"Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster?"
- en funktionell textanalys av folkbiblioteks webbaserade sökguider

ANNA VIDEFROST
Svensk titel: ”Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster?”
- en funktionell textanalys av folkbiblioteks webbaserade sökguider

Engelsk titel: ”Do you think it is tricky to use the library services?”
- a functional text analysis of public libraries’ web-based search guides

Författare: Anna Videfrost

Färdigställt: 2015

Handledare: Elena Maceviciute

Abstract: The purpose of the thesis is to investigate how information seeking processes, librarians and users are formed and constructed in web-based search guides of public libraries. Questions raised are: How are information seeking processes presented in the search guides? How do libraries and librarians appear in the texts? How are users presented in the search guides?

The thesis analyses web-based search guides from two large public libraries in southern Sweden, eight texts in total. The texts are analysed through a systemic functional text analysis based on ideational meta-functions, interpersonal meta-functions and also register and context.

Based on the textual analysis, effects and consequences of the design and formulation of the texts are discussed. Theories and previous research about information literacy, user education and expertise are used. Mainly four different approaches to user education are identified to further clarify and deepen the discussion.

The conclusion is that the design of web-based search guides has consequences for how information seeking processes, libraries and librarians and users are shaped and created in the web-based search guides.

Nyckelord: webbaserade sökguider, funktionell textanalys, bibliotekarie, expertis, användarundervisning, användare, informationssökningsprocesser, folkbibliotek
Innehållsförteckning

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapitel</th>
<th>Sidnummer</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Inledning</strong></td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Problemformulering</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Begrepp</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>Syfte och frågeställningar</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Disposition</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Teori och tidigare forskning</strong></td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Webbaserade sökguider</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Användarundervisning</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Bibliotekariers expertis</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Användare</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Informationssökningsprocesser</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Metod</strong></td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemisk-funktionell textanalys</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Textanalysen i studien</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Den ideationella metafunktionen</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Den interpersonella metafunktionen</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Register och kontext</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>Datainsamling</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Forskningsetiska överväganden</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sökguiderna</strong></td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>Webbplatsen för folkbibliotekn i Göteborg</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>Sök</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Få hjälp</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Webbplatsen för Malmö bibliotek</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>Sökhjälp</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Sökhjälp för musik</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Sökguide</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Textanalys av sökguiderna</strong></td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Processer</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Deltagare</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>Modalitet</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>Attityder</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>Ramar</td>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>Register och kontext</td>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Effekter och konsekvenser</strong></td>
<td>51</td>
</tr>
<tr>
<td>Informationssökningsprocesser</td>
<td>51</td>
</tr>
<tr>
<td>Informationssökningens olika processer</td>
<td>52</td>
</tr>
<tr>
<td>Linjära processer</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td>Dolda och osynliga informationssökningsprocesser</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>Deltagare i informationssökningsprocesser</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td>Attityder till informationssökningsprocesser</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Informationssökningsprocesser i de fyra förhållningssätten</td>
<td>59</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Inledning

Det är inte längre självlåntag att bibliotekets användare faktiskt besöker biblioteket. Bibliotekens webbplatser, internetbaserade databaser och digitala mötesplatser gör det möjligt för människor att använda biblioteket utan att nödvändigtvis besöka det fysiska biblioteket och möta en bibliotekarie.


För användare kan en sökguide potentiellt spela en viktig roll. Utan möjligheten att vända sig till en bibliotekarie för handledning kan sökguiden vara avgörande för användarens informationssöknings-process. När användningen av bibliotekets tjänster inte begränsas till det fysiska bibliotekets lokaler eller öppettider blir bibliotekets webbplats i ännu högre grad en central plats där användaren möter biblioteket och bibliotekarien.

Problemformulering


Webbguider kan alltså visa hur informationssökningsprocesser, användare och bibliotekarier gestaltas i tillgängliga texter avsedda att bidra till att ge användaren stöd i informationssökning. Informationssökning, användare och bibliotekarier har centrala platser inom biblioteks- och informationsvetenskap och det finns flera perspektiv på begreppen. Hur begreppen gestaltas, och vidare uppfattas, kan potentiellt påverka användarens bild av bibliotekariers roll. Ett perspektiv, som kan påverka fremragande principer och egen möjlighet att söka information och ge en bild av hur informationssökningsprocesser utformas. Hur bibliotekarier väljer att förmedla sin roll, relationen mellan bibliotekarier och användare och hur de väljer att beskriva informationssökningsprocesser kan i förlängningen också potentiellt ge konsekvenser för bibliotekens uppdrag och samhällets syn på bibliotekariers kompetens och expertis. Därför är det viktigt att synliggöra vilka konsekvenser och effekter sökguidernas utformning kan få.

Ola Pilerot menar i "Från forskning till praktik – om att använda resultat från forskning om informationssökning i undervisning i informationssökning" (2007) att det är möjligt att se
forskningsfältet om informationskompetens som uppdelat i två delar. Dels empirisk forskning om olika användargrupperns informationskompetens. Och dels mer teoretiskt orienterad forskning som syftar till att analysera och problematisera begreppet. Han menar att trots att forskning och yrkespraktik skulle kunna utvecklas av ett erfarenhetsutbyte är det förvånansvärt få studier som intresserar sig för frågan (Pilerot 2007, s. 2). I sin artikel diskutrar Pilerot därför hur forskning om informationssökning kan användas för undervisning i informationsökning (s. 3). Slutsatsen Pilerot drar är att forskning skulle kunna användas som ”utgångspunkt för ett kritiskt förhållningssätt till rådande undervisningspraktiker”, ”kunskapskälla om specifika användargrupper och dessas informationspraktiker” samt ”utgångspunkter för medvetandegörande resonemang och diskussioner” (s. 11).


Det är också möjligt att vända på resonemangen, genom att undersöka hur webbaserad användarundervisning förhåller sig till teoretiska perspektiv. Som Pilerot skriver kan man genom att visa på konsekvenser uppmärksamma problem och därmed skapa förutsättningar för kritiska förhållningssätt (Pilerot 2007, s. 6).

De webbaserade sökguiderna kan också ses som beskrivningar av bibliotekariers professionalitet, som ett sätt att omföra och offentliggöra kunskap och kompetens. Därmed skapas förutsättningar för att diskutera bibliotekariers expertis. (Sundin 2005, s. 157)
Begrepp

Här definierar jag viktiga begrepp som är centrala i uppsatsen. Jag för ingen diskussion om begreppen, men beskriver hur jag använder dem i uppsatsen. I avsnittet *Teori och tidigare forskning* presenterar jag tidigare forskning inom området och diskuterar skilda perspektiv och förhållningssätt.

**Folkbibliotek**


**Användarundervisning**


**Webbaserade sökguider**


Jag använder alltså begreppet Webbaserade sökguider och avser då texter skrivna för att kunna ge användare (mer eller mindre) hjälp att söka information av olika slag. Dessutom är de Webbaserade sökguiderna publicerade på webben, vilket ger särskilda begränsningar, möjligheter och förutsättningar för texternas utformning och funktion.

**Informationssökningprocesser**

I diskussioner om informationssökningsprocesser är det beskrivningar av informationssökningsprocesser som avses, och fokus ligger då på hur processerna framställs i texten.

**Användare**
Begreppet användare används i uppsatsen som synonymt med biblioteksanvändare. I användning förutsätts då inte ett fysiskt besök på biblioteket, utan det är användningen av bibliotekets webbplats som är i fokus. Användare innebär alltså en person som läser texterna på bibliotekets webbplats.

I resonemang om användare i texterna och användarrollen är det inte faktiska användare som diskuteras utan beskrivningar och framställningar av användare i texterna.

**Bibliotek och bibliotekarier**
Bibliotek syftar alltså här främst på folkbibliotek. Bibliotekarier är alltså bibliotekarier på folkbibliotek. I resonemang om bibliotekarier och bibliotekariers expertis är det inte bibliotekariers faktiska expertis och kunnande eller icke-kunnande som diskuteras, utan bilder av bibliotekarier och bibliotekariers expertis så som de framställs i texterna.

**Syfte och frågeställningar**
Syftet är att visa hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare gestaltas och konstrueras i folkbiblioteks webbaserade sökguider.

Mina frågeställningar är:

- Hur framträder informationssökningsprocesser i sökguiderna?
- Hur framträder bibliotek och bibliotekarier i sökguiderna?
- Hur framträder användare i sökguiderna?
- Vilka konsekvenser och effekter kan sökguidernas utformning få för hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare framträder?

**Disposition**
Teori och tidigare forskning

Jag beskriver här teori och tidigare forskning utifrån fyra teman: **webbaserade sökguider**, **användarundervisning**, **bibliotekariers expertis** och **användare**. I avsnittet **webbaserade sökguider** beskriver jag tidigare forskning om webbaserade sökguider som gjorts inom biblioteks- och informationsvetenskap. Som en del av den tidigare forskningen presenterar jag fyra förhållningssätt på användarundervisning, med teoretisk och empirisk grund. Under rubriken **användarundervisning** återkommer jag till de fyra förhållningssätten och beskriver dem närmare. De fyra förhållningssätten på användarundervisning återkommer sen i avsnitten **bibliotekariers expertis**, **användare** och **informationssökningsprocesser** där de används för att strukturera texten.

**Webbaserade sökguider**

Webbaserad användarundervisning omfattar allt från fristående undervisning med tydliga kursmål till kortfattade manualer (jmf. Sundin 2005, s. 112). I den här uppsatsen kommer jag framför allt att fokusera på kortfattade manualer eller guider. Men även forskning om mer omfattande kursmaterial och mer ingående tutorials är intressant att diskutera. Oavsett omfattning är guider, manualer och kursmaterial instruerande texter riktade till en användare. Precis som Sundin skriver är det också ”viktigt att se innehållet i användarundervisningen som ett uttryck för bibliotekariers professionella kunskapsanspråk” (Sundin 2005, s. 110).


I artikeln ”Negotiations on information-seeking expertise: A study of web-based tutorials for information literacy” (2008) diskuterar Sundin vidare hur de olika förhållningssätten alla har skilda fokus och formar på olika sätt bilden av bibliotekariens expertis. I och med identifierandet av de fyra förhållningssätten drar Sundin paralleller mellan guiderna och deras utformning, deras innehåll och kontext, samtidigt som han visar på mer övergripande tendenser inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning (Sundin 2008).

Jag kommer här inte heller framför allt att kategorisera det empiriska materialet och deras uttryck i olika förhållningssätt utan fokusera på att diskutera hur utformningen av sökguiderna kan ge effekter och konsekvenser för hur de framställer bibliotekarien, användaren och informationssökningens processer. Här utgår jag alltså från de olika förhållningssätten för att diskutera och problematisera snarare än att kategorisera. En annan skillnad mellan Sundins studie och den här uppsatsen är att Sundin undersöker högskole- och universitetsbibliotek och deras mer utförliga handledningar (Sundin 2008; 2005). I den här uppsatsen undersöker jag däremot folkbibliotecks ofta mer ytliga handledningar.

**Användarundervisning**

Bibliotekariers pedagogiska roll och medvetenheten om den har ökat på senaste tiden (Sundin 2008, s. 40). Användarundervisning kan beskrivas på många olika sätt, med olika termer och utifrån olika teoretiska perspektiv. Termen användarundervisning är en översättning av engelskans *user education* och kan ses som ett samlingsbegrepp, som beskriver "att bibliotekarier undervisar användare av bibliotek och informationssystem" (Limberg & Sundin, 2006, s. 99).

En annan term som ofta används inom närliggande forskningsområden är *information literacy*. På svenska kan man använda termen informationskompetens. Användningen av begreppet *information literacy* har ökat inom biblioteks- och informationsvetenskap de senaste åren (Limberg m.fl. 2012, s. 96). Men som Louise Limberg, Olof Sundin och Sanna Talja skriver så varierar betydelsen och innebörden av begreppet beroende på vilket teoretiskt perspektiv som används. Problematsikt nog är teoretiska utgångspunkter inte alltid tydliggjorda (Limberg m.fl. 2012, s. 94). Limberg m.fl. konstaterar också att begreppet *information literacy* är mångfacetterat. (Limberg m.fl. 2012, s. 121)


Olika begrepp har alltså använts för att betona olika teoretiska utgångspunkter. Och samma begrepp har alltså definierats olika för att uttrycka olika teoretiska utgångspunkter. Sundin urskiljer i sin studie om webbaserad användarundervisning olika förhållningssätt till användarundervisning. Förhållningssätten formuleras med grund både i empiri och teori. Här utgår Sundin alltså från webbaserad användarundervisning och urskiljer fyra olika förhållningssätt med utgångspunkt dels i empirin dels i teori (Sundin 2008; 2005). Limberg m.fl. diskuterar i sin artikel olika teoretiska perspektiv på *information literacy* och hur de påverkar utbildningspraktiker. Utgångspunkten är här alltså, till skillnad från Sundin, teoretiska perspektiv och deras användning i biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning (Limberg m.fl. 2012). Målet är här att kritisera granska och förstå hur *information literacy* kan tolkas och förstås (Limberg m.fl. 2012, s. 95).

Jag har i uppsatsen valt att fokusera framför allt på Sundins fyra förhållningssätt till användarundervisning, men använder även de tre perspektiven på *information literacy* som utgångspunkt för kompletterande aspekter i diskussionen.

**Fyra förhållningssätt till användarundervisning**


<table>
<thead>
<tr>
<th>Beroende av ämne och kontext</th>
<th>Oberoende av ämne och kontext</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>INFORMATION</td>
<td>ANVÄNDARE</td>
</tr>
<tr>
<td>Källorienterat förhållningssätt</td>
<td>Kommunikativt orienterat förhållningssätt</td>
</tr>
<tr>
<td>Beteendeorienterat förhållningssätt</td>
<td>Processorienterat förhållningssätt</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Förhållningssätten ska ses som kompletterande förhållningssätt, som inte sällan kombineras och existerar sida vid sida (Sundin 2005, s. 148; 158). För uppsatsen fungerar förhållningssätten som en grund för att belysa olika aspekter och konkurrerande teoretiska perspektiv på användarundervisning, bibliotekariers expertis, användare och informationssökningsprocesser. Sundin urskiljer också vilken tidpunkt som de olika förhållningssätten varit dominerande i forskning. Här vill jag dock poängtera att det i uppsatsens empiriska material inte handlar framför allt om en anknytning till olika forskningsansatser i tid, utan snarare om att se på förhållningssätten som just överlappende och kompletterande, där olika drag fullt möjligt kan urskiljas sida vid sida. (Sundin 2005, s. 148; 158)


Ett källorienterat förhållningssätt har tyngdpunkten på information, snarare än användare, och kan också placeras in som ämnes- och kontextberoende i. Här framhåller dock Sundin att det framför allt är teoretiskt som det källorienterade förhållningssättet kan ses som ämnes- och kontextberoendet (Sundin 2005, s. 154). Sundin menar att med ett sociokulturellt perspektiv är det möjligt att rekontextualisera biblioteks dekontextualiserande av information: ”Ett sådant perspektiv medför att informationskällorna inte enbart betraktas som fysiska ting eller individuella kognitiva strukturer utan hänsyn tas också till hur deras betydelse formas i olika gemenskaper av människor” (Sundin 2005, s. 149). I det empiriska materialet som Sundin studerar beskrivs informationskällor istället många gånger generellt, och information ses som dekontextualiserad (s. 154).


Ett beteendeorienterat förhållningssätt tar alltså, liksom det källorienterade, utgångspunkt i information. På den andra axeln ses ett beteendeorienterat förhållningssätt som ämnes- och kontextoberoende.

Ett exempel på beteendeorienterat förhållningssätt, som Sundin ser i sin studie av webbaserade handledningar, är guider med detaljerad sökteknik. Tanken är att sökteknikerna som lärs ut är generella, och kan användas för att söka även i andra kontexter. Användaren får därmed med sig en färdig mall, eller karta, att använda för att söka i ett annat sammanhang. (Sundin 2005, s. 150-151)

Sundin menar att: ”Förhållningssättet ger stort utrymme åt en praktisk kunskap om informationssökning, som skall ses i relation till den informations- och kommunikationsteknik som möjliggjort användarnas allt större tillgång till databaser” (s. 151).


Sundin beskriver att intresset i ett processorienterat förhållningssätt har flyttats från informationen till användaren. Användarorienteringen kan ses som en effekt av att 1980- och 90-talets litteratur började studera informationssökningssprocesser från användarens perspektiv, något som flera forskare beskrivit som ett skifte från systemorientering till användarorientering. (Sundin 2008, s. 39)

Kuhlthau forskning och modeller har spelat en avgörande roll för synen på användarundervisning utifrån ett processorienterat förhållningssätt. (Sundin 2008, s. 39)


Sundin skriver att han i de webbaserade handledningarna han undersöker kan se att det processorienterade förhållningssättet märks i hur metakognitionen betonas. Betoningen av användarens tankar och känslor vid informationssökningen, snarare än beteendet, är framträdande. Sundin ser också att informationssökningen presenteras i en kronologisk ordning som börjar med ett informationsbehov och en problemformulering och fortsätter med sökteknik, källkritik och skrivprocess. (2005, s. 151) Sundin menar att karaktärístiskt för ett processorienterat
förhållningssätt är den relativt enkla, linjära och oproblematiska bilden som ges av informationssökning i kontrast till den dynamiska beskrivningen av användarens känslor och pendlande i osäkerhet i informationssökningsprocessens faser. Kuhlthaus betydelse för perspektivet är tydligt i de webbaserade handledningarna Sundin undersöker: "Det finns också flera exempel i handledningarna där känslosmässiga aspekter berörs, vilket är en direkt avspegling av Kuhlthaus teoretiska inflytande" (Sundin 2005, s. 151-152).

**Ett kommunikativt orienterat förhållningssätt** är det perspektiv som Sundin menar saknas i Kuhlthaus (1987) tre ansatser (Sundin 2005), vilket också är naturligt eftersom det konstruktivistiska perspektivet på informationssökning växte under 1990-talet.


Den tidigare synen på informationssökning som en rationell och förnuftig individuell praktik som dessutom är systematisk och logisk ifrågasätts därmed, och fokus läggs på de sociala sammanhang och kontexter som informationssökning existerar i (Sundin 2008).


Sundin skriver att ett kommunikativt orienterat förhållningssätt är synligt i få, om ens några, av de webbaserade handledningarna han undersöker. Rent konkret borde det synas i en betoning av: "kommunikation och interaktion i olika gemenskaper av användare och för informations och informationssöknings sättet" (Sundin 2005, s. 154). Det finns dock åtminstone två tillfällen när ett kommunikativt orienterat förhållningssätt är synligt i de undersökta handledningarna: i en diskussion om informations och informationssöknings roll i att forma och upprätthålla dessa gemenskaper" (Sundin 2005, s. 154). Det finns dock åtminstone två tillfällen när ett kommunikativt orienterat förhållningssätt är synligt i de undersökta handledningarna: i en diskussion om informationens kommunikativa validitet och i diskussioner om hur en sökmotor kan användas (Sundin 2005, s. 152). Sundin menar att: "I båda fallen är användares sociala navigering central och användaren kan ta andra människors sökbeteende som utgångspunkt för sitt eget.” (Sundin 2005, s. 153)

**Tre teoretiska perspektiv på information literacy**

Louise Limberg, Olof Sundin och Sanna Talja beskriver i artikeln ”Three theoretical perspectives on information literacy” (2012), som titeln antyder, tre olika teoretiska perspektiv på information literacy. De tre perspektiven representerar olika tolknings av vad information literacy är för något och hur det beskrivs i nordisk biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Ett fenomenografiskt perspektiv (phenomenography), ett sociokulturellt perspektiv (sociocultural perspective) och ett perspektiv baserat på en Foucauldiansk diskursanalys (Foucauldian discourse analysis). (Limberg m.fl. 2012, s. 95)

Ett fenomenografiskt perspektiv fokuserar på hur människor upplever olika fenomen, som exempelvis informationskompetens. Perspektivet utgår från en konstruktivistisk syn på lärande. Lärande ses därmed inte som överförande av kunskap utan som ett meningskonstruerande. Fokus inom forskning med ett fenomenografiskt perspektiv ligger ofta på att uppmärksamma skillnader och variationer, inte bara mellan olika kontexter utan även inom dem. Här är det inte framför allt sökandet och hittandet av information som är centralt, utan snarare användandet av information. (Limberg m.fl. 2012, s. 98–99)


Bibliotekariers expertis


Stover visar även på hur bilden av bibliotekariers professionalitet och expertis många gånger varit influerad av psykoterapi. Men bilden av psykoterapeutens roll har i mycket förändrats, menar Stover, i och med att det postmoderna perspektivet blivit allt vanligare (Stover 2004). Stover ifrågasätter det moderna perspektivets uppfattning av expertis, och diskuterar hur ett postmodernt perspektiv har förändrat terapeutiska modeller, och vad det skulle kunna få för konsekvenser på bibliotekariers expertis (2004). Bibliotekariers expertis blir på så sätt inte en fråga enbart om bibliotekariers professionalitet utan också om hur man ser på begreppet expertis.


I sin artikel diskuterar Sundin vilka bilder av informationskompetens som målas upp i de olika webbaserade handledningarna. Men han poängterar också att det handlar inte om att hitta en korrekt bild av vad informationskompetens är, utan att undersöka hur de olika uppfattningarna av informationskompetens kan användas för att skapa olika bilder av bibliotekariers expertis (Sundin 2008, s. 25) De olika förhållningssätten till användarundersövning ger alltså inte bara effekter på undervisningen utan dessutom konsekvenser för hur bibliotekariers expertis framställs. Här har jag valt att belysa olika perspektiv på bibliotekariers expertis, utifrån de fyra olika förhållningssätten.

**Ett källorienterat förhållningssätt** medför att bibliotekarier framhålls som experter på specifika källor (Sundin 2008, s. 38). Sundin menar att kunskaper om olika källor har en stark historia och tradition för bibliotek och bibliotekarier (Sundin 2005, s. 149). Att vägleda användare till informationskällor kan ses som en traditionell uppfattning av bibliotekariers expertis, som fortfarande lever kvar (Sundin 2008, s. 31). Historiskt har det naturligtvis handlat om tryckta informationskällor, men även i en digital informationsmiljö finns det för bibliotekarier möjlighet att ha kunskap och kännedom om olika källor (Sundin 2005, s. 149).

**I ett beteendeorienterat förhållningssätt** är det framför allt bibliotekariers tekniska expertis i informationssökning som lyfts fram (Sundin 2008, s. 38–39). "Denna ämnesobberoende och tekniskt orienterade informationssökningsexpertis står delvis i kontrast till den kontextbundna expertis som sätter enskilda informationskällor i centrum.” skriver Sundin (2005, s. 151).

Fokus ligger här på att bibliotekariens kunskaper kan ge användaren en modell och en struktur för informationsökningen. Ofta, skriver Sundin, får det konsekvenser för i vilken ordning biblioteken presenterar olika tekniska hjälpmedel och källor för användaren. Användaren rekommenderas ofta att börja söka i bibliotekens egna bestånd och katalog (Sundin 2008, s. 32–33). Bibliotekariens expertis kan alltså här ses som en kunskap om de olika källorna och databaserna, och dessutom en kunskap om informationssökningens struktur och därmed på vilket sätt och i vilken ordning de olika källorna och databaserna bör användas.


Sundin menar att expertisen i det processorienterade förhållningssättet kan ses som kunskap om enskilda användarens informationsförhållningssprocess, möjlig att generalisera och överföra (Sundin 2005, s. 151). Därmed ligger bibliotekariens expertis "i en generell kunskap om hur användare tänker och kännor vid informationssökning och i den pedagogiska rollen som syftar till att förmedla denna kunskap till användarna” (Sundin 2005, s. 151).

**Ett kommunikativt orienterat förhållningssätt** där fokus läggs på hur informationssökningsexpertiska skapas i olika sociala kontexter får också konsekvenser för hur bibliotekariers expertis uppfattas. Bibliotekariers expertis ses här som en ömsesidigt samarbete mellan bibliotekarie och användare, som deltagare i olika sociala kontexter (Sundin 2008, s. 39).
I expertisen finns här också en förståelse och koncentration på hur informationen produceras, medieras och konsumeras (Sundin 2005, s. 153). Sundin beskriver det som en expertis där bilden av informationssökning som rationell och systematisk problematiseras, liksom bilden av informationssökning som frikopplat från ämne och kontext (s. 153–154).


Användare

Användaren har varit intressant inom biblioteks- och informationsvetenskap mycket längre än användarstudier har existerat som ett forskningsområde (Wilson 2008, s. 457). Men det är alltså inte självklart hur man som forskare ska se på användaren och studierna kring användaren.


De olika förhållningssättet ger olika förutsättningar för användaren, och jag fokuserar här framför allt på intresset för användaren och på hierarkin mellan användare och bibliotekarie.


Det beteendeorienterade förhållningssättet är inspirerat av ett behaviouristiskt perspektiv och fokuserar framför allt på användares faktiska beteende vid informationssökning (Sundin 2008, s. 39). Informationssökning ses också på så sätt som en individuell färdighet med särskilt stort fokus på teknisk kompetens.


I ett processorienterat förhållningssätt är det inte användarens beteende som sådant som står i centrum, utan användarens tankar och känslor vid informationssökningen. (Sundin 2005, s. 151)

En utgångspunkt i Carol Kuhlthaus arbete är användarcentreringen som ligger till grund för hennes forskning (Kuhlthau 2004, s. 4). Kuhlthau arbete, liksom det användarcentrerade perspektivet i stort, tar avstamp i kritik mot det tidigare dominerande systemorienterade perspektivet. Kuhlthau nämner bland annat att användarcentreringen, till skillnad från systemperspektivet gör det möjligt att uppmärksamma användarens inre personliga process under informationssökningen (Kuhlthau 2004, s. 4). Kuhlthau skriver till exempel att hur vi betraktar världen baseras på konstruktioner vi bygger utav våra personliga erfarenheter. Det är de erfarenheterna som bestämmer hur vi uppfattar informationssökningsprocessen (Kuhlthau 2004, s. 71). Här skildras hur användaren under
processen pendlar mellan osäkerhet och säkerhet. Kuhlthaus modell belyser tydligt osäkerheten i informationssökningsprocessen, och hon poängterar att osäkerhet tyder på att användaren har ett behov av guidning (Kuhlthau 2004, s. 69).

I ett processorienterat förhållningssätt är det användarens perspektiv som är i fokus, men trots det kan man se att en hierarkisk relation mellan en expert och en okunnig användare upprätthålls (Sundin 2008, s. 39). Stor vikt lägs vid bibliotekariens förmåga att diagnostisera användarens informationsbehov, och ger därmed också bibliotekarien tolkningsföreträde, även när det gäller användarens egna behov.


Synen på expertis, där bibliotekarien ses som en 'nonexpert' och bibliotekarien och användaren tillsammans bygger upp expertis får förstås konsekvenser även för hierarkin mellan bibliotekarien och användaren. Här ses användaren och bibliotekarien som deltagare i olika sammanhang och kontexter, där båda i lika hög grad kan lära sig av varandra (Stover 2004, s. 291).

Stover menar att bibliotekarier med ett postmodernt perspektiv på expertis undviker en teknisk jargong och professionell terminologi och eftersträvar en öppen och jämlik dialog med användare (Stover 2004, s. 292). Snarare kan man se det som att förhållningssättet belyser och medvetandegör tillfällen och situationer där makt skapas och upprätthålls, för att kunna skapa mer jämnställda och öppna möten.

Kanske ännu mer avgörande är tanken om att expertis bara existerar när någon har särskild kunskap, som någon annan vill ha (Stover 2004, s. 278). Precis som en postmodern terapeut strävar efter att klienten ska bli oberoende och självtillräcklig bör en bibliotekarie också sträva efter att användaren på samma sätt ska bli just oberoende och självtillräcklig, menar Stover (2004, s. 287).

Informationssökningsprocesser

Informationssökning och informationssökningsprocesser är ofta centrala i forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap. Men vad som innefattas i begreppet informationssökning skiljer sig åt, liksom hur olika forskare väljer att se på informationssökningsprocesser.

Tom Wilsons modell (1999) för information behaviour kan fungera som en grund för diskussion om vad man väljer att innefatta i begreppet informationssökning (Pilerot 2007, s. 10). Wilson visar med sin modell att informationssökning kan ses enbart som information searching, som information seeking eller utifrån ett ännu bredare perspektiv, som information behaviour (Pilerot 2007, s. 10).

Även informationssökningsprocesser kan ses utifrån olika perspektiv. Här kan man bland annat skilja mellan linjära synsätt och icke-linjära synsätt på informationssökningsprocesser, även om det finns olika åsikter och huruvida modellerna verkligen är linjära eller icke-linjära diskuteras.

Carol Kuhlthaus modell av informationssökningsprocessen har fått stort genomslag och inflytande inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Kuhlthaus modell beskrivs ibland som en sex-stegs-modell (Pilerot 2007, s. 9). I modellen beskriver Kuhlthau informationssökningsprocessen som sex olika faser (Limberg m.fl. 2002, s. 25). Pilerot menar att Kuhlthaus modell av informationssökningsprocessen ”riskerar att framställa informationssökningsprocessen som ett
linjärt förlopp till stor del grundat på rationella beslut” (Pilerot 2007, s. 9). Även Kuhlthau själv diskuterar i senare arbeten ”avvikeler från modellen och medger att informationssökning inte alltid är en linjär process enligt hennes modell. De olika faserna känns igen av hennes undersökningspersoner men själva processen kan vara mer cyklisk än modellen visar” (Limberg m.fl. 2002, s. 27 med hänvisning till Kuhlthau 1993, s. 113).

**I ett källorienterat förhållningssätt** är informationskällor centrala, och olika typer av primär-, sekundär-, och teritärkällor beskrivs (Sundin 2005, s. 148). Källornas innehåll och hur källorna kan användas beskrivs. Men Sundin menar att ”information riskerar därmed att behandlas som dekontextualiserade ting, utan hänsyn till den sociala praktik där dessa ting är formade och har givits innebörd” (Sundin 2005, s. 149).


I ett beteendeorienterat förhållningssätt beskrivs informationen som fri från innehåll och kontext, och Sundin menar att en mekanisk syn på informationssökningsprocesser ofta är utmärkande (Sundin 2005, s. 150–151). Information presenteras till exempel ofta som något som man kan få för mycket eller för lite av. Här förs även en systemorienterad diskussion om relevans, där träffar beskrivs som antingen relevanta eller irrelevanta. (Sundin 2008, s. 33)

Informationssökning ses i ett **processorienterat förhållningssätt** som en process där användarens tankar och känslor har avgörande betydelse. Ett processorienterat förhållningssätt får däremot många gånger kritik för att skildra informationssökningsprocessen oproblematiskt och linjärt (Sundin 2008, s. 35). Det kan även jämföras med Kuhlthaus modell av informationssökningsprocessen, som jag beskrivit tidigare. Kuhlthaus modell med sex olika faser kan även den uppfattas som linjär i sin gestaltning av informationssökningsprocessen (Pilerot 2007, s. 9).

En problemformulering eller ett informationsbehov ses här som starten på informationssökningsprocessen. Den här synen får konsekvensen att informationssökning hanteras som ett problem som måste lösas, vilket kraftigt begränsar synen på vad informationssökning kan vara och hur det kan gå till (Sundin 2005, s. 152).

Men hur användaren pendlar mellan olika faser i processen och användarens osäkerhet betraktas ofta desto mer dynamiskt (Sundin 2005, s. 151–152). Här är det framför allt användarens tankar och känslor under processen som är i fokus, snarare än hennes beteende under informationssökningsprocessen. Avgörande är att användaren själv ska förstå vad som händer under informationssökningsprocessen och att de olika delarna i processen medvetandegörs. (Sundin 2005, s. 151)

**I ett kommunikativt orienterat förhållningssätt** ses informationssökning framför allt som en social process i ett sammanhang och en kontext (Sundin 2008, s. 35). Fokus ligger på individen som deltagare i kontexten och gemenskaper, snarare än informationen i sig eller hur individen skapar mening (Sundin 2005, s. 152). Som Sundin skriver:
”Det kommunikativt orientoerade förhållningssättet problematiserar informationssökning sett som en individuell process och synliggör istället bland annat betydelserna av samarbete mellan användare vid informationssökning, kognitiv auktoritet vid källkritik samt social navigering.” (Sundin 2005, s. 152)

I ett kommunikativt orientoerat förhållningssätt finns alltså en stark koppling mellan information och kontext. Information och informationssökning får betydelse och går att förstå i relation till de sociala praktiker som de är en del av. Av den anledningen är även normer, värderingar och förväntningar relevanta, och information ses inte som något som är utan snarare som något som förhandlas fram. (Sundin 2005, s. 153)
Metod

Det finns flera olika modeller för textanalys, alla med olika fokus och inriktningar. Den systemisk-funktionella grammatiken kan beskrivas som en semiotisk språkmodell, eller mer specifikt som en sociosemiotisk modell "eftersom den skapats av människor i sociala sammanhang för sociala funktioner" (Holmberg & Karlsson 2006, s. 29). Jag menar att en grund i den systemisk-funktionella grammatiken passar särskilt bra för den här studien då modellen utgår från språkets betydelse och ger möjligheter att "förankra analysen i kontexten och i den funktion språket fyller" (Holmberg m.fl. 2011, s. 7). Som Holmberg m.fl. skriver är också kombinationen multimodal forskning och systemisk-funktionell textanalys användbar för att illustrera hur språket både speglar verkligheten och på samma gång formar vår världsbild (2011, s. 7).


I boken *Funktionell textanalys* finns flera exempel på pågående och avslutade studier där systemisk-funktionell textanalys använts. Ett exempel är en närläsning utifrån systemisk-funktionell textanalys, med fokus på transitivitet, språkhandlingar och register i Andreas Nords kapitel ”Att sälja smärtfritt” (Nord 2011, s. 188–203).

Åven boken *Text, kontext och betydelse: Sex nordiska studier i systemisk-funktionell lingvistik* visar på aktuella studier inom funktionell textanalys (Hållsten m.fl. 2013).

Systemisk-funktionell textanalys


"Varje kontext har dessa tre metafunktionella dimensioner: det pågår verksamhet (ideationellt), det finns en relation mellan de inblandade (interpersonellt) och ett visst kommunikationssätt (textuellt)" (Holmberg m.fl. 2011, p. 10). Både kontexten och de språkliga yttrandenas semantik och lexikogrammatik är därför intressanta (Holmberg m.fl. 2011). I sin analysmodell fokuserar Holmberg, Karlsson och Nord på den ideationella och den interpersonella metafunktionen, och lägger därtill register, genre och diskurs. "Syftet med undersökningen får styra vilken roll de olika begreppen kan ges" skriver Nord (2011, s. 166).

Den ideationella metafunktionen intresserar sig för verksamhet som pågår i texten (Holmberg m.fl. 2011). Vanligtvis sorteras den ideationella grammatiken i ett transitivitetssystem och ett ergativitetssystem. Transitivitetssystemet kretsar kring processor och hur de kan kopplas till deltagare i texten (Holmberg m.fl. 2011, s. 22). Ergativitetssystemet kretsar istället kring påverkan (s. 28). Karlsson menar att ideationell textanalys till exempel kan användas för att besvara frågor som hur texten framställer det som sker, vilka perspektiv som texten konstruerar och hur relationen mellan olika skeenden, som orsak och verkan, framställs (Karlsson 2011, s. 36–37). För att svara på
frågan om hur informationssökningssprocessen speglas och formas i texten är det alltså motiverat med ett fokus på den ideationella metafunktionen.

Den interpersonella metafunktionen riktar in sig mot det sociala i texten; vilka relationer som skapas mellan sändare och mottagare och vilka sociala band som speglas och skapas (Hellspøng & Ledin 1997, s. 158; Holmberg & Karlsson, 2006, s. 31). En interpersonell textanalys kan därför användas för att svara på frågor om vilken skribentroll som framträder i texten, vilken läsarrroll som framträder, vilken frihet som lämnas åt textens läsare att välja bland olika responsmöjligheter samt vilka värderingar eller åsikter som framträder i texten (Holmberg m.fl. 2011, s. 111). Av den anledningen kan ett fokus på den interpersonella textanalysen vara en fördel för att undersöka hur användaren (läsaren) och bibliotekarien (skribenten/avsändaren) speglas och formas i texten. Enligt Hellspøng & Ledin modell realiseras den interpersonella strukturen framför allt i tre stora områden: språkhandlingar, attityder och ramar (1997, s. 158).


Textanalysen i studien

För att kunna besvara studiens frågor har jag valt att analysera webbguiderna med hjälp av textanalys. Jag har valt att använda mig av den systemisk-funktionella grammatiken.

Anders Björkvall konstaterade i en studie om märkning av barnmat, att det inte räcker med att all information finns med på förpackningen, för att märkningen ska vara tillräcklig (Björkvall 2000, s. 10). Det är alltså inte enbart textens innehåll som är relevant för hur en sökguide fungerar utan också textens funktion och betydelse. Att innehållet och informationen är den rätta är inte tillräckligt för att sökguiden ska fungera för användaren. Därför har jag valt att göra en utvidgad textanalys av de webbaserade sökguiderna där jag tittar både på texten och formen.


Den ideationella metafunktionen

Den ideationella metafunktionen beskriver verksamheten i en text. För att kunna undersöka hur sökguiderna framställer processer, som informationssökning, har jag därför valt att göra en textanalys utifrån den ideationella metafunktionen, genom att titta på processer, deltagare och modalitet.

Processer


Jag har tittat på om processerna i texten är materiella, mentala, verbala eller relationella. Beroende på hur de kan kategoriseras finns en skillnad i hur processerna fungerar i en text: ”Materiella processer förändrar något i den yttre världen och konstruerar därmed en högre grad av dynamik än exempelvis relationella processer” (Holmberg m.fl. 2011, s. 26). Vilka processer som används påverkar därför hur informationssökning framställs.

Deltagare

Det är även intressant att undersöka vem som i texten utför handlingarna, och om deltagaren i texten framställs som aktör, upplevare, bärare/utpekad eller talare. Olika deltagarroller är kopplade till olika typer av processer. I en materiell process fungerar förstadeltagaren som aktör, i en relationell process som bärare eller utpekad, i en mental process som upplevare och i en verbal process fungerar förstadeltagaren som talare (Holmberg m.fl. 2011, s. 25). I en transitivitetsanalyser utgår man från att en förstadeltagare är mer central än andra (s. 27). Det kan även vara intressant att titta på vilka processer som knyts till vilka deltagare.

Det är också intressant att titta på om processer i något fall döljs, eller passiviseras med en underförstådd eller dold agent, snarare än en synlig (Hellspang & Ledin 1997, s. 132).

Modalitet


Den interpersonella metafunktionen

Den interpersonella metafunktionen beskriver relationen i en text. För att undersöka hur bibliotek och bibliotekarier framträder i texten, samt hur sökguiderna framställer användare har jag valt att utifrån den interpersonella metafunktionen analysera attityder och ramar.

Attityder

Attityder i texter kan visas med hjälp av värdeord, garderingar och understrykningar (Hellspang & Ledin 1997, s. 169–171). Vilka attityder som förekommer i texten kan visa på hur informationssökningsprocessen, liksom relationen mellan bibliotekarier och användare gestaltas.
Värdeord visar på värderingar, och är betydelsefulla för den interpersonella metafunktionen då de är betydelsefulla socialt ”inte bara genom sin direkta attitydpåverkan utan också genom att de kan visa på en värdegemenskap som redan finns mellan deltagarna” (Hellspong & Ledin 1997, s. 170). Holmberg, Karlsson & Nord talar istället om positiv och negativ talarattityd (Holmberg m.fl. 2011, s. 107), eller som Hellspong & Ledin kallar dem: plusord eller minusord (Hellspoon & Ledin 1997, s. 170). Jag har valt att här använda begreppet värdeord, och tala om positiva och negativa värdeord. För uppsatsens syfte är det relevant att titta på vilka värdeord som används i texterna, och vilka processer och/eller deltagare de beskriver.

Garderingar och understrykningar är en annan form av attityder (Hellspoon & Ledin 1997, s. 171). Jag har valt att här utgå från Hellspoon & Ledins modell, som är något enklare, och som jag bedömer passar bra för uppsatsens syfte.

Garderingar är intressanta eftersom de ger signaler om makt och tillit i texten. Som Hellspoon & Ledin skriver så tenderar till exempel ”den som är i underläge […] att använda garderingar som en försiktighetsstrategi som ger motparten mer handlingsutrymme” (Hellspoon & Ledin 1997, s. 171). Men garderingar kan också tyda på att sändaren inte är helt säker på det han säger (ibid.).

Understrykningar fungerar som motsatsen till garderingar. Av den anledningen kan man se understrykningar ”som markörer för säkerhet, tillförsikt och auktoritet” (Hellspoon & Ledin 1997, s. 171). Hellspoon & Ledin menar att de därför ofta används av den som har, eller vill ha, mer makt och inte sällan som en del i en dominansstrategi (ibid.).

Ramar

Register och kontext
Ofta kan man se att språkliga val är mer eller mindre väntade, mer eller mindre typiska, i olika sorters texter. Ett register kan ses som ett system eller en uppsättning med typiska språkdrag och val. Beroende på vilket register en text tillhör kan man därför urskilja val och drag i texten som är mer eller mindre möjliga och sannolika. Av den anledningen kan man se registret som en nyckel för att förklara hur texter ser ut och fungerar. (Nord 2011, s. 158)

Texters språkdrag kan därför förstås och tolkas i förhållande till textens register. ”I analysen av en text är det ofta intressant att övervåga vilka språkdrag som registret kan tänkas medföra”, som Nord skriver (Nord 2011, s. 159). En registeranalys kan vara antingen kvantitativ och omfatta många texter, eller kvalitativ och användas för att karakterisera en text (ibid.). Här kommer jag enbart att använda en kvalitativ analys där jag studerar och diskuterar texternas registertypiska drag.

Nord menar att ”register är funktionella i den meningen att de vuxit fram historiskt som resurser för ändamålsenlig kommunikation i specifika typer av situationer” (Nord 2011, s. 159). De är alltså påverkade av den kontext som de har använts och formats i.
För studiens syfte är textens konsekvenser avgörande. Fokus ligger alltså på vilka effekter språkliga
val kan få. Därför är det inte nödvändigt att undersöka ett stort antal texter eller ett representativt
urval av texter. Avgörande är istället att texterna kan visa på hur olika sätt att skriva ger olika
konsekvenser för hur informationsprocesser, användare och bibliotekarier framställs.

Trine Schreiber väljer i sin studie att undersöka två web tutorials som skiljer sig åt i sin retoriska
organisering (Schreiber 2011, s. 196). Detta för att kunna visa och diskutera vilka konsekvenser den
retoriska organiseringen kan få. På liknande sätt har jag valt att undersöka sökguiderna från två
bibliotek. Biblioteken är båda stora bibliotek som ligger i södra Sverige. Biblioteken har därför
någorlunda liknande förutsättningar och webbmaterialet är omfattande. Sökguiderna från de båda
biblioteken är båda relativt omfattande och skiljer sig åt i utformning. Därmed kan de också fungera
för att diskutera hur texterna på olika sätt speglar och formar informationsökningsprocesser,
användare och bibliotekarier. Som Schreiber skriver kan ”en enkelt tekst være tilstrækkelig til at
vise versionens konsekvenser” (2011, s. 196 med hänvisning till Potter och Wetherell 1987, s. 161).
Schreiber poängterar också att hon inte kommer att kunna visa på ett mer generellt mönster,
eftersom materialet är för begränsat för sådana typer av frågeställningar. På samma sätt kommer
inte heller jag att kunna visa på generella tendenser. Jag vill alltså rikta in mig på att visa och
diskutera möjliga konsekvenser av utformning, snarare än representativitet.

Gemensamt för webbaserade sökguider är att de är publicerade på bibliotekens webbplatser, som
också är en del av de större städernas webbplatser. I övrigt skiljer jag på:

- **utgivare** (högskolebibliotek / folkbibliotek / företag eller organisationer / databaser),
- **användarens förkunskaper** (inga / som lägst gymnasiekompetens / bibliotekariekompetens),
- **typ av guide** (för att söka i databaser / för att söka på internet / för att söka säker information)
- **utformning** (endast text / text med bilder / rörlig bild utan ljud / rörlig bild med ljud) och
- **funktion** (ensam informationskälla / tillsammans med tidigare kunskaper / tillsammans med råd från
bibliotekarie).

I den här studien kommer jag att undersöka sökguider med folkbibliotek som utgivare, vilket också
innebär att användarens förkunskaper är starkt varierande. Men utgångspunkten måste av den
anledningen vara att användaren inte nödvändigtvis har några förkunskaper alls om
informationssökning. När det gäller olika typer av sökguider har jag valt att undersöka alla, både de
som är utformade för att söka i den egna databasen, för att söka på internet och för att söka efter
säkra information. Jag har valt att titta på sökguider som utformats som text med eller utan bilder,
men valt att i den här studien inte analysera rörlig bild i de fall då det förekommer, eftersom text
med rörliga bilder kräver delvis andra analysmetoder. Jag har valt att titta på sökguider med olika
funktion, och att det bli en del av analysen, då vilken funktion en sökguide har inte alltid är
uppenbart. För studiens syfte fungerar det också bra att analysera olika sökguider med delvis olika
funktion.

De data som samlas in till studien består av redan existerande dokument, publicerade på bibliotekets
webbplatser. Att sökguiderna är virtuella dokument som ska undersökas utifrån ett utvidgat
textbegrepp innebär att det inte bara är den språkliga texten som är intressant. Även kontexten,
sammanhanget och layouten är intressant för analysen. Därför är det viktigt att sökguiderna inte
rycks ur sitt sammanhang utan kan analyseras i sin kontext. Detta både med hänsyn till platsen de är
publicerade på och eventuella hyperlänkar i texten. Jag har därför valt att samlas in data, både
utskriven för översikt och textanalys, och i virtuell form för kontext och textanalys.

Jag har valt att analysera de texter med en rubrik som innehåller något av orden sök eller information och hjälp eller guide. Vid de tillfällen då det har varit oklart har jag valt att titta på texternas innehåll och framför allt deras funktion, och fokuserat på att de analyserade texterna ska vara just webbaserade sökguider. Därför har jag valt att ta med texten Få hjälp trots att den saknar orden sök eller information i rubriken.


De delar som jag kommer att undersöka från Göteborgs stadsbiblioteks webbplats är fem texter, från två delar. Den inledande texten Sök och texterna där under: Sök i bibliotekskatalogen och Sök i databaser samt den inledande texten Få hjälp med en av underrubriken Guider och manualer.

**Göteborgs stadsbibliotek**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Titel</th>
<th>Plats i webbhierarkin</th>
<th>Bilaga</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sök</td>
<td>Göteborgs stad – Bibliotek - Sök</td>
<td>Bilaga 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Sök i bibliotekskatalogen</td>
<td>Göteborgs stad – Bibliotek – Sök – Sök i bibliotekskatalogen</td>
<td>Bilaga 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Sök i databaser</td>
<td>Göteborgs stad – Bibliotek – Sök – Sök i databaser</td>
<td>Bilaga 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Få hjälp</td>
<td>Göteborgs stad – Bibliotek – Få hjälp</td>
<td>Bilaga 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Guider och manualer</td>
<td>Göteborgs stad – Bibliotek – Få hjälp – Guider och manualer</td>
<td>Bilaga 5:1,2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

De delar som jag kommer att undersöka från Biblioteken i Malmö stads webbplats är tre texter, från två delar. Den inledande texten Sökhjälp, och de följande texterna Sökhjälp för musik och Sökguide. Texterna Sökhjälp för musik och Sökguide hittas inte i menyn utan finns som länkar i texten Sökhjälp.

Jag har i analysen valt att se texterna Sökhjälp och Sökhjälp för musik som en grupp, och texten Sökguide som en annan. Framför allt har jag då utgått från texternas utformning och funktion, men även i titlarna kan man se texten Sökhjälp för musik som en förlängning av texten Sökhjälp.
Forskningsetiska överväganden

Sökguiderna

Bibliotekens webbplatser är placerade på respektive städers webbplatser, vilket medför begränsningar i bibliotekens möjligheter att själva påverka webbplatsens utformning. Det medför också begränsningar i vilket material biblioteken har möjlighet att publicera, liksom begränsningar i layout och visuell design.

Webbplatsen för folkbiblioteken i Göteborg

Folkbiblioteken i Göteborgs webbplats finns att nå som en del i Göteborgs stads webbplats. Bibliotekens webbplats är alltså en del av den större strukturen för Göteborgs stad. Webbplatsen för Göteborgs stad finns att nå på goteborg.se.

De delar som jag kommer att undersöka från Göteborgs stadsbiblioteks webbplats är alltså fem texter, från två delar. Den inledande texten Sök och texterna där under: Sök i bibliotekskatalogen och Sök i databaser samt den inledande texten Få hjälp med en av underrubrikerna Guider och manualer.

Göteborgs stads webbplats har rubriker i serif. Ingressen och brödtexten som följer i sanserif. Genomgående är det största och visuellt mest framskjutna textelementet placerat i textrutan högst upp till vänster med en stor rubrik (samma rubrik som i hierarkin). Efter rubriken följer en kort inledande text i ett större typsnitt än den efterföljande brödtexten. Ett textelement som återkommer i texterna från biblioteket i Göteborgs stad är en ljusblå ruta med en pratbubbla. Rutan visas i texten Sök precis under rubriken, med en pratbubbla innehållande en fråga. Lösningen visas som en hyperlänk i form av understruken text med en efterföljande pil:

Har du frågor om hur du gör sökningar på biblioteket?
Kontakta valfritt bibliotek.

Den här lilla pratbubblan med en fråga, anpassad efter vilket ämne texten handlar om, och uppmanning att kontakta valfritt bibliotek återkommer alltså i alla texter som jag valt att analysera från Göteborgs bibliotek. Antingen direkt under rubriken, som i texten Sök och Få hjälp eller som en mer kvadratisk ruta till höger om brödtexten, som i Sök i databaser, Sök i bibliotekskatalogen och i Få hjälp - Guider och manualer.

Ett annat textelement som återfinns i två av texterna är en ljusblå ruta med rubriken Relaterade tjänster. I de båda texterna Sök i databaser och Få hjälp – Guider och manualer är rutan placerad under kontaktrutan. I texten Sök i databaser är de relaterade tjänsterna hyperlänkar markerade med en understrykning:

Relaterade tjänster
Skaffa bibliotekskort
Chatta med biblioteken

Relaterade tjänster
Boka bibliotekarie
Bibblan svarar på faktafrågor
Sök i databaser

Ytterligare ett textelement med rubriken Relaterad information finns under de två tidigare rutorna i texten Få hjälp – Guider och manualer.

Sök i databaser, Göteborg

Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Sök

Texten Sök är en relativt kort text. Direkt under rubriken Sök finns kontaktrutan och därefter följer en ingress men ingen brödtext. Under ingressionen följer i stället elementet med symboler och länkar till underliggande nivåer. I rutan med symbolerna finns rubriken Sök i bibliotekskatalogen och Sök i databaser, vilket även är de nivåer som följer under texten Sök.

Texten Sök i bibliotekskatalogen består av huvudrubriken, och en kort ingress högst upp till vänster. Men ingressionen följs här av ett avgränsat sökfält med en sökruta där en sökknapp leder till en sökning i katalogen Gotlib. Sökfältet följs av en brödtext med fyra hyperlänkar, markerade med understrucken text och en symbol med en pil. Hyperlänkarna i texten är: hjälp-sidorna, instruktionsfilmer, ditt bibliotekskonto och m.gotlib.goteborg.se.

Texten Sök i databaser består även den av huvudrubriken, en kort ingress och brödtext. Till höger finns textelementen kontakt och relaterade tjänster. Under brödtexten följer elementet med en blå fyrkantig symbol och rubriken Sök i databaser följs av en stor vit ruta med instruktionstext. Instruktionstexten har rubrikerna Information och regler och Så här gör du.

Få hjälp


texten *LADDA NER!* är synlig, liksom i princip hela texten *SÖK SÄKERT* (endast halva bokstaven t syns ibild). I övrigt syns bara halva meningar och ord. Men några som syns är: LÅNAR, *ipad*, SÅ HÅ... och DU. Man kan även ana att det även står: WEB..., PLATTA, ...ÖCKER och E-B...

Längst till höger finns textelementen kontakt, relaterade tjänster och relaterad information.

Under brödtexten finns tre stora rutor, som i utgångsläget är svarta med en playknapp i en röd Youtube-ruta. Filens namn står högst upp till vänster i den svarta rutan. Till höger finns symbolen för att dela och för att få information. Över rutorna står rubrikerna:

Så här låner du e-böcker till Ipad/Iphone
Så här söker du i vår webbkatalog Gotlib
Så här gör du reservationer i vår webbkatalog Gotlib

Till höger står rubriken *Dokument och filer* följt av en lista med pdf-symboler, hyperlänkar till dokumenten, några ord korta beskrivningar av dokumenten, samt uppgifter om dokumentens storlek. Slutligen återkommer kontaktinformationen, återigen med frågan:

Har du frågor om bibliotekens guider och manualer?

**Webbplatsen för Malmö bibliotek**

Malmö bibliotekets webbplats finns att nå som en del i Malmö stads webbplats. Bibliotekets webbplats är alltså en del av den större strukturen för Malmö stad.

Biblioteken i Malmö stad består av flera bibliotek, som har en gemensam webbplats på malmo.se. De delar som jag kommer att undersöka från Biblioteken i Malmö stads webbplats är alltså tre texter. Den inledande texten *Sökhjälp*, och de följande texterna *Sökhjälp för musik och Sökguide*. Anledningen till att jag har valt just de texterna är alltså att de är skrivna för att kunna ge textens du hjälp att söka information av olika slag, se mer om urval i kapitlet *Datainsamling*.


29
Högst upp och längst ner ramar mittfältet in av en tunn vit list med symboler och hyperlänkar: 
Lyssna och Skriv ut är placerade till vänster, Dela till höger.

**Sökhjälp**

Texten **Sökhjälp** är den överordnade texten för de analyserade texterna från Malmö stadsbibliotek. Här är också textelementen och hyperlänkarna fler.

Precis som för de andra texterna från Malmö stadsbibliotek visas kontaktrutan och de rektangulära rutorna till höger om mittfältet.

Efter huvudrubriken **Sökhjälp** och den gröna boxen med sökrutan följer en brödtext med infällda hyperlänkar markerade i grönt. Hyperlänkarna här är: inköpsförslag, Sökguide, sökhjälp.

Hyperlänkarna Sökguide och sökhjälp leder här vidare till texterna Sökguider och Sökhjälp för musik.

Hittar du inte vad du söker i bibliotekskatalogen kan du skicka ett inköpsförslag.

För tips och tricks läs vår korta Sökguide.
Extra sökhjälp för dig som letar efter musik.

Sökhjälp, Malmö


**Sökhjälp för musik**

Texten **Sökhjälp för musik** hittas genom hyperlänken sökhjälp i texten **Sökhjälp**.

Extra sökhjälp för dig som letar efter musik.

Sökhjälp, Malmö

Precis som för de andra texterna från Malmö stadsbibliotek visas kontaktrutan och de rektangulära rutorna till höger om mittfältet. I mittfältet följs huvudrubriken **Sökhjälp för musik** här av en kort ingress:

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek!

Sökhjälp för musik, Malmö

Sökguide

Sökguide hittas genom den grönt markerade hyperlänken Sökguide i texten Sökhjälp.

För tips och tricks läs vår korta Sökguide. Sökhjälp, Malmö

Även i texten Sökguide återfinns de återkommande textelementen kontaktrutan och de rektangulära rutorna visas till höger om mittfältet. Efter huvudrubriken Sökguide högst upp till vänster i mittfältet följer den gröna boxen med sökrutan. Därefter följer en kort ingress i fet stil:

Vår bibliotekskatalog ger dig många möjligheter. Här berättar vi kort om hur du ska göra för att hitta det du letar efter. Sökguide, Malmö

Därefter följer en brödtext. I texten finns även en underrubrik: Exempel och liksom i texten Sökhjälp för musik ytterligare mindre rubriker, markerade med fet och kursiv stil: Kombinera ord, Stavning, Tips och Mer information om sökningar. I texten finns endast en hyperlänk, markerad med grönt. Länken leder till en instruktionstext som trots beskrivningen stora sökguide är just en specialiserad hjälpstext i punktform utifrån rubriker:

Använd vår stora sökguide om du behöver ännu mer hjälp. Sökguide, Malmö
Textanalys av sökguiderna


Processer

Processer är en del av den ideationella metafunktionen – verksamheten i en text. Här tittar jag på vilka processer som beskrivs i texterna. Framför allt fokuserar jag på om processerna är materiella, mentala, relationella eller verbala processer.

Processer i Sök

Folkbiblioteken i Göteborg.


Har du frågor om hur du gör sökningar på biblioteket? Sök, Göteborg

Även följande mening visar på en materiell process med ett mål för sökningen, snarare än ett fenomen:

I bibliotekskatalogen (Gotlib) söker du efter böcker, filmer, annan media och även evenemang som finns på alla biblioteken i hela staden. Sök, Göteborg

Texten Sök i databaser innehåller också ett flertal processer. Processerna i texten är framför allt relationella processer (som är och har) och materiella processer (som använda, loggar in och söka). Liksom i texten Sök är processen söka den vanligast förekommande processen i texten:

Övriga databaser kan du söka i genom att använda bibliotekets datorer. Sök i databaser, Göteborg

Texten *Sök i bibliotekskatalogen* innehåller flera likartade processer som de andra texterna *Sök*. Här är det dock intressant att se att det finns fler mentala processer än i de andra texterna, som *välja*, *läsa* och *se*.

I våra instruktionsfilmer kan du se hur du reserverar en bok, samt få tips på hur du lättare hittar i webbkatalogen. *Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg*

**Processer i Få hjälp**

*Malmö bibliotek.*

Processerna i texten *Få hjälp* är framför allt att *få hjälp* och att *få tips*. Men här finns även relationella processer som *finns*:

På bibliotek kan du självklart få hjälp med det mesta som rör böcker och läsning. *Få hjälp, Göteborg*

På många bibliotek finns datorer reserverade för dig som studerar. *Få hjälp, Göteborg*

I en mening är *handledning* en dold process, där ingen anges som aktör för handledningen. Verbet *handleda* har nominaliserats, och saknar därför aktör. I meningen är bibliotekarien visserligen synlig, men inte som aktör i processen *handleda*. På så sätt blir bibliotekariernas aktiva handlingar, eftersom det troligen är de som skulle handleda, dolda i texten.

Då kan du boka in dig hos en bibliotekarie för enskild handledning. *Få hjälp, Göteborg*

Texten *Få hjälp – Guider och manualer* innehåller några få relationella processer, som *är* och *finns*:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång. *Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg*

I övrigt innehåller texten materiella och mentala processer. Textens materiella processer är processer som *använda, låna, söker, gör, låna, ansluter*. Söker återkommer flera gånger, både som *söker* och som *söka*:

Så här söker du i vår webbkatalog Gotlib.

Vill du lära dig att söka stipendier i vår stipendiedatabas? *Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg*

De mentala processerna i texten är till exempel *tycker, vill, får hjälp, undrar och hittar*. Tycker, vill och *hittar* förekommer flera gånger i texten. Som *tycker*:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? *Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg*

Tycker du att det är svårt att låna en e-bok? *Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg*

**Processer i Sökhjälp**

*Malmö bibliotek.*

Texten *Sökhjälp* är fylld av processer som textens du erbjuds göra. Textens du *kan* i texten *söka*, *reservera*, *låna om* och *skicka*. Och om textens du vill *söka och se vilka filmer vi har*? så kan textens du *söka* direkt. Texten är därmed fylld av processer som erbjuds textens du.

I bibliotekets katalog kan du söka efter böcker, filmer, cd-skivor, tv-spel, ljudböcker och tidskrifter.

Vill du söka och se vilka filmer vi har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlingar. *Sökhjälp, Malmö*

Som jag tidigare har varit inne på kan *söka* uppfattas antingen som en materiell eller som en mental process. Men på grund av sammanhanget och de materiella inslagen i processens mål har jag valt att

I texten Sökhjälp för musik är många processer sådana att de kan tolkas antingen som materiella eller som mentala. Processen sök förekommer hela fem gånger och två gånger i formen kan söka. Även processen hjälper och processen uteslut kan intressanta eftersom de kan tolkas på olika sätt.

Sök under Titel, men uteslut bestämd/obestämd artikel (den, det, en, ett, the, a, an).

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek!


På liknande sätt kan även processen välja tolkas antingen som en materiell eller en mental process beroende på om man lägger tonvikten på beslutet att välja eller aktiviteten att välja i rullisten.

Under rubriken Ändra sökning kan du i olika rullister begränsa sökningen genom att välja bl.a. materialtyp, t.ex. musik-cd, noter, dvd.

Det finns också ett antal processer i texten som saknar aktör. Framför allt handlar det om uppmanningar från textens vi till textens du. Men även processen inlagda saknar aktör:

Obs! Inom rock, blues, country är enskilda låtar inte alltid inlagda i katalogposten, men då kan du söka i Allmusic under "Song".

Sök under Titel, men uteslut bestämd/obestämd artikel (den, det, en, ett, the, a, an).


I texten Sökhjälp för musik finns även händelser som i texten är dolda, som i ”skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar”. Här beskriver processen skriv en del av sökprocessen, men i och med processen får så döljs händelseförloppet därefter och fokus flyttas till sökresultatet snarare än på sökprocessen.

**Processer i Sökguide**

**Malmö bibliotek.**

I texten Sökguide finns det förhållandevis få materiella processer. De flesta processer är mentala eller relationella processer. Det finns dessutom ett antal verbala processer, även om de även här är få. Texten innehåller också flera processer där tolkningen inte är självläkar. Det gäller till exempel processerna sök och hitta som jag har skrivit om tidigare. Även processen letar upp är intressant:


**Sökguide, Malmö**

Eftersom processen letar upp inte beskrivs närmare är det oklart om det handlar om ett mentalt eller ett materiellt upptotande. Men att material är processens mål eller fenomen (beroende på om vi tolkar det som en materiell eller mental process) tyder det på att det kanske snarare handlar om en materiell process där material är processens mål och sökmotorn processens aktör.
Även processen *prova* i meningen kan tolkas antingen som en materiell eller som en mental process.

Var inte rädd för att prova dig fram med sökalternativ och inställningar. *Sökguide, Malmö*

Uppmaningen *Var inte rädd för* kan tyda på att det är möjligt att det finns mentala hinder för processen, och att *prova dig fram* därmed är snarast en mental process. Men processens mål eller fenomen *med sökalternativ och inställningar* är snarast materiella och faktiska mål än fenomen. Därför ligger det nära till hands att tolka processen *prova* som en materiell process där textens *dig* uppmanas vara aktör.

Även i texten *Sökguide* kan man se att nominaliseringar av verb skapar svagare processer. Här har verbet *söka* blivit substantiv:

Mer information om sökningar *Sökguide, Malmö*

Här finns alltså ingen aktör i processen, och ingen som aktivt söker. *Sökningar* blir därmed processer utan aktör.

En sak som är intressant är under till exempel rubriken *Kombinera ord* att textens du är talare i den verbala processen *skriver i Skriver du in.*. Men det som sen händer är att *material hittas*. Textens du är alltså bara aktiv och kan alltså bara påverka vilka ord hen kombinerar. Därefter sker processer utan textduets egentliga inblandning:

Skriver du in:

- fotboll england, hittas material som handlar om fotboll i England. *(skriver du inget annat mellan orden tolkar sökmotorn in ett AND.)*

(--)

- fotboll england OR fotboll litalien, får du många fler träffar eftersom sökmotorn letar upp material som handlar om England ELLER Italien. *Sökguide, Malmö*

Textens du är upplevare i de mentala eller relationella processerna *får och får fram*. Processen där *material hittas* har varken upplevare eller aktör. Sökmotorn presenteras här som aktiv. Men det framgår inte av texten hur eller efter vilka regler som sökmotorn *letar och tolkar*.

**Deltagare**

Deltagare är en del av den ideationella metafunktionen i texten. Här undersöker jag framför allt vilka deltagare som är knutna till processerna i texten, och om de framställs som aktörer, upplevare, talare eller bärare/utpekade.

**Deltagare i Sök**

*Folkbiblioteken i Göteborg.*

I texten *Sök* är det tydligt att det är textens du som är aktör och upplevare i texten. Biblioteken syns enbart i relationella processer, där biblioteken *har* databaser och där det *finns* en evenemangskalender. Dessutom finns databaser och evenemangskalender som textens du erbjuds att söka i.

Medan biblioteken har en undanskymd plats i textens processer förekommer textens du i flera processer. Textens du *har frågor, gör sökningar, kan söka, kan även logga in, söker och kommer åt.*

35
De relationella processerna i texten Sök i databaser är framför allt kopplade till biblioteken. Det är biblioteken som är bärare och utpekad i de relationella processerna.

Biblioteken har många databaser som du kommer åt med hjälp av ditt bibliotekskort.

Sök i databaser, Göteborg


De materiella processerna i texten Sök i databaser är däremot kopplade till textens du. Det är textens du som erbjuds och uppmanas söka, kontakta och använda. Som i den här meningens där processen är materiell, använda, textens du är aktör och målet för processen är databaser:

Flera av databaser kan du använda hemifrån.

Sök i databaser, Göteborg

I de flesta processerna förekommer bibliotekets resurser: en databas, databaser, databaser. Databaser presenteras alltså i texten som något som biblioteken har. De presenteras också som om de finns för textens du, genom bland annat erbjudanden, något som också synliggörs i meningen:

Det finns databaser för dig som vill söka stipendium och för dig som släktforskar.

Sök i databaser, Göteborg

Här är processen relationell och databaser är bärare eller utpekad med värdet för dig som vill söka stipendium och för dig som släktforskar. Även om textens du här snävas in tydliggörs att databaser finns för textens du.

Databaserna är genom texten oftast målet i sig. Men det finns också exempel där databaserna lyfts fram snarare som ett verktyg än en våg. Här är processen mental, hitta, textens du är upplevare och fenomenet information inom en mängd olika ämnen:

I våra databaser kan du hitta information inom en mängd olika ämnen.

Sök i databaser, Göteborg

Här kan det också vara intressant att konstatera att textens du beskrivs som upplevare. Ingen är aktiv i texten, och ingen faktisk händelse realiseras i texten.

I texten Sök i bibliotekskatalogen är det intressant att konstatera att ingen annan än textens du är aktör och upplevare i textens processer. Textens du erbjuds och uppmanas söka, se, reservera, välja, läsa, hitta, låna om och logga in.

En av de materiella processerna i Sök i bibliotekskatalogen saknar aktör.

Om det du söker inte finns på ett bibliotek går det alltid bra att beställa in från ett annat.

Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

Deltagare i Få hjälp

Folkbiblioteken i Göteborg.

Texten Få hjälp – Guider och manualer innehöll alltså många materiella och mentala processer. I nästan alla processer där en aktör eller upplevare finns synlig är det textens du som är aktör eller upplevare. Men det finns undantag:

Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång.

Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg


Då kan du få hjälp av våra instruktionsfilmer och manualer.

Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Här är få hjälp den mentala processen (som möjlichen även kan tolkas som en materiell process), du är upplevare och den som får hjälp, av våra instruktionsfilmer och manualer. Våra instruktionsfilmer och manualer presenteras därmed som handlande och alltså aktiva, även om fokus här ligger på textduets upplevelse av hjälpen från våra instruktionsfilmer och manualer.

I texten har alltså textens du en central plats som aktör och upplevare. Texten kretsar kring textens du. Men även våra instruktionsfilmer och manualer och manualer, guider och instruktionsfilmer framstår i texten som aktiva och som om de hjälper textens du.

Textens du är aktör i nästan alla materiella processer i texten, som lånar och ansluter:

Så här lånar du e-böcker till Ipad/Iphone.

Undrar hur du ansluter till vårt trådlösa nätverk?

Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Textens du är även upplevare i nästan alla mentala processer i texten, som tycker och hittar:

Tycker du att det är svårt att låna en e-bok?

Manualerna hittar du på Slideshare.

Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg


I texten är alltså du aktör och upplevare, medan biblioteksresurser och -tjänster har en stor roll som mål och fenomen, liksom attribut och fenomen som visar på svårigheter och något som textens du behöver lära sig. Det är också intressant att de biblioteksresurser och -tjänster som i texten förekommer som mål och fenomen benämns med vår.
Deltagare i Sökhjälp

Malmö bibliotek.


I texten Sökhjälp för musik är det intressant att titta på meningen:

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek!  

Sökhjälp för musik, Malmö

Oavsett om man ser hjälper som en materiell, mental eller verbal process så är det textens vi som utför den, och textens dig som utsätts för processen. Särskilt intressant blir det när man ser att fenomenet eller målet är rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek. Textens du ska inte bara få hjälp att hitta, utan också att hitta rätt. Att man kan hitta rätt antyder att det även är möjligt att hitta fel, vilket alltså får konsekvenser för hur sökprocesser gestaltas i texten.

Samma sak syns även i en annan mening. Dock är det oklart vilka träffar som är bäst och vem som avgör vilka träffar som bedöms som bäst.

Sök under Valfria ord - skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar.  

Sökhjälp för musik, Malmö

Deltagare i Sökguide

Malmö bibliotek.

I texten Sökguide är sökmotorn ovanligt aktiv. Sökmotorn söker, tolkar, letar upp. Även Vår bibliotekskatalog är aktiv i texten. Det är vår bibliotekskatalog som ger dig många möjligheter. Men texten Sökguide är också intressant för att textens vi är betydligt mer aktiv än i de andra analyserade texterna. Textens vi berättar, låter och låtsas:

Här berättar vi kort om hur du gör för att hitta det du letar efter.

Vi låter Valfria sökord stå kvar som sökalternativ och låtsas att du är intresserad av engelska och italiensk fotboll.  

Sökguide, Malmö

Hur textens du gestaltas i texten är också relevant. Eftersom det finns färre materiella processer i texten är textens du inte aktör i lika många processer som i de andra texterna. Textens du är framför allt upplevare i mentala processer som vet, välja och vill:

Vet du exakt vilken författare, ämne eller titel du är ute efter kan det ibland vara bättre att välja någon av dem som sökalternativ.

... eftersom sökmotorn tolkar det som att du vill ha materiel som både handlar om England OCH Italien.  

Sökguide, Malmö

Textens du framstår också som bärare eller utpekad i flera av textens relationella processer som är. I processen är är det textens du som är bärare av attributet inte säker:

* används du när du inte är säker på slutet av ett ord eller vill få med alternativa ändelser.  

Sökguide, Malmö

38
Modalitet

Modalitet är en del av den ideationella metafunktionen i texten. Här tittar jag på vilka modala hjälpverb som finns i texterna, vad de signalerar och vilken funktion de har.

Modalitet i Sök

Folkbiblioteken i Göteborg.

I texten Sök är det bara de relationella processerna har och finns som språkligt sett är faktiska. Processerna kan söka och kan logga in är språkligt sett icke-faktiska men sannolika, vilket signaleras av hjälpverbet kan.

I bibliotekskatalogen Gotlib kan du söka på bland annat böcker, tidskrifter och filmer.

Biblioteken har också ett stort antal databaser som du kan söka i. Vissa kan du även logga in i hemifrån. Sök, Göteborg

Det som språkligt sett är faktiskt i texten Sök i databaser är processer kopplade till bibliotekens resurser, och det som textens du måste göra för att kunna logga in respektive använda bibliotekets resurser.

En databas är en samling artiklar eller information i digital form. Vi har bland annat databaser som är uppslagsverk, med tidningsartiklar och med information om länder och författare. Sök, Göteborg

Men när textens du gör något i texten är det framför allt icke-faktiska processer (även om det finns undantag). Hjälpverbet kan signalerar att processerna är sannolika, som i:

I våra databaser kan du hitta information inom en mängd olika ämnen. Sök, Göteborg

Här är det intressant att sannolikheten, språkligt sett, kan syfta på olika saker. Antingen syftar sannolikheten i exemplet ovan på sannolikheten att du hittar information, eller på sannolikheten att du väljer att leta (en process som nu inte är synlig) information i våra databaser (så att du sen kan hitta).

Textens du förekommer också som upplevare eller aktör i icke-faktiska, antagande processer, som signaleras av villkorsbisatser som när och då antyder:

Vissa av bibliotekens databaser kan du nå hemifrån. Då loggar du in via länken Direktlänk på biblioteken. Sök, Göteborg

Värt att notera är hur som helst att textens alla icke-faktiska sannolika processer är kopplade till textens du.

Texten Sök i bibliotekskatalogen innehåller en del faktiska processer. Ett exempel är processen finns:

I vår webbkatalog, Gotlib, finns bibliotekens utbud samlat. Sök, Göteborg

Men texten består övervägande av icke-faktiska, sannolika, processer, som kan logga in och kan låna om:

I katalogen kan du logga in på ditt bibliotekskonto. Där kan du bland annat låna om dina böcker. Sök, Göteborg
Modalitet i Få hjälp

Folkbiblioteken i Göteborg.

Här (liksom i de andra texterna) är det intressant att sannolikheten som signaleras kan hänvisa antingen till sannolikheten att processen får önskat resultat eller till hur möjligt eller troligt det är att upplevaren eller aktören väljer att (eller får) utföra processen.

Texten Få hjälp innehåller bara två meningar, förutom de medföljande textelementen och rutan med länkar till texter på underliggande nivå.

På biblioteken kan du självklart få hjälp med det mesta som rör böcker och läsning. Många bibliotek erbjuder också hjälp med studierna och att använda dator. 

Här är processen som är kopplad till textens du icke-faktisk och sannolik medan processen där många bibliotek är aktör är faktisk.

I övrigt är det intressant att notera att alla rubriker i texten och i rutorna är språkligt sett faktiska processer som få hjälp, få läxhjälp, Chatta med biblioteken och Boka bibliotekarie. Men i de här processerna är varken aktör eller upplevare synliga.

Texten Få hjälp – Guider och manualer skiljer sig från de andra. Här är de flesta processer som uttrycks i texten faktiska, som till exempel:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster?

Så här söker du i vår webbkatalog Gotlib. 

I texten Få hjälp – Guider och manualer är en stor andel av meningarna frågor, vilket skulle kunna förklara den högre andelen faktiska processer. Eftersom de förekommer i frågor får textens du ändå möjlighet att välja, att svara jakande eller nekande på frågorna.

Bara enstaka processer är icke-faktiska: kan få hjälp och kan hjälpa:

Då kan du få hjälp av våra instruktionsfilmer och manualer.

Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång. 

Liksom i de andra texterna kan sannolikheten syfta antingen till att de är möjligt eller troligt att textens du faktiskt får hjälp av våra instruktionsfilmer och manualer, eller till sannolikheten att textens du väljer att få hjälp av våra instruktionsfilmer och manualer.

Modalitet i Sökhjälp

Malmö bibliotek.

I texten Sökhjälp är det tydligt att den senare delen av texten, som har mer drag av instruerande text, innehåller fler faktiska processer, och uppmaningar.

Låna en e-bok: 
Här visar vi hur du lånar en e-bok till din dator:

Sökhjälp, Malmö

Här är det också tydligt att flera processer har en dold aktör, medan den första delen av texten innehåller fler frågor och icke-faktiska processer, och processernas aktörer och upplevare i högre grad är synliga:
Vill du söka och se vilka filmer vi har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlingar.  

Sökhjälp, Malmö

I texten Sökhjälp för musik kan man liksom i texten Sökhjälp se hur de faktiska processerna är fler i de delar av texten som är mer instruerande. Även processens aktör är i högre grad dold i de meningarna.

Sök under Titel men uteslut bestämd/obestämd artikel (den, det, en ett, the, a, an).  

Sökhjälp för musik, Malmö

Men i texten Sökhjälp för musik blandas den mer instruerande tonen med du-tilltal och icke-faktiska sannolika processer:

Sök under Valfria ord – skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar. (Obs! Inom rock, blues, country är enskilda låtar inte alltid inlagda i katalogposten, men då kan du söka i Allmusic under “Song”).  

Sökhjälp för musik, Malmö

Här finns även icke-faktiska antagande processer som signaleras av för:

För tips och tricks läs vår korta Sökguide.  

Sökhjälp för musik, Malmö

Här kan man se att de faktiska processerna med dold aktör kan uppfattas som mer instruerande, medan de icke-faktiska processerna med synlig aktör kan uppfattas mer som tips.

**Modalitet i Sökguide**

*Malmö bibliotek.*

Texten Sökguide är intressant då den uppfattas som personlig och full av tips snarare än instruktioner, trots att den till skillnad från de andra texterna bara innehåller ett fåtal icke-faktiska processer. Och till skillnad från de andra texterna är de icke-faktiska processerna här inte framför allt knutna till textens du. Här är det bland annat du, de små symbolerna * och ? och sökningarna som förekommer i de icke-faktiska, sannolika, processerna med hjälpverbet kan:

I valfria sökord kan du kombinera ord som du vill och behöver inte kunna den exakta stavningen.

De små symbolerna * och ? kan göra underverk för din sökning.  

Nackdelen med Valfria sökord är att sökningarna kan ge en del brus.  

Sökguide, Malmö

I övrigt är processerna i texten Sökguide framför allt faktiska, som är och söker, skriver, hittas, handlar, skriver och tolkar:

Vår katalogsida är förinställd på Valfria sökord. Sökmotorn söker då samtidigt på bland annat författare, Titel och ämnesord.

Skriver du in: - fotboll england hittas material som handla om fotboll i England. (skriver du inget annat mellan orden tolkar sökmotorn in ett **AND.**)  

Sökguide, Malmö

Men här finns även icke-faktiska, antagande processer, som signaleras av om i villkorsbisatsen:

Använd vår stora sökguide om du behöver ännu mer hjälp.  

Sökguide, Malmö

**Attityder**

Attityder är en del av den interpersonella metafunktionen i texten. Här tittar jag på attityder som värdeord, understrykningar och garderingar. Vad som tolkas som positiva och negativa värdeord är
inte alltid självklart, utan här har även kontexten och sammanhanget haft en avgörande betydelse i min bedömning.

**Attityder i Sök**

*Folkbiblioteken i Göteborg.*

I texten Sök är det tillgänglighet och valfrihet för textduet som är i fokus för textens positiva värdeord. Valfritt, vill, också ett stort antal, även ... hemifrån, alla bibliotek i hela staden, många databaser, kommer åt, hemifrån. Här är det Biblioteken som har de positivt förknippade databaserna, och det är i bibliotekskatalogen som du kan söka i. Även bibliotekskortet blir positivt förknippat genom att textens du med hjälp av bibliotekskortet kommer åt många databaser, som du också kan söka i hemifrån.

Texten *Sök i databaser* innehåller ett flertal positiva värdeord. I texten *Sök i databaser* är alla de positiva värdeorden på ett eller annat sätt knutna till bibliotekets databaser, och de positiva värdeorden är dessutom alla fördelar för textens du.

Biblioteken har många databaser som du kommer åt med hjälp av ditt bibliotekskort. Många av dem kan du söka i hemifrån.

Liksom i texten Sök blir det tydligt att det i texten ses som något positiv att komma åt databaser och att söka i databaser hemifrån. Även här fungerar bibliotekskortet som nyckeln till de positiva värdeorden. Och även här är det Biblioteken som har de eftertraktade databaserna.

I texten *Sök i databaser* finns negativa värdeord som bara, regler, måste ha och behöver. De negativa värdeorden är intressanta eftersom problemen och begränsningarna i texten löses av besök på biblioteket, bibliotekskort, giltig pin och närvaro på Stadsbiblioteket.

För att använda bibliotekets databaser behöver du ett bibliotekskort och pin-kod, detta använder du när du loggar in i databasen.

Om textens du besöker ett bibliotek och skaffar ett bibliotekskort med giltig pin-kod kan textduet både komma åt och använda alla de positivt förknippade databaserna.

Texten *Sök i bibliotekskataloger* innehåller ett negativt värdeord, *inte finns*:

Om det du söker inte finns på ett bibliotek går ett alltid bra att beställa in från ett annat.


Textens positiva värdeord handlar om bibliotekets utbud: samlad och tillgängligt och om hur du kan välja och beställa in det du söker. Dessutom finns det tips och instruktionsfilmer som gör det lättare för textens du att använda bibliotekets utbud, värdeord som kopplas till våra instruktionsfilmer. Men i texten är det inte tydligt om instruktionsfilmerna tillhör textens vi på samma sätt som samlingarna gör, eller om det är textens vi som själva har skapat instruktionsfilmerna.

I texten *Sök i databaser* finns även garderingar som många, bland annat, flera av, några av. Garderingar som används för att visa att uppräkningar i texten inte är fullständiga, liksom garderingar för vilka databaser du kan nå hemifrån, och vilka som bara går att nå från biblioteket.

Garderingen *bland annat* finns även i texten *Sök i bibliotekskatalogen*. Även här används den för att visa på att uppräkningarna av vad du kan göra inte är fullständiga.

Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

I texten Sök finns understrykningar som används för att visa att bibliotekskatalogen är heltäckande: alla, hela, även:

I bibliotekskatalogen (Gotlib) söker du efter böcker, filmer, annan media och även evenemang som finns på alla biblioteken i hela staden. Sök, Göteborg

Understrykningarna i texten Sök i databaser har fokus på att textens du ska kunna nå alla databaser och understryker bibliotekskortets betydelse: bara, måste och alla.

Innan du börjar använda bibliotekens databaser hemifrån måste du ha ett bibliotekskort med pin-kod. Ett bibliotekskort kan du skaffa dig online, men för att komma åt alla bibliotekens databaser behöver du besöka ett bibliotek för att få en giltig pin-kod. Sök i databaser, Göteborg

I texten Sök i bibliotekskatalogen finns understrykningen alltid för att understryka bibliotekets service. Understrykningen kan också ses som ett sätt att förmildra det negativa värdeordet inte finns. Om det du söker inte finns på ett bibliotek går det alltid bra att beställa in från ett annat. Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

**Attityder i Få hjälp**

**Folkbiblioteken i Göteborg.**

Texten Få hjälp innehåller framför allt positiva värdeord, som hjälp, självklart, erbjuder och tips. Här beskriver de positiva värdeorden framför allt just den hjälp som biblioteket erbjuder, snarare än vilka resurser, databaser och bibliotekskataloger biblioteket erbjuder.

På biblioteken kan du självklart få hjälp med det mesta som rör böcker och läsning. Många bibliotek erbjuder också hjälp med studierna och att använda dator. Få hjälp, Göteborg

Här skulle man kunna tänka sig att texten synliggjorde hur biblioteken erbjuder hjälp eller mer precis vem textduet kunde vänta sig att få hjälp av.

Krångliga mattetal och svåra uppgifter? På flera av biblioteken kan du få läxhjälp. Få hjälp, Göteborg


Under rubriken Boka bibliotekarie finns texten:

Har du en fråga som tar lite längre tid? Då kan du boka in dig hos en bibliotekarie för enskild handledning. Få hjälp, Göteborg

Här blir bibliotekarierna synliga i texten. Men utan lika många tydliga värdeord kopplade till sig, som tidigare i texten. Möjlig kan längre ses som ett negativt värdeord, och enskild handledning ses som ett positivt värdeord.

Texten Få hjälp - Guider och manualer innehåller många positiva värdeord, av typen hjälpa, komma igång, kan få hjälp, hitta, smakprov, fler, säkert, professionella, använda och hemifrån. De positiva värdeorden syftar dels på hjälpen, guiderna och manualerna dels på att textduet ska kunna använda guiderna för att uppnå något.
I texten Få hjälp - Guider och manualer är det kanske särskilt intressant med de positiva värdeorden i dokumenttiteln:

Sök säker: I våra professionella databaser. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Sök säker tittas också som text i bilden. Här är värdeordet säker extra intressant, eftersom det, trots det positiva värdeordet antyder att det går att söka osäkert eller rent av farligt. Därmed blir textens du som inte vill söka osäkert beroende av dokumentet och instruktionen för att söka säkert.

En annan sak som är intressant med den här texten är att den visar på och tydliggör att många av bibliotekets tjänster är krångliga, svåra och sådana att textduet undrar och behöver lära sig hur man gör.


Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Texten länkar visserligen vidare till lösningar, instruktioner och manualer, men likväl beskrivs bibliotekets tjänster som för krångliga för textduet att använda utan instruktion, vilket antingen kan säga något om bibliotekets tjänster eller om textens syn på textduet, och att det är konstaterat som svårt att söka osäkert.

Attityder i Sökhjälp

Malmö bibliotek.

I texten Sökhjälp finns ett antal ord som kan tolkas som positiva värdeord. Negativa värdeord är det däremot ont om. Värdeorden visar alla på fördelar för textens du som ibland är synliga, ibland underförstådda:

I Libris hittar du böcker och tidskrifter som finns på svenska högskole- och forskningsbibliotek.

Sök i våra specialsamlingar Sökhjälp, Malmö

Det är textens du som uppmanas eller erbjuds att skapa Adobe ID, hitta böcker i Libris, söka direkt i våra specialsamlingar, hitta böcker som är anpassade i TPB-katalogen och det är vi som visar hur textduet lånar en e-bok till din dator. Det handlar om att textduet kan själv, kan välja, söka direkt, på samtliga bibliotek och hitta böcker, som även är anpassade. Över huvud taget ligger fokus på en valfrihet som textduet har och på vilka möjligheter som textduet erbjuds. Texten fokuserar alltså på att visa upp och erbjuda fördelar och tjänster för textduet och fördelarna som beskrivs handlar indirekt om användarvänlighet och effektivitet.

Det är också intressant att titta på vad värdeorden lyfter fram. I nästan alla fall handlar det om att de fokuserar på att det blir lättare och bättre för textduet att söka och hitta med hjälp av tekniska
hjälpmedel och databaser som sökguide, specialsamlingar, Adobe ID, Malmö högskolas bibliotek, Libris och TPB-katalogen.

I de allra flesta fallen handlar det om tjänster som erbjuds utan att texten visar vem som tillhandahåller dem. Men i tre meningar är textens avsändare synlig.

Vill du söka och se vilka filmer vi har? … Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlingar.

Här visar vi hur du låner en ebok till din dator. 

Sökhjälp, Malmö

Här blir det synligt att det är textens vi som erbjuder textens du att söka i våra samlingar, liksom att texten vi visar hur textduet får tillgång till en av tjänsterna.

I texten Sökhjälp för musik återkommer många av de positiva värdeorden, som hjälper, hitta rätt, söktips, valfria, bäst och välja. Här finns också värdeord kopplade till musik, som musikutbudet och cd-nytt. Liksom i texten Sökguide finns det också ord som skulle kunna tolkas som positiva. Men i den här texten finns det inga tydliggöranden där textens vi synliggör vad textduet är intresserad av.

Inte heller står Presley, Elvis, Sinatra, jazz eller gitarr mot några negativa värdeord som förstärker deras positiva effekt. Texten innehåller inte särskilt många negativa värdeord över huvudtaget. Bara uteslut, Obs! och inte är negativa.

**Attityder i Sökguide**

Malmö bibliotek.

Texten Sökguide är fylld av positiva värdeord som möjligheter, intresserad, användbara, spetsa till, underverk, hittas, tips och bättre. Den innehåller också många ord som kanske inte skulle betraktas som positiva värdeord i en annan text. Men i det här sammanhanget kan de uppfattas som positiva. Till exempel: förinställd katalogsida, valfria sökord, letar upp, får fram och får med. Även ord som Zlatan Ibrahimovic och Manchester united kan i texten ses som positiva värdeord eftersom textens vi deklarerar att vi låtsas att du är intresserad av engelsk och italiensk fotboll. Texten visar också hur användaren med hjälp av bibliotekets sökmotor och sökfunktionen Valfria sökord kan hitta material om just det.

Texten innehåller också många negativa värdeord. De negativa orden är såna som exakt stavning, inte säker (på stavning eller ändelser) och alltså syftar på användarens kunskaper. Det är intressant att texten visar på hur avsaknaden av kunskaper kan kompenseras av funktioner i sökmotorn och de små symbolerna som kan göra underverk för din sökning.

De små symbolerna * och ? kan göra underverk för din sökning:

* använder du när du inte är säker på slutet av ett ord eller vill få med alternativa ändelser.
? använder du när du inte är säker på bokstäver mitt i ett ord eller vill få med alternativa stavningar.

Sökguide, Malmö

Texten visar också hur de små orden AND, OR och NOT kan användas för att inte få fram material om det negativa ordet supporterkulturens baksidor utan i stället ge träffar på material som handlar om det sköna spelet:

Skriver du in:

(---)

- fotboll england AND NOT huliganer, får du fram material som handlar om det sköna spelet på plan och INTE något om supporterkulturens baksidor.

Sökguide, Malmö

AND och NOT blir på så vis verktyg för att ge textduet det som textens vi låtsas att du är intresserad av. Här visar ju också texten på hur de små orden och de små symbolerna kan ge positiva värdeord i stället för negativa. På så sätt är det också tydligt att Zlatan Ibrahimovic, det sköna spelet på planen och fotboll i England eller Italien är något eftersträvansvärt och något som i
texten betraktas som positivt. Hela texten visar på hur användaren med hjälp av de möjligheter vår bibliotekskatalog ger dig, de användbara småorden och de små symbolerna som kan göra underverk för din sökning kan hitta material om just de positiva värdeorden och inte om de negativa.

Texten Sökguide innehåller inte många garderingar och inte heller många understrykningar, vilket är värt att notera med tanke på att texten innehåller så många värdeord, både positiva och negativa. Det finns trots allt några garderingar i texten, som inte säker, ibland och många fler.

Vet du exakt vilken författare, ämne eller titel du är ute efter kan det ibland vara bättre att välja någon av dem som sökalternativ.

Här finns både en understrykning, exakt, som hänvisar till textduets kunskaper och en gardering, ibland, som återigen pekar på sökresultatet.

**Ramar**

Ramar är framför allt en del av den interpersonella metafunktionen i texterna. Här tittar jag på vilka inre ramar och förutsättningar som skapas och framställs i texterna.

**Ramar i Sök**

*Folkbiblioteken i Göteborg.*


Biblioteken har också ett stort antal databaser som du kan söka i.

Textens du framstår i texten som någon med fokus på sökningar, textens du kan tänkas ha frågor och framträder som någon som söker.

Har du frågor om hur du gör sökningar på biblioteket?

Kontakta valfritt bibliotek.

Textens vi i *Sök i bibliotekskatalogen* är inte synligt annat än i vår webbkatalog och våra instruktionsfilmer. Textens vi syns alltså endast som resurser, som våra instruktionsfilmer. Här syns alltså textens vi på sin höjd indirekt, men det är oklart om det är textens uttalade vi som ger textduet tips om hur man lättare hittar i webbkatalogen.

Textens vi i *Sök i bibliotekskatalogen* är inte synligt annat än i vår webbkatalog och våra instruktionsfilmer. Textens vi syns alltså endast som resurser, som våra instruktionsfilmer. Här syns alltså textens vi på sin höjd indirekt, men det är oklart om det är textens uttalade vi som ger textduet tips om hur man lättare hittar i webbkatalogen.

I texten *Sök i databaser* är textens avsändare, textens vi, synligare. I texten glider biblioteken över till att bli vi, och gör det underförstått att vi är biblioteken: Vi, biblioteken, våra och bibliotekens används växelvis. Här kan man även se att vi dessutom används för att lyfta fram bibliotekens resurser.

Vi har bland annat databaser som är uppslagsverk, med tidningsartiklar och med information om länder och författare.

Ramar i Få hjälp

Folkbiblioteken i Göteborg.

Texten Få hjälp är tydligt riktad till ett textdu.

På biblioteken kan du självklart få hjälp med det mesta som rör böcker och läsning.

Biblioteken erbjuder i texten textduet hjälp med det mesta som rör böcker och läsning, hjälp med studier och att använda dator och läxhjälp. Men biblioteken förblir i texten en tredje person, vilket märks i meningar som:

På många bibliotek finns datorer reserverade för dig som studerar.

Har du en fråga som tar lite längre tid? Då kan du boka in dig hos en bibliotekarie för enskild handledning.


Behöver du hjälp snabbt? Chatta med oss på biblioteken.

I texten Få hjälp tilltalas textduet genom hela texten. Det textdu som träder fram behöver hjälp med det mesta som rör böcker och läsning, hjälp med studier och att använda dator, datorer reserverade för dig som studerar, tips om att hitta information på internet och biblioteket och lära dig att använda datorer och få läxhjälp. Textens du målas på så vis upp som någon som behöver hjälp, och kan få hjälp av textens biblioteken.

I texten Få hjälp – Guider och manualer är det ännu tydligare att textduet framställs som någon som behöver hjälp. Texten utgår från att svaret är ja, och beskriver en lösning:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång.


Ramar i Sökhjälp

Malmö bibliotek.

Texten Sökhjälp har ett väldigt tydligt och upprepat du-tilltal. Textens vi är inte lika tydligt, men syns i textens två frågor där textens vi tilltalar textduet, liksom i svaret.
Vill du söka och se vilka filmer vi har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga?
Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlingar.  

Sökhjälp, Malmö

Svaret visar därmed på det föredragna, eller förväntade svaret: ja. Men svaret visar också på textduets valfrihet: Då kan du välja ...

Textens vi har filmer, specialsamlingar och vår korta Sökguide. Vid ett tillfälle är vi aktiva i texten. Textens du erbjuds genomgående vägar för att hitta.

Här visar vi hur du lånar en ebok till din dator.

I Libris hittar du böcker och tidskrifter som finns på svenska högskole- och forskningsbibliotek.

Sökhjälp, Malmö

Textens du är den som kan, hittar, söker, kan välja och som lånar.

Ramarna i texten Sökhjälp för musik är ännu tydligare. I första meningen utropar textens vi:

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek!

Sökhjälp för musik, Malmö

Att vi hjälper dig är bara uttalat i den första meningen, men förstås implicit i de följande uppmaningarna:

Sök under Namn t.ex. Presley, Elvis – Beatles – Beethoven, Ludwig van

Sökhjälp för musik, Malmö

Textens du är växelvis tydligt, växelvis underförstått i texten. Uppmaningarna saknar direkt tilltal, eller innehåller direkt du-tilltal:

Sök under Ämnesord – se exempel på musikgenrer som används i katalogen

Här kan du också söka t.ex. cd-nytt november 2011.

Sökhjälp för musik, Malmö


Du kan också kombinera ord ur titel med del av namn, t.ex skin sinatra ("I've got you under my skin" Frank Sinatra) eller konsert 5 piano beethoven (Beethovens 5:e pianokonsert).

Sökhjälp för musik, Malmö

Textens vi låtsas inte veta någonting om vad textduet är intresserad av utan texten ger flera alternativ.

**Ramar i Sökguide**

Malmö bibliotek.

Vår bibliotekskatalog ger dig många möjligheter. Här berättar vi kort om hur du gör för att hitta det du letar efter.

Sökguide, Malmö


I den här texten tar textens vi kommandot och framstår som aktiva. Vi berättar, och vi låtsas. Vi har också en bibliotekskatalog. Vår bibliotekskatalog, som vi i texten erbjuder till textens du. Det är i

Att sökmotorn själv är aktiv i texten är intressant. Sökmotorn söker, letar upp och tolkar (det du skriver eller inte skriver).

Textens du är i texten i en position där textens vi kan låtsas vad textduet är intresserad av och låta det vara gällande genom hela texten:

Vi låter Valfria sökord stå kvar som sökalternativ och låtsas att du är intresserad av engelsk och italiensk fotboll. 

Textens du förekommer framför allt i meningar där textens vi beskriver vad som kommer att hända om du gör på olika sätt:

I Valfria sökord kan du kombinera ord som du vill och behöver inte kunna den exakta stavningen.

Textduet framstår som någon som vill hitta men som inte vet hur. Genomgående får textduet tips och uppmuntran av textens vi, som:

Var inte rädd att prova dig fram med sökalternativ och inställningar.

Register och kontext

De webbaserade sökguider som jag har undersökt skiljer sig åt på vissa punkter, men de liknar också varandra. I texternas utformning, val av rubriker och användning av hypertext och löpande text ser man stora likheter. Med tanke på att texterna återfinns i liknande kontexter med liknande förutsättningar och syfte är det kanske inte heller så konstigt. Här kan det vara relevant att tala om register. Som Nord skriver så kan man ofta se att språkliga val är mer eller mindre väntade, mer eller mindre typiska, i olika register (Nord 2011, s. 159). Textens språkdrag kan därför förstås och tolkas i förhållande till textens register. ”I analysen av en text är det ofta intressant att överväga vilka språkdrag som registret kan tänkas medföra”, skriver Nord (ibid.).

De webbaserade sökguiderna är digitala, vilket både begränsar och erbjuder möjligheter. De är en del av bibliotekens webbplats, och på samma gång del av kommunens webbplats, och därmed måste de också följa de begränsningar och riktlinjer som finns. Förutom de fysiska och materiella förutsättningarna så är sökguiderna dessutom instruerande texter, vilket innebär att vissa språkdrag kan tänkas vara mer troliga än andra.

Paola Allegrini visar i kapitlet ”Att få recept att hänga samman” till exempel hur satsradningar kan tolkas som ett typsikt registerdrag för de recept hon analyserar (Allegrini 2011, s. 82–93). ”Eftersom satsradningar skapar ett flöde i texten är det lätt att se att de passar väl samman med den aktiva handlingssituation som receptet beskriver.” skriver Allegrini (Allegrini 2011, s. 93). Här kan man alltså se att registerdrag många gånger fyller en funktion i sammanhanget.

Många av biblioteken i dag publicerar sökguider på sina webbplatser. Sökguiderna finns i olika former, med mer eller mindre funktion av att fungera som fristående instruktion. Men sökguider finns inte bara på bibliotekens webbplatser. Även databaser har hjälpexterer som beskriver funktioner. Här kan man se att det finns en stor likhet mellan databasernas hjälpexter, som i första hand riktar sig till professionella bibliotekarier och vana användare, och folkbiblioteks webbaserade sökguider som jag har undersökt. Kanske kan man tänka sig att databasernas hjälpsida i många fall
fungerar som ett ideal, eller i alla fall att de påverkar registret för folkbiblioteks webbaserade sökguider. Det kan också säga något om bilden av informationssökning, som något avancerat och vetenskapligt. Här kan man fundera över ifall de knyter an till en professionell och vetenskaplig diskurs, vilket får konsekvenser för utformningen.

Även om registret för folkbiblioteks webbaserade sökguider påverkas av hjälptexterna med en professionell och vetenskaplig framtoning är det också intressant att konstatera att likheterna framför allt gäller utformning och rubriker, och i viss mån även ideationella val. På en interpersonell nivå är skillnaderna mellan hjälptexterna och sökguiderna stora.


På samma sätt kan det vara med folkbibliotekens webbaserade sökguider, att de inte endast fungerar som instruerande text utan att de också kan ha andra funktioner. Till exempel kan man se att texterna fungerar som ett sätt för bibliotekarierna att upprätta, eller visa på, en relation mellan biblioteket och användaren. Man kan också se att texterna fungerar som ett sätt för biblioteket att kommunicera vilka tjänster och resurser de erbjuder. I någon mån kan man också tänka sig att texterna är tänkta att fungera inspirerande.

Här kan man se en skillnad mellan databasernas hjälptexter och folkbibliotekens webbaserade sökguider. Databasernas hjälptexter saknar, liksom de professionella ritningarna, narrativa drag och är i betydligt högre grad konventionaliserade än folkbibliotekens webbaserade sökguider. Men man kan också se att folkbibliotekens webbaserade sökguider trots allt innehåller många liknande drag.
Effekter och konsekvenser

Här diskuteras jag resultaten av textanalysen i förhållande till studiens syfte:
att undersöka hur informationssökningsprocesser, användare och bibliotekarier framställs i folkbiblioteks webbaserade sökguider.

Jag utgår här från studiens frågeställningar, och har därför valt att strukturera diskussionen utifrån informationssökningsprocesser, bibliotekarier samt användare:

Hur framträder informationssökningsens processer i sökguiderna?
Hur framträder bibliotek och bibliotekarier i sökguiderna?
Hur framträder användare i sökguiderna?
Vilka konsekvenser och effekter kan sökguidernas utformning få för hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare framträder?

I det här kapitlet diskuteras jag alltså textanalysen med fokus på informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare. Centralt är vilka konsekvenser och effekter de olika språkliga valen kan få för hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare framställs. Här kopplar jag också textanalysen till relevant forskning om användarundervisning och expertis för att fördjupa diskussionen om vilka bilder av informationssökningsprocesser som framställs, hur bibliotekarier och användare framställs och vilka konsekvenser det får för hur hierarkier och expertis beskrivs.

Jag har valt att ordna de tre delarna av diskussionen efter teman med empirisk och teoretisk grund. I avsnittet Informationssökningsprocesser har jag valt att särskilt lyfta fram informationssökningsens olika processer, linjära och icke-linjära processer, dolda och osynliga informationssökningsprocesser, deltagare i informationssökningsprocesser samt attityder till informationssökningsprocesser. I avsnittet Bibliotek och bibliotekarier fokuserar jag på osynliga bibliotekarier, bibliotekets resurser, värdegemenskaper och relation. I avsnittet Användare belyser jag särskilt användarens roll, mentala processer kopplade till användare, aktiv användare samt erbjudanden och hierarkier.


Informationssökningsprocesser

Här diskuteras jag texterna utifrån textanalysen med fokus på hur informationssökningsprocesser framställs.

Vilka processer som finns med i texterna är intressant för hur informationssökningsprocesser framställs i texterna. Om processerna är materiella, mentala, relationella eller verbala påverkar hur

Jag kopplar också textanalysen till diskussioner om förhållningssätt till användarundervisning och teoretiska perspektiv för att ytterliga belysa och fördjupa analysen.

**Informationssökningsens olika processer**

Här diskuterar jag vilka effekter olika typer av processer kan få för hur informationssökningsprocesser framställs. Framför allt fokuserar jag på hur mentala och materiella processer kan tolkas olika och ge olika konsekvenser.


Att *hitta* kan tolkas som en materiell eller en mental process, vilket får konsekvenser för hur rörelsen i texten uppfattas. I texterna har jag oftast tolkat processen *hitta* som en mental process. 

I Libris hittar du böcker och tidskrifter som finns på svenska högskole- och forskningsbibliotek. 

*Sök i databaser, Göteborg*
Även processen söka går att tolka som en materiell eller en mental process, som beroende på kontexten bedöms olika. I texterna har jag oftast tolkat processen söka som en materiell process.

I vår webbkatalog, Gotlib, finns bibliotekens utbud samlat. Där kan du söka upp en titel, se om den finns tillgänglig och reservera den. Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg


I texterna kan man se att alla händelser i informationssökningsprocesser inte är synliggjorda i processer. Processerna hitta och söka synliggör till exempel inte hur informationssökningen faktiskt kan gå till.

De processer som i övrigt beskriver informationssökningsprocesser är ofta betydligt mer detaljerade och fokuserar på hur användaren ska hantera sökrutan i databaser och bibliotekskatalog.

Sök under Valfrida ord – skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar, Sökhjälp för musik, Malmö

Det är också intressant att vad som händer mellan att användaren söker till att användaren hittar inte synliggörs i texten, något som jag återkommer till i kapitlet Dolda och osynliga informationssökningsprocesser. Här finns i texterna inte heller många processer som visar på vad som sker. I några fall är bibliotekens resurser aktiva i informationssökningen, men det är inte självklart att det ger en tydligare bild av händelseförloppen:

Skriv du in:

(---)

- fotboll england OR fotboll Italien, får du upp många fler träffar eftersom sökmotorn letar upp material som handlar om England ELLER Italien.
- fotboll england AND NOT huliganer, får du fram material som handlar om det sköna spelet på plan och INTE något om supporterkulturens baksidor. Sökguide, Malmö

Det som händer efter att användaren har skrivit in sökord är alltså i den första meningen att användaren får upp träffar eftersom sökmotorn letar upp material. I den andra formuleringen så får användaren fram material. Här finns det alltså inga processer som beskriver informationssökningsprocessen där emellan. Fokus ligger här inte heller på användaren som aktiv informationssökare. Den som är aktiv här är i stället sökmotorn, medan användaren är upplevare. Vad det får får effekter diskuterar jag vidare i kapitlet Deltagare i informationssökningsprocesser och i diskussionerna om Användaren.

När användaren har skrivit in sökord i sökruta beskrivs alltså hur sökmotorn letar upp material. Men hur sökmotorn gör när den letar upp material är inte synligt. I texten beskrivs vad effekten av olika språkliga val blir för användaren i form av träffar. Men texten beskriver inte hur sökmotorn fungerar och ger inte heller svar på någon fråga om varför. Stover skriver att en postmodern
bibliotekarie försöker avmystifiera biblioteket (Stover 2004). Här kan man istället se att biblioteket
och kanske särskilt vad som händer i databaser och sökmotorer förblir mystiskt och otydligt.

Linjära processer

I textanalyserna kan man se att informationssökningsprocesser många gånger framställs som linjära. Här har jag valt att lyfta fram tre delar som bidrar till att framställa informationssökning som linjära
processer: Hur informationssökningsprocesser beskrivs, att vissa processer eller delar av processer
är dolda och att texterna framför allt är linjärt utformade.

Att vissa ord väljs framför andra får konsekvenser, exempelvis valet av *hitta* istället för *söka.*
Detsamma gäller när processer förläggs i en särskild ordning, eller språkligt framställs som efter
varandra följande. I exemplet nedan förstärker både processen *hitta* och det positiva värdeordet *rätt*
bilden av en linjär informationssökningsprocess:

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek!

Här kan man dels se att informationssökningen framställs som en behovsorienterad
informationssökningsprocess med en relativt okomplex fråga, med tanke på att det är möjligt att
hitta *rätt* eller *fel.* Här kan man dra paralleller till ett processorienterat förhållningssätt med en
relativt okomplicerad och linjär syn på informationssökning (Kuhlthau 2004; Sundin 2005; 2008).

Men det finns undantag, följande mening visar på en större öppenhet och inte nödvändigtvis en helt
linjär process:

Var inte rädd att prova dig fram med sökalternativ och inställningar Sökguide, Malmö

Som jag tidigare visat är en del processer dolda eller osynliga i texterna. Till exempel kan man se att
informationssökningsprocesser i texterna ofta beskrivs väldigt generellt, som till exempel i
processen *sök,* eller att endast delar av händelseförloppet synliggörs. *Sök* är en generell beskrivning
av informationssökning och möjliggör både icke-linjära och linjära bilder av
informationssökningsprocesser. Processen *hitta* riktar däremot fokus mot ett formulerat mål och
visar därmed i högre grad på en linjär process med början och slut. I de fall då endast delar av
händelseförloppet är synligt i texten kan man också ofta se en linjär framställning av
informationssökning. I texten *Sökguide* är användarens intresse utgångspunkt för
informationssökning:

Vi låter Valfria sökord stå kvar som sökalternativ och låtsas att du är intresserad av engelsk och italiensk
fotboll. Sökguide, Malmö

Därefter beskrivs informationssökningsprocessen genom att användaren *skriver in* och därefter
*hittas* intressant material:

Skriver du in:
- Zlatan Ibra**, hittas material om Zlatan Ibrahimovic. (Två stjärnor betyder att ändelsen får vara hur lång
som helst. En stjärna tittar max 5 tecken framåt.) Sökguide, Malmö

Informationssökningsprocesser framställs här, liksom vid många tillfällen i de andra texterna, som
linjära processer med fokus på målet med informationssökningen.

Hur texterna är utformade får också konsekvenser för hur informationssökningsprocesser som de
beskriver framställs. Texterna är linjärt utformade, med hyperlänkar som leder vidare till relaterade
texter. En effekt av de linjärt utformade texterna kan vara att de påverkar bilden av
informationssökningsprocesser. Man kan också tänka sig att linjära bilder av informationssöknings-
processer som framträder i texten i övrigt understryks och förstärks. Texternas utformning som
linjära texter bidrar till att synliggöra informationssökningsprocessen som en linjär process. Dock verkar hyperlänkar, filer och dokument i motsats riktning, då deras användare kan välja vilken information hen vill ha vid vilket tillfälle. Trots att texterna kan ses som en del av ett register med linjärt utformade texter så kan man trots allt se att det i mediet kan finnas utrymme för en friare uppbyggnad av texterna, men som kanske inte heller alltid är möjligt på grund av de begränsningar som det ger att vara en del av en större stads webbplats.

**Dolda och osynliga informationssökningsprocesser**


Ett exempel på en dold process finns i texterna Sök från folkbiblioteken i Göteborg:

I våra databaser kan du hitta information inom en mängd olika ämnen. **Sök, Göteborg**

Att **hitta** kan alltså ses som en mental process, där **du** i det här fallet är upplevare. Här finns alltså ingen aktör och ingen direkt rörelse. Textens **du kan hitta**. Det handlar alltså dessutom om en icke-faktisk sammolik process. Här kan man se att den process som försiggår hittandet i verkligheten språkligt sett är osynlig. Man kan dock åtta den genom meningar som:

Många av dem [databaserna] kan du söka i hemifrån. Övriga databaser kan du söka i genom att använda bibliotekets datorer. Några av datorerna kan du bara komma åt när du använder datorerna på Stadsbiblioteket 300m2 samt Stadsbiblioteket global. **Sök, Göteborg**

Texten visar alltså att textens du kan söka i databaser och använda bibliotekens datorer för att kunna **hitta** information, men hur sökandet eller användandet går till är inte synligt i texten **Sök**. Det är också osynligt även i de andra texterna, något man kan se till exempel i **Sökhjälp för musik, Malmö.**

**Sök under Valfria ord -** skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar. (Obs! inom rock, blues, country är enskilda låtar inte alltid inlagda i katalogposten, men då kan du söka i Allmusic under "Song"). **Sökhjälp för musik, Malmö.**

Här är en senare process **får** och fokus ligger på så sätt på sökresultatet, snarare än på sökprocessen och vad som händer när användaren skrivit in titeln i katalogstecken och som gör att användaren får bäst träffar. Här kan man alltså se att det finns en händelse, som inte gestaltas i en process. Här blir det tydligt att hur informationssökningsprocessen framställs beror på textens utformning, inte på faktiska beskrivningar av händelser (jmf. Hellspong & Ledin 1997; Holmberg m.fl. 2011, s. 22).

Något annat som gör processer dolda i en text är när processer omvandlas till substantiv istället för verb, som **sökningarna** och **sökningar** i texten **Sökguide, Malmö.** Substantiv, som en **sökning** är fortfarande processer. När verb omvandlas till substantiv så försvinner deltagare från processen eftersom ett substantiv, som en **sökning**, inte kan ha någon synlig aktör. Det gör att processer som blivit substantiv saknar deltagare vilket döljer aktörer och gör processerna otydligare. Medan ett verb visar på rörelse och händelse signalerar substantiv substantiv inte aktivitet: ”Nominaliseringar av verb blir därför svagare processer.” (Holmberg m.fl. 2011, s. 24).

En annan typ av processer som många gånger är osynliga i texterna är processer där bibliotekarier är, eller skulle kunna ha framställts som aktörer. Ett exempel finns i texten **Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg:**

Boka bibliotekarie
Har du en fråga som tar lite längre tid? Då kan du boka in dig hos en bibliotekarie för enskild handledning. Få hjälp, Göteborg

Effekterna av de dolda och osynliga processerna får konsekvenser för hur informationssökningsprocesser framställs, liksom för vilka deltagare som framställs som viktiga och aktiva i processerna, vilket jag kommer att diskutera vidare i avsnittet Informationssökningsprocesser: Deltagare i informationssökningsprocesser och i avsnittet Bibliotek och bibliotekarier och Användare.

**Deltagare i informationssökningsprocesser**

Ett mönster man kan se i texterna är att bibliotekarier och bibliotek inte är särskilt aktiva, utan framträder i texterna framförallt som bärare. Bibliotekarier, och framför allt bibliotek, framställs som ägare till resurser som erbjuds textens du, dels genom relationella processer och dels genom beskrivningen vår och våra.

Biblioteken har många databaser som du kommer åt med hjälp av ditt bibliotekskort. Sök i databaser, Göteborg

I vår webbkatalog, Gotlib, finns bibliotekens utbud samlat. Där kan du söka upp en titel, se om den finns tillgänglig och reservera den. Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

I stället är det i högre grad textens du som framställs som aktör och upplevare. I hur stor grad är olika i de olika texterna. I texten Sökguide, Malmö kan man till exempel se att deltagarrollerna skiljer sig lite från de andra texterna. Textens du framträder hår som upplevare i ovanligt många mentala processer, då texten innehåller få materiella processer. Men även om användaren, textens du, är aktör eller upplevare är det många av processerna som är icke-faktiska, där kan signalerar sannolikhet. Många av processerna fungerar alltså som erbjudanden snarare än faktiska händelser i texterna.

I katalogen kan du logga in på ditt bibliotekskonto. Där kan du bland annat låna om dina böcker. Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

Vet du exakt vilken författare, ämne eller titel du är ute efter kan det ibland vara bättre att välja någon av dem som sökalternativ. Sökguide, Malmö

Bibliotekets resurser presenteras framför allt som mål och fenomen, och som något biblioteken har. Men det finns undantag, där bibliotekets resurser är aktiva. Här kan man se en skillnad mellan texterna från Göteborg och från Malmö, där bibliotekets resurser är aktörer. Särskilt i texten Sökguide, Malmö har bibliotekets resurser, i form av till exempel sökmotorn och vår bibliotekskatalog, en förvånansvärt stor roll som aktörer i processer.

Vår bibliotekskatalog ger dig många möjligheter. Sökguide, Malmö

Vår katalogsida är förinställd på Valfria sökord. Sökmotorn söker då samtidigt på bland annat Författare, Titel och Amnesord. Sökguide, Malmö
Vilka deltagare som är aktiva i texternas olika processer får effekter för hur informationssökningsprocesser beskrivs. Det är också betydande om deltagarna presenteras som aktörer, upplevare, talare eller som bärare.


Användaren framställs som aktiv i processer, en del av dem faktiska, många icke-faktiska sannolika processer. Det man kan se är att användare framförallt är aktiva i tidiga, väldigt detaljerade eller mentala processer, alternativt mycket diffusa processer av informationssökning. Att söka information är i och för sig aktivt, men sök är också väldigt diffust och otydligt vad det innefattar.


Även att bibliotekets resurser presenteras som något som biblioteken har ger effekter för vilka bilder av informationssökningsprocesser som skapas. Biblioteksresurser som presenteras som attribut och ägodelar framstår som stillstående och som existerande snarare än som verktyg, vilket i sin tur också gör det svårt att få en bild av hur de kan fungera. Särskilt intressant är det kanske i relation till den konkurrerande bilden av aktiva biblioteksresurser som själva handlar.

**Attityder till informationssökningsprocesser**

Attityder i texterna kan visa på vilken bild av informationssökningsprocesser som förmedlas i texterna. Genom att titta på vilka positiva ord som knyts till informationssökningsprocesser
framträder en idealbild av informationssökningsprocesser som förmedlas. Negativa värdeord visar också på vad som inte är önskvärt och genom att titta närmare på motsatsord och motpoler kan man få en ännu tydligare bild av ideal, förväntningar och värdegemenskaper i texten.


Vill du söka och se vilka filmer du har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkty i någon av våra specialsamlingar. Sökhjälp, Malmö

I texten Sökguide, Malmö finns det inte bara många positiva värdeord utan också många negativa värdeord. Här kan man extra tydligt se hur värdeorden används för att skapa en värdegemenskap mellan textens vi och textens du. Det gäller särskilt de ord som inte beskriver bibliotekets resurser eller sökprocesserna. I övrigt används de negativa värdeorden framför allt för att beskriva användares kunskaper och hur avsaknaden av kunskaperna kan kompenseras av bibliotekens resurser:

De små symbolerna * och ? kan göra underverk för din sökning:
* använder du när du inte är säker på slutet av ett ord eller vill få med alternativa ändelser. Sökguide, Malmö

Även i Guider och manualer, Göteborg kan man se hur negativa värdeords används för att beskriva användares kunskaper eller förväntningar. Men här är det också möjligt att tänka sig att värdeorden syftar på vilka attityder till informationssökning som avsändaren förväntar sig att användaren har:


Här kan man också se hur de negativa värdeorden används för att motivera och förstärka den positiva funktionen av bibliotekets resurser.


Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmö stadsbibliotek! Sökhjälp för musik, Malmö

Sök under Valfria sökord – skriv titeln inom citationstecken så får du bäst träffar. Sökhjälp för musik, Malmö

Ett annat exempel på när det är givande att titta på värdeordens motpol finns i texten Guider och manualer, Göteborg. Ett av tipsen på dokument och filer innehåller instruktioner om bibliotekens databaser:

Sök säkert!
Så här använder du bibliotekens databaser.  

Det positiva ordet säkert erbjuder användaren hjälp att söka just säkert. Men om man tittar på motsatt sida av värdeaxeln ser man att säkert ställs mot osäkert, eller rent av farligt. Titeln antyder därmed att det är möjligt att söka osäkert eller farligt i bibliotekens databaser.

Informationssökningsprocesser i de fyra förhållningssätten

Ett källorienterat förhållningssätt betonar information och är, åtminstone teoretiskt, ämnes- och kontextberoende. Med förhållningssättet ligger fokus på informationskällor. Även ett beteendeorienterat förhållningssätt betonar information, men är ämnes- och kontextberoende. Liksom i ett källorienterat förhållningssätt ligger fokus på informationskällor, men här är det hur användaren bör använda källorna som är centrala. Detaljerad söktechnik utan koppling till ämne eller kontext är ett exempel som Sundin såg i sin studie av webbaserade handledningar. De generella söktechnikerna är då tänkta att användas för att söka i andra sammanhang och kontexter (Sundin 2005, s. 150-151). Den funktionella textanalysen visar att de webbaserade sökguiderna lyfter fram användaren snarare än informationen. Men det finns även partier där informationen är mer central, och där användaren orienteras i informationsutbudet, som till exempel i Sök i databaser, Göteborg:

I våra databaser kan du hitta information inom en mängd olika ämnen. En databas är en samling artiklar eller information i digitalt format. Vi har bland annat databaser som är uppslagsverk, med tidningsartiklar och med information och länder.  


Det finns också exempel på mer detaljerad söktechnik, till exempel i Sökhjälp för musik, Göteborg. Det finns även partier i de webbaserade sökguiderna som är inriktade på att beskriva generella söktechnik, vilket talar för att ett beteendeorienterat förhållningssätt framträder:
Men den funktionella textanalysen av samma stycken visar inte alltid på en betoning av samma förhållningssätt. Exemplet nedan är innehållsmässigt inriktat på att beskriva söktekniker, men den funktionella textanalysen visar på ett starkt du-tilltal, en personlig ton och skapandet av en värdegemenskap, vilket alltså inte tyder på ett beteendeorienterat förhållningssätt:

Skriver du in:
- football england AND NOT huliganer, får du fram material som handlar om det sköna spelet på plan och INTE något om supporterkulturens baksidor.


**Bibliotek och bibliotekarier**

Här fokuserar jag, utifrån textanalysen, på hur bibliotek och bibliotekarier framställs i texterna.

Framför allt är de interpersonella valen intressanta att analysera för att diskutera hur bibliotek och bibliotekarier framställs och framställer sig själva i texterna.

Men även de ideationella valen är intressanta, som till exempel hur bibliotek och bibliotekarier framträder som deltagare i texternas processer. Alternativt hur händelser i verkligheten inte syns i de processer som synliggörs i texterna.

För att belysa och fördjupa analysen ytterligare kopplar jag även textanalysen till diskussioner om bibliotekariers roll och expertis. Jag drar även paralleller till förhållningssätt till användarundervisning och teoretiska perspektiv.

**Osynliga bibliotekarier**

Som jag skrev tidigare i avsnittet *Informationssökningsprocesser: Dolda och osynliga processer* är händelser där bibliotekarier i verkligheten är aktiva ofta osynliga i texterna. Antingen gestaltas inte händelsen som en process, något som Hellspong och Ledin menar att det är viktigt att titta efter
(Hellspong & Ledin 1997). Här handlar det alltså om riktningar som språket skapar, snarare än om riktningar i verkligheten (Holmberg m.fl. 2011, s. 22). Eller så är processen ett verb som nominaliserats och presenteras i texten som ett substantiv. Utmärkande för nominaliserade processer är att de får effekten att processen blir svagare och deltagare försvinner (Holmberg m.fl. 2011, s. 31).

Att bibliotekariernas handlande i mycket är dolt i texterna är intressant. Språkligt skapas en bild av inaktiva bibliotekarier som inte gör eller behöver göra något. Osynliga bibliotekarier som inte utför några uppgifter påverkar både bilden av bibliotekariers expertis och uppfattningen om deras nödvändighet. Även utan bibliotekarier lyckas användaren hitta det han eller hon söker och inom texternas ramar framstår bibliotekarier alltså som överflödiga eller oviktiga.

Dock är det viktigt att konstatera att bibliotekarier inte genomgående är dolda i texterna, vilket dels tyder på att det inte är en nödvändighet, och dels på att det finns variation i texterna. I texten Sökhjälp för musik, Malmö så är bibliotekarier, textens vi, aktiva i meningen:

Vi hjälper dig att hitta rätt i musikutbudet på Malmös stadsbibliotek.


Ytterligare en annan förklaring till de dolda bibliotekarierna skulle kunna vara en fokusering på användaren. Här skulle man i likhet med ett processorienterat förhållningssätt eller till exempel Kuhlthau kunna se en centrering av texten kring användaren och användarens tankar och känslor (Kuhlthau 2004; Sundin, 2005; 2008). Alternativt en fokusering på att framställa bibliotekets resurser som aktiva och därmed användarvänliga, vilket kan ha skett på bekostnad av bibliotekariers plats i texterna.

Bibliotekets resurser

I kapitlet Deltagare i informationsprocesser konstaterade jag att bibliotek och bibliotekarier framför allt framträder som ägare till resurser snarare än som aktörer i informationssökningsprocesser. Här diskuteras jag vidare vilka effekter det kan få.

I våra databaser kan du hitta information inom en mängd olika ämnen.

Att resurserna är så framträdande i texterna kan ses som en särskild fokusering på tekniska hjälpmedel.

Det finns också exempel på att resurserna är aktiva i texterna. Att bibliotekens resurser framställs som aktörer i processer är anmärkningsvärt och får effekter för vilken bild som skapas av deltagarna i texterna. I texten *Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg* är bibliotekens resurser vid ett tillfälle aktörer:

Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig igång.

*Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg*

Här är det manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa användaren och det anmärkningsvärt att det är bibliotekets resurser, inte bibliotekarierna som språkligt erbjuder användaren hjälp. Att det är bibliotekets resurser snarare än bibliotekarier som kan hjälpa användare får konsekvenser för vilken bild som skapas av bibliotekariers expertis.


Här visar vi hur du lånar en e-bok till din dator: *Sökhjälp, Malmö*

Här kan man dels se en skillnad mellan hur aktiva textens avsändare, bibliotekarier, framställs. Man kan också se ett mönster i att textens avsändare har resurser som textens du i texten erbjuds och språkligt även behöver. Därmed skapas också en hierarkisk ordning mellan textens avsändare och textens du. Jag diskuterar hierarkin som skapas i texterna vidare i avsnittet *Bibliotek och bibliotekarier och i Användare*.

**Värdegemenskaper**


Texten *Sökguide, Malmö* innehåller fler positiva värdeord än de andra texterna och dessutom av en annan typ. Här finns flera värdeord med anknytning till fotboll som kanske inte skulle ha uppfattats som positiva om inte textens avsändare inlett med:

Vi låter Valfria sökord stå kvar som sökalternativ och låtsas att du är intresserad av engelsk och italiensk fotboll.

*Sökguide, Malmö*

Texten är mer personlig och här finns inte bara värdeord som beskriver bibliotekets resurser eller sökprocesserna utan även andra aspekter.
Skriver du in:
(---)
- fotboll england AND NOT huliganer, får du fram material som handlar om det sköna spelet på plan och INTE något om supporterkulturens baksidor.

Sökguide, Malmö

Värdeorden här har inte funktionen att visa på ett ideal, snarare visar de på en värdegemenskap mellan textens vi och användare. Det är dock relevant att fundera över ifall de bekräftar en redan existerande samhörighet, eller om de försöker skapa en. Som Hellspong & Ledin skriver kan värdeord bidra till att skapa trovärdighet, men de kan också få motsatt effekt (Hellspong & Ledin 1997, s. 170). En användare som på riktigt är intresserad av engelsk och italiensk fotboll kanske upplever en gemenskap och samhörighet. Men en användare som i verkligheten inte alls är intresserad av engelsk och italiensk fotboll? Eller en användare som kanske inte hänger med om vårderingen och dualismen mellan aspekter av supporterkulturen och spelet på plan?

Värdegemenskapen visar också på en gemenskap, och textens du kan uppleva samhörighet eller tvärtom misstro om de inte själva upplever gemenskapen som texten visar på (ibid.).


Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg


Värdeorden fungerar också, som jag tidigare visat, som motpoler på värdeaxlar. Det positiva värdeordet säkert kan på så vis antyda att det kan vara osäkert eller farligt att söka:

Sök säkert!
Så här använder du bibliotekens databaser. Guider och manualer, Göteborg

Det får också till konsekvens att en användare som inte vill riskera att söka osäkert eller farligt blir beroende av bibliotekens guide till att söka säkert i bibliotekens databaser.

Även användaren användaren som tycker att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster blir beroende av bibliotekens guide eller bibliotekariers handledning:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpiga dig att komma igång. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Här syns en fokusering på användaren och användarens upplevelser och känslor. Användarens känslor beskrivs av Kuhlthau och ett processorienterat förhållningssätt som dynamiska, med betoning på den växlande sinnesstämning som användare kan uppleva under

Relation

I texten Sök, Göteborg kan man till exempel se att det bara är de relationella processerna har och finns som språkligt sett är faktiska. De övriga processerna, som kan söka är icke-faktiska processer där det modala hjälpverbet kan signalerar sannolikhet. Det här blir tydligt till exempel i meningen: Biblioteken har också ett stort antal databaser som du kan söka i. Sök, Göteborg

I texterna Sök i databaser och Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg är de faktiska processerna fortfarande få, men de förekommer. Här är det intressant att de processer som är språkligt sett faktiska är kopplade till bibliotekens resurser:

Du loggar in i databasen genom att använda länken Logga in hemifrån. Sök i databaser, Göteborg

Genomgående kan man se att bibliotekens resurser i texterna från folkbiblioteken i Göteborg framförallt presenteras i språkligt faktiska relationella processer, medan processer som är kopplade till textens du framför allt är mentala och materiella processer som språkligt sett är icke-faktiska:

Det finns databaser för dig som vill söka stipendium och för dig som släktforskare. Sök i databaser, Göteborg

Flera av databaserna kan du använda hemifrån. Sök i databaser, Göteborg


Här hittar du ett smakprov på våra filmer, fler hittar du på Stadsbibliotekets Youtube-kanal. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

En förklaring kan vara att de flesta processer här återfinns i frågor, eller som titlar på filmer eller dokument som:

Undrar du hur du ansluter till vårt trådlösa nätverk? Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Så här lånar du e-böcker till Ipad/Iphone. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Textens vi är inte särskilt synligt genom texterna. Texterna från Göteborg är till exempel tydligt riktade till ett språkligt synligt du. I Sök i bibliotekskatalogen till exempel är textens vi inte synliga annat än i vår webbkatalog och i våra instruktionsfilmer. I texten Sök i databaser är textens vi däremot aningen tydligare. Här förekommer textens vi explicit:

Vi har bland annat databaser som är uppslagsverk, med tidningsartiklar och med information om länder och författare. Sök i databaser, Göteborg

Därefter glider texten återigen över till bibliotek, men gör det på så sätt synligt att biblioteken underförstått är textens vi. I texten Få hjälp omtalas biblioteken och bibliotekarier i tredje person. Men vid ett tillfälle bryts distansen och textens vi blir synligt:

Behöver du hjälp snabbt? Chatta med oss på biblioteken. Sök i databaser, Göteborg

Här synliggörs att inte bara biblioteken som helhet är avsändare till texten, utan även ett oss, ett textvi. Att bibliotekarier är texternas vi uttrycks inte i texterna från folkbiblioteken i Göteborg. I texterna kan man se att biblioteket och även bibliotekarier, underförstått men för det mesta outtalat, tar rollen som de som har resurser och de som erbjuder sig att hjälpa textens du, användaren. Dock är det inte alltid tydligt att det faktiskt är bibliotek eller bibliotekarier som i verkligheten erbjuder den hjälp som erbjuds i texten:

I våra instruktionsfilmer kan du se hur du reserverar en bok, samt få tips på hur du lätta klickar i webbkatalogen. Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg

Språkligt sett synliggörs att textens du kan få tips i våra instruktionsfilmer. Men om biblioteken endast äger filmerna eller om de också har utformat filmerna framkommer inte.

Utformning och kontext

Om man tittar på biblioteks och databasers hjälpmeddelanden kan man ofta se en stark specialisering av språket när det gäller tekniska begrepp. Trunkering och booelsk algebra är exempel på begrepp som är vanligt förekommande i hjälpmeddelanden och dessutom ofta som rubrik. Specialiserade ord förekommer inte i sökguiderna i den grad som man skulle kunna vänta sig, med tanke på registret. Särskilt tydligt är det i texten Sökguide, Malmö som beskriver just trunkering och booelsk algebra för användare, men utan de tekniskt specialiserade orden:

De små symboletterna * och ? kan göra underverk för din sökning.
* använda du när du inte är säker på slutet av ett ord eller vill få med alternativa ändelser.
? använda du när du inte är säker på bokstäver mitt i ett ord eller vill få med alternativa stavningar. Sökguide, Malmö


Bibliotekarien behöver föra en öppen och jämlik diskussion med användaren med syfte att dela kunskap i ett icke-hierarkiskt samtal, menar Stover: ”The postmodern librarian will recognize that professional resources and professional knowledge are not secret commodities to be protected or monopolized” (Stover 2004, s. 292). I fotbollsexemplet från Sökguide, Malmö kan man se många tecken på ett jämlikt samtal, som i och för sig endast förs av bibliotekarien.
I texterna från Göteborgs bibliotek kan man se att en blå ruta är visuellt framskjuten på alla sidor. Ruta ligger högt upp till höger eller centrerad i mitten och innehåller en bild på en pratbubbla och texten. I texterna från Malmö stadsbibliotek finns en liknande ruta, även den placerad högt upp till höger, med en bild på en pratbubbla och även ruta formad som en pratbubbla:

Har du frågor om att söka i bibliotekskatalogen? 
Kontakta ditt närmaste bibliotek ➔ Göteborg

Kontakta oss
Malmö stadsbibliotek
Skriv till oss => (…) 
Telefontider (…) 
Besöksidér
Under rubriken Våra bibliotek i vänstermenyn hittar du öppettiderna för alla våra bibliotek. Malmö

Här kan man se att texten på så vis fokuserar på det fysiska besöket och den personliga kontakten med biblioteket. Uppmaningen till användaren att kontakta biblioteket kan ses som en önskan att de webbaserade sökguiderna ska fungera som ett complement till det fysiska biblioteket snarare än en fristående del.


### Bibliotekarier i de fyra förhållningssätten

Ett källorienterat och ett beteendeorienterat förhållningssätt sätter informationen i fokus, medan ett processorienterat och ett kommunikativt orienterat förhållningssätt framhåller användaren. På den andra axeln kan man se att ett källorienterat och ett kommunikativt orienterat förhållningssätt är ämnes- och kontextberoende, medan ett beteendeorienterat och ett processorienterat förhållningssätt förhåller sig oberoende till ämne och kontext.

Sundin menar att ett källorienterat förhållningssätt får till följd att bibliotekarier ses som experter på specifika källor (2008, s. 38). Fokus ligger på informationen och bibliotekariers kompetens består i att de har kunskap om olika källor och möjlighet att hitta rätt källor (s. 31). Även om det historiskt har varit tryckta informationskällor som varit centrala utesluter det inte digitala källor, menar Sundin (2005, s. 149). Teoretiskt är ett källorienterat förhållningssätt beroende av ämne och kontext, men Sundin ser i de texter han studerar exempel på en generell och kontextberoende syn på information. Även i ett beteendeorienterat förhållningssätt är informationen central, och bibliotekariers kompetens ses som en generell, både ämnes- och kontextberoende, kunskap om
relationen mellan olika informationskällor och vilken ordning användaren bör använda dem. Källorna som beskrivs är dessutom ofta bibliotekets egna. I de webbaserade sökguiderna kan man se att informationskällor ofta framställs som just bibliotekens. Biblioteken och bibliotekarier märks i texterna framför allt som ägare till information och resurser. Det finns exempel både på beskrivningar av olika källor och mer generella beskrivningar av hur användaren kan hitta rätt:

Vår bibliotekskatalog ger dig många möjligheter. Här berättar vi kort om hur du gör för att hitta det du letar efter. Sökguide, Malmö

Även här kan man se att innehållet tematiskt inte ger riktigt samma bild av vilket förhållningssätt som framträder som textanalysen. Den funktionella textanalysen visar här snarare på hur användaren är central och erbjuds många möjligheter.


Användare

Här diskuteras jag framför allt hur användare framställs i texterna, med utgångspunkt i textanalysen.

För att diskutera bilden av användare i texterna är de interpersonella aspekterna av textanalysen intressanta, som attityder och ramar. Även de ideationella aspekterna av textanalysen är intressanta för att belysa hur användaren framställs i processer och användarens roll i texterna.

Jag kopplar också textanalysen till diskussioner om förhållningssätt till användarundervisning och teoretiska perspektiv.

Användarens roll


Som jag diskuterade tidigare finns det också ett antal negativa värdeord kopplade till textens du och textduets upplevelse av bibliotekets resurser. Textens du behöver hjälp med det mesta som rör böcker och läsning liksom tips att hitta information på nätet och biblioteket och att lära sig att använda datorer. I texten Få hjälp – Guider och manualer förstärks bilden ytterligare av ett textdu som behöver hjälp. Frågan möjliggör för textens du att acceptera eller avböja. Men texten utgår ifrån att textens du instämmer och erbjuder därmed en lösning:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång. Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Som analysen av textens ramar visade framställer texterna från Göteborgs stadsbibliotek det som troligt att textens du tycker att det är krångligt, svårt, undrar och vill lära sig. Även i texterna från Malmö stadsbibliotek framträder en användare som är osäker och saknar tillräckliga kunskaper:

De små symbolerna * och ? kan göra underverk för din sökning:
* använder du när du inte är säker på slutet av ett ord eller vill få med alternativa ändelser.

Sökguide, Malmö


**Mentala processer kopplade till användare**

De mentala processerna är också intressanta, särskilt i de fall de är mer frekventa. I texten Sök i bibliotekskatalogen, Göteborg fokuserar de mentala processerna på vilka alternativ du kan välja, läsa och se på användaren. Även i texten Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg är de mentala processerna kopplade till användaren som tycker, vill, undrar och hittar. Också i texterna från Malmö finns mentala processer kopplade till användaren. I texten Sökhjälp, Malmö hittar vi till exempel vill och välja. De mentala processerna är kanske särskilt intressanta eftersom man kan se att de fokuserar på användarens egen upplevelse av informationssökningprocessen:

Vill du söka och se vilka filmer vi har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlings. Sökhjälp, Malmö
Var inte rädd för att prova dig fram med sökalternativ och inställningar. Sökguide, Malmö

I det första exemplet fokuserar de mentala processerna på användarens valfrihet och möjlighet att själv välja i informationssökningsprocesser, något som man kan se genomgående i texterna. I det andra exemplet kan man se att fokus ligger på användares upplevelser av informationssökningsprocesser. Man kan också konstatera att textens avsändare, bibliotekarier, verkar ha en god uppfattning om vad de tror att användaren kommer att uppleva. Även värdeord förstärker bilden av att bibliotekarierna har koll på användarnas upplevelser av informationssökningsprocesser:

Tycker du att det är krångligt att använda bibliotekets tjänster? Få hjälp – Guider och manualer, Göteborg

Här kan man se en likhet mellan texternas framställning och Kuhlthaus modell av informationssökningsprocesser och hennes bild av bibliotekarier som guidande handledare (Kuhlthau 2004; Sundin 2008).

Aktiv användare


I texten Sökhjälp, Malmö till exempel framställs textens du som aktiv och är den deltagare som får störst plats i texten.

Du kan själv reservera och låna om dina böcker. Hittar du inte vad du söker i bibliotekskatalogen kan du skicka ett inköpsförslag. Sökhjälp, Malmö


Användaren målas alltså upp som aktiv och oberoende av bibliotekarier, men beroende av bibliotekets resurser. Här kan man se en skillnad i texten Sökguide, Malmö där bibliotekets resurser är ovanligt aktiva. Både sökmotorn och vår bibliotekskatalog är aktörer i materiella processer. Totalt kan man se att det finns färre materiella processer. Textens du är därmed inte aktör i lika många processer utan framför allt upplevare i mentala processer som vet, välja och vill. Textens du framstår också som bärare eller utpekad i flera av textens relationella processer som till exempel är. I de processerna är det alltså avsändaren som väljer hur textens du framställs, och till exempel beskriver textens du som bärare av attributet inte säker.

Erbjudanden och hierarkier

Bibliotekets resurser är centrala i texterna och de framställs dessutom som om de finns till för användaren. I texten Sök i databaser, Göteborg tydliggörs till exempel att databaserna som förekommer i de flesta processerna finns till för textens du, det vill säga för användaren:

Biblioteken har många databaser som du kommer åt med hjälp av ditt bibliotekskort. Många av dem kan du söka i hemifrån.

Precis som diskussionen i avsnittet Bibliotek och bibliotekarier visar så får textens du både erbjudanden om att använda bibliotekets resurser och erbjudanden om att få hjälp att använda dem. Erbjudandena realiseras språkligt både som frågor riktade till textens du och med hjälp av modala hjälpverb som till exempel signalerar sannolikhet:

Flera av databaserna kan du använda hemifrån.

Vill du söka och se vilka filmer vi har? Eller vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkt i någon av våra specialsamlingar.

Textens du erbjuds dessutom tolkningsföreträde i texten och möjlighet att acceptera eller avböja erbjudandena, även om texterna språkligt utgår från att användaren kommer att välja att acceptera erbjudandena. Språkligt sett är det också tydligt att textens avsändare erbjuder användaren att välja, och önskar utgå från användarens egna önskningar. Även processen vill visar på hur användares önskan framställs som viktig.


Användare i de fyra förhållningssätten


Avslutande diskussion

Uppsatsens syfte är alltså att undersöka hur informationssökningsprocesser, användare och bibliotekarier gestaltas och konstrueras i folkbiblioteks webbaserade sökguider. Här diskuterar jag vilka konsekvenser och effekter sökguidernas utformning kan få utifrån uppsatsens fyra frågeställningar:

Hur framträder informationssökningens processer i sökguiderna?
Hur framträder bibliotek och bibliotekarier i sökguiderna?
Hur framträder användare i sökguiderna?
Vilka konsekvenser och effekter kan sökguidernas utformning få för hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare framträder?


Bibliotekets resurser presenteras som mål för processerna och positiva värdeord och attityder förstärker ytterligare bilden av bibliotekets resurser som centrala. Bibliotekens resurser framställs nästan genomgående just som bibliotekens. Framställningen av bibliotekens resurser som attribut och ägodelar ger en statisk bild av informationssökningsprocesser. Samtidigt kan man se en konkurrerande bild av hur bibliotekens resurser framställs i texterna som aktiva och handlande aktörer i processer. Men i de båda konkurrerande framställningarna av bibliotekens resurser kan man se att användare och bibliotekarier inte nämns påverkar bibliotekens resurser, och därmed inte heller informationssökningsprocesserna.

Informationssökningsprocesser framställs i texterna ofta som linjära processer, vilket märks i texternas utformning och i de processer som beskriver informationssökning. Även användningen av värdeord bidrar till att förstärka bilden av informationssökning som en linjär och oproblematisk aktivitet som utgår från ett problem som inte är särskilt komplext, och vanligen avslutas med att användaren hittar.


Användaren framställs i texterna som i behov av bibliotekets resurser. Användaren framställs också som i behov av hjälp, men vem användaren får hjälp och handledning av är språkligt inte entydigt eller tydligt. Bibliotekets resurser framstår som aktiva medan bibliotekarier framställs som inaktiva och osynliga, vilket får konsekvenser för bilden av bibliotekariers professionalitet. Vid flera tillfällen är det också bibliotekets resurser, inte bibliotekarier, som aktivt hjälper användaren.

I texterna är det inte heller språkligt tydligt att bibliotekarierna har kunskaper om bibliotekets resurser eller om informationssökningsprocesser. Däremot kan man av texternas ramar, där bibliotekarien är avsändare och i texterna beskriver bibliotekets resurser, anta att bibliotekarien har kunskaper om bibliotekets resurser och informationssökningsprocesser. I vilken grad framkommer dock inte.

Med textanalysen visar jag också hur användare framställs i de webbaserade sökguiderna. Användare är i texterna centrala och erbjuds en roll som tänkande och handlande. Användaren är upplevare i många processer och aktör i framför allt icke-faktiska processer som fungerar som erbjudanden. Användaren erbjuds i texterna många olika möjligheter och texterna visar på användarens valfrihet genom attityder, erbjudanden och frågor.

Trots erbjudanden och frågor kan man se en hierarkisk obalans mellan användare och bibliotekarier i texterna. Användare framställs i texten som i behov av de resurser som i texten erbjuds, och resurserna framställs i sin tur som bibliotekens och bibliotekariernas. Användaren framställs i texterna dessutom som okunnig och beroende av handledning. Även här kan man se ett maktförhållande mellan bibliotekarien och användaren.


Användare framställs i sökguiderna som okunniga och i behov av gudnings. Bilden av en användare i behov av handledning stämmer överens med en syn på bibliotekariers expertise som fokuserar på bibliotekariens kompetens att diagnostisera och guida användaren genom informationssökningsprocessen. Däremot är bilden av användaren som okunnig inte kompatibel med skapandet av

Sundin visar i sin studie av webbaserad användarundervisning hur innehåll och teman påverkar vilket förhållningssätt som framtråder (Sundin 2005; 2008). Han skriver också att ett beteendearienterat förhållningssätt till användarundervisning i stort sett är synligt i alla texterna (Sundin 2005, s. 151). I textanalysen har jag dessutom visat att utformning och språkliga val i texterna påverkar vilka förhållningssätt som framträder. Utformningen får alltså konsekvenser för hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs. Sundin konstaterade i sin artikel att ett kommunikativt orienterat förhållningssätt är minst synligt i de webbaserade användarundervisningarna han undersöker. Om de skulle finnas, menar han, skulle de troligen synas i en fokuserning på kommunikation och interaktion och dessutom på att skapa gemenskaper (Sundin 2005, s. 154). I min textanalys av de webbaserade sökguiderna har jag sett flera tendenser på ett kommunikativt orienterat förhållningssätt, bland annat i skapandet av värdegemenskaper.


Min slutsats är att utformningen av webbaserade sökguidor ger konsekvenser för hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs. Effekter kan problematiseras, vilket kan skapa möjligheter till diskussion och förändring. Därför finns det anledning att synliggöra vilka konsekvenser olika val får för vilka bilder av bibliotekariers professionalitet och expertis som skapas och gestaltas, samt att diskutera hur språkliga val och texters utformning får konsekvenser för hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs.
Sammanfattning

Bibliotekets webbplatser, internetbaserade databaser och digitala mötesplatser gör det möjligt för människor att bli bibliotekets användare utan att besöka det fysiska biblioteket. Många bibliotek erbjuder i dag en skriven guide eller handledning i informationssökning på sina egna eller gemensamma webbplatser. Webbaserade sökguider är intressanta då inte enbart fungerar som en potentiell hjälp för användare utan också kan de ge en bild av hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs. I texterna skapas och gestaltas också en bild av bibliotekariers kunskaper, professionalitet och expertis.


Jag har med hjälp av systemisk-funktionell textanalys analyserat de webbaserade sökguiderna utifrån ideationella metafunktioner, interpersonella metafunktioner samt register och kontext. För den ideationella metafunktionen har jag fokuserat på processer, deltagare och modalitet. För den interpersonella metafunktionen har jag analyserat attityder, med fokus på värdeord, garderingar och understrykningar, samt ramar. Slutfilen har jag diskuterat texterna utifrån register och kontext och beskrivit registertypiska drag i de webbaserade sökguiderna.

Med grund i textanalysen diskuterar jag effekter och konsekvenser av texternas utformning. För att ytterligare belysa och fördjupa diskussionen drar jag även paralleller till de fyra olika förhållningssätten till användarundervisning samt till olika perspektiv på information literacy. Jag fokuserar på de tre frågeställningarna och diskuterar hur informationssökningsprocesser, användare och bibliotekarier framställs i texterna.

75
Informationssökningsprocesser framställs i texterna ofta som linjära processer, på grund av utformning, val av processer och med förstärkning av värdeord. Olika typer av processer ger olika bilder av informationssökningsprocesser. Mentala processer skapar till exempel en bild av att informationssökning upplevs. Verkliga händelser synliggörs inte alltid som processer utan är istället dolda eller osynliga i texten.


Användare framställs, med hjälp av till exempel värdeord, som okunnig och beroende av handledning. Användaren är upplevare i många mentala processer och aktör i många icke-faktiska materiella processer som får funktion som erbjudanden. Med frågor, erbjudanden och värdeord förstärks bilden av användarens möjligheter och valfrihet.

Hur informationssökningsprocesser, bibliotekarier och användare framställs får också effekter för vilken bild av bibliotekariers expertis som skapas och gestaltas. Bibliotekariers expertis kan inte existera eller skapas utan bibliotekariers kunskap och kompetens. Osynliga bibliotekarier omöjliggör dessutom kommunikation och samarbete mellan bibliotekarier och användare.

Min slutsats är att utformningen av webbaserade sökguider ger konsekvenser för hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs. Därför finns det anledning att synliggöra vilka konsekvenser olika val får för vilka bilder av bibliotekariers professionalitet och expertis som skapas och gestaltas samt att diskutera hur språkliga val och texters utformning får konsekvenser för hur bibliotekarier, användare och informationssökningsprocesser framställs.
Käll- och litteraturförteckning


77


**Webbplatser**


Bilaga 2. Göteborg Sök i bibliotekskatalogen

Sök i bibliotekskatalogen

I vår webbkatalog, Göteborg, finns bibliotekets utbud samlat. Där kan du söka upp en titel, se om den finns tillgänglig och reservera den.

Logga in på ditt biblioteksaccount
Biblioteksadministration
Låna
Använd bibliotekens datorer
På gång på biblioteken
 För barn
För ungdom
För hjälp
För bokreps
Samhällsinformation
Bibliotekets sidor

Här du frågar om att söka i bibliotekskatalogen?
Kontakta ditt närmaste bibliotek →
Sök i databaser

Biblioteken har många databaser som du kommer åt med hjälp av ditt biblioteks kort. Många av dem kan du söka i hemifrån.


Information och regler

- Vissa av bibliotekets databaser kan du nå hemifrån. Om loggar in via länken Logga in hemifrån.
- Vissa av bibliotekens databaser kan du bara nå via bibliotekets datorer. Om loggar in via länken Datorer på biblioteken.
- Se våra instructionslänkar för tips på hur du söker i våra databaser.

Flera av bibliotekens databaser kan du söka i hemifrån.

- Du loggar in i databasen genom att använda länken Logga in hemifrån.
- Använd avsnittet namn, bibliotekskortnummer och pin-kod.
Guider och manualer

Tycker du att det är krävligt att använda bibliotekets tjänster? Det finns manualer, guider och instruktionsfilmer som kan hjälpa dig att komma igång.

Innehåll på denna sida:
- Så här läser du e-böcker till iPad/iphone
- Så här söker du i vår webbkatalog Gotlib
- Så här gör du reservatorier i vår webbkatalog Gotlib
- Dokument och filer
- Om du har frågor

Så här läser du e-böcker till iPad/iphone

Låna en e-bok till iPad eller iPhone

Så här söker du i vår webbkatalog Gotlib

Hur man söker i någon katalogen!
Bilaga 6. Malmö Sökhjälp

I bibliotekets katalog kan du söka efter böcker, filmer, cd-skivor, tv-spel, ljudböcker och tidsskrifter.
Du kan själv reservera och låna om dina böcker. Hittar du inte vad du söker i bibliotekskatalogen kan du söka på en möjlig förlag.
För vigo och trivska blir våra Sökguida.

Sök i våra specialsamlingar
Vill du söka och se vilka filmer vi har? Vill du se vilka medier som finns för barn och unga? Då kan du välja att söka direkt i taggar på våra specialsamlingar.

Låna en e-bok
Räder står vi har du låna en e-bok till din dator:

1. Installera Adobe Digital Editions
2. Skapa Adobe ID
3. Låna ett e-bok

Mer information och hjälp om e-höcker

Hitta böcker på svenska bibliotek
- Läsvis hittar du böcker och tidsskrifter som finns på svenska högskoler och forskningsbibliotek.
- Böcker som är anpassade för olika högskolläpp hittar du i TPB-katalogen.
- Sök böcker på Malmö högskolas samlingar bibliotek.

Hitta böcker på utländska bibliotek
- Köpennhamns stadsbibliotek
- Köpennhamns universitetsbibliotek
- Ubridge of congres
Bilaga 7. Malmö Sökhläp för musik

Sökhläp för musik
Vi hjälper dig att hitta rätt i musikuniverset på Malmö stadsbibliotek!

Sök tips - cd, musikdvd, noter
musiker/grupp/kompisgrupp:
Sök under Namn Lex. Presley, Elvis - Beatles - Beethoven, Ludwig van

cd-titel:
Sök under Titel, men uteslut bestämd/obestämd artikel (den, det, en, ett, the, a, an)

låtititel/musikstycke:
Sök under Valfria ord – skriv titeln inom citationstecknen så får du bäst träffar. (Ofrån inom rock, blues, country är enkla låtar inte alltid inkludera i katalogsystemen, men då kan du söka i klassisk under “Song”). Du också kombinerar ord ur titeln med del av samma, Lex skin skinn (”I've got you under my skin”) Frank Sinatra) eller koncert gpmás beethoven (Beethoven's 5:e pavankoncert). Här kan du också skapa en skicklig kombination, t.ex. jazz gitarr somdänger och populärmusik franklire
genre/instrument/cd-nytt
Sök under Namnsord - se exempel på musikgenre som används i katalogen.
Här kan du också söka t.ex. cd-nytt november 2022

Under rubriken Ändra sökning kan du i olika rullfelter begränsa sökningens genom att välja b.l.a. materialtyp, t.ex. musik-cd, noter, dvd

Kontakta oss

Malmö stadsbibliotek
Skriv till oss = E-post: info.stadsbiblioteket@malmo.se
Tel: (040) 686 15 00

Tillgänglighet
Mån - tors 8.30 - 19.00, fre 8.30 - 18.00, lör - söm 11.30 - 17.00.

Besöksöverstånds
Under vår öppningstid har vi litteratur på alla våra bibliotek.

Kulturvägen i Malmö

Låt oss sommar första!
Bilaga 8. Malmö Sökguide

Vår bibliotekskatalog ger dig många möjligheter. Här berättar vi hur du gör för att hitta det du letar efter.


**Exempel:**
Willer-Valfrid sökord står kvar som sökalternativ och låter att du är intresserad av engelsk och italiensk fotboll.

**Kombinera ord**
De små ordet AND, OR och NOT är användbara när du vill spetsa till din sökning i Valfrid sökord:
- Skriver du in:
  - fotboll engelsk, hittas material som handlar om fotboll i England. (Skriv du inte som en hel rad betyder det att du vill ha material om fotboll och England)
  - fotboll engelsk ITALIJAN, får du bara ett tidtabl som innehåller informationen om fotboll i England och italiensk fotboll
  - fotboll engelsk or fotboll Italiensk, får du många fler träffar eftersom sökmotorn tar upp material som handlar om fotboll i England eller Italien
  - fotboll engelsk and not Italiensk, får du fram material som handlar om det sköna spelet på plåt och INTE sågot om supporterkulturen

**Stavning**
Du måste symbolerna * och ? kan göra underverk för din sökning.
- * använder du när du inte är säker på stavet av ett ord eller vill få med alternativa modeller.

**Tips**
Nedan följer valfria sökningar där många fler alternativ kan ge en del bra resultat. De är allmänt användbara för att hjälpa till att hitta det du letar efter.

**Mer information om sökningar**
Det finns många fler sätt att söka upp material och begränsa dina träffar. Du kan dock inte spara dessa sökresultat. Varje ställ för att prova dig fram med sökalternativ och installeringar.