlinger og i forhold til etablering af fælles *vidensbaggrund* som en *dialogisk* afklaring af forskellige oplevelser af samme situation, kan aktørernes narrative udvidelser tolkes som betoning af bevidsthed om, at der mellem aktør og bibliotekar ikke hersker den magt-neutrale relation, som aktørerne A og D foregiver (se figur 1: kolonne 2 og 3). Både aktør B, C, E og F's narrative udvidelser kan tolkes som praksisser, der narrativt forsøger at håndtere subsidært udfordre folkebiblioteket som ekspertsystem; aktør B og E vælger emotionelle argumentationsteknikker med baggrund i aktørernes aktuelle livshistoriske faser - og anlægger dermed jf. Savolainen defensiv-affekti-

ve eller pessimistisk-affektive håndteringsstrategier. Aktør C og F's narrative udvidelser kan tolkes som optimistisk-kognitive eller pessimistisk-kognitive forhandlingsoplæg, der går et skridt videre og udfordrer folkebiblioteket som ekspertsystem. Selvom aktør C's narrative udvidelse kan tolkes som værende på skrømt og selvom aktør F forholder sig til andenhånds kilder, kan der rekonstrueres et tydelig institutions- (eller måske ligefrem samfunds-) kritisk potentiale i begge narrative udvidelser.

Igennem det analytiske arbejde med ovennævnte iagttagelser opstår hermed konturerne af en tredje - og i problemformuleringen fraværende - antagelse: samtlige aktører tyr til narrative udvidelser for at forhandle mening i et offentligt, socialt rum! Når aktørerne i dette pilotstudie vælger at udvide referenceinterviewet narrativt, kan det således tolkes som et forhandlingsoplæg, hvor *informationsniveau, forforståelse* eller *vidensbaggrund* er til diskussion, som led i aktørernes generelle og individuelle identitetskonstruktion (se i øvrigt også Skøtt, 2010, s. 206 - 232). Hermed bliver narrative udvidelser især til gavn for den 'fortællende aktør': via narrationer iscenesætter aktøren sin egen rolle som protagonist, ikke blot i en fortælling hvis formål er at kommunikere, men i sit eget liv. Det væsentligste er ikke beretningen, men *det at berette* og den rolle aktør derved kan tildele sig selv som udgangspunkt for skabelse af mening og identitet. I det perspektiv bliver den mellem menneskelige interaktion i referenceinterviewet mindst lige så værdifuld som de konkrete resultater af informationssøgningsprocessen. Denne iagttagelse er stort set fraværende al anden litteratur om referenceinterviews og/eller informationssøgning.

Perspektivering og videre studier

Et første analytisk aspekt der kunne være kulturanalytisk interessant at forfølge yderligere, er ovennævnte forhandling af mening i offentlige fora og hvad denne, aktørernes sociale medkonstruktion af identitet, position og relation betyder i praksis. Andre kunst- og kulturinstitutioner har antageligvis lignende erfaringer med aktørers fortælleglæde som jeg har konstateret på folkebibliotekerne og hvordan håndterer disse institutioner aktørers narrative udvidelser? Er disse institutioner sig bevidste om, at der er tale om en narrativ udvidelse - og med hvilke konsekvenser om nogen? Det kunne for eksempel være interessant at inddrage Jerome Bruners teorier

og at gennemføre komparative studier af for eksempel ABM-området indenfor en folkepsykologisk teoriramme (Bruner, 1990).

Et andet mere søgeteknisk aspekt der kunne være interessant at få belyst, er søgeprocessens følelsesstimulerende potentiale. Både Savolainen (1995) og Carol Kuhlthau (1991) definerer angst og usikkerhed som enten katalysator for informationssøgningsaktiviteter eller som fase i søgeprocessen. Spørgsmålet er, om det altid er korrekt? Kan det ikke tænkes, at informationsbehov - behovet for at finde en forskel, der gør en forskel - i visse livshistoriske situationer kan motiveres af spændt forventning om lystfyldt læring eller tilfredsstillende bekræftelse af personlige antagelser og forforståelser? Det lystfyldte eller tilfredsstillende aspekt er stort set fraværende i informationsteorier og -studier, men spiller antageligvis en væsentlig rolle for konstruktion af mening og identitet. Nævnes det lystfyldte eller tilfredsstillende aspekt i litteraturen, figurerer det som samlet reaktion på hele processen (for eksempel Kuhlthau, 1991, s. 367).

Endelig skal et tredje referenceteknisk aspekt, der kunne være interessant at forfølge, nævnes. Den uhensigtsmæssig omformulering af, hvad aktørens informationsbehov egentligt går ud på, som identificeret hos Taylor (1968) (Q4), kan muligvis afhjælpes ved at bibliotekaren giver narrative udvidelser mere opmærksomhed. Fra et LIS-perspektiv indeholder narrative udvidelser væsentlig information om 'fortællende aktørs' motivation for at søge information subsidiært professionel assistance.

