

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2007:48
ISSN 1654-0247

Internationella studenter och referensarbete

En fenomenografisk studie av högskolebibliotekariers uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter

EMMA FURDERER
ELISABETH LUNDQVIST



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Emma Furderer/Elisabeth Lundqvist
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Internationella studenter och referensarbete: En fenomenografisk studie av högskolebibliotekariers uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter

Engelsk titel: International students and reference work: A phenomenographic study of academic librarians and their experiences of reference work aimed at international students

Författare: Emma Furderer
Elisabeth Lundqvist

Kollegium: Kollegium 3

Färdigställt: 2007

Handledare: Ola Pilerot

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to investigate how academic librarians experience reference work aimed at international students. International students are a growing usergroup in Swedish academic libraries. The study's main research question is:
- How do academic librarians experience reference work aimed at international students?

The study was performed with a phenomenographic methodological approach where seven qualitative interviews with academic librarians were conducted. These interviews were transcribed in their entirety and analysed using three key concepts based on the study's research questions that formed the different experiences that created the study's outcome space.

The results show three major viewpoints on reference work aimed at international students. These viewpoints are based foremost on variations on how the barriers that international students meet in their library use are experienced. Within experience category A barriers are perceived as a hindrance for effective reference service. Barriers are acknowledged within experience category B but are seen as possible to overcome. Within experience category C barriers are overlooked, international students are here perceived as user group in no more need than other user groups. Two of the experience categories also represent different views on the relationship between the library system and the user. Experience category A is characterised by a user perspective whilst perception category B has a system oriented view of the interaction.

Nyckelord: Internationella studenter, referensarbete, referenssamtal, fenomenografi, högskolebibliotek, högskolebibliotekarier, internationalisering, utbytesstudenter

1. INLEDNING	1
1.1 VAL AV ÄMNE	1
1.2 PROBLEMFÖRMULERING.....	2
1.3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.3.1 Syfte.....	3
1.3.2 Frågeställningar	3
1.4 AVGRÄNSNINGAR	4
1.5 DISPOSITION	4
2. BAKGRUND	5
2.1 INTERNATIONELLA STUDENTER	5
2.2 REFERENSARBETE	6
3. TIDIGARE FORSKNING	8
3.1 BARRIÄRER UR TVÅ PERSPEKTIV	8
3.1.1 Barriärer för internationella studenters biblioteksbruk	8
3.1.2 Bibliotekariers uppfattningar av de barriärer internationella studenter möter i sitt biblioteksbruk	10
3.2 INTERNATIONELLA STUDENTER OCH REFERENSARBETE	11
3.3 SAMMANFATTNING	12
4. METOD	14
4.1 VAL AV METOD	14
4.2 FENOMENOGRAFI	14
4.3 FÖRFÖRSTÅELSE.....	16
4.4 VAL AV INFORMANTER.....	16
4.5 INTERVJUFRÅGOR OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT.....	17
4.6 DEN KVALITATIVA ANALYSEN OCH BESKRIVNINGSKATEGORIER.....	18
4.7 VALIDITET OCH RELIABILITET	19
5. RESULTAT	21
5.1 INTERVJUERNA	21
5.2 PRESENTATION AV INFORMANTERNA	21
5.3 UTFALLSRUM	22
5.3.1 Vilka uppfattningar har högskolebibliotekarier av internationella studenter som användargrupp?....	23
5.3.1.1 Krävande användargrupp att arbeta med.....	23
5.3.1.2 Givande användargrupp att arbeta med.....	23
5.3.1.3 Användargrupp med likvärdiga behov som övriga användargrupper	24
5.3.1.4 En användargrupp med skilda behov från övriga användargrupper.....	24
5.3.1.5 En användargrupp som är ständigt närvarande på biblioteket	24
5.3.1.6 En användargrupp som är osynlig i biblioteket.....	25
5.3.1.7 En användargrupp som inte använder referensservice i större utsträckning	25
5.3.1.8 Sammanfattning av utfallsrummet	25
5.3.2 Vilka uppfattningar av internationella studenters speciella förutsättningar kommer till uttryck i högskolebibliotekariernas utsagor?.....	26
5.3.2.1 Språksvårigheter som barriär hos både studenter och bibliotekarier	26
5.3.2.2 Skillnader i bibliotekskultur länder emellan	27
5.3.2.3 Bibliotekets fysiska utformning och organisation	27
5.3.2.4 Empati med studenterna	27
5.3.2.5 Sammanfattning av utfallsrummet	28
5.3.3 Vilka uppfattningar av lyckat och mindre lyckat referensarbete kommer till uttryck i informanternas utsagor?.....	28
5.3.3.1 Barriärer i referensarbetet gentemot internationella studenter går att överkomma.....	29
5.3.3.2 Barriärer hindrar effektivt referensarbete gentemot internationella studenter	29
5.3.3.3 Barriärer finns i allt referensarbete oavsett användargrupp.....	29
5.3.3.4 Sammanfattning av utfallsrummet	30
6. KATEGORISERING AV RESULTAT	31
6.1 UPPFATTNINGSKATEGORI A. HÖG MEDVETENHET OM BARRIÄRER.....	31
6.1.1 Hög medvetenhet om barriärer	31
6.1.2 Låg tillfredsställelse med den egna insatsen i referensarbetet.....	32
6.1.3 Det egna ansvaret.....	32

6.1.4 En användargrupp med särskilda behov	32
6.2 UPPFATTNINGSKATEGORI B. VISS MEDVETENHET OM BARRIÄRER	33
6.2.1 Barriärer går att övervinna	33
6.2.2 Internationella studenter möts som individer snarare än som grupp.....	33
6.2.3 Ser större variationer inom användargrupperna än mellan dem.....	33
6.2.4 Likvärdig tillfredsställelse gentemot alla studenter i referensarbetet.....	34
6.3 UPPFATTNINGSKATEGORI C. LÅG MEDVETENHET OM BARRIÄRER	34
6.3.1 Låg medvetenhet om barriärer	34
6.3.2 Osynliga användare	34
6.3.3 Använder inte referensservice	35
6.3.4 En positiv syn på studenters egen förmåga att självständigt finna information	35
6.4 SAMMANFATTNING	35
7.1 REFLEKTIONER KRING RESULTAT OCH TIDIGARE FORSKNING	37
7.1.1 Uppfattningar av barriärer i tidigare forskning och hos informanterna	37
7.1.2 Tidigare forskning och uppfattningskategorierna	38
7.2 REFLEKTIONER KRING STUDIENS RESULTAT	39
7.2.1 Tre uppfattningar	40
7.2.2 Tre perspektiv	42
7.2.2.1 Användarperspektiv	42
7.2.2.2 Systemperspektiv.....	42
7.2.2.3 Oreflekerat perspektiv	43
7.2.3 Konsekvenser av de tre perspektiven.....	43
7.3 REFLEKTIONER KRING STUDIENS GENOMFÖRANDE	44
8. SLUTSATSER.....	45
8.1 SLUTSATSER.....	45
8.2 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING.....	46
9. SAMMANFATTNING	48
KÄLLFÖRTECKNING	51
OTRYCKTA KÄLLOR:	51
TRYCKTA KÄLLOR:.....	51
BILAGA 1.....	54
FÖRFRÅGAN OM DELTAGANDE	54
BILAGA 2.....	55
FAKTAFRÅGOR	55
BILAGA 3.....	56
INTERVJUGUIDE.....	56

1. Inledning

Vår magisteruppsats behandlar högskolebibliotekariers referensarbete gentemot internationella studenter. Vi har valt att studera referensarbete eftersom vi uppfattar det som en central del av biblioteksverksamheten. Mogens Jensen beskriver förhållandet mellan referensfunktionen och användaren som en interaktion¹ och i alla mänskliga möten bär individer med sig sin förförståelse som sätter villkor för interaktionen. Vi är intresserade av att undersöka vilka uppfattningar som ligger till grund för högskolebibliotekariers bemötande av internationella studenter i referensdisken.

Vi vill här i uppsatsens början understryka, i enlighet med magisterhandbokens rekommendation², att vi båda har varit delaktiga i författandet av varje kapitel av uppsatsen. Resultat och liknande har framkommit ur diskussioner författarna emellan, och ingen av oss har burit en större arbetsbörda än den andra.

I detta inledande kapitel presenteras bakgrunden till valet att genomföra studien. Vi redogör för problemformuleringen samt vårt syfte med att genomföra denna studie. Vidare motiveras studiens betydelse för det biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningsområdet och uppsatsens avgränsningar belyses. Slutligen redogör vi för studiens disposition.

1.1 Val av ämne

Inspirationen till vår magisteruppsats kommer från arbetet med vår B-uppsats där vi undersökte vilka funktioner högskolebibliotek har för en grupp internationella studenter.³ Användargruppen internationella studenter fångade vårt intresse och vi ville fortsätta att fördjupa oss kring hur de interagerar med högskolebiblioteket, men denna gång ur högskolebibliotekariens perspektiv. Vi har valt att studera den biblioteksfunktion där interaktionen mellan studenten och bibliotekarien enligt oss är tydligast, i referenssamtalet. Referensarbetet i sig är en utmaning för bibliotekarier, men vad händer när användaren och bibliotekarien inte har samma modersmål, begränsad kunskap om den andres kulturella kontexter och olika förväntningar på vad ett referenssamtal innebär?

Internationella studenter är en användargrupp vars behov främst uppmärksammas i amerikansk och kanadensisk forskning. De studier vi funnit fokuserar huvudsakligen på de barriärer internationella studenter möter i sitt biblioteksanvändande samt olika arbetsplaner utformade av aktiva högskolebibliotekarier för att underlätta studenters biblioteksanvändning. Dessa studier kommer närmare att presenteras i kapitel tre som handlar om tidigare forskning. Utöver Maria Sjöholm och Maria Svenssons magisteruppsats från 2006⁴, vilken behandlar internationella studenters informationssökning, har vi inte funnit någon svensk studie som inriktar sig på dessa studenters interaktion med högskolebibliotek.

¹ Jensen, Mogens 2003. *Reference: interaktionen system-användare i amerikanska bibliotekstidskrifter 1988-1998*, s. 1.

² Edström, Göte 2006. *Handbok för uppsatsarbete*.

³ Furderer, Emma, Lundqvist, Elisabeth & Zaki, Natalie 2006. *Borta bra men biblioteket bäst? – En kvalitativ studie av internationella studenters bruk av högskolebibliotek*.

⁴ Sjöholm, Maria & Svensson, Maria 2006. *I just search the internet: En intervjustudie om internationella studenters informationssökning*.

Vi anser att det är viktigt att denna grupp ytterligare uppmärksammas eftersom det är en växande användargrupp med unika behov. Denna uppfattning grundar sig i både den tidigare forskningen samt vår egen förståelse. Situationen på svenska högskolebibliotek skiljer sig från de nordamerikanska, främst på grund av språkliga faktorer. Vi finner det därför relevant att komplettera den nordamerikanska forskningen med en studie som utgår från svenska förhållanden. Ytterligare en anledning till att vi har valt att studera referensarbete är att en av författarna i sitt extrajobb som biblioteksvakt på högskolebiblioteket i Borås, ställts inför referenssituationer med internationella studenter och uppfattat dessa möten som såväl komplexa som spännande.

1.2 Problemformulering

Till följd av den förra socialdemokratiska regeringens och det dåvarande utbildningsdepartementets medvetna satsning på att öka utlandsrekryteringen till svenska högskolor, har antalet internationella studenter kraftigt ökat i Sverige under de senaste åren och utgör idag en relativt ny användargrupp på högskolebiblioteken. Internationella studenter ses som en strategisk investering för att säkra och utveckla framtida förbindelser med personer, företag och institutioner i utlandet.⁵

Bolognaprocessen är ett samarbete mellan 45 europeiska länder vars mål är att skapa ett gemensamt europeiskt utbildningssystem med jämförbara examina. Målet är att processen ska vara genomförd på svenska högskolor år 2010⁶, men redan hösten 2007 inleder majoriteten av de svenska högskolorna processen inom sina utbildningar och kurser. Detta är något som ytterligare kommer att bidra till ökad närvaro av internationella studenter på svenska högskolor. Denna ökning kommer att innebära att biblioteken måste anpassa verksamheten efter internationella studenters behov eftersom närvaron av internationella studenter på högskolebiblioteken leder till att nya krav ställs på de bibliotekarier som möter dessa användare. Tidigare studier har påvisat att studenter med främmande modersmål använder högskolebibliotek oftare och i fler syften än inhemska studenter⁷. Det har varit en förhållandevis snabb utveckling som bibliotekarierna har behövt anpassa sig till, och det är därför intressant att se hur bibliotekarierna uppfattar detta. Högskolebibliotekets referensservice kan ses som dess ansikte utåt och är oftast den första kontakten med nya användargrupper. En studie genomförd av Frank W Goudy och Eugene Moushey visar att referensbibliotekarier spelar en nyckelroll i internationella studenters biblioteksorientering⁸. Vi har valt att närmare studera referensservicen gentemot internationella studenter ur ett bibliotekarieperspektiv för att klargöra hur högskolebibliotekarier uppfattar internationella studenter och deras förutsättningar.

⁵ Utredning om Rekrytering av utländska studenter till Sverige 2000. *Advantage Sweden: Insatser för ökad rekrytering av utländska studenter till den svenska högskolan*. (SOU), 2000:92, s. 9.

⁶ EU-upplysningen – Utbildning och ungdom. http://www.eu-upplysningen.se/templates/EUU/standardRightMenuTemplate_1720.aspx [läst 2007-02-24]

⁷ Se t.ex. Onwuegbuzie, Anthony J. & Jiao, Qun G. 1997. *Academic Library Usage: A Comparison of Native and Non-native English-speaking Students*, s. 264.

⁸ Goudy, Frank W & Moushey, Eugene 1984. *Library instruction and foreign students: a survey of opinions and practices among selected libraries*, s. 218ff.

1.3 Syfte och frågeställningar

I detta avsnitt presenteras studiens syfte och valet att utgå från ett bibliotekarieperspektiv motiveras. Vi redogör också för de frågeställningar som studien utgår ifrån.

1.3.1 Syfte

Studiens syfte är att bidra till ökad förståelse av högskolebibliotekariers referensarbete gentemot internationella studenter. Vi vill studera referensarbete utifrån ett bibliotekarieperspektiv för att på så vis lyfta fram bibliotekariernas olika upplevelser och uppfattningar av referensarbete gentemot denna studentgrupp. Vår förhoppning är att studiens resultat ska leda till positiva effekter för högskolebibliotekariers referensarbete gentemot internationella studenter genom större medvetenhet och reflektion kring bemötandet av denna grupp. Vi vill också bidra till att fler högskolebibliotekarier reflekterar över hur deras verksamhet kan anpassas så att den möter internationella studenters behov. Brenda Dervin och Michael Nilan hävdar att större förståelse för användaren och dennes behov kan leda till en rekonstruktion av informationssystemet som därmed bättre anpassas efter användaren och dennes behov⁹. Vi hoppas att denna studie kan leda till en sådan ökad förståelse.

1.3.2 Frågeställningar

Vi har en hierarkisk uppställning på vår frågeställning med en övergripande fråga som kompletteras med tre underordnade frågor vilka belyser vårt syfte utifrån olika nyckelaspekter¹⁰.

- Vilka uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter förekommer bland de intervjuade högskolebibliotekarierna?
 - Vilka uppfattningar förekommer hos de intervjuade bibliotekarierna kring internationella studenter som användargrupp?
 - I vilken mån ger bibliotekarierna i studien uttryck för en medvetenhet kring användargruppen internationella studenters speciella förutsättningar?
 - I vilken mån uppfattar högskolebibliotekarierna att de lyckas i sitt referensarbete mot internationella studenter?

Våra frågeställningar kommer att besvaras i kapitel sju.

⁹ Dervin, Brenda & Nilan, Michael 1986. *Information needs and uses*, s. 6.

¹⁰ Med begreppet nyckelaspekt avses de utgångspunkter som ligger till grund för studien. De representerar olika perspektiv på fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter och varierande uppfattningar av dessa nyckelaspekter leder till att fenomenet i stort uppfattas olika. Begreppet är hämtat från Webber, Sheila, Boon, Stuart & Johnson, Bill 2007. *A phenomenographic study of English faculty's conceptions of information literacy*, s. 214.

1.4 Avgränsningar

Uppsatsen fokuserar på vilka uppfattningar som återfinns inom en grupp högskolebibliotekarier kring referensarbete gentemot internationella studenter. Det empiriska materialet har avgränsats till intervjuer med sju högskolebibliotekarier. Studien inkluderar enbart högskolebibliotekarier eftersom vi tror att det är denna grupp av bibliotekarier som främst möter internationella studenter i sitt arbete.

1.5 Disposition

Detta avsnitt består av en kort presentation av studiens nio kapitel och deras innehåll.

I första kapitlet ges en överblick över arbetets ordningsföljd samt vilka frågeställningar som studien ämnar besvara. I kapitlet förklarar vi hur forskningsfrågan har växt fram och på vilka sätt arbetet har avgränsats. Vi argumenterar också för studiens aktualitet samt dess relevans inom biblioteks- och informationsvetenskap. I det andra kapitlet som rör bakgrunden, presenteras de två fenomen som utgör studiens kontext närmare. Dessa två fenomen är internationella studenter och deras situation i Sverige samt referensarbete, vars grunder närmare beskrivs. Tidigare forskning kring de barriärer internationella studenter ställs inför i sitt biblioteksbruk redovisas i kapitel tre. Dessa barriärer diskuteras ur två perspektiv, internationella studenters och högskolebibliotekariers. Vidare redogörs för forskning kring internationella studenters upplevelser av referenssamtal i sitt nya studieland.

I det fjärde kapitlet, metod, presenteras fenomenografi som utgör studiens metodologiska ansats och valet av den fenomenografiska metoden. Vi redogör för metodens och analysens grunder samt urvalet av studiens informanter. Vidare argumenteras för studiens reliabilitet och validitet. I kapitel fem presenteras studiens resultat i form av tre utfallsrum¹¹ underbyggda med citat från våra informanter. Detta kapitel innehåller också en kort presentation av informanterna. En kategorisering av studiens resultat redovisas i kapitel sex. Dessa kategorier diskuteras sedan i kapitel sju. Tankar kring det empiriska materialet redovisas och studiens slutsatser knyts till den tidigare forskningen. Här introduceras även våra tankar kring vilka synsätt på bibliotekets interaktion med användare som återfinns i det analyserade materialet, reflektioner görs även kring studiens genomförande. Förslag till vidare forskning presenteras i kapitlets slut. De slutsatser som dragits utifrån studiens resultat och diskussionen presenteras i kapitel åtta. Uppsatsen avslutas med ett sammanfattande kapitel.

¹¹ Ett utfallsrum är den gemensamma struktur där informanternas varierande uppfattningar samordnas. En utförligare beskrivning av begreppet utfallsrum återfinns i avsnitt 4.5.

2. Bakgrund

Detta kapitel syftar till att ge en större förståelse för de två fenomen som utgör kontexten för vår fenomenografiska studie, internationella studenter och referensarbete.

2.1 Internationella studenter

Statistiska centralbyrån (SCB) delar in internationella studenter i tre kategorier:

- *Utbytesstudenter* som syftar på inresande studenter som deltar i ett utbytesprogram.
- *Free movers* är inresande studenter som på egen hand anordnar sina studier i Sverige och som för dessa beviljats uppehållstillstånd.
- Studerande med *okänd bakgrund* är en grupp som också inkluderas i statistiken över internationella studenter. Detta är personer med ofullständiga eller felaktiga personnummer. SCB bedömer att en stor andel av dessa troligen är inresande studenter som inte ansökt om uppehållstillstånd.¹²

Utbildningsdepartementet genomförde år 2000 utredningen *Advantage Sweden - Insatser för ökad rekrytering av utländska studenter till den svenska högskolan*.¹³ Utredningens syfte var att undersöka hur rekrytering av internationella studenter utanför EES-området¹⁴ till svenska lärosäten kunde ökas. Utredningen konstaterade att internationella studenter är viktiga för Sveriges framtid. Detta eftersom globalisering gör att internationellt samarbete blir allt viktigare och för att lyckas med detta samarbete är det viktigt att bryta kulturella barriärer.¹⁵ Utredningen klargjorde även fördelar för internationella studenter med att studera i Sverige som exempelvis att studier är avgiftsfria. Att Sverige har ett utvecklat samarbete med andra länder och att undervisningen inte sällan bedrivs på engelska ses också som en fördel. Utlandsstudier leder även till goda meriter som kan komma studenten till nytta i hemlandet.¹⁶

SCB genomförde 2004 tillsammans med Högskoleverket en undersökning där antalet internationella studenter i Sverige kartlades. Enligt SCB studerade sammanlagt 21 640 studenter på svenska högskolor under läsåret 2003/2004.¹⁷ De flesta studenter härstammar enligt SCB från länder inom EU¹⁸, men de kommer även inresande från Nordamerika och Asien.¹⁹ Det är rimligt att anta att antalet internationella studenter som studerar i Sverige kommer att öka eftersom det svenska utbildningssystemet ska anpassas till internationell standard genom Bologna-processen.

¹² Statistik från SCB 2006. *Statistiken med kommentarer. Utländsk bakgrund för studerande i grundutbildning 2003/04 och forskarutbildning 2002/03*. http://www.scb.se/templates/Publikation_111060.asp [läst 2007-01-23]

¹³ Utredning om Rekrytering av utländska studenter till Sverige 2000.

¹⁴ EES-samarbetet omfattar 27 av EU:s medlemsländer (undantaget är Schweiz) samt de tre Efta-länderna Island, Liechtenstein och Norge.

¹⁵ Utredning om Rekrytering av utländska studenter till Sverige 2000, s. 9.

¹⁶ Utredning om Rekrytering av utländska studenter till Sverige 2000, s. 10f.

¹⁷ Sveriges officiella statistik – Statistiska meddelanden 2004. *Utländsk bakgrund för studerande i grundutbildning 2003/04 och forskarutbildning 2002/03*.

http://www.scb.se/Statistik/UF/UF0205/2003I04/UF0205_2003I04_SM_UF19SM0401.pdf [läst 2007-02-03]

¹⁸ EU 15 = Belgien, Danmark, Tyskland, Grekland, Spanien, Frankrike, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Österrike, Portugal, Finland, Sverige och Storbritannien.

¹⁹ Sveriges officiella statistik – Statistiska meddelanden 2004.

Sjöholm och Svensson har i sin magisteruppsats inom biblioteks- och informationsvetenskap från 2006 belyst vad internationella studenter har för uppfattning kring informationssökning under sin studietid i Sverige. I studien redogörs också för hur informanterna motiverade valet att studera i Sverige. En anledning till utlandsstudier var att informanterna ville lära känna ett nytt land och dess kultur samt möjligheten att lära sig ett nytt språk. Den personliga utvecklingen var också en anledning att studera i Sverige samt att svensk utbildning uppfattas hålla hög kvalitet.²⁰

2.2 Referensarbete

Den litteratur vi stöder oss på i det här avsnittet består huvudsakligen av artiklar som vi funnit i tidsskrifter med särskilt fokus på referensarbete samt böcker inom området. Likaså har Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referensarbete och den litteratur på området som använts vid utformandet av dessa rekommendationer varit användbar.

Charles A Bunge²¹ definierar referensarbete som den personliga hjälp bibliotekarier ger biblioteksanvändare som söker information. Till skillnad från många andra arbetsuppgifter inom bibliotekarieyrket kännetecknas referensarbetet till hög grad av personlig interaktion mellan bibliotekarie och användare.²² Denis Grogan uppfattar den personliga interaktionen som utmärkande för referensarbetet vilket ger det en unik status gentemot andra arbetsuppgifter inom biblioteksverksamheten. Främst på grund av att bibliotekarien i referensarbetet har direkt kontakt med användaren men även på grund av att bibliotekarien i interaktionen får feedback på sitt arbete, något som kan kännas tillfredsställande för bibliotekarien. Detta kan vara en anledning till att många bibliotekarier tycker om att arbeta i informationsdisken.²³ Grogan anser också att referensbibliotekarier som kan vägleda människor i deras informationssökning är en av bibliotekets viktigaste resurser.²⁴ Martin H. Sable definierar referensarbete som förmedlingen av information från ett informationscentrum till en användare på dennes begäran i en så lämplig mängd som möjligt, direkt och med ett professionellt förhållningssätt.²⁵

Enligt Bunge kan fenomenet referensarbete delas in i direkt och indirekt referensarbete. Direkt referensarbete kan i sin tur delas in i tre olika aspekter. Här inkluderas först informationsservice, där bibliotekarien hjälper användaren i dennes informationssökning, antingen genom att finna material åt användaren eller genom ett samarbete. Den andra aspekten är användarundervisning (instruction in library use) där bibliotekarien hjälper användaren att utveckla sin förmåga att söka efter bibliotekets material och hur de kan använda materialet på bästa sätt. Den tredje aspekten är guidning, där bibliotekarien hjälper användaren i valet av källor lämpade för deras informationsbehov. Det indirekta referensarbetet består enligt Bunge av beståndsutveckling av bibliografiska verktyg och andra informationskällor samt att förbättra tillgängligheten till bibliotekets material och andra administrativa aktiviteter.²⁶

²⁰ Sjöholm & Svensson 2006.

²¹ Bunge, Charles A 1999. *Reference Services*.

²² Bunge 1999, s. 185.

²³ Grogan, Denis 1992. *Practical reference work*, s. 33.

²⁴ Grogan 1992, s. 21.

²⁵ Sable, Martin H 1984. *Substantive Factors for a Theory of Reference Service*, s. 407.

²⁶ Bunge 1999, s. 185.

Sable definierar referensintervjun som standardmetoden för bibliotekarien att komma underfund med vilket material användaren behöver för att tillfredställa sitt informationsbehov. Referensintervjun syftar till att lyfta fram det önskade ämnet för informationssökningen och att det funna materialet ska vara anpassat efter användaren och dennes olika behov.²⁷ Referensintervjun benämns i vår studie som referenssamtal.

Det är viktigt att biblioteken har resurser att hjälpa sina användare, till exempel genom att bistå med referensbibliotekarie som hjälper användaren med dennes informationsbehov och vars kunskaper om olika informationskällor är väl uppdaterade. Svensk biblioteksforening har utformat ett antal rekommendationer för referens- och informationsarbete där man understryker hur referensarbete, referensjänst och referensdialog bör bedrivas.²⁸ I dessa rekommendationer återfinns en tydlig koppling till Grogans resonemang kring referensarbete. Mötet mellan biblioteksanvändare och bibliotekarie benämns i rekommendationerna som referensdialog och denna dialog beskrivs som ”hjärtat i referenssituationen”²⁹. Något som är viktigt vid referenssamtalet är att bibliotekarien ska visa intresse vid första mötet och ge användaren god tid att redogöra för hela sin frågeställning. Rollen som god lyssnare är något att eftersträva vid interaktionen med användaren men det är också viktigt att bibliotekarien följer upp frågan och uppmärksammar om användaren är nöjd med resultatet.³⁰ Svensk biblioteksforening definierar dessutom begreppet digitalt referensarbete. Det innebär att bibliotekarien får referensfrågor och lämnar svar via e-post, webbplats eller chatt. Det är viktigt att för denna tjänst upprätta en tydlig policy som bland annat beskriver målgrupp och svarstid.³¹

²⁷ Sable 1984, s. 408.

²⁸ Svensk biblioteksforening, specialgruppen för referensarbete 2002. *Svensk Biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*.
<http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf> [2007-03-21]

²⁹ Svensk biblioteksforening, specialgruppen för referensarbete 2002. [2007-03-21]

³⁰ Svensk biblioteksforening, specialgruppen för referensarbete 2002. [2007-03-21]

³¹ Svensk biblioteksforening, specialgruppen för referensarbete 2002. [2007-03-21]

3. Tidigare forskning

I detta kapitel redogör vi för den tidigare forskning vi funnit med anknytning till vårt forskningsområde, referensarbete gentemot internationella studenter. Forskningen kommer först att diskuteras i två olika avsnitt med skilda synvinklar. Dels utifrån vilka barriärer internationella studenter möter och dels studenternas egna uppfattningar av referensservice. Under första rubriken, barriärer ur två perspektiv, redogör vi för de faktorer som i litteraturen identifierats som barriärer och ses som avgörande för studenters interaktion med högskolebiblioteket. Avsnittet delas in efter de barriärer som studenter möter samt högskolebibliotekariers uppfattningar av dessa barriärer. Andra avsnittet, internationella studenter och referensarbete, behandlar hur referensarbetet uppfattas av internationella studenter i deras nya studieland.

På grund av den begränsade tillgången till ny och svensk forskning inom studiens ämnesområde, är majoriteten av den litteratur vi använder äldre och främst nordamerikansk eller kanadensisk. Vi har under litteratursökningen eftersträvat nyare rön, men har valt att använda det material som vi funnit mest relevant för studiens ämne oberoende av dess ålder. Den litteratur som används i detta kapitel är vetenskapligt grundad, det vill säga publicerad i tidsskrifter med granskade forskningsartiklar, med undantag av de två studierna genomförda av bibliotekarierna Chalmer D Chattoo³² och Yvonne de Souza³³. Dessa två studier är inte empiriskt underbyggda men av hög relevans för vår studie då de behandlar två verksamma högskolebibliotekariers personliga upplevelser av referensarbete gentemot internationella studenter.

Den magisteruppsats av Sjöholm och Svensson³⁴ som skrivits inom biblioteks- och informationsvetenskap och som behandlar internationella studenters informationssökning har vi valt att inte inkludera i vår genomgång av tidigare forskning. Vi har tagit detta beslut eftersom studien är av begränsad relevans för vår studie då den behandlar informationssökningsbeteenden hos internationella studenter.

3.1 Barriärer ur två perspektiv

Forskningen kring internationella studenter och högskolebibliotek utgår i stor utsträckning från de speciella förutsättningar som internationella studenter har i sitt biblioteksbruk och de barriärer de ställs inför.

3.1.1 Barriärer för internationella studenters biblioteksbruk

Flertalet av de studier vi tagit del av menar att precis som när det gäller inhemska studenter är internationella studenters biblioteksbruk influerat av tidigare erfarenheter och användning av bibliotek.³⁵ Enligt Anthony J Onwuegbuzie och Qun G Jiao är de internationella studenternas tidigare biblioteksbruk i hemlandet avgörande för hur mycket de behöver anpassa sig för att

³² Chattoo, Chalmer D 2000. *Reference Services: Meeting the Needs of International Adult Learners*.

³³ De Souza, Yvonne 1996. *Reference Work with International Students: Making the Most of the Neutral Question*.

³⁴ Sjöholm & Svensson 2006.

³⁵ Se t.ex. Liestman, Daniel 2000. *Reference services and the international adult learner*, s. 363ff.

använda biblioteket i det nya landet.³⁶ Suhasini L Kumar och Raghini S Suresh menar också de att initiala problem internationella studenter möter i högskolebiblioteket ofta beror på att de är obekanta med det nya bibliotekssystemet.³⁷ Internationella studenter är inte en homogen grupp utan det kan finnas stora skillnader i språkfärdigheter och studievana.³⁸ Ziming Lui konstaterar att de problem som internationella studenter möter i sitt biblioteksbruk beror på var i världen de kommer ifrån och vilka tidigare erfarenheter de har av biblioteksbruk.³⁹ Studenter som kommer från länder med liknande bibliotekstradition som det nya studielandet har betydligt lättare att anpassa sig till det nya bibliotekssystemet. Dessa skilda erfarenheter av bibliotek påverkar även studenters förväntningar på bibliotekens service.⁴⁰ Liestman framhåller att det är viktigt att referensbibliotekarier är medvetna om att högskolebibliotek skiljer sig markant mellan olika delar av världen.⁴¹ Onwuegbuzie och Jiao betonar att skillnader i bibliotekariernas roll i olika länder påverkar studenters förväntningar på den service biblioteken erbjuder.⁴² Högskolebibliotek sköts i en del länder av utbildad personal, varför internationella studenters uppfattning av bibliotekariers professionella kompetens kan skilja sig från inhemska studenters. Dessa skillnader i synen på bibliotekariernas kompetens mellan internationella och inhemska studenter baseras ofta i olika utbildningsmässiga undervisningsstilar. Undervisning där memorering av fakta är den centrala inlärningsstilen skiljer sig från det kritiska och reflekterande sätt att undervisa som dominerar i exempelvis Sverige. Detta kan leda till att biblioteksanvändningen inte är en lika viktig kompetens för studenten i dennes hemland, något som kan komma att bli problematiskt vid studier i andra länder där biblioteken används i större omfattning.⁴³ Faktabaserad undervisning i studenters hemland kan leda till att internationella studenter har en begränsad erfarenhet av högskolebibliotek.⁴⁴ Studenternas utbildningsbakgrund kan innebära att de inte är vana vid att självständigt bedöma och använda information.⁴⁵

Onwuegbuzie och Jiao jämförde i sin studie biblioteksanvändningen hos engelskspråkiga studenter och studenter med ett annat modersmål vid ett antal amerikanska högskolebibliotek. Forskningsfrågorna rörde vilken funktion biblioteken hade samt hur frekvent biblioteken besöktes.⁴⁶ Studiens resultat visar att studenter med annat modersmål än engelska använder biblioteket för fler syften än inhemska studenter. Den enda biblioteksfunktion som oftare används av engelskspråkiga studenter var kopieringsmaskinerna. Studien visar även att studenter med annat modersmål än engelska besökte biblioteken avsevärt oftare än övriga studenter. De studerade även om det fanns skillnader i biblioteksängslan (library anxiety) mellan de olika grupperna. Resultaten visade att studenter med annat modersmål hade högre nivåer av biblioteksängslan när det kom till interaktion med personal och liknande men att de visade på mindre osäkerhet kring hur biblioteksrummet är utformat än studenter med engelska som modersmål. Forskarna förklarar detta faktum med att studenter med annat modersmål än engelska tillbringar mer tid på högskolebiblioteket och därför är mer bekanta

³⁶ Onwuegbuzie, Anthony J. & Jiao, Qun G. 1997. *Academic Library Usage: A Comparison of Native and Non-native English-speaking Students*, s. 258.

³⁷ Kumar, Suhasini L & Suresh, Raghini S 2000. *Strategies for Providing Effective Reference Services for International Adult Learners*, s. 334.

³⁸ Kumar & Suresh 2000, s. 334.

³⁹ Liu, Ziming 1993. *Difficulties and Characteristics of Students from Developing Countries in Using American Libraries*, s. 27.

⁴⁰ Liu 1993, s. 26.

⁴¹ Liestman 2000, s. 364.

⁴² Onwuegbuzie & Jiao 1997, s. 259.

⁴³ Liestman 2000, s. 365f.

⁴⁴ Liestman 2000, s. 365f.

⁴⁵ Kumar & Suresh 2000, s. 334.

⁴⁶ Onwuegbuzie & Jiao 1997, s. 258ff.

med dess utformning. Studenter med ett annat modersmål var dock mer osäkra i sitt biblioteksanvändande och visade överlag mer biblioteksängslan.⁴⁷

Liu genomförde 1993 en intervjustudie med internationella studenter i Kalifornien som fokuserade på de svårigheter som studenter från utvecklingsländer kan ha i användandet av amerikanska akademiska bibliotek.⁴⁸ Studien visar att internationella studenter har svårt att kommunicera med bibliotekspersonalen. Resultaten visar att studenter med bättre språkkunskaper i engelska har mindre problem i sitt biblioteksanvändande i USA. Samma sak gäller för de studenter vars hemland har starka amerikanska influenser i sitt bibliotekssystem vilket bidrog till att studenter lättare kunde anpassa sig till amerikanska förhållanden.⁴⁹ Även Liestman framhåller språket som den tydligaste barriären för internationella studenters biblioteksanvändning.⁵⁰ Svårighet att uttrycka sig språkligt kan vara en anledning till att internationella studenter drar sig för att ställa frågor till bibliotekarier⁵¹, vilket är ett centralt inslag i flera av de studier vi tagit del av.⁵² Enligt Liu saknar många internationella studenter en utvecklad engelsk vokabulär och är därför obekanta med biblioteksterminologi. Detta innebär att de ofta inte förstår bibliotekets regler och funktioner. Begränsade möjligheter att kommunicera på engelska gör även att de tvekar att be referensbibliotekarien om hjälp. Skillnaderna mellan högskolebibliotek i olika länder kan ses som en barriär. Många bibliotek i utvecklingsländer har stängda hyllor och biblioteken är utformade som stora tysta läsesalar.⁵³ Bibliotekens självservice kan även det vara en ny erfarenhet.⁵⁴ Liestman menar att öppna hyllor kan vara en ny företeelse för studenter från utvecklingsländer.⁵⁵ Att klassifikationssystemen varierar i olika länder kan också vara en faktor som försvårar internationella studenters biblioteksbruk.⁵⁶

3.1.2 Bibliotekariers uppfattningar av de barriärer internationella studenter möter i sitt biblioteksbruk

En enkätstudie genomfördes i början av åttiotalet av Frank W Goudy och Eugene Moushey kring huruvida bibliotekarier uppfattade att det fanns särskilda problem i referensarbetet gentemot internationella studenter. Studien syftade även till att klargöra om de tillfrågade bibliotekarierna för sina bibliotek hade utarbetat några speciella program för att underlätta för internationella studenter. Studien visar att bibliotekarierna uppfattade att internationella studenter har större problem i sitt biblioteksanvändande än inhemska studenter.⁵⁷ De olika faktorer som enligt bibliotekarierna inverkar på studenters svårigheter är obekantskap med amerikanska akademiska bibliotek, kulturella skillnader, svårigheter med muntlig kommunikation samt brister i kännedom om biblioteksvokabulären. Dessa svårigheter innebär enligt bibliotekarierna att referenssamtalet blir en lång tidskrävande och ofta misslyckad process. Nästan alla bibliotekarier som deltog i studien uppfattade att en mer utvecklad biblioteksorientering för internationella studenter skulle leda till mindre svårigheter

⁴⁷ Onwuegbuzie & Jiao 1997, s. 258ff.

⁴⁸ Liu 1993, s. 25ff.

⁴⁹ Liu 1993, s. 29.

⁵⁰ Liestman 2000, s. 367.

⁵¹ Kumar & Suresh 2000, s. 33.

⁵² Se t.ex. Kumar & Suresh 2000, s. 33 eller Liestman 2000, s. 367.

⁵³ Liu 1993, s. 27.

⁵⁴ Liu 1993, s. 28.

⁵⁵ Liestman 2000, s. 366.

⁵⁶ Liu 1993, s. 28.

⁵⁷ Goudy & Moushey 1984, s. 218.

för användargruppen.⁵⁸ Enligt Goudy och Moushey har referensbibliotekarier en nyckelroll att spela i internationella studenters biblioteksorientering. Detta på grund av att referensbibliotekarien ofta är den som först möter de studenter som har ett komplext informationsbehov men inte besitter de verktyg som är nödvändiga för att lyckas i sin informationssökning och för att kunna ta del av bibliotekets resurser.⁵⁹ Goudy och Moushey menar att om man ska döma efter antalet publicerade skrifter i ämnet har högskolebiblioteken inte tillräckligt uppmärksammat internationella studenter och deras behov.⁶⁰

Enligt Chattoo är det inte bara språkliga, kulturella och utbildningsrelaterade faktorer som utgör barriärer för internationella studenter utan även bibliotekariers begränsade förmåga att förstå olikheter i olika länders utbildningsstilar.⁶¹ Chattoo anser att bibliotekarier borde utveckla större insikt i hur biblioteken fungerar i studenters hemländer för att öka sin förståelse för internationella studenters situation.⁶² Hon anser att bibliotekarier måste inse att internationella studenter är en viktig tillgång. De utgör en intressant grupp och de tillför mycket för skolmiljön och för andra studenter. Man måste som bibliotekarie tänka på att de har samma syften och mål som de inhemska studenterna och det som skiljer dem åt är främst den annorlunda bakgrund de har. Med en välvillig attityd kommer man att komma långt när man ska hjälpa dessa studenter.⁶³ Också bibliotekarien de Souza uppmärksammar behovet av mer kulturell känslighet och empati hos bibliotekarierna som enligt henne måste vara mer lyhörda för den internationella studentens behov vid referensdisken.⁶⁴ Enligt Liu är få bibliotekarier intresserade av internationella studenter som grupp.⁶⁵ Kumar och Suresh antyder att bibliotekarier uppfattar internationella studenter som en krävande grupp som tar tid och resurser från övriga studenter.⁶⁶

3.2 Internationella studenter och referensarbete

Eftersom vår studie inriktas på högskolebibliotekariers referensarbete gentemot internationella studenter redogör vi här för studier som inriktas specifikt mot referensarbetet.

Ann Curry och Deborah Copeman genomförde 2003 en fältstudie kring referensservice ur internationella studenters perspektiv i Kanada.⁶⁷ Studiens syfte var att utvärdera kvaliteten på den referensservice som internationella studenter erbjuds och se hur bibliotekarierna bemötte deras referensfrågor. Studien genomfördes med strukturerad dold observation. En student i biblioteks- och informationsvetenskap med utländsk härkomst och brytning ställde ett antal referensfrågor på 20 olika högskolebibliotek. Direkt efter fyllde studenten i en enkät där hon beskrev sina upplevelser av interaktionen med bibliotekarien. Referenssamtalets kvalitet bedömdes utifrån nio teman. Möjlighet att närma sig (approachability), medvetenhet kring språkbarriärer, frågor för att klargöra informationsbehovet, omformulering av referensfrågan, förklaringar kring hur bibliotekarien söker, biblioteksjargong, pedagogiskt förhållningssätt,

⁵⁸ Goudy & Moushey 1984, s. 224.

⁵⁹ Goudy & Moushey 1984, s. 215.

⁶⁰ Goudy & Moushey 1984, s. 215.

⁶¹ Chattoo 2000, s. 349.

⁶² Chattoo 2000, s. 359.

⁶³ Chattoo 2000, s. 360.

⁶⁴ De Souza 1996, s. 47.

⁶⁵ Liu 1993, s. 26.

⁶⁶ Kumar & Suresh 2000, s. 328.

⁶⁷ Curry, Ann & Copeman, Deborah 2005. *Reference service to international students: A field stimulation research study.*

tidigt avslut av samtalet, tålmod samt uppföljning. Studiens resultat gav en positiv bild av bibliotekariernas referensarbete då studenten var nöjd med bibliotekariens insats i 15 fall av 20. Det största problemet studenten upplevde var att över hälften av bibliotekarierna i studien avslutade samtalet innan hon upplevde att hon fått tillräcklig hjälp i sin informationssökning.

Enligt Liestman erbjuds inte referensservice vid alla världens högskolebibliotek. Internationella studenter kan därför vara obekanta med fenomenet och inte utnyttja resursen av den anledningen. Ovilja hos studenten att erkänna svårigheter kan vara en annan orsak till att referensservicen inte utnyttjas.⁶⁸ De internationella studenter som deltog i Lius studie bad sällan referensbibliotekarier om hjälp och angav två anledningar till detta. Dels att de inte hade tillräcklig förmåga att kommunicera på engelska, dels att de inte förstod referensbibliotekariers uppgift eftersom det inte är en service som uppmärksammades i deras hemland.⁶⁹ Det sistnämnda uppmärksammas även hos Kumar och Suresh som menar att referensbibliotekariens roll ofta är oklar för internationella studenter.⁷⁰

3.3 Sammanfattning

Tidigare forskning kring internationella studenters biblioteksbruk kretsar mycket kring de speciella förutsättningar som internationella studenter har i sitt biblioteksbruk och de barriärer som de enligt forskarna ställs inför.

Forskningsresultat visar att internationella studenter använder biblioteket i högre utsträckning och för fler syften än inhemska studenter, men att det trots detta finns högre grader av biblioteksängslan i denna grupp än bland inhemska studenter.⁷¹ Bibliotekarier i den tidigare forskningen uppfattar även att internationella studenter stöter på fler svårigheter i sitt biblioteksanvändande än inhemska studenter.⁷²

Forskningen uppmärksammar att internationella studenters utbildningsbakgrund kan medföra ovana vid att självständigt söka och använda information eftersom lärande i form av memorering av fakta fortfarande förekommer i stora delar av världen. En sådan inlärningsstil kan leda till en begränsad erfarenhet av bibliotek.⁷³ Flera av de forskare som förekommer i kapitel tre framhåller att det är viktigt att referensbibliotekarier är medvetna om och reflekterar över att högskolebibliotek och undervisningsstilar skiljer sig markant mellan olika delar av världen. Bibliotekariers begränsade kunskaper om andra länders kulturella och utbildningsmässiga traditioner anses utgöra en barriär för internationella studenter.⁷⁴ Högskolebibliotek skiljer sig markant mellan olika delar av världen. Bibliotek i utvecklingsländer har ofta stängda hyllor och biblioteken är utformade som stora tysta läsesalar.⁷⁵ Studenter som kommer från länder med liknande biblioteks och studietradition som det nya studielandet har därför betydligt lättare att anpassa sig i sitt biblioteksbruk.⁷⁶

⁶⁸ Liestman 2000, s. 365ff.

⁶⁹ Liu 1993, s. 28.

⁷⁰ Kumar & Suresh 2000, s. 334.

⁷¹ Onwuegbuzie & Jiao 1997, s. 263.

⁷² Goudy & Moushey 1984, s. 218.

⁷³ Se t.ex. Liestman 2000, s. 265ff.

⁷⁴ Chattoo, 2000, s. 349.

⁷⁵ Liu 1993, s. 27.

⁷⁶ Liu 1993, s. 27.

Språkbegränsningar framhålls som den tydligaste barriären för internationella studenters biblioteksanvändning och studier visar att internationella studenter har svårt att kommunicera med bibliotekspersonalen. Dessa kommunikationssvårigheter leder till att studenter sällan ber referensbibliotekarierna om hjälp, men studenter anger även okunskap om referensbibliotekariernas uppgift som en anledning till att de inte utnyttjar referensservicen.⁷⁷ Referensservicen som erbjuds de internationella studenterna framstår som lyckad, ett problem som dock uppmärksammas i forskningen är att bibliotekarierna avslutar referenssamtalet innan de fått bekräftat att studenten är tillfredställd med den hjälp denne fått.⁷⁸

⁷⁷ Liu 1993, s. 27.

⁷⁸ Curry & Copeman 2005, s. 418.

4. Metod

I detta kapitel motiverar vi vårt metodval och beskriver på vilket sätt vi har tillämpat metoden i uppsatsen. Här ges en närmare beskrivning av vår teorigenererande ansats, fenomenografi och hur ansatsen kommer att forma analysen. Vi diskuterar urvalet av våra informanter, intervjufrågornas utformning samt hur vi har samlat in vårt empiriska material. Dessutom reflekterar vi över vår förståelse och dess inverkan på studien. Validitets- och reliabilitetsbegreppen belyses också.

4.1 Val av metod

Vi avser att studera bibliotekariernas subjektiva upplevelser och uppfattningar av fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter. Fenomenografi är en kvalitativ metodansats med vars hjälp man studerar variationer i människors uppfattningar av fenomen.⁷⁹ Fenomenografin har därför framstått som den metod som bäst korresponderar med studiens syfte. Kvalitativa intervjuer är det dominerande sättet att samla in empiri i fenomenografiska studier⁸⁰ och vi har bedömt att det är den mest lämpliga metoden även i vår uppsats. Den form av kvalitativ intervjumetod vi valt att använda är semistrukturerade intervjuer. Detta eftersom vårt forskningsintresse rör våra informanternas personliga uppfattningar samt att denna typ av intervjuform ger oss möjlighet att utveckla våra intervjufrågor vid intervjutillfället om det skulle komma att behövas. Ytterligare en fördel med den semistrukturerade intervjuformen är att den inbjuder till frihet för informanten att utforma sina svar.

Den litteratur vi använder oss av i metodavsnittet utgörs huvudsakligen av tre böcker författade av Mikael Alexandersson⁸¹, Staffan Larsson⁸² och Michael Uljens⁸³. De tre författarna har dock ett pedagogiskt perspektiv på fenomenografi snarare än ett biblioteks- och informationsvetenskapligt. Vi har försökt att uppväga det pedagogiska inflytandet genom att komplettera dessa tre metodböcker med metodartiklar och tidigare fenomenografiska studier inom biblioteks- och informationsvetenskap⁸⁴.

4.2 Fenomenografi

Fenomenografi är en ansats vars centrala begrepp är uppfattning, erfarenhet och varierande synsätt. Syftet med fenomenografiska studier är att undersöka variationer i människors upplevelser och uppfattningar av sin omvärld.⁸⁵ Det mest centrala begreppet inom fenomenografi är dock uppfattning. En uppfattning är det sätt som en person upplever en företeelse eller ett objekt i sin omvärld. Uppfattningar är grundantaganden som individen tar för givna och inte reflekterar över, och som denne omedvetet utgår från i sitt handlande och sina resonemang. Uppfattningar är således den grundläggande relationen mellan en individ

⁷⁹ Limberg, Louise 2005. *Phenomenography*, s. 280.

⁸⁰ Limberg 2000. *Phenomenography: a relational approach to research on information needs, seeking and use*, s. 57f.

⁸¹ Alexandersson, Mikael 1994. *Fenomenografi*, s. 111ff.

⁸² Larsson, Staffan 1986. *Kvalitativ analys: exemplet fenomenografi*.

⁸³ Uljens, Michael 1989. *Fenomenografi: forskning om uppfattningar*.

⁸⁴ Se t.ex. Limberg 1998. *Att söka information för att lära. En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*, Limberg 2000 eller Limberg 2005.

⁸⁵ Limberg 2005, s. 280.

och dennes omvärld.⁸⁶ Fenomenografi har sitt ursprung inom den empiriska forskningen.⁸⁷ Ansatsen kan fungera som en teoretisk referensram för en vetenskaplig studie⁸⁸ och det är på detta sätt den kommer att användas i denna uppsats.

Ference Marton, professor i pedagogik vid Göteborgs universitet, ledde den forskargrupp som utvecklade och utformade fenomenografin som numera är en vedertagen metod inom pedagogisk forskning. Begreppet kommer från en sammanslagning av de grekiska orden ”phainomenon” – det som visar sig – och ”grafia” – att beskriva i ord eller bild.⁸⁹

Fenomenografin har sina rötter i inlärningsforskningen⁹⁰, men den fenomenografiska ansatsen har kommit att bli en väl använd metod inom biblioteks- och informationsvetenskap och använts vid ett flertal studier inom ämnet.⁹¹

Enligt fenomenografin kan forskningsfrågor delas in i två olika perspektiv, hur verkligheten ser ut och varför den ser ut på detta sätt.⁹² För att närmare kunna granska människors uppfattningar skapade Marton två perspektiv som han benämnde *första* och *andra ordningens perspektiv*⁹³. Den första ordningens perspektiv innebär att forskaren själv direkt beskriver de aspekter av verkligheten som är av intresse för studien. Den andra ordningens perspektiv fokuserar på hur personer uppfattar olika aspekter av verkligheten.⁹⁴ Fenomenografin är uteslutande inriktad mot andra ordningens perspektiv, eftersom forskningsintresset inom ansatsen riktas mot hur individer uppfattar ett specifikt fenomen och därmed inte intresserar sig för huruvida uppfattningar som individer företräder är sanna eller falska.⁹⁵ Vår uppsats inriktar sig således mot hur de intervjuade högskolebibliotekarierna upplever sitt referensarbete riktat mot internationella studenter snarare än hur referensarbetet ser ut i realiteten.

Avsikten med fenomenografiska studier är att beskriva den variation av uppfattningar som en bestämd population har av ett bestämt fenomen. I vårt fall är det fenomen som studeras de varierande uppfattningar av referensamtal med internationella studenter som återfinns hos ett antal högskolebibliotekarier. Fenomenografin tar sitt avstamp i enskilda individer och deras personliga upplevelse av ett fenomen, men fokuserar på variationer i hur fenomenet upplevs inom ett kollektiv av individer.⁹⁶ Fenomenografin utgår från att det existerar en verklighet utanför människan men att verklighetens betydelse eller mening konstitueras genom individens uppfattning av den.⁹⁷ Syftet med det fenomenografiska forskningsprogrammet var ursprungligen att beskriva och systematisera uppfattningar som tankeprodukter för att kunna kartlägga olika uppfattningar av olika företeelser som människor bär med sig.⁹⁸ Fenomenografen strävar efter att finna kvalitativt skilda uppfattningar av ett fenomen snarare

⁸⁶ Uljens 1989, s. 19.

⁸⁷ Limberg 2000, s. 56f.

⁸⁸ Alexandersson 1994, s. 116.

⁸⁹ Alexandersson 1994, s. 112.

⁹⁰ Uljens 1989, s. 8.

⁹¹ Se t.ex. Webber, Shiela, Boon, Stuart & Johnson, Bill 2007. Bruce, Christine 1997. Edwards, Sylvia 2006.

Limberg 1998, 2000, 2005. Lupton, Mandy 2004. Kirk, Joyce 2002. Edwards, Sylvia 2006.

⁹² Alexandersson 1994, s. 111.

⁹³ Uljens 1989, s. 13.

⁹⁴ Uljens 1989, s. 13.

⁹⁵ Uljens 1989, s. 14.

⁹⁶ Limberg 2000, s. 54.

⁹⁷ Uljens 1989, s. 14.

⁹⁸ Uljens 1989, s. 9.

än att erhålla generella resultat över hur dessa olika uppfattningar fördelar sig på den undersökta populationen.⁹⁹

4.3 Förförståelse

När vi inledde arbetet med denna uppsats hade vi en förförståelse kring internationella studenters situation på biblioteken, då vi uppfattade dem som en grupp med unika behov. Vår förförståelse grundade sig i erfarenheter från arbetet med den B-uppsats vi tidigare skrivit, samt en av författarnas egna erfarenheter av referensinteraktioner med internationella studenter. Vår förförståelse stärktes ytterligare efter att vi tagit del av den tidigare forskning som underbygger bilden av internationella studenter som en grupp med unika behov och som ställs inför barriärer av olika slag. Förförståelsen har under arbetet med denna studie fungerat som ett analytiskt redskap och exempelvis påverkat intervjuguidens utformande samt valet av studiens tre nyckelaspekter. Nyckelaspekterna har reviderats ett antal gånger under studiens gång, men har sitt ursprung i vår förförståelse där barriärer uppfattas som en central faktor för internationella studenters villkor på högskolebiblioteken.

För att undvika att vår förförståelse skulle styra informanternas svar i alltför stor utsträckning valde vi att använda en semistrukturerad intervjumetod.

Vi har under studiens gång varit medvetna om vår förförståelse och dess påverkan i studiens utformande men gjort vårt bästa för att ställa oss så oberoende som möjligt till den i vår analys. Förförståelsens eventuella inverkan på analysen kommer närmare att diskuteras i avsnitt 4.7 där studiens validitet och reliabilitet behandlas.

4.4 Val av informanter

Om insamlingen av det empiriska materialet koncentreras till en alltför homogen grupp riskerar forskaren att önskvärda variationer i uppfattningar inte framträder tydligt.¹⁰⁰ För att få en tillräckligt bred spridning i vårt urval av informanter har vi i vår studie valt att inkludera högskolebibliotekarier från flera högskolebibliotek med olika antal internationella studenter som besökare. Vi spred urvalet på detta sätt för att försöka leva upp till Alexanderssons rekommendationer om att få så stor variation i informanternas uppfattningar som möjligt.¹⁰¹ Det är vanligt att fenomenografiska studier har ett större antal informanter än vår studie. Antalet intervjuer ligger ofta mellan 25 och 50 stycken¹⁰². Vi har dock valt att begränsa oss till sju informanter på grund av studiens storlek och för att antalet intervjuer ska vara möjliga att analysera på ett djupare plan.

Vi började vårt sökande efter informanter genom att skicka ut förfrågningar om deltagande via e-post¹⁰³ till bibliotekarier vid tre olika högskolebibliotek i södra Sverige. I denna förfrågan redogjorde vi kort för uppsatsens syfte och varför vår studie var relevant för bibliotekens verksamhet. Vi fick svar från två av biblioteken. Vid ett av de tillfrågade biblioteken (bibliotek A) kunde fyra bibliotekarier tänka sig att delta i vår studie.

⁹⁹ Alexandersson 1994, s. 122.

¹⁰⁰ Alexandersson 1994, s. 122.

¹⁰¹ Alexandersson 1994, s. 122.

¹⁰² Se t.ex. Limberg 1998, s. 31.

¹⁰³ Förfrågan om intervjudeltagande återfinns som bilaga i slutet av denna studie.

Vid det andra biblioteket (bibliotek B) var man mer tveksam till att delta, man sa sig inte ha några speciella arbetsmetoder mot internationella studenter, men en bibliotekarie var ändå villig att låta sig intervjuas. Hennes upplevelser var av extra stort värde för oss då hennes specifika situation och erfarenheter bidrog till en variation i det empiriska materialet, något som enligt Limberg är viktigt att uppnå¹⁰⁴.

Vår informant på bibliotek B gav oss kontaktuppgifter till två referensbibliotekarier vid två andra högskolebibliotek som hon kunde tänka sig skulle kunna tillföra något mer till studien och vi kontaktade dessa två personer via e-post. Detta ledde oss vidare till vår sjätte informant som arbetar på det bibliotek vi valt att kalla bibliotek C. Vi genomförde också en pilotstudie som vi valt att inkludera i vårt empiriska material. Vår sjunde informant som deltog i pilotstudien arbetar på det bibliotek vi valt att kalla bibliotek D.

4.5 Intervjufrågor och tillvägagångssätt

Fenomenografin kan enligt Limberg appliceras på alla fenomen som ska studeras genom en grupps uppfattningar.¹⁰⁵ Fenomenografin förutsätter en specifik metodologisk arbetsordning för insamling och bearbetning av empiri¹⁰⁶ och det är viktigt att vara medveten om den andra ordningens perspektiv både under datainsamlingen och analysen.¹⁰⁷ Ansatsen fokuserar som tidigare nämnts på uppfattningar av fenomen. I vårt fall är fenomenet hur högskolebibliotekarier uppfattar sitt referensarbete gentemot internationella studenter. Forskaren formulerar frågor med vars hjälp denne kommer åt att studera olika aspekter av fenomenet.¹⁰⁸ Dessa frågor utgörs i denna studie av de tre nyckelaspekter som utgör studiens underordnade forskningsfrågor.

Vi valde att inte använda oss utav en kompletterande teori eftersom vi med ett på förhand konstruerat mätinstrument endast fångar den del av verkligheten som vi på förhand känner till. Genom att fenomenografin tillämpar en öppen datainsamling ges forskaren vid analyskedet större möjligheter att skapa en ny teori, så kallad teorigenerering.¹⁰⁹ För att få en relativt öppen insamling av empiri har vi bestämt oss för att genomföra semistrukturerade intervjuer. Denna intervjuform innebär att vi vid intervjutillfället har en intervjuguide¹¹⁰ som vi enligt Alan Brymans rekommendationer¹¹¹ använder som en lista med de specifika teman som vi berör men där informanten ändå har stor frihet att utforma svaren efter eget tycke. Valet av den relativt fria semistrukturerade intervjuformen gjordes även delvis för att en öppen datainsamling leder till att vår egen förförståelse påverkar informanternas svar i mindre utsträckning än vid en mer styrd intervju. Utformandet av intervjuguiden är central eftersom den är grundläggande för hela vår uppsats eftersom det är betydelsefullt för oss att inte försumma någon viktig aspekt av fenomenet i denna guide.

¹⁰⁴ Limberg 2000, s. 53.

¹⁰⁵ Limberg 2000, s. 64.

¹⁰⁶ Alexandersson 1994, s. 121.

¹⁰⁷ Limberg 2000, s. 57.

¹⁰⁸ Uljens 1989, s. 11.

¹⁰⁹ Uljens 1989, s. 85.

¹¹⁰ Intervjuguiden återfinns som bilaga i slutet av denna studie.

¹¹¹ Bryman 2002, *Samhällsvetenskapliga metoder*, s. 301.

För att få en bakgrundsbild av informanternas arbetssituation skickade vi innan intervjun ut ett antal faktafrågor¹¹². Dessa frågor rör hur länge informanterna har arbetat på biblioteket, vad de har för arbetsuppgifter utöver referenstjänst samt hur mycket de arbetar i informationsdisken per vecka. Bakgrundsinformationen bidrog till att vi sparade tid vid själva intervjutillfället som vi kunde lägga på att tala om saker som är mer intressanta för oss och vår undersökning. Vi valde att båda två närvara vid intervjuerna, så att vi gemensamt kunnat ta del av informanternas reaktioner på de ställda frågorna, både när det gäller kroppsspråk och röstläge. Det faktum att vi båda närvarade vid intervju tillfället underlättade också genomgången av transkriptionerna eftersom kroppsspråk och röstläge är något som transkriberade utsagor inte ger uttryck för. Att vi båda har kunskaper som rör våra informanternas arbetskontext är viktigt för att kunna placera kommande svar i ett sammanhang.¹¹³ Vi bestämde att det var enklast för både våra informanter och oss själva att resa till de aktuella biblioteken och utföra intervjuerna i en miljö som våra informanter känner sig bekanta med. För att öka vår förståelse för informantens arbetskontext och vid det senare skedet underlätta vid tolkningen av informantens utsagor var det också av värde att se bibliotekariernas arbetsplatser.¹¹⁴ Vi har spelat in våra intervjuer för att kunna transkribera dem inför vår analys. Det förbättrar enligt Bryman minnet och behövs vid den fenomenografiska analysen.¹¹⁵

4.6 Den kvalitativa analysen och beskrivningskategorier

En fenomenografisk analys utgår endast från det insamlade materialet utan någon annan teoretisk vägledning än de forskningsfrågor studien baseras på. Syftet med analysen är att identifiera variationer i informanternas upplevelser av fenomenet och dela in dessa i beskrivningskategorier. Kategorierna används sedan till att beskriva olika uppfattningar av fenomenet. Tillsammans beskriver kategorierna informanternas kollektiva uppfattning av fenomenet. Analysen genomförs genom att informanternas utsagor jämförs utifrån deras olika upplevelser av fenomenet.¹¹⁶ Genom att jämföra variationer i informanternas uppfattningar strävar fenomenografer efter att kategorisera utsagorna i kvalitativt skilda grupper. Dessa kategoriseringar av utsagorna kallas beskrivningskategorier och är grunden för analysen¹¹⁷. Beskrivningskategorierna används för att beteckna och sammanföra kvalitativt skilda uppfattningar som en grupp individer har av samma fenomen.¹¹⁸ De enskilda informanternas subjektiva uppfattningar är inom fenomenografin endast intressanta i relation till andra individers uppfattningar¹¹⁹ och därför skildrar beskrivningskategorierna variationer i informanternas uppfattningar av fenomenet på en kollektiv nivå. Fenomenografin ger således forskaren möjligheten att både kunna se till individuella uppfattningar av ett fenomen samtidigt som denne har möjlighet att utskilja generella mönster. Det är viktigt att alla beskrivningskategorierna relateras till det fenomen som studeras.¹²⁰

¹¹² Faktafrågorna återfinns som bilaga i slutet av denna studie.

¹¹³ Bryman 2002, s. 305.

¹¹⁴ Bryman 2002, s. 305.

¹¹⁵ Bryman 2002, s. 310.

¹¹⁶ Limberg 2000, s. 58.

¹¹⁷ Uljens 1989, s. 12.

¹¹⁸ Alexandersson 1994, s. 126.

¹¹⁹ Uljens 1989, s. 42.

¹²⁰ Limberg 2000, s. 63f.

Uppfattningarna i beskrivningskategorierna bildar tillsammans så kallade utfallsrum, vilket är fenomenografins mål.¹²¹ Dessa utfallsrum består av beskrivningskategorier inom en nyckelaspekt av fenomenet som bildats av forskaren utifrån det empiriska materialet. Beskrivningskategorierna bildas genom en analys av variationer av uppfattningar inom utfallsrummet.¹²² De beskrivningskategorier som skapas är alltså inte på förhand bestämda utan utgår från det empiriska materialet.¹²³ Utfallsrummen kan beskrivas som en gemensam struktur där beskrivningskategorierna samordnas.¹²⁴

I utformandet av studiens analys har vi utgått från de tre underfrågor som belyser vår övergripande forskningsfråga:

- Vilka uppfattningar förekommer hos de intervjuade bibliotekarierna kring internationella studenter som användargrupp?
- I vilken mån ger bibliotekarierna i studien uttryck för en medvetenhet kring användargruppen internationella studenters speciella förutsättningar?
- I vilken mån uppfattar högskolebibliotekarierna att de lyckas i sitt referensarbete mot internationella studenter?

Vi har analyserat vårt empiriska material och samlat ihop de specifika utsagor som har anknytning till dessa tre underfrågor i separata dokument. På detta sätt har vi skilt uppfattningarna från de informanter som yttrat dem. Detta har resulterat i tre dokument med utsagor kring en viss aspekt av fenomenet. Vi har sedan studerat dessa dokument och fokuserat på variationer i utsagorna och därefter grupperat de olika uppfattningarna i de slutgiltiga beskrivningskategorierna. Dessa beskrivningskategorier bildar studiens olika utfallsrum som sedan ytterligare har studerats för att identifiera mönster som kan besvara vår övergripande forskningsfråga. Det mönster som framträder kommer att struktureras i uppfattningskategorier. Slutligen kommer uppfattningskategorierna att anknytas till redan existerande empiri i analysens tredje och sista steg.

Inom fenomenografien är datainsamlingen och analysen sammanlänkade. Exempelvis så kan analysen av den första intervjun leda till ett ändrat fokus på senare intervjuer.¹²⁵ För att vara säkra på att vår intervjuguide fungerade tillfredställande valde vi att genomföra en pilotintervju. Under pilotintervjun diskuterades hur bibliotekarien trodde att internationella studenter uppfattar referensservicen. Då diskussionen kring det var relevant, men inte fanns med i intervjuguiden valde vi att inkludera en fråga kring detta ämne även vid de senare intervjutillfällena, samt att inkludera pilotintervjun i vårt resultat.

4.7 Validitet och reliabilitet

Validiteten inom kvalitativ forskning handlar om huruvida en forskare har undersökt vad han/hon haft för avsikt att undersöka. Om så är fallet är forskningen valid. I

¹²¹ Alexandersson 1994, s. 126f.

¹²² Uljens 1989, s. 39.

¹²³ Uljens 1989, s. 43.

¹²⁴ Alexandersson 1994, s. 127.

¹²⁵ Limberg 2000, s. 58.

fenomenografiska studier berör validitetsfrågan främst huruvida svarspersonernas uppfattningar figurerar tydligt och korrekt i studiens beskrivningskategorier.¹²⁶

Grundläggande för reliabiliteten i en fenomenografisk analys är enligt Limberg att beskrivningskategorierna verkligen refererar till det fenomen som forskaren studerar.¹²⁷ Enligt Larsson är ett av de viktigaste elementen för analysens reliabilitet att tolkningen är rimlig och oberoende och inte baseras på forskarens privata uppfattningar och förförståelse. Larsson föreslår att en oberoende part går igenom det transkriberade materialet och fördelar informanternas utsagor till de olika beskrivningskategorierna för att avgöra om dessa är rimliga¹²⁸. Vi har dock inte följt Larssons rekommendationer på grund av vår begränsade tidsram.

Enligt Larsson kan kritik även riktas mot möjligheten att ett bättre och mer utförligt kategorisystem kunde ha bildats. Fenomenografiska analyser kan även riskera att bli tendensiösa genom att uppfattningar forskaren inte aktivt sökt efter på grund av förförståelse missats.¹²⁹ Vi har i denna studie varit medvetna om denna problematik och försökt att hålla oss öppna i vår tolkning av informanternas utsagor. Vi försöker även motverka risken att bli tendensiösa genom att tydligt redogöra för hur våra beskrivningskategorier anknyter till vårt empiriska material.¹³⁰ Fenomenografien har kritiserats för att den inte tar hänsyn till kontexten.¹³¹ Vi har försökt att avhjälpa detta genom vår genomgång av tidigare forskning som studerat samma fenomen men med andra metodologiska utgångspunkter. Vi har även försökt att närmare redogöra för de två fenomen, referensarbete och internationella studenter som utgör studiens kontext.

¹²⁶ Uljens 1989, s. 52.

¹²⁷ Limberg 2000, s. 64.

¹²⁸ Larsson 1986, s. 38f.

¹²⁹ Larsson 1986, s. 39.

¹³⁰ Limberg 2000, s. 64.

¹³¹ Limberg 2005, s. 282.

5. Resultat

I detta kapitel redovisar vi vår undersökning och beskriver intervjusituationerna samt våra informanter och deras kontext. Analysens uppbyggnad förklaras och resultatet redovisas genom utformandet av beskrivningskategorier. Beskrivningskategorierna beläggs genom citat ur de genomförda intervjuerna.

5.1 Intervjuerna

Samtliga sju intervjuer har genomförts på de respektive bibliotek där informanterna arbetar och tog mellan 15 och 35 minuter att genomföra. Alla intervjuer spelades in med diktafon och transkriberades därefter för att få den överblick över utsagorna som är nödvändig i en fenomenografisk studie.

Intervjuerna genomfördes enskilt med båda författarna och informanten närvarande. Formen på intervjuerna var öppen såtillvida att informanten fick prata fritt med stöd av frågorna som ställdes utifrån intervjuguiden. Redan under intervjuerna noterade vi att utsagorna skiljde sig markant informanterna emellan. Vi har eftersträvat att vara lyhörda under intervjuerna och även gjort vårt yttersta att inte upprepa frågor som vi fått svar på i ett tidigare skede av samtalet.

Vi valde att inte på förhand visa vår intervjuguide för våra informanter, dels eftersom vi ville få informanternas spontana reaktioner på våra frågor, dels att vi ville hindra att bibliotekarierna som arbetar på bibliotek A skulle kunna diskutera våra frågor med varandra och på så sätt påverka varandras svar.

5.2 Presentation av informanterna

Studiens informanter arbetar samtliga på universitets- eller högskolebibliotek men deras ålder, erfarenheter inom yrket och arbetsuppgifter är av varierande slag. Intervjuerna genomfördes konfidentiellt och vi har gett de fyra biblioteken beteckningarna A, B, C och D. Varje informant har därefter fått ett fingerat namn som börjar på samma bokstav som deras biblioteks-beteckning.

På bibliotek A intervjuade vi fyra av våra informanter vilka vi har försett med de fingerade namnen Alma, Axel, Andreas och Anita. Biblioteket är anslutet till en mindre högskola med många olika ämnesinriktningar och har en mängd internationella studenter. Arbetet i informationsdisken är organiserat utifrån ett rullande schema och timmarna i denna skiljer sig något åt för bibliotekarierna. Man har även såkallade ”bakjournpass”, som innebär att man är tillgänglig för referensfrågor via hemsida och telefon.

Alma har arbetat på biblioteket i tio år och hon arbetar i informationsdisken sex till nio timmar per vecka. Hon har även ansvar för bland annat elektronisk referenstjänst, inköp och katalogisering.

Andreas har arbetat på biblioteket i cirka nio år och han arbetar i informationsdisken uppskattningsvis fyra och en halv timme i veckan. Han har även bakjournpass i cirka tre och

en halv timme. Han arbetar utöver referensservicen med katalogisering, undervisning, inköp och är även ämnesbibliotekarie.

Anita har arbetat på biblioteket cirka 17 år. Hon arbetar i referensdisken ungefär nio timmar per vecka och har fem timmar bakjour. Utöver referenstjänsterna undervisar hon i informationsökning, både på biblioteket och på webben samt ansvarar för periodikaavdelningen.

Axel har arbetat på biblioteket i cirka nio år och arbetar i informationsdisken cirka fyra timmar i veckan och har bakjour cirka fyra timmar per vecka. Han arbetar med elektronisk publicering och ansvarar för undervisning av doktorander i informationsökning och vetenskaplig kommunikation.

På bibliotek B intervjuade vi Beata som har varit anställd där i ungefär 15 år. Hon är referensansvarig för biblioteket men arbetar samtidigt med tjänster som "boka en bibliotekarie" och informationsintranätet. I informationsdisken är hon verksam ungefär 12 timmar per vecka. Bibliotek B ligger i en större stad och samlingarna innehåller litteratur inom humaniora och samhällsvetenskap.

På bibliotek C intervjuade vi Cecilia. Hon har arbetat på ett internationellt inriktat högskolebibliotek i åtta år. Hon arbetar i informationsdisken ungefär sju till 15 timmar per vecka och utöver tjänstgöringen i låne- och informationsdiskar arbetar hon även med undervisning på alla nivåer. Cecilia har också en samordnande roll för undervisningen på biblioteket. Bibliotek C är beläget i en större stad och bibliotekets samlingar fokuserar på ämnen med anknytning till handel och juridik.

På bibliotek D intervjuades Dagmar. Hon har arbetat på biblioteket i snart två år och hon arbetar fyra till sex timmar i informationsdisken per vecka. Därutöver har hon ansvar för de timanställda studentvakterna, men hon arbetar även med fjärrlån, är jourhavande bibliotekarie via hemsidan samt arbetar med inköp av böcker etcetera. Dagmar arbetar vid biblioteket på en medelstor svensk högskola.

5.3 Utfallsrum

Analysens mål är att identifiera högskolebibliotekariernas varierande uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter. I detta avsnitt redovisas de tre utfallsrum med beskrivningskategorier som utgår från de tre nyckelaspekter som utgör studiens underfrågor. Variationer i uppfattningar av dessa tre nyckelaspekter leder till skilda tolkningar av fenomenet i stort. Utifrån de varierande uppfattningarna av dessa aspekter har vi identifierat ett övergripande mönster i utsagorna som resulterade i tre överordnade uppfattningskategorier som redovisas i nästa kapitel.

Vi beskriver i detta avsnitt inte enskilda informanternas syn på fenomenet referenssamtal med internationella studenter utan olika sätt att uppfatta detta oberoende av personen som utsagan härrör från. En och samma informants utsagor kan därför återfinnas i citaten i flera olika beskrivningskategorier och kan därmed även motsäga varandra.

5.3.1 Vilka uppfattningar har högskolebibliotekarier av internationella studenter som användargrupp?

Vi redogör i detta avsnitt för de uppfattningar som kommit till uttryck i utsagorna runt hur högskolebibliotekarierna uppfattar arbetet med internationella studenter och om bibliotekarierna uppfattar att gruppen urskiljer sig på högskolebiblioteket. Studiens informanter ger uttryck för både positiva och negativa uppfattningar av internationella studenter som användargrupp. Det finns flera uppfattningar i detta utfallsrum som står i motsatsförhållande till varandra.

5.3.1.1 Krävande användargrupp att arbeta med

Några av informanterna uppfattar internationella studenter som en krävande användargrupp. Uppfattningen grundar sig i känslan av att studenterna är svåra att förstå och interagera med språkligt samt att studenterna är obekanta med högskolebibliotekets verksamhet. Denna obekantskap resulterar i att studenter har orealistiska förväntningar på högskolebibliotekets service.

Dom är vana vid ett annat sätt. Framför allt vill dom ju till exempel inte köpa mycket litteratur utan dom vill låna allting. Det blir ju ett problem när en kurs börjar och alla ska ha samma böcker och så är det ju jättesvårt att få tag i dom. Så då vill dom ju gärna fjärlåna och ta och försöka få tag i böckerna och försöka få tag i folk som har böckerna och sådana saker.

(Dagmar)

Det är ofta svårt att förstå vad dom menar tycker jag. Lite beroende på vart dom kommer ifrån, men det är ofta svårt att höra vad dom säger.

(Alma)

5.3.1.2 Givande användargrupp att arbeta med

Internationella studenter uppfattas samtidigt som en användargrupp som det är mycket givande att arbeta med. Enligt denna uppfattning ger internationella studenters närvaro en intressantare arbetsmiljö. De uppfattas även som en mycket ambitiös studentgrupp och en del bibliotekarier är imponerade och fulla av beundran i sina utsagor när de berättar om sitt arbete med några av dessa studenter. De beundrar studenterna för deras mod att studera i ett främmande land men även för ambitionsnivån i deras studier.

Många internationella studenter är ju väldigt ambitiösa oftast. Dom har ju tagit sig hit och ibland kanske dom kommer från länder som är väldigt ... det ligger i skolsystemet kanske eller den skolkulturen att dom är väldigt drillade på ett annat sätt.

(Axel)

Så vi hade en kille ... han var helt fantastisk då va och var här och läste i nästan ett år ... det var väldigt roligt, han lärde mig oerhört mycket kan jag tala om och hans sätt att ta sig fram helt orädd bland alla.

(Cecilia)

5.3.1.3 Användargrupp med likvärdiga behov som övriga användargrupper

Uppfattningen att internationella studenters behov inte skiljer sig från övriga användargrupper på biblioteket har också återfunnits i informanternas utsagor. Deras behov uppfattas här som likvärdiga med inhemska studenters. Individuella skillnader inom grupperna inhemska och internationella studenter ses inom denna uppfattning som viktigare än skillnader grupperna emellan. Bibliotekarier med denna uppfattning betonar att de vill möta varje enskild användare utifrån dennes förutsättningar.

Så skulle jag inte vilja säga att det är skillnader som är mellan svensk och utländsk student utan det är individuella skillnader som man kan se precis lika gärna i andra, hos svenska studenter så att säga.

(Anita)

Det är ju inte så stor skillnad på internationella och svenska studenter så det beror ju på våra resurser och så va som vi har och hur mycket vi kan hjälpa dom.

(Andreas)

5.3.1.4 En användargrupp med skilda behov från övriga användargrupper

Internationella studenter ses enligt denna uppfattning som en användargrupp vars behov skiljer sig från övriga användargrupper. De uppfattas vara i behov av vägledning även utanför sina studier och ställer även frågor till bibliotekarierna om praktiska företeelser ute i samhället. Vissa informanter uppger att de därför anstränger sig lite extra för att vara de internationella studenterna behjälpliga även utöver de formella arbetsuppgifterna.

Ja dom är ju en specifik grupp som kan va ... jag tycker dom ... har färre frågor än svenska ... det känns lite som dom har en annan ... många har annan respekt för bibliotekarien än va svenska har ...

(Axel)

... dom frågar om saker ute på stan och man visar på kartan och här kan du gå och hur.

(Axel)

5.3.1.5 En användargrupp som är ständigt närvarande på biblioteket

Internationella studenter uppfattas som en användargrupp som syns mycket på biblioteket. Informanterna anser att studenterna tillbringar mycket tid på deras bibliotek i jämförelse med andra studentgrupper. Det finns olika uppfattningar av varför de gör det, men tillgång till datorer, hög studieambition, tillgång till referensmaterial samt umgänge med studiekamrater är några förklaringar som bibliotekarierna anger.

Dom är här mer tror jag och det är väl att dom inte har dator hemma eller så. Dom är här väldigt mycket när dom kommer, då är dom här direkt för dom ska skicka e-post och sådär så dom finns här väldigt mycket och sitter och läser här väldigt mycket också och det tror jag beror på att många delar rum mer än svenskar då och bor mera trångt och sådär och sedan har dom kanske inte heller råd att köpa böcker och vi har ju referensmärkta kursböcker...

(Alma)

Ja dom är här flitigt ... Att dom är här på biblioteket ... oftast sitter dom här vid datorerna, så att dom är ofta här.

(Axel)

Ja man kan ju säga att dom använder det här mer som en, ja dom bor nästan här medan andra studenter kanske kommer hit lånar eller grupperbetar och sedan går dom hem. Men dom sitter ju här jämt.

(Dagmar)

5.3.1.6 En användargrupp som är osynlig i biblioteket

I vårt empiriska material återfinns uttryck för uppfattningen att internationella studenter inte märks så mycket i biblioteket. Detta kan enligt informanterna bero på att internationella studenter inte ber om hjälp och därmed klarar sig själva eller att de helt enkelt inte använder sig av det bibliotek som de studerar vid.

Sen vet jag inte om man ibland kan känna att dom använder inte biblioteket så mycket här, det var därför jag sa att det måste märkas mycket mer på bibliotek X till exempel än vad det gör här. Jag ser inte så mycket av dom måste jag säga.

(Beata)

5.3.1.7 En användargrupp som inte använder referensservice i större utsträckning

Uppfattningen återfinns bland studiens informanter att de internationella studenter som uppehåller sig i biblioteket inte använder sig av eller kräver mycket av referensservicen. Orsaker som kan bidra till detta kan enligt bibliotekarierna vara att studenter inte vet vad referensservicen har att erbjuda eller att de rentav inte behöver den.

Jag tycker väl om jag tittar på boka bibliotekarie och söksupport så är det inte många som använder den.

(Cecilia)

Jag tycker inte att dom kräver så mycket när det gäller just referensservice har inte jag upplevt. Det är sällan som dom bokar söksupport eller att dom har långa frågor eller sådana saker ...

(Dagmar)

5.3.1.8 Sammanfattning av utfallsrummet

Det finns som synes en viss ambivalens bland studiens informanter när det gäller hur de uppfattar internationella studenter; det föreligger en stor variation. Generellt är informanterna mycket positivt inställda till internationella studenter, men av vissa av informanternas uttalanden kan vi samtidigt ana att gruppen uppfattas som krävande. Främst är det faktorer som språkliga och bibliotekskulturella barriärer som hindrar referensarbetet och därmed även högskolebibliotekariernas möjligheter att effektivt kommunicera med studenterna. Dessa kommunikationssvårigheter leder till att högskolebibliotekarierna känner sig missnöjda i sitt

arbete mot internationella studenter samtidigt som flertalet uttrycker en ambition att hjälpa gruppen efter bästa förmåga.

Flera uppfattningar inom detta utfallsrum står i motsatsförhållande till varandra. Bland annat är uppfattningarna som handlar om internationella studenters närvaro på högskolebiblioteket en aspekt där utsagorna skiljer sig markant. Uppfattningen att internationella studenter ständigt är närvarande i biblioteksrummet i större utsträckning än de inhemska studenterna, står i motsatsförhållande till uppfattningen att gruppen är en osynlig användargrupp på biblioteket.

Ja man kan ju säga att dom använder det här mer som en, ja dom bor nästan här medan andra studenter kanske kommer hit lånar eller grupperbetar och sedan går dom hem. Men dom sitter ju här jämt.
(Dagmar)

Jag ser inte så mycket av dom måste jag säga.
(Beata)

Även i synen på internationella studenters behov av assistans kan vi urskilja två polariserade uppfattningar. Dessa utgörs å ena sidan av uppfattningen att internationella studenters behov av hjälp är större än andra användargrupper och å andra sidan uppfattningen att de är en användargrupp vars behov av hjälp är likvärdigt med övriga användargrupper.

När dom har problem har dom ju svårare.
(Axel)

Inom den senare uppfattningen ses de språkliga förutsättningarna som den enda faktor som särskiljer internationella studenter från övriga studentgrupper.

5.3.2 Vilka uppfattningar av internationella studenters speciella förutsättningar kommer till uttryck i högskolebibliotekariernas utsagor?

Detta avsnitt redovisar de uppfattningar våra informanter har av internationella studenters förutsättningar och barriärer i sitt biblioteksbruk. Flera olika barriärer som hindrar internationella studenters möjlighet att använda biblioteket på ett optimalt sätt har identifierats av våra informanter.

5.3.2.1 Språksvårigheter som barriär hos både studenter och bibliotekarier

En uppfattning som vi återfann hos samtliga informanter behandlar språkliga barriärer som ses som en viktig faktor för studenters biblioteksanvändning. Skillnader finns dock mellan de informanter som uppfattade att språksvårigheter är en barriär som främst finns hos studenterna och mellan de som ser språket som en barriär både hos studenter och hos bibliotekarier.

Språket, speciellt eftersom dom inte är engelskspråkiga, ja att dom har det som andraspråk då, är en barriär och sedan är det bibliotekspersonalens språkkunskaper som också är en barriär.

(Axel)

Det är väl alltid att ha ambitionen till att försöka nå fram till varandra men att det blir just svårare på grund av språkbarriärer. Det kanske inte går så långt som man skulle vilja att det gjorde eftersom det är jobbigt det tar emot lite att försöka ha någon ingående förklaring i kataloger man kanske tyvärr tar det lite för grunt liksom.

(Beata)

5.3.2.2 Skillnader i bibliotekskultur länder emellan

Flera av våra informanter uppmärksammar skillnaden i bibliotekskultur mellan olika länder som en barriär. Dessa skillnader kan leda till att internationella studenter är ovana vid vissa av bibliotekets funktioner.

Vissa länder har ju väldigt mycket i magasin och de får inte plocka fram böcker själva kanske på vissa sådana ställen.

(Andreas)

Ja jag är ju inte så hemma på hur det ser ut i andra länder om det är samma ... så det kan jag inte riktigt avgöra om det bara sitter en bibliotekarie vid en hög disk och ser sträng ut och svarar på frågor. Det kanske det gör på vissa fina universitetsbibliotek i Sorbonne eller på nåt sånt där. Jag vet faktiskt inte det och där kan ju ... Har man läst på ett sånt ställe då kommer dom ju inte med frågor till oss.

(Axel)

5.3.2.3 Bibliotekets fysiska utformning och organisation

Informanterna uppmärksammar hur biblioteksverksamhetens fysiska utformning och organisation kan vara en ny företeelse för internationella studenter. Strategier för att lösa detta är enligt utsagorna att biblioteket bland annat behöver tydligare skyltning på engelska men också tydliggöra sina arbetsmetoder och hylluppställningar.

Det finns speciellt en som kommer fram varenda gång trots att jag vet att hon har gjort det här tio gånger förut med samma kursbok. Det är lite konstigt men hon kanske tror att man måste.

(Alma)

Det är lite svårt för dom att förstå, dom har kanske andra frågor ”hur många böcker får man låna” det är ju ingenting som svenska studenter frågar efter. (Cecilia)

5.3.2.4 Empati med studenterna

Uppfattningen att internationella studenter känner sig ensamma när de först anländer till Sverige leder till att några av informanterna vill anstränga sig lite extra för gruppen i början

av terminen. Informanterna känner även att de skulle vilja hjälpa dem mer även utöver sina formella arbetsuppgifter och gör det i den mån de kan.

Man får ta emot dom på bästa sätt dom har ju ingenstans att ta vägen när dom kommer. Dom har ju liksom inte börjat skolan och dom kanske kommer en hel vecka före skolan börjar och vad ska dom då göra? Dom är här och det tycker jag är jättebra.
(Alma)

Vid terminsstart kommer det massvis med utländska studenter och då fixar vi till lite extra så att dom ska kunna skicka ett mail hem och tala om att dom har kommit fram och sådär. Sedan dröjer det innan de kommer få [egna inloggningsuppgifter, egen anm.] ... så att då har vi mycket ihop med dom.
(Axel)

5.3.2.5 Sammanfattning av utfallsrummet

Vi har funnit att medvetenheten om internationella studenters förutsättningar är hög hos vissa av våra informanter medan den är lägre hos andra. Vi har sett att språket uppfattas som den barriär som främst innebär problem för referensarbetet. Andra barriärer som uppmärksammats av informanterna är skillnader i bibliotekskultur länder emellan samt ottydligheter i hur biblioteksverksamheten är organiserad och utformad. Biblioteken kan enligt informanternas utsagor skilja sig påtagligt med allt från skillnader i klassifikationssystem till bibliotekets fysiska utformning med öppna hyllor och liknande.

Vissa länder har ju väldigt mycket i magasin och de får inte plocka fram böcker själva kanske på vissa sådana ställen.
(Andreas)

Det fysiska utformandet i ett bibliotek är enligt informanterna något som är viktigt att uppmärksamma när internationella studenter kommer till ett främmande studieland med ett nytt språk. En uppfattning som vi återfinner i det empiriska materialet är att skyltning och guidning i biblioteket vid ankomsten är något som kan behöva ses över och utvecklas. Vi har också identifierat att informanterna uppfattar att det är betydelsefullt att bibliotekarier anstränger sig lite extra för de internationella studenterna. Informanterna uppmärksammar även att den informella öppenhet som präglar svenskt referensarbete kan vara en ny erfarenhet för studenter, vilka inte fullt ut nyttjar de resurser som finns till deras förfogande.

5.3.3 Vilka uppfattningar av lyckat och mindre lyckat referensarbete kommer till uttryck i informanternas utsagor?

I detta avsnitt presenteras olika uppfattningar av högskolebibliotekariers upplevelser av den egna prestationen i referensarbetet gentemot internationella studenter. Samtliga informanter uppfattar att internationella studenter möter någon form av barriär i sitt biblioteksbruk. Skilda uppfattningar finns dock kring hur bibliotekarierna upplever att dessa barriärer inverkar på referensarbetet.

5.3.3.1 Barriärer i referensarbetet gentemot internationella studenter går att överkomma

Enligt denna uppfattning ser bibliotekarien som sin främsta uppgift att efter bästa förmåga lösa den internationella studentens informationsbehov, vilket leder till att man upplever sig vara nöjd med referensarbetet. Barriärer ignoreras inte inom denna uppfattning men ses som överkomliga. Ambitionen att göra sitt bästa är i sig enligt denna uppfattning grunden för att bibliotekarien ska känna sig tillfreds med sin egen insats.

Man byter bara språk. Jag har väl ganska lätt för engelskan så jag växlar språket, inga konstigheter. Det är någonting som är ganska naturligt för mig. Tror jag för dom flesta, vi möter dom varje dag så.

(Andreas)

5.3.3.2 Barriärer hindrar effektivt referensarbete gentemot internationella studenter

En annan uppfattning som återfinns hos våra informanter är att de inte lyckas riktigt så väl i sitt referensarbete som de skulle önska. Kommunikationssvårigheter mellan bibliotekarien och den internationella studenten ses enligt denna uppfattning som den avgörande faktor som hindrar bibliotekarierna att lyckas fullt ut. Språkliga svårigheter anges som den främsta barriären för effektiv kommunikation, och bibliotekarierna upplever därför att de inte lyckas i referensarbetet i samma grad som de gör med inhemska studenter.

... men däremot tror jag inte att jag kan hjälpa dom på samma bra sätt som jag kan med en svensk ... om en svensk kommer med en komplicerad fråga så kan man försöka reda ut den tillsammans liksom.

(Axel)

Det kan låta krångligare när man ska förklara allting. Man kanske inte har den riktiga lättheten att förklara nånting som man har på svenska och sen personer som man snackar med inte är så slängd även i enklare engelska ord. Det måste förklaras på ett annat sätt också och det är ju självklart att ibland kan det bli sämre kvalitet på grund av det.

(Andreas)

5.3.3.3 Barriärer finns i allt referensarbete oavsett användargrupp

Referensarbete gentemot internationella studenter kan uppfattas som likvärdigt med referensarbetet med andra användargrupper. Enligt denna uppfattning är inte referensarbetet gentemot internationella studenter problemfritt, men det är det heller inte gentemot andra användargrupper.

Allt kan man ju inte svara på men det kan man ju inte på svenska heller.

(Alma)

Nä, jag tycker inte jag kan se någon skillnad på internationell och svensk student, utan mer individuella skillnader i så fall då ...

(Anita)

Men ibland känner man att det här gick inte riktigt bra, men det kan man också känna med svenska så jag vet inte ... jag känner nog ingen större skillnad där ... olika bra, så är det bara, och även om man gör sitt bästa så är det inte riktigt bra jämt det är inte så kul men så är det ... i verkliga livet ...
(Alma)

5.3.3.4 Sammanfattning av utfallsrummet

I detta utfallsrum finns begreppskategorier som står i motsatsförhållande till varandra. Synen på barriärers inverkan på referensarbetet är den faktor som avgör hur informanterna upplever sin egen prestation. Två motsatta uppfattningar har urskiljt sig i vårt empiriska material. Dels uppfattningen att de bibliotekarierna som upplever att de lyckas med sin insats är de som upplever att barriärer som språkförbistring är möjliga att övervinna, men också uppfattningen som menar att barriärer hindrar högskolebibliotekarierna att lyckas fullt ut i sitt referensarbete.

Man byter bara språk.
(Andreas)

... men däremot tror jag inte att jag kan hjälpa dom på samma bra sätt som jag kan med en svensk.
(Axel)

Vi har även identifierat uppfattningen att referensarbetet gentemot internationella studenter lyckas eller misslyckas i samma utsträckning som referensarbete gentemot andra användargrupper. Referensarbetet i sig uppfattas här som en komplex process oavsett mot vem det riktar sig.

6. Kategorisering av resultat

Vi har vid upprepade genomläsningar av våra transkriptioner sett ett övergripande mönster där tre uppfattningar av fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter kan urskiljas med utgångspunkt i varierande uppfattningar av våra tre nyckelaspekter vilket har resulterat i tre uppfattningskategorier. Den av de tre nyckelaspekterna som i våra ögon har störst inverkan på uppfattningarna om referensarbetet är synen på barriärer och deras inverkan på referensarbetet. Vi redogör i detta avsnitt för de tre uppfattningskategorier som vi valt att benämna A, B och C. Vi vill ännu en gång betona att vi inte beskriver enskilda informanternas uppfattningar omkring fenomenet referenssamtal med internationella studenter utan olika sätt att uppfatta detta oberoende av personen som utsagan härrör från. En och samma informants utsagor kan därför återfinnas i citaten inom flera olika uppfattningskategorier.

I kapitlets slut kommer en utförlig tabell över de tre identifierade uppfattningarna att presenteras. De tre uppfattningarna som beskrivs i detta kapitel är som följer:

- Uppfattningskategori A. Hög medvetenhet om barriärer
- Uppfattningskategori B. Viss medvetenhet om barriärer
- Uppfattningskategori C. Låg medvetenhet om barriärer

6.1 Uppfattningskategori A. Hög medvetenhet om barriärer

Vi har funnit uppfattningar i utsagorna där bibliotekarierna upplever en lägre tillfredsställelse när det kommer till den egna insatsen i referensdisken. Detta hänger samman med uppfattningen att de barriärer som finns mellan bibliotekarierna och internationella studenter hindrar effektiv kommunikation i referensarbetet. Inom denna uppfattning upplevs även en ansvarskänsla över att biblioteket och bibliotekarierna inte nog har anpassat sin organisation och sina arbetsmetoder och inte har tillräckligt med resurser för att möta internationella studenters behov. De uppfattningar som förekommer inom denna uppfattningskategori utmärker sig genom att de har tänkt sig in i studenters situation och ser dem som en grupp med särskilda behov. Vi presenterar nedan de uppfattningar som kännetecknar uppfattningskategori A.

6.1.1 Hög medvetenhet om barriärer

Inom uppfattningskategori A uppfattas språket som den främsta barriären i referensarbetet. De intervjuade bibliotekarierna ger uttryck för att de inte har nog med språkkunskaper, något som krockar med internationella studenter som i många fall inte har engelska som modersmål. Ambitionen att nå fram till studenterna finns men det blir svårare på grund av oförmågan att kunna förklara på annat språk.

Det man tänker på är ju språket och kulturskillnader liksom hur dom har använt biblioteket där dom kommer ifrån det vet ju inte vi liksom eftersom det är så olika länder dom kommer ifrån också och kulturer och så.
(Dagmar)

Kulturella skillnader som en barriär i biblioteksanvändning uppmärksammas i stor utsträckning i utsagorna. Den egna okunskapen om bibliotekens utformning i andra länder uppfattas som en barriär för att bedriva effektivt referensarbete. Orsaken till att internationella studenter inte ber om referenshjälp i samma utsträckning som inhemska studenter är oklar för bibliotekarierna.

6.1.2 Låg tillfredställelse med den egna insatsen i referensarbetet

Inom uppfattningskategorin finns uppfattningen att man inte är kapabel att genomföra ett referenssamtal med internationella studenter med lika hög kvalité som med inhemska. Komplicerade referensfrågor kan inte besvaras på samma djuplodade sätt som med en svenskspråkig student och de känner av sina egna begränsningar.

Näe, jag känner nog inte att jag lyckas fullt ut [i referenssamtalet, egen anm.] jag tycker att jag talar för dålig engelska ...
(Beata)

Språkliga barriärer upplevs som den främsta orsaken. På så sätt känner våra informanter att de inte lyckas fullt ut i vissa fall. Det finns också en motsträvighet att ingående förklara exempelvis bibliotekskataloger på djupet och de är medvetna om att beskrivningarna kan bli grunda.

6.1.3 Det egna ansvaret

Uppfattningen att biblioteket skulle kunna göra en bättre insats om de hade större resurser återfinns inom denna uppfattningskategori. Uppfattningskategori A uppfattar att bibliotekarien inte gör tillräckligt för att underlätta för studenterna och anser att de har ett eget personligt ansvar för det. De är medvetna om att biblioteket skulle kunna erbjuda och inbjuda de internationella studenterna för att välkomna dem, men det är inget som de gör.

6.1.4 En användargrupp med särskilda behov

Inom uppfattningskategori A uppfattas internationella studenter som en användargrupp vars behov särskiljer sig från andra användargrupper, exempelvis inhemska studenter. De uppfattas av vissa som en specifik grupp med färre frågor än svenska studenter. En orsak till detta kan vara att det finns en annan respekt för bibliotekarien. Det kan i vissa fall påvisa att de behöver mer hjälp med företeelser som inhemska studenter tar för givna och det finns en medvetenhet om detta. När de kommer som nya studenter i ett nytt land kan de också särskilja sig genom att behöva hjälp med e-post och liknande.

Ja dom är ju en specifik grupp som kan va ... jag tycker dom har färre frågor än svenska ... det känns lite som dom har en annan ... många har annan respekt för bibliotekarien än vad svenska har.
(Axel)

6.2 Uppfattningskategori B. Viss medvetenhet om barriärer

De uppfattningar som förekommer inom uppfattningskategori B ger uttryck för att det finns olika barriärer för internationella studenter men dessa ses som överkomliga.

Uppfattningskategori B har därför en stark tilltro till det egna referensarbetet – om bara bibliotekarien gör sitt yttersta kan barriärerna övervinnas. Det är främst språkliga barriärer som uppmärksammas inom denna uppfattningskategori. Utsagorna präglas av någon slags liknöjdhet inför referensarbetet då de uppfattar att de ibland lyckas och andra gånger inte. Utsagorna speglar uppfattningen av att ha samma grad av tillfredsställelse i arbetet med internationella studenter som med referensarbetet i övrigt, man försöker alltid anpassa sig efter den enskildes behov. Internationella studenter uppfattas som en användargrupp vars behov inte skiljer sig nämnvärt från övriga studentgruppers. Enligt uppfattningen ses större variationer inom gruppen internationella studenter, än mellan dem och andra användargrupper. Inom uppfattningskategorin uppfattas målet vara att försöka möta varje student förutsättningslöst och varje användare ses som en ny utmaning.

6.2.1 Barriärer går att övervinna

Inom uppfattningskategorin är bibliotekarien medveten om att barriärer finns, men anser att de är överstigliga. Till exempel uppfattas språkliga barriärer som problematiska, men uppfattningen är också att dessa barriärer går att övervinna om bibliotekarien har ambitionen att göra sitt bästa och tror på sig själv. Många informanter påpekar också att bibliotekarierna tillsammans kan komma förbi språkförbistringar. Alla studenter är deras och ambitionen är att hjälpa dem i den mån man kan.

...det enda det som ... är ju språkförbistring, ibland, men man kan komma förbi det alltså ...
(Cecilia)

... det är ju liksom våra studenter i vilket fall som helst kan man säga ...
(Cecilia)

6.2.2 Internationella studenter möts som individer snarare än som grupp

Informanterna uppfattar att anpassning till studenter som individer är nödvändig för ett lyckat referensarbete. Det är viktigt att möta varje användare utifrån dennes förutsättningar utan att ha förutfattade meningar. Det är viktigt att kunna anpassa sitt arbete till studentens nivå och inte ta för givet att de kan eller inte kan.

Jag ser nog människan framför studenter liksom. Jag tycker det är lika viktigt för det finns många olika behov hos olika grupper.
(Cecilia)

6.2.3 Ser större variationer inom användargrupperna än mellan dem

Uppfattningarna inom kategorin visar att informanterna ser internationella studenter som enskilda individer och att de inte särskiljer sig som användargrupp på andra vis än genom

språket. De ser individuella skillnader inom alla studentgrupper och om de kan hjälpa studenten spelar det ingen roll vem det är. I någon utsaga påpekas även att referensarbetet blir intressantare när individens bakgrund inte är bekant.

Nä, jag tycker inte jag kan se någon skillnad på internationell och svensk student, utan mer individuella skillnader i så fall då ...
(Anita)

6.2.4 Likvärdig tillfredsställelse gentemot alla studenter i referensarbetet

I denna uppfattningskategori uppfattar våra informanter att de känner sig tillfreds med sina insatser i referensarbetet och att de inte särskiljer internationella och inhemska studenter. Det är av stor vikt att inte utgå från grupptillhörighet utan att se varje användare som en individ.

Att ta varje person som ny. Ja så får man tänka ... men det är också ofta ganska varierat ... jag menar dom kan fråga vad som helst ... och allt kan man ju inte svara på men det kan man ju inte på svenska heller. Man tar ju var och en och försöker skraddarsy varje person.
(Alma)

6.3 Uppfattningskategori C. Låg medvetenhet om barriärer

Inom uppfattningskategori C återfinns uppfattningar med låg medvetenhet kring internationella studenters barriärer i deras biblioteksbruk. Informanterna ger här uttryck för uppfattningen att gruppen klarar sig bra på egen hand och det finns en stark tilltro till internationella studenters egen förmåga. Gruppen uppfattas heller inte vara i behov av specialanpassad referensservice eftersom man inte märker av dem i referensdisken. Uppfattningarna inom uppfattningskategorin tyder på att man inte ser internationella studenter i större utsträckning utan de uppfattas som en osynlig användargrupp. Därför har inte bibliotekarierna reflekterat i större utsträckning över deras behov och ser dem på så sätt inte heller som en utmärkande användargrupp i behov av särskilt stöd och speciell assistans.

6.3.1 Låg medvetenhet om barriärer

En uppfattning som är utmärkande för uppfattningskategori C är den som ger uttryck för en låg medvetenhet kring internationella studenters barriärer. Faktorer som att katalogen är sökbar på engelska leder till uppfattningen att studenterna klarar sig själva.

Kvalitén i form av tillgång till material ser jag nog ingen skillnad därför det är engelska som är så ... dominerande för alla ...
(Anita)

6.3.2 Osynliga användare

Här förekommer utsagor som tyder på att det enligt den här uppfattningen inte går att påstå att

internationella studenter är särskilt framträdande i biblioteket. Informanterna säger sig helt enkelt inte lägga märke till internationella studenter.

Jag tycker i alla fall inte att dom utmärker sig här direkt.
(Beata)

6.3.3 Använder inte referensservice

Uppfattningen återfinns hos informanterna att internationella studenter inte använder sig av eller kräver något av referensservicen.

Jag tycker väl om jag tittar på boka bibliotekarie och söksupport så är det inte många som använder den.
(Cecilia)

6.3.4 En positiv syn på studenters egen förmåga att självständigt finna information

Bibliotekariernas utsagor tyder på en positiv syn på internationella studenters förmåga till självständigt arbete i biblioteket. Några informanter har gett uttryck för uppfattningen att det är studenternas egen kompetens att självständigt söka information som leder till att de inte möter dem i referensdisken i större utsträckning.

... man får väl ändå någonstans utgå från att dom har lärt sig att leta i kataloger själv i och med att man kan göra det på engelska...
(Beata)

6.4 Sammanfattning

Vi har i detta kapitel redogjort för kategoriseringen av vårt empiriska material där vi utifrån varierande uppfattningar av studiens tre nyckelaspekter identifierat tre olika kategorier av uppfattningar av fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter.

Inom uppfattningskategori A anser högskolebibliotekarierna att internationella studenter är en grupp med särskilda behov, bibliotekarierna har tänkt sig in i studenternas situation och har därför hög medvetenhet kring de barriärer internationella studenter möter. De anser att barriärer hindrar effektivt referensarbete. Inom uppfattningskategori A finns en hög ambitionsnivå men barriärerna gör att de känner lägre tillfredsställelse med den egna insatsen i referensarbetet än vad fallet är med de bibliotekarier vars uppfattningar förekommer i kategori B.

Inom uppfattningskategori B förekommer en viss medvetenhet kring barriärer men uppfattningen återfinns samtidigt att dessa barriärer är överkomliga. Internationella studenters behov uppfattas inte skilja sig nämnvärt från inhemska studenters. Man eftersträvar att möta varje användare som en individ snarare än som representant för en användargrupp. Till skillnad från uppfattningskategori A, där språket uppfattas som en stor barriär, ser man i uppfattningskategori B språket som en överkomlig barriär.

Inom uppfattningskategori C återfinns en låg medvetenhet kring de barriärer som existerar i internationella studenters biblioteksbruk. Internationella studenter uppfattas som en osynlig användargrupp och uppmärksammas inte i någon högre grad. Bibliotekarierna utgår ifrån att studenterna klarar sig själva och har därför en positiv syn på studenternas egen förmåga att självständigt finna information. Internationella studenter uppfattas heller inte använda sig av referensservicen.

Vi har utifrån resultaten skapat en sammanfattande tabell över de tre uppfattningskategorierna, vilken presenteras nedan.

UPPFATTNINGSKATEGORI	BESKRIVNING AV UPPFATTNINGARNA
<p>A</p> <p><i>Hög medvetenhet om barriärer</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Internationella studenter är grupp med särskilda behov.</i> • <i>De barriärer som finns hindrar effektiv kommunikation i referensarbetet.</i> • <i>Lägre tillfredställelse när det kommer till den egna insatsen i referensarbetet.</i> • <i>Känsla av eget ansvar över att de inte möter internationella studenters behov.</i> • <i>Uppfattningskategorin utmärker sig genom att bibliotekarier har tänkt sig in i studenternas situation.</i>
<p>B</p> <p><i>Viss medvetenhet om barriärer</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Barriärer går att överkomma.</i> • <i>Internationella studenter uppfattas som en användargrupp vars behov inte skiljer från övriga studentgrupper.</i> • <i>Samma grad av tillfredställelse i arbetet med internationella studenter som med referensarbetet i övrigt.</i> • <i>Anpassar sig efter den enskildes behov.</i> • <i>Större variationer inom gruppen internationella studenter än mellan dem och andra användargrupper.</i>
<p>C</p> <p><i>Låg medvetenhet om barriärer</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Låg medvetenhet om internationella studenters barriärer.</i> • <i>Stark tilltro till studenters egna förmåga att söka information.</i> • <i>Internationella studenter uppfattas som en osynlig användargrupp.</i> • <i>Uppfattar att internationella studenter inte använder referensservicen i större utsträckning. Detta förklaras med att studenter inte har behov av referensservice.</i>

1. Tabell över de tre uppfattningskategorierna

Det finns som synes stora skillnader mellan de tre uppfattningskategorierna. Vi kommer i följande kapitel ytterligare diskutera och reflektera över resultaten.

7. Diskussion

I detta kapitel har vi för avsikt att diskutera de resultat vi kommit fram till i vår undersökning. Kapitlet är indelat i tre avsnitt. Det första avsnittet behandlar resultaten av vår studie i relation till tidigare forskning. Vi kommer i kapitlet att jämföra synen på barriärer i litteraturen med våra informanternas uppfattningar av dem. Vi kommer även att jämföra resultatet av vår studie, de tre uppfattningskategorierna, med de uppfattningar som kommer till uttryck i den tidigare forskningen. Tre olika perspektiv på referensarbete som vi identifierat i materialet presenteras. Vi kommer också att redogöra för de reflektioner vi gjort kring vårt metodologiska upplägg samt uppsatsen i helhet.

7.1 Reflektioner kring resultat och tidigare forskning

I kapitel tre presenterade vi tidigare forskning kring internationella studenters biblioteksbruk. Vid analysen av våra informanternas utsagor har vi konstaterat många likheter mellan tidigare forskning och informanternas uppfattningar. Framst gäller dessa likheter de uppfattningar av barriärer som kommer till uttryck i informanternas utsagor och inom den tidigare forskningen. Detta innebär att samma problem uppmärksammats av både våra informanter och forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap.

I följande avsnitt kommer även studiens resultat, de tre uppfattningskategorierna, att knytas an till den tidigare forskningen.

7.1.1 Uppfattningar av barriärer i tidigare forskning och hos informanterna

Den tidigare forskningen vi tagit del av under arbetet med denna studie är i mångt och mycket inriktad på att identifiera barriärer i internationella studenters interaktion med akademiska bibliotek. I enlighet med den tidigare forskningen som menar att det finns olika barriärer som påverkar internationella studenters biblioteksanvändning¹³² uppmärksammas barriärer också i vår empiri. Framst uppmärksammas barriärer inom uppfattningskategorierna A och B. Det kan exempelvis handla om kulturella och språkliga barriärer som försvårar interaktionen med de internationella studenterna.

Kommunikationssvårigheter mellan bibliotekarier och internationella studenter är en barriär som uppmärksammas i både våra informanternas utsagor och den tidigare forskningen¹³³. Värt att notera är att den tidigare forskningen vi tagit del av har sitt ursprung i länder där engelska är det dominerande språket och språkliga barriärer därför främst uppfattas som ett hinder som ligger hos studenterna. Bland våra informanter, där alla har svenska som modersmål, uppfattas de språkliga barriärerna existera hos både dem själva och informanterna.

Tidigare forskning visar att språkliga barriärer kan vara en anledning till att internationella studenter inte använder referensservicen i större utsträckning¹³⁴, en uppfattning som delas av bibliotekarierna i vår studie. De tror på samma sätt som den tidigare forskningen att bristande

¹³² Se t.ex. Liestman 2000, 363ff.

¹³³ Se t.ex. Liu 1993, s. 27.

¹³⁴ Se t.ex. Kumar & Suresh 2000 samt Liestman 2000.

kunskap om referensservice som koncept, kan vara en bidragande orsak till att den inte används i större omfattning.

Det förekommer också studier som påpekar att internationella studenters tidigare biblioteksbruk i hemlandet är avgörande för hur mycket de behöver anpassa sig för att använda biblioteket i det nya landet.¹³⁵ Problemen som studenter kan möta ofta är bundna till obekantskap med de nya systemen.¹³⁶ Båda dessa uppfattningar kommer till uttryck i våra informanternas utsagor. Forskningen understryker att skillnader i bibliotekariernas roll i olika länder påverkar internationella studenters förväntningar på den service biblioteken erbjuder. Detta är en punkt som sammanfaller med uppfattningar som vi påträffat i vårt empiriska material. Bland annat framstår bibliotekets fysiska utformning som något som kan bidra till förvirring för internationella studenter när de kommer till ett nytt studieland.¹³⁷ En orsak till studenters ringa användande av referens tjänsten kan vara att de saknar tidigare erfarenheter av referens tjänst från sina hemländer.¹³⁸ Även hos våra informanter återfinns vi uppfattningen att tidigare biblioteks erfarenhet kan påverka studenters biblioteks användning. Bland annat uppmärksammas att en student med begränsad erfarenhet av öppen och inbjudande referensservice kan dra sig för att be bibliotekarien om hjälp.

Kulturella barriärer är det av de hinder som uppmärksammas i den tidigare forskningen, som minst har kommit till uttryck i våra informanternas utsagor. Informanterna förefaller inte uppmärksamma kulturella skillnader länder emellan som en barriär i någon större utsträckning annat än när det kommer till skillnader i bibliotekskultur. Bibliotekariers begränsade förståelse för och insikt i olikheter i olika länders utbildningsstilar är något som kan orsaka problem för studenter.¹³⁹ Detta är en barriär som inte heller uppmärksammas av våra informanter. Behovet av mer kulturell känslighet och empati hos bibliotekarier uppmärksammas i forskningen, liksom att referensbibliotekarien måste vara lyhörd för internationella studenters behov vid referensdisken.¹⁴⁰ Uppfattningen att empati med studenterna är nödvändig återfinns hos flera av våra informanter. Likaså kan skillnader i bibliotekskultur enligt bibliotekarierna leda till att internationella studenter är ovana vid vissa av bibliotekets funktioner. Dessa problem kan enligt informanternas uppfattningar avhjälpas genom att bibliotekarien är mer lyhörd och uppmärksam för den internationella studentens behov vid referenssamtalet.

7.1.2 Tidigare forskning och uppfattningskategorierna

Det är inte bara språkliga, kulturella och utbildningsrelaterade faktorer som utgör barriärer för internationella studenter utan även bibliotekariers varierande förmåga att förstå olikheter i länders utbildningsstilar.¹⁴¹ Våra resultat visar på en variation i uppfattningar hos bibliotekarier när det kommer till just denna förmåga att uppmärksamma internationella studenters speciella villkor. I den tidigare forskningen beskrivs bibliotekariens förmåga att leva sig in i studentens situation som en nyckelkompetens för att lyckas i referensarbetet.¹⁴²

¹³⁵ Se t.ex. Onwuegbuzie & Jiao 1997.

¹³⁶ Se t.ex. Kumar & Suresh 2000, s. 334.

¹³⁷ Se t.ex. Liestman 2000, s. 364.

¹³⁸ Liu 1993, s. 28.

¹³⁹ Chattoo 2000, s. 349.

¹⁴⁰ De Souza 1996, s. 47.

¹⁴¹ Se t.ex. Chattoo 2000, s. 349.

¹⁴² Chattoo 2000, s. 358.

Den uppfattningskategori i vår studie som ger uttryck för en liknande uppfattning är uppfattningskategori A. Kategori A är den uppfattningskategori som ligger närmast en stor del av de tidigare studierna och vi tror att anledningen är att forskningen ofta utgår från användaren, i detta fall internationella studenter och deras behov, precis som uppfattningskategori A som i mångt och mycket kan sägas utgå från ett användarperspektiv.

De bibliotekarier som deltagit i Goudy och Mousheys studie uppfattade i enlighet med våra uppfattningskategorier A och B att internationella studenter har större problem i sitt biblioteksanvändande än inhemska studenter.¹⁴³ De faktorer som enligt dessa bibliotekarier inverkar på studenters biblioteksanvändning var obekantskap med amerikanska akademiska bibliotek, kulturella skillnader, svårigheter med muntlig kommunikation samt bristande biblioteksvokabulär. Dessa svårigheter innebar enligt bibliotekarierna att referenssamtalet blev en lång tidskrävande och därför ofta en misslyckad process. Dock ansåg nästan alla bibliotekarier som deltog i Goudys och Mousheys studie att en mer utvecklad biblioteksorientering för internationella studenter skulle leda till att studenter mötte mindre svårigheter.¹⁴⁴ Detta visar på överensstämmelse med uppfattningskategori B, där problem uppmärksammas men ses som överkomliga.

En tidigare studie visade att internationella studenter använder högskolebiblioteken i större utsträckning än inhemska studenter¹⁴⁵. Denna uppfattning överensstämmer med våra uppfattningskategorier A och B där internationella studenter uppfattas som en synlig användargrupp. Den positiva syn på referensarbetet med internationella studenter som återfinns inom uppfattningskategori B återfinns även i tidigare studiers resultat där studenten var nöjd med bibliotekariens insats i femton fall av tjugo¹⁴⁶. Kategori C är den uppfattningskategori som minst återspeglas i tidigare forskning, men en studie framhåller att om man ska döma efter antalet publicerade skrifter i ämnet har högskolebiblioteken i enlighet med uppfattningskategori C inte tillräckligt uppmärksammat internationella studenter och deras behov i någon större utsträckning.¹⁴⁷

7.2 Reflektioner kring studiens resultat

Avsnittet innehåller våra reflektioner kring studien och en diskussion kring våra resultat. De tre uppfattningskategorierna analyseras och en presentation av tre olika perspektiv på referensarbete som har uppmärksamats i anslutning till uppfattningskategorierna, återfinns också i detta kapitel. Identifierandet av dessa tre perspektiv kan beskrivas som ett tredje steg i vår analys då vi knyter våra resultat till Mogens Jensens¹⁴⁸ system- och användarperspektiv. Vi knyter därmed våra resultat till Jensens studie. Till sist knyter vi ihop allt i en summerande tabell och redogör för de konsekvenser som de tre perspektiven kan leda till.

¹⁴³ Goudy & Moushey 1984, s. 218.

¹⁴⁴ Goudy & Moushey 1984, s. 224.

¹⁴⁵ Onwuebuze & Jiao 1997, s. 264.

¹⁴⁶ Curry & Copeman 2005, s. 413.

¹⁴⁷ Goudy 1984, s. 215.

¹⁴⁸ Jensen 2003.

7.2.1 Tre uppfattningar

Resultatet av vår studie visar att reflektion och medvetenhet hos bibliotekarier om internationella studenters situation leder till en ökad ambition och vilja att anpassa referensservicen för att möta gruppens behov. Medvetenhet om studenternas förutsättningar påverkar också hur bibliotekarierna själva bedömer att de lyckas i referensarbetet. Resultaten visar att bibliotekarierna i studien generellt reflekterar över behoven hos de grupper som syns mest på biblioteket. Omedvetenhet kring barriärer medför att bibliotekarien ställer högre krav på studenterna vilket leder till att studenterna själva förväntas ta kontakt med referensservicen. Att bibliotekarierna ännu inte har uppmärksammat internationella studenters behov kan bero på att de utgör en relativt ny användargrupp samt att de kan ha svårt att hävda sina behov på grund av språkliga och kulturella barriärer. Flera av informanterna i vår studie har inte reflekterat djupare över internationella studenters behov av referensservice. Anledningen till detta är enligt dem att de inte märker av gruppen i någon större utsträckning.

Det är en tydlig skillnad mellan hur internationella studenter behandlas inom biblioteksverksamheten i jämförelse med andra grupper med speciella behov. Exempelvis finns det särskilda insatser för studenter med dyslexi och för distansstudenter, men några liknande riktade insatser existerar inte för internationella studenter på något av de bibliotek vi besökt. Vi tror att internationella studenters villkor på högskolebiblioteken skulle förbättras om insatser infördes även för dem. Hos våra informanter finns stora variationer beträffande om de uppfattar internationella studenter som en grupp med gemensamma förutsättningar eller ser dem som individer med unika behov. Gemensamt för informanterna är dock att språket uppfattas som den huvudsakliga barriären för ett lyckat referensarbete, något som exempelvis en arbetsplan för insatser gentemot internationella studenter skulle kunna ha som utgångspunkt.

Det vår studie kan bidra med inom ämnesområdet är en ökad insikt i hur högskolebibliotekarier uppfattar internationella studenter i referenssammanhang. Den ökade kännedomen kan förhoppningsvis få följder för den fysiska utformningen av högskolebibliotek och hur referensservicen för internationella studenter utformas i framtiden.

Studiens syfte är att identifiera vilka olika uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter som återfinns hos våra informanter. Vi anser att vi nått vårt syfte och svarat på våra frågeställningar genom att vi identifierat tre uppfattningskategorier som baserats på informanternas varierande uppfattningar av tre nyckelaspekter. Dessa nyckelaspekter baseras i våra tre underordnade forskningsfrågor:

- Vilka uppfattningar förekommer hos de intervjuade bibliotekarierna kring internationella studenter som användargrupp?
- I vilken mån ger bibliotekarierna i studien uttryck för en medvetenhet kring användargruppen internationella studenters speciella förutsättningar?
- I vilken mån uppfattar högskolebibliotekarierna att de lyckas i sitt referensarbete mot internationella studenter?

Den första nyckelaspekten som behandlar vilka uppfattningar av de internationella studenterna som användargrupp som förekommer bland informanterna visade på stora variationer i hur gruppen upplevs. Generellt är informanterna positivt inställda till

internationella studenter, men av vissa av informanternas utsagor kan anas att gruppen också uppfattas som krävande. Dock står flera uppfattningar i motsatsförhållande till varandra. Uppfattningen att internationella studenter ständigt är närvarande i biblioteket står i motsatsförhållande till uppfattningen att gruppen är osynlig. Även i synen på internationella studenters behov av assistans, kan vi urskilja två markant skilda uppfattningar. Dessa utgörs dels av uppfattningen att internationella studenter har större behov av assistans än andra användargrupper, och dels av uppfattningen att de är en användargrupp vars behov är likvärdiga med övriga användargrupper.

Informanternas uppfattningar av den andra nyckelaspekten rör medvetenheten kring de barriärer internationella studenter möter. Uppfattningarna varierade kraftigt bland informanterna då vissa redan innan intervjun hade reflekterat kring internationella studenters förutsättningar på deras bibliotek medan andra inte hade uppmärksammat gruppen tidigare. De faktorer som främst upplevdes som problematiska var språkliga barriärer som uppfattas hindra referensarbetet och högskolebibliotekariernas möjligheter att effektivt kommunicera med studenterna. Andra barriärer som uppmärksammats av informanterna är skillnader i bibliotekskultur länder emellan samt missförstånd kring hur biblioteksverksamheten är utformad.

Uppfattningarna kring den tredje nyckelaspekten, bibliotekariernas tillfredställelse med den egna insatsen i referensarbetet, visade sig vara starkt sammankopplad med uppfattningar av studenternas förutsättningar på biblioteket. Uppfattningen att effektivt referensarbete hindras av barriärer hängde samman med högre medvetenhet kring barriärer i studenternas biblioteksbruk. Främst är det kommunikationssvårigheter som leder till att högskolebibliotekarierna känner sig missnöjda i sitt arbete mot internationella studenter. En lägre medvetenhet kring barriärer leder till uppfattningen att barriärerna går att överkomma i referenssamtalet. Vi har även identifierat uppfattningen att referensarbetet gentemot internationella studenter lyckas i samma utsträckning som referensarbete gentemot andra användargrupper.

Variationer i uppfattningar av studiens tre nyckelaspekter har resulterat i ett övergripande mönster i vilka tre kategorier av uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter urskiljer sig. Dessa tre uppfattningskategorier skiljer sig främst genom sina skiftande uppfattningar av barriärer och dessas inverkan på internationella studenters biblioteksbruk. Vi har benämnt dessa tre uppfattningskategorier A, B och C.

Uppfattningskategori A utmärker sig genom hög medvetenhet kring internationella studenters barriärer. Bibliotekarierna uppfattar att barriärer hindrar effektiv kommunikation i referensarbetet och upplever därför en lägre tillfredställelse när det kommer till den egna insatsen i referensdisken och tror inte att de lyckas tillfredställa användarens informationsbehov. Bibliotekarierna tar på sig ansvaret för att de själva, inte tillräckligt har anpassat sin organisation och sina arbetsmetoder för att möta internationella studenters behov. Uppfattningskategorin präglas av inlevelse i de internationella studenternas situation.

De uppfattningar som förekommer inom uppfattningskategori B ger uttryck för viss medvetenhet kring barriärer, dessa uppfattas dock som överkomliga om bibliotekarien gör sitt bästa. Centralt för bibliotekarien är att anpassa sig efter den enskilde användarens behov. Inom uppfattningskategorin uppfattas internationella studenter som en användargrupp vars behov inte skiljer sig från övriga studentgruppers. Utsagorna speglar att

högskolebibliotekarier har samma grad av tillfredställelse i arbetet med de internationella studenterna som i det övriga referensarbetet.

Inom uppfattningskategori C återfinns uppfattningar med låg medvetenhet kring internationella studenters barriärer. Vi finner här en stark tilltro till de internationella studenternas egen förmåga att söka den information de behöver. Då bibliotekarier med denna uppfattning inte märker av studenterna i referensdisken utan uppfattar dem som en osynlig användargrupp, har de inte närmare reflekterat över deras eventuella behov och ser dem inte heller som en användargrupp i behov av särskilt stöd och speciell assistans.

7.2.2 Tre perspektiv

Inom de tre uppfattningskategorierna har vi identifierat tre olika perspektiv på bibliotekariens roll i referenssamtalet och när bibliotekarierna bedömer referenssamtalet som lyckat. Ett användarorienterat perspektiv där användarens tillfredställelse är i centrum, ett systemorienterat perspektiv där bibliotekarien och dennes uppfattning av referenssamtalet står i fokus, samt ett oreflekterat perspektiv där bibliotekarien inte djupare reflekterar över referenssamtalet. Dessa tre synsätt kan knytas till de tre övergripande kategorier av uppfattningar vi har identifierat. Identifierandet av dessa perspektiv innebär att vi knyter våra resultat till tidigare empiri och kan därmed ses som ett tredje steg i vår analys.

Perspektiv av det här slaget har tidigare identifierats i litteraturen, men de vi har funnit skiljer sig något från dem som exempelvis Mogens Jensen har identifierat. Inom vad Jensen definierar som användarperspektivet är användaren och dennes mål och intressen i centrum. Verksamheten utformas med användaren i åtanke och dennes osäkerhet och barriärer uppmärksammas. Systemet förväntas aktivt uppsöka användaren och erbjuda service. Enligt detta synsätt är det användaren som avgör om resultatet av referensinteraktionen lyckats.¹⁴⁹ Mogens Jensen definierar ett systemorienterat perspektiv som ett synsätt där organisationen, i detta fall bibliotekarien, är i fokus. Användaren förväntas lära sig att förstå biblioteket, snarare än att biblioteket har ansvaret att förmedla sina tjänster till användaren. Referensinteraktionens resultat bedöms i detta perspektiv av bibliotekarien.¹⁵⁰

7.2.2.1 Användarperspektiv

Den höga medvetenhet om barriärer som återfinns inom uppfattningskategori A återspeglar ett användarorienterat synsätt på referensarbete. Kommunikationssvårigheter och andra barriärer uppfattas hindra bibliotekarierna att prestera tillfredställande i referensarbetet då de inte förstår användarens informationsbehov till fullo. Kommunikationssvårigheterna innebär också att det blir svårt för bibliotekarien att tolka hur tillfredställda studenterna blir med den hjälp bibliotekarien erbjuder. Att användaren är tillfredställd med referenssamtalet är i fokus och bibliotekarien uppfattar inte att referenssamtalet lyckats förrän användaren är nöjd.

7.2.2.2 Systemperspektiv

¹⁴⁹ Jensen 2003, s. 87f.

¹⁵⁰ Jensen 2003, s. 87ff.

Synen inom uppfattningskategori B, att barriärer är överkomliga sammanfaller med uppfattningen att referenssamtal är lyckade när bibliotekarien gjort sitt yttersta. Bibliotekarien och dennes ambition att prestera efter bästa förmåga överordnas användaren i detta synsätt genom att det är bibliotekarien och dennes tillfredsställelse i referenssamtalen som avgör när samtalen definieras som lyckade. De övriga uppfattningarna inom kategori B kan inte sägas ha ett utpräglat systemperspektiv, men förekomsten inom kategorin av uppfattningarna att barriärer är överkomliga och om vad som bedöms som ett lyckat referenssamtal har lett till att vi definierar kategori B som ett systemperspektiv.

7.2.2.3 Oreflekterat perspektiv

Inom uppfattningskategori C görs inga djupare reflektioner kring internationella studenters behov av referensservice. Studenterna uppfattas som en osynlig användargrupp och erfarenheterna av referenssamtalen är begränsade. Vi har därför valt att definiera uppfattningskategori C som ett oreflekterat perspektiv. Centralt för detta perspektiv är uppfattningen av internationella studenter som en användargrupp utan större behov av referensservice.

7.2.3 Konsekvenser av de tre perspektiven

Tabellen ger en överskådlig bild av hur de tre uppfattningskategorierna anknyter till de tre perspektiven.

UPPFATTNINGS-KATEGORI	BESKRIVNING AV UPPFATTNINGARNA	PERSPEKTIV
A <i>Hög medvetenhet Om barriärer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hög medvetenhet om barriärer</i> • <i>Bibliotekarien har ansvaret att informera om referensservicen</i> • <i>Användaren och dennes behov i fokus</i> 	<i>Användarperspektiv</i>
B <i>Viss medvetenhet Om barriärer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Barriärer går att övervinna</i> • <i>Bibliotekarien och dennes ambition i fokus</i> 	<i>Systemperspektiv</i>
C <i>Låg medvetenhet om barriärer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Låg medvetenhet kring barriärer</i> • <i>Osynliga användare</i> • <i>Studenterna använder inte referensservice utan klarar sig själva</i> 	<i>Oreflekterat perspektiv</i>

2. Tabell över de tre uppfattningarna och deras respektive perspektiv

Uppfattningen att internationella studenter inte har behov av referensservice innebär att mycket av ansvaret för att lyckas i informationssökningen läggs på studenterna. Varierande uppfattningar av vem som bär ansvaret för att referensservicen används har framkommit i vårt empiriska material. Uppfattningen att bibliotekarien har personligt ansvar för att studenterna använder referensservicen, står mot uppfattningen att det är studentens eget ansvar att be om hjälp. Dessa skilda uppfattningar baseras i den varierande synen på barriärer.

Tolkningen att bibliotekarien har det största ansvaret att informera om sina tjänster har ett samband med förståelse för de barriärer internationella studenter möter i sitt biblioteksbruk och en vilja att underlätta för studenten att be om hjälp. Den motsatta uppfattningen som menar att det är studentens ansvar att be om hjälp, hänger samman med tron att studenten klarar sig själv vilket ger en lägre medvetenhet kring barriärer. Vår slutsats av detta är att de bibliotekarier som är omedvetna om barriärer har högre krav på studenter att de själva ska ta kontakt med referensservicen än de bibliotekarier som har större medvetenhet kring studenters svårigheter.

7.3 Reflektioner kring studiens genomförande

Vi har under vår analys reflekterat över hur vår närvaro påverkat vilka uppfattningar studiens informanter gett uttryck för under intervjuerna. Vi tror det är möjligt att uppfattningar som är känsliga tydligare kunde ha framkommit om vi hade gjort en studie med total anonymitet. Exempel på ett sådant känsligt ämne är att anse att en användargrupp är krävande. Detta kommer till uttryck när våra informanter låter ana att internationella studenter uppfattas som en krävande grupp, men därefter abrupt ändrar sin uppfattning för att tala om hur fantastiska studenterna är. Några informanter gav uttryck för känslan av att vi ställde samvetsfrågor som inte kunde besvaras utan noga eftertanke, vilket visar på en oro att ha "fel" sorts uppfattning. Vi tror därför att en del informanter medvetet eller omedvetet kan ha utelämnat tankar och funderingar som uppfattas som olämpliga. Risken finns även att viktiga synpunkter inte framkommit då frågor kan ha missförstått.

Vi anser att våra resultat är valida på så sätt att våra beskrivningskategorier refererar till fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter, vi har med andra ord undersökt det vi hade för avsikt att undersöka. På grund av den fenomenografiska analysens karaktär kan det vara svårt att upprepa vår studie. Någon annan skulle kunna ha uppfattat andra kategorier i vårt empiriska material som vi inte uppmärksammat. Vi har reflekterat över huruvida vår analys och vårt resultat skulle ha påverkats om vi valt att utgå från andra nyckelaspekter än dem vi valt, det är möjligt att resultatet skulle ha blivit ett annat med andra utgångspunkter. Vi är dock nöjda med de tre nyckelaspekter vi valt då vi anser att de belyser olika perspektiv på fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter på ett önskvärt sätt. Genom citaten från informanternas utsagor har vi kunnat argumentera för de variationer i uppfattningar som vi har påträffat under analysens gång. Eftersom vi genomförde sju intervjuer har vårt empiriska material varit smidigt att arbeta med samtidigt som det varit omfattande nog att ge oss flera varierande uppfattningar.

8. Slutsatser

I detta kapitel redogör vi för de slutsatser vi dragit utifrån studiens resultat samt vilka implikationer dessa resultat kan ha på högskolebiblioteksverksamheten. Vi kommer också att i detta kapitel ge förslag till vidare forskning inom ämnesområdet.

8.1 Slutsatser

Uppsatsens syfte är att studera vilka uppfattningar som finns inom en grupp bibliotekarier kring fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter. Vårt syfte är att bidra till ökad förståelse för fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter. Vi hoppas att vår studie ska kunna bidra till att fler högskolebibliotekarier reflekterar runt hur biblioteksverksamheten kan anpassas så att den bättre möter internationella studenters behov. Större förståelse för internationella studenter och deras behov leder förhoppningsvis till en bättre anpassning av informationssystemet så det bättre möter studenternas behov. Vi har valt att studera fenomenet referensarbete utifrån ett bibliotekarietperspektiv, för att på så sätt lyfta fram bibliotekariers upplevelser och uppfattningar. Studien har utgått från denna övergripande forskningsfråga:

- Vilka uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter förekommer bland de intervjuade högskolebibliotekarierna?

Denna forskningsfråga har belysts utifrån tre olika nyckelaspekter ur vilka tre uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter identifierats. Variationer inom en av nyckelaspekterna, frågan om bibliotekariernas medvetenhet om studenternas speciella förutsättningar, visade sig central i identifierandet av de tre uppfattningarna. Variationer i uppfattningen av denna nyckelaspekt påverkade starkt de generella uppfattningarna kring referensarbete gentemot internationella studenter. Genom att dessa tre uppfattningar identifierats anser vi att vi mött vårt syfte och besvarat vår frågeställning. Våra resultat visar på tre uppfattningskategorier av referensarbete mot internationella studenter som återfinns inom bibliotekariekåren på svenska högskolebibliotek.

Inom de tre uppfattningskategorierna har vi identifierat tre olika perspektiv på bibliotekariens roll i referenssamtalet. Ett användarorienterat perspektiv där användarens tillfredsställelse är i centrum (uppfattningskategori A), ett systemorienterat perspektiv där bibliotekarien och dennes uppfattning av referenssamtalet står i fokus (uppfattningskategori B), samt ettoreflekerat perspektiv där bibliotekarien inte djupare reflekterar över referenssamtalet (uppfattningskategori C).

Resultaten visar att bibliotekarierna uppfattar att det finns stora variationer i biblioteksvana inom gruppen internationella studenter. Kunskaper om populationen av internationella studenter på den egna högskolan ger bibliotekarierna större förståelse för deras bakgrund och därmed även deras förutsättningar. Studenter från olika länder har olika behov och ju större skillnaderna är i bibliotekskulturen mellan hemlandet och det nya studielandet, desto större blir svårigheterna för studenten i dennes biblioteksbruk¹⁵¹. Vi tror det är viktigt att det finns kontakt mellan högskolebiblioteken och de institutioner som tar emot internationella studenter. Bibliotekarier behöver mer kunskap om populationen av internationella studenter

¹⁵¹ Liu 1993, s. 27.

på deras högskola för att bättre förstå deras förutsättningar och behov. Det är också viktigt att institutionerna uppmärksammar vikten av en god introduktion till biblioteket och de möjligheter till service som det erbjuder studenten i dennes studier.

Studiens resultat visar att användargrupper som har svårt att själva hävda sina behov lätt glöms bort av biblioteken. Vi anser därför att det vore en god ide om det fanns särskilda insatser på biblioteken samt direktiv för hur bibliotekarierna på bästa sätt ska kunna möta de internationella studenternas behov. På flera av de besökta biblioteken har man börjat anpassa sin verksamhet för de internationella studenternas behov, biblioteken har bland annat utformat instruktionsguider och satt upp skyltning på engelska och liknande åtgärder för att förenkla för internationella studenter på biblioteken. Förändringarna verkar dock mest handla om det Bunge¹⁵² definierar som det indirekta referensarbetet, till exempel att förbättra tillgängligheten till olika bibliografiska verktyg, som möjligheten att söka på engelska i katalogen, snarare än själva referensinteraktionen.

Vi anser att biblioteken och bibliotekarierna är på rätt väg i sina anpassningar av biblioteket. Det finns dock en stor variation i hur långt biblioteken kommit i sina anpassningar av verksamheten, men det förefaller råda viss konsensus kring behoven av tydligare skyltning och bättre informationsmaterial på engelska samt större resurser för välkommandet av studenterna när de först anländer till den svenska högskolan. Det som vi uppfattar saknas är ett resonemang kring hur bibliotekets arbetsmetoder kan tydliggöras för internationella studenter, något som vi efter att ha tagit del av tidigare forskning uppfattar som en viktig del av internationella studenters biblioteksorientering.

Det har i vårt empiriska material framkommit varierande uppfattningar av vem som bär ansvaret för att referensservicen används. Inom uppfattningskategori A återfinns uppfattningen att bibliotekarien har personligt ansvar för studenternas användning av referensservicen. Det står i motsatsförhållande till uppfattningen att det är studentens eget ansvar att be om hjälp. Uppfattningen inom uppfattningskategori C, att internationella studenter inte har behov av referensservice, innebär att mycket av ansvaret för att lyckas i informationssökningen läggs på studenterna. Vår slutsats är att de bibliotekarier som är omedvetna om barriärer har högre krav på studenter att de själva ska ta kontakt med referensservicen än de bibliotekarier som har större medvetenhet om studenters svårigheter.

8.2 Förslag till vidare forskning

Vi har under uppsatsens gång reflekterat över hur vår studie och dess resultat skulle kunna användas för fortsatt forskning inom området. Vi uppfattar att det skulle vara intressant att genomföra en liknande studie men att göra den omvänt. Att undersöka hur internationella studenter uppfattar högskolebibliotekarierna och deras interaktion med dem för att därefter jämföra den nya studien med vår. En sådan studie skulle kunna ge högskolebibliotekarier större insyn i hur studenter uppfattar dem och genom att de får större kunskaper om gruppen bättre kunna möta deras behov.

Ytterligare ett exempel på hur framtida uppsatsskrivare och forskare kan vidareutveckla vårt arbete är att utföra en studie på det sätt som Curry och Copeman¹⁵³ gjorde i Kanada, som vi

¹⁵² Bunge 1999, s. 185.

¹⁵³ Curry & Copeman 2005.

redogjorde för under tidigare forskning. Curry och Copeman genomförde en fältstudie med deltagande observation av referenssamtal med internationella studenter¹⁵⁴ och det vore intressant att se den tillämpad i svensk högskolemiljö. Vi anser att det är viktigt att forska vidare inom ämnesområdet eftersom det är ett aktuellt ämne i dagens ökade internationalisering och att det inte finns mycket tidigare svensk forskning kring gruppen internationella studenter.

¹⁵⁴ Curry & Copeman 2005.

9. Sammanfattning

Den ökade internationaliseringen som i nuläget råder på högre utbildningsnivå har fått biblioteken på universitet och högskolor att behöva anpassa sig till det ökande antalet internationella studenter. Vårt syfte med denna magisteruppsats är att bidra till ökad förståelse av högskolebibliotekariers referensarbete gentemot internationella studenter. Denna ökade förståelse kan bidra till reflektion och insikter som kan leda till mer medveten interaktion med internationella studenter i referensarbetet.

Vår studie är en fenomenografisk undersökning av sju högskolebibliotekariers uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter. Studien är baserad på en övergripande fråga med tre underordnade forskningsfrågor med syfte att belysa fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter från olika nyckelaspekter.

- Vilka uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter förekommer bland de intervjuade högskolebibliotekarierna?
 - Vilka uppfattningar förekommer hos de intervjuade bibliotekarierna kring internationella studenter som användargrupp?
 - I vilken mån ger bibliotekarierna i studien uttryck för en medvetenhet kring användargruppen internationella studenters speciella förutsättningar?
 - I vilken mån uppfattar högskolebibliotekarierna att de lyckas i sitt referensarbete mot internationella studenter?

I bakgrundskapitlet redogör vi för de fenomen, högskolebibliotekarier och referensarbete, som utgör studiens kontext. Vidare redogör vi för den tidigare forskningen utifrån internationella studenters och högskolebibliotekariers perspektiv på barriärer. Vi skildrar också vad som har skrivits om internationella studenter i anslutning till referensarbete.

Vi har använt oss av en kvalitativ teorigenererande ansats, fenomenografi, för att kunna besvara studiens forskningsfrågor. Fenomenografien utgår från andra ordningens perspektiv, det vill säga hur informanterna uppfattar ett och samma fenomen snarare än hur det ser ut i verkligheten.

Sju intervjuer med högskolebibliotekarier har utförts. Dessa intervjuer utgick från en semistrukturerad intervjuguide i vilken fokus låg på uppfattningar av fenomenet referensarbete gentemot internationella studenter. Vi har analyserat de utsagor som vi har funnit relevanta och utifrån transkriptionerna har likheter och skillnader i informanternas uppfattningar urskiljts. Därefter har vi kunnat dela in uppfattningarna i olika utfallsrum med beskrivningskategorier utifrån tre nyckelaspekter baserad på uppsatsens underfrågor. Utfallsrummen har bildat tre övergripande uppfattningskategorier som innefattar informanternas syn på referensarbete gentemot internationella studenter.

Våra utfallsrum visar att det finns skilda uppfattningar av internationella studenter som användargrupp. Vi har sett att många av uppfattningarna står i motsatsförhållande till varandra och informanterna upplever gruppen på olika sätt. Vissa har reflekterat mer än andra över de barriärer som internationella studenter möter, något som har kommit att påverka det slutgiltiga resultatet. Internationella studenter utgör enligt våra svarspersoner en grupp av

högskolebibliotekens användare, som syns mer eller mindre på de olika högskolebiblioteken. Samma person kan uttrycka åsikter typiska för olika synsätt beroende på vilket område som diskuteras.

Många av uppfattningarna om internationella studenter står i motsatsförhållande till varandra. Vi har sett att studenterna ibland uppfattas vara en krävande användargrupp men andra gånger som en givande grupp att arbeta med. Internationella studenter ses av vissa informanter som en grupp med annorlunda behov än inhemska studenter, av andra som en grupp vars behov är likvärdiga med övriga studenter. I motsatsförhållande står även uppfattningarna kring internationella studenters ständiga närvaro på biblioteket eller uppfattas som en osynlig grupp. Språksvårigheter uppfattas som en barriär av samtliga informanter. Några informanter uppfattar skilda bibliotekskulturer mellan studentens hemland och Sverige som en barriär. Den fysiska utformningen och organisationen av biblioteket är ännu en barriär som också uppmärksammas hos informanterna.

Det slutliga resultatet speglar tre övergripande uppfattningar av internationella studenter som återfinns hos de intervjuade högskolebibliotekarierna. Dessa tre uppfattningar har bildat våra tre övergripande uppfattningskategorier, A, B och C.

Uppfattningskategori A präglas av hög medvetenhet kring de barriärer internationella studenter möter i sitt biblioteksbruk. Barriärerna uppfattas hindra effektiv kommunikation i referensarbetet och leder till att bibliotekarierna upplever en lägre tillfredsställelse med sin egen insats i referenssamtalet då det inte bekräftats från användaren att denne tillfredsställt sitt informationsbehov. Bibliotekarierna tar inom denna uppfattning på sig ansvaret för att biblioteken inte nog har anpassat sin organisation och sina arbetsmetoder för att möta internationella studenters behov.

Uppfattningarna inom uppfattningskategori B ger uttryck för en viss medvetenhet kring barriärer, dessa uppfattas dock som överkomliga om bibliotekarien gör sitt bästa. Inom uppfattningskategorin ses det som centralt att bibliotekarien anpassar sig efter den enskilde användarens behov och internationella studenter uppfattas som en användargrupp vars behov inte skiljer sig från övriga studentgruppers. Referenssamtalet bedöms som lyckat om bibliotekarien gjort sitt bästa för att hjälpa användaren.

Inom uppfattningskategori C återfinns uppfattningar med låg medvetenhet kring internationella studenters barriärer. Uppfattningskategorin präglas av en stark tilltro till internationella studenters egen förmåga att söka information. Internationella studenter uppfattas som en osynlig användargrupp, då bibliotekarier med denna uppfattning inte märker av studenterna i referensdisken, har de inte närmare reflekterat över deras eventuella behov.

Studiens resultat påvisar tre olika perspektiv på högskolebibliotekariens roll i referenssamtalet som knyts till våra övergripande uppfattningar som redovisas i tabellen på nästa sida:

A. Hög medvetenhet om barriärer	Användarperspektiv
B. Viss medvetenhet om barriärer	Systemperspektiv
C. Låg medvetenhet om barriärer	Oreflekterat perspektiv

3. Tabell över uppfattningarnas samband med perspektiven

Den höga medvetenheten om barriärer som återfinns inom uppfattningskategori A återspeglar ett användarorienterat synsätt på referensarbete. Kommunikationssvårigheter och andra barriärer uppfattas hindra bibliotekarierna att prestera tillfredställande i referensarbetet då de inte förstår användarens informationsbehov till fullo. Användarens tillfredställelse med referenssamtalet är i fokus och bibliotekarien uppfattar inte att referenssamtalet är lyckat om inte användaren är nöjd.

Synen inom uppfattningskategori B att barriärer är överkomliga sammanfaller med uppfattningen att referenssamtal är lyckade när bibliotekarien gjort sitt yttersta. Bibliotekarien och dennes ambition att prestera efter bästa förmåga överordnas användaren i detta synsätt då bibliotekarien och dennes prestation är i fokus.

Inom uppfattningskategori C görs inte några djupare reflektioner kring internationella studenters behov av referensservice. Studenterna uppfattas som en osynlig användargrupp och erfarenheterna av referenssamtalet är begränsade. Därför har vi valt att definiera uppfattningskategori C som ett oreflekterat perspektiv.

Källförteckning

Otryckta källor:

Furderer, Emma, Lundqvist, Elisabeth & Zaki, Natalie (2006). *Borta bra men högskolebiblioteket bäst? En kvalitativ studie av internationella studenters bruk av ett högskolebibliotek*. (B-uppsats vid Borås högskola i författarnas ägo).

Intervjuer med sju högskolebibliotekarier genomförda februari 2007.
Transkriptioner och bandupptagningar i författarnas ägo.

Tryckta källor:

Alexandersson, Mikael (1994). Fenomenografi. Ingår i Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar. *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund : Studentlitteratur. S. 111-139.

Bruce, Christine (1997). *The seven faces of information literacy*. Adelaide : Auslib Press.

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö : Liber ekonomi.

Bunge, Charles (1999). Reference services. Ingår i Ferguson, Chris D, ed, *From past-present to future-perfect: a tribute to Charles A. Bunge and the challenges to contemporary reference service*. New York : Haworth Press. S.185-199.

Chattoo, Chalmer D (2000). Reference Services: Meeting the Needs of International Adult Learners. *Reference Librarian*, no. 69/70, s. 349-62.

Curry, Ann & Copeman, Deborah (2005). Reference service to international students: A field stimulation research study. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 31 (September 2005), no. 5, s. 409-420.

Dervin, Brenda & Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology (ARTIST)*, vol. 21, s 3-33.

De Souza, Yvonne (1996). Reference Work with International Students: Making the Most of the Neutral Question. *Reference Services Review*, vol. 24, no. 4, s. 41-48.

Edström, Göte (2006). *Handbok för uppsatsarbete*. På uppdrag av examinatorgruppen vid BHS utarbetad av Göte Edström. Rev. uppl. [Online] <http://www.hb.se>

Edwards, Sylvia (2006). Panning for gold: Understanding Students' Information Searching Experiences. Kap. 21. Ingår i Bruce, Christine, Mohay, George, Smith, Glenn, Stoodley, Ian & Tweedale, Robyn. *Transforming IT Education: Promoting a culture of excellence*. Santa Rosa : California, Informing Science Press.

- EU-upplysningen – Utbildning och ungdom (2006-11-08). (Brita Schedin, Webbansv.). *Utbildning och ungdom*. [Online] http://www.eu-upplysningen.se/templates/EUU/standardRightMenuTemplate_1720.aspx [läst 2007-02-24].
- Goudy, Frank W & Moushey, Eugene (1984). Library instruction and foreign students: a survey of opinions and practices among selected libraries. *The reference librarian*, vol. 10, s. 215-226.
- Grogan, Denis (1992). *Practical reference work*. London : Library Association Publishing.
- Holme, Idar Magne & Krohn Solvang, Bernt (1991). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund : Studentlitteratur.
- Jensen, Mogens (2003) *Reference: interaktionen system-användare i amerikanska bibliotekstidskrifter 1988-1998*. Västerås : Mälardalens högskola.
- Kirk, Joyce (2002). *Theorising information use: managers and their work*. Unpublished doctoral dissertation. University of Technology Sydney, Sydney, New South Wales, Australia. [Online] <http://epress.lib.uts.edu.au/dspace/handle/2100/309> [läst 2007-03-13].
- Kumar, Suhasini L & Suresh, Raghini S (2000). Strategies for Providing Effective Reference Services for International Adult Learners. *Reference Librarian* no. 69/70, s. 327-336.
- Larsson, Staffan (1986). *Kvalitativ analys: exemplet fenomenografi*. Lund : Studentlitteratur.
- Liestman, Daniel (2000). Reference Services and the International Adult Learner. *Reference librarian*, no. 69/70, s. 363-378.
- Limberg, Louise (1998). *Att söka information för att lära. En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Borås: Valfrid. (Skrifter från Valfrid, 16). Diss. Göteborgs universitet.
- Limberg, Louise (2000). Phenomenography: a relational approach to research on information needs, seeking and use. *The New Review of Information Behaviour Research*, vol. 1, s. 51-67.
- Limberg, Louise (2005). Phenomenography. Ingår i Fisher, Karen E, Erdelez, Sandra & McKechnie, Lynne, *Theories of information behavior*. Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today. S. 280-283.
- Liu, Ziming (1993). Difficulties and Characteristics of Students from developing countries in using American libraries. *College & Research Libraries*, vol. 54, no. 1, s. 25-31.
- Lupton, Mandy (2004). *The learning connection: information literacy and the student experience*. Adelaide : Auslib Press.
- Onwuegbuzie, Anthony J. & Jiao, Qun G. (1997). Academic Library Usage: A Comparison of Native and Non-native English-speaking Students. *Australian Library Journal*, vol 46, no. 3, s. 258-269.

Sable, Martin H (1984). Substantive Factors for a Theory of Reference Service. *International Library Review*, vol. 16, s. 407-414.

Sjöholm, Maria & Svensson, Maria (2006). *I just search the internet: En intervjustudie om internationella studenters informationssökning*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks och informationsvetenskap Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2006:123).

Statistiken med kommentarer – Statistik från SCB (2006). (Emelie Ekwall, Webbansv.). *Utländsk bakgrund för studerande i grundutbildning 2003/04 och forskarutbildning 2002/03*. [Online] http://www.scb.se/templates/Publikation_111060.asp [läst 2007-01-23].

Svensk biblioteksforening (2002). *Svensk Biblioteksforenings rekommendationer för referens- och informationsarbete utarbetad av specialgruppen för referensarbete*. [Online] <http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rekommendationer.pdf> [läst 2007-03-21].

Sveriges officiella statistik – Statistiska meddelanden (2004). (Svante Öberg, Utgivare). Högskoleverket och Statistiska centralbyrån. ISSN 1404-5893. [Online] http://www.scb.se/Statistik/UF/UF0205/2003I04/UF0205_2003I04_SM_UF19SM0401.pdf [läst 2007-02-03].

Uljens, Michael (1989). *Fenomenografi: forskning om uppfattningar*. Lund : Studentlitteratur.

Utredning om Rekrytering av utländska studenter till Sverige (2000). *Advantage Sweden: Insatser för ökad rekrytering av utländska studenter till den svenska högskolan*. Stockholm : Fritze. (Statens offentliga utredningar (SOU), 2000:92).

Webber, Sheila, Boon, Stuart & Johnson, Bill (2005). A comparison of UK academics' conceptions of information literacy in 2 disciplines: English and Marketing. *Library and Information Research News*, vol. 29, no. 93, s. 4-15.

Webber, Sheila, Boon, Stuart & Johnson, Bill (2007). A phenomenographic study of English faculty's conceptions of information literacy. *Journal of documentation*, vol. 63, no. 2, s. 204-228.

Förfrågan om deltagande

Hej NN,

Vi är två studenter på Bibliotekshögskolan i Borås som precis har börjat på vår magisteruppsats. Vi har valt att studera högskolebibliotekariers syn på referenssamtal med internationella studenter. Det ökade antalet inresande studenter ställer nya krav på referensbibliotekarierna och vi är intresserade av hur du som högskolebibliotekarie ser på den nya situationen och dess utmaningar.

Vi undrar därför om du eller någon av dina kollegor skulle kunna tänka sig att delta i vår studie? Ditt och de andras deltagande skulle innebära att vi reser till ditt bibliotek och genomför en intervju med dig/er i mitten av februari. Vi räknar med att intervjun tar kring 40 minuter att genomföra. Vi skulle vara mycket tacksamma för ditt deltagande.

Vänliga hälsningar,

Elisabeth Lundqvist & Emma Furderer

Kontakta oss via mail,

XXXXXX@utb.hb.se

XXXXXX@utb.hb.se

Faktafrågor

Hej NN,

Här kommer de faktafrågor inför intervjun om internationella studenter som vi tidigare informerat om. Intervjun kommer att ske den XX februari.

Skriv gärna dina svar direkt i dokumentet. Det räcker med att vi har dina svar dagen före intervjun. Svaren skickas till någon av e-post adresserna som Du finner längst ner i dokumentet.

Ålder:

Kön:

Mätt i ungefärliga timmar per vecka, hur mycket arbetar Du i informationsdisken?

Hur länge har Du varit anställd vid det bibliotek där Du nu arbetar?

Berätta lite kort om Dina arbetsuppgifter på biblioteket.

Tack på förhand, vi uppskattar Ditt deltagande.

Med vänlig hälsning
Elisabeth & Emma

XXXXXXX@utb.hb.se

XXXXXXX@utb.hb.se

Intervjuguide

Finns det besökare som behöver speciell referensservice? Kan du ge några exempel?

- hur arbetar biblioteket specifikt för dessa grupper?
- hur anpassar du dig i ditt arbete som referensbibliotekarie för dessa grupper?

Vad får du för associationer när jag säger internationell student, hur skulle du definiera internationella studenter?

Hur märks internationella studenter, hur särskiljer de sig från