Konkluderede bemærkninger

Som indledning til denne artikel stillede jeg spørgsmål om, hvorfor visse aktører, i deres interaktion med bibliotekarer, investerer både tid og ressourcer i meget personlige beretninger. Mine umiddelbare antagelser var, at narrative udvidelser af referenceinterviewet enten skyldes 1) at referenceinterviewet tolkes som en social arena, hvori det er almindeligt og legitimt at udveksle *erfaringer og oplevelser* narrativt eller 2) et behov hos aktører, for at *legitimere* forespørgsler. Begge antagelser blev bekræftet. Samtidig viste der sig konturerne af et tredje fænomen, der ikke blev formuleret som en antagelse, men hvis effekt træder i karakter gennem analytisk bearbejdning og fortolkning af de narrative udvidelser og som

hidtil ikke har været behandlet systematisk i litteraturen: mulighed for at betragte narrative udvidelser som led i visse aktørers identitetskonstruktion gennem forhandling af mening i offentlig regi.

Som sådan har den kulturanalytiske approach og narratologi vist sig anvendelig til at fokusere på og analysere den narrative kontekst som visse referenceinterviews omgives af. De narrative udvidelser er interessante, fordi de tilfører forskningsfeltet ELIS ny viden om, hvad kontekst betyder i forhold til informationssøgning og -anvendelse. En vigtig konklusion af dette pilotstudie er derfor også, at studier af informationssøgning og -anvendelse som processer, altid må have den sociale kontekst in mente og at referenceinterviewet i narrative udvidelser kan hente vigtig information i det fortsatte arbejde med at fokusere søgning.

I relation til praksis kalder resultaterne på en mere helhedsorienteret eller holistisk måde at gå til informationssøgning på. Ovennævnte indikerer, at der eksisterer en uoverensstemmelse mellem en teoretisk fokusering på informationers sandhedsværdi og tilid til aktørernes rationelle overvejelser på den ene side, og praksis som den udfolder sig i aktørers søgeaktiviteter i hverdagen. En konklusion kan i dette perspektiv være, at aktører ikke nødvendigvis er interesseret i den objektivt betragtet mest korrekte information, men i den information, der subjektivt set, harmonerer bedst med aktørs situationelle forventninger og behov.

Note

1. Der hersker en vis begrebsinflation omkring "livshistorie": Andersen, Dausien og Larsen (2005) benytter "livshistorie", "autobiografiske spontanfortællinger" og "spontanfortællinger" synonymt - også om livshistorier, fortalt til en interviewer, der i sagens natur er alt andet end spontane. Jeg har valgt betegnelserne "narration" og "narrativ udvidelse" fordi disse definitioner mest præcist betoner det fortællende indhold i aktørers udvidelser af referenceinterviewene. Samtidig er min bestræbelse at nedtone eventuelle terapeutiske konnotationer ved begrebet "livshistorie".

Referencer

- Andersen, AS, Dausien, B & Larsen, K (2005). *Livshistorisk fortælling og fortolkende socialvidenskab*. Roskilde Universitetsforlag.
- Bruner, JS (1990). *Acts of Meaning*. Harvard: Harvard University Press.
- Case, DO (2012.). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 3.ed. Emerald Group Publishing Limited.
- Dahlkilde, N (2009). Forskningsbiblioteket som det 3. sted. *DF Revy*, s. 14 - 15. Hentede 8. maj 2014 på adressen: <http://rauli.cbs.dk/index.php/revy/article/download/2665/2708>.
- Feltoptegnelser* (2012) Xkøbing biblioteker - ikke offentliggjort materiale. Kan rekvireres.
- Giddens, A (1996). *Modernitet og selvidentitet: selvet og samfundet under senmoderniteten*. København: Hans Reitzel.
- Hyldegaard, J (1994). Kvalitet i referenceinterviewet. *Referencen*(1), s. 13 - 18.
- Informationsordbogen: ordbog for informationshåndtering, bog og bibliotek*. (u.d.). Hentede 8. maj 2014 fra <http://www.informationsordbogen.dk/>
- Kristiansen, S & Krogstrup, HK (2010). *Deltagende observation: introduktion til en forskningsmetode*. København: Hans Reitzel.
- Kuhlthau, CC (1991). Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*. 42(5), pp.361-371. <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/insideseach2.pdf>
- LBK nr. 100 af 30/01/2013*. (2013). Hentede 8. maj 2014 fra Retsinformation.dk: <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=145152>
- Savolainen, R (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". *Library and Information Science Research*, pp. 259 - 294. Hentede

d. 8. maj 2014 på adressen: www.researchgate.net/.../72e7e533ad57ebaf9a.pdf

Skøtt, B (2010). *By Any Beat Necessary - et kultur-analytiske studie af 1000fryd*. Ph.d.-afhandling. Det informationsvidenskabelige akademi. Københavns Universitet

Sørensen, AS, Høystad, OM, Bjurström, E & Vike, H (2008). *Nye Kulturstudier: en innføring*. Oslo: SAP, Scandinavian Academic Press.

Taylor, RS (1968). Question Negotiation and Information Seeking in Libraries. *Collage and Research Libraries*, pp. 178 - 195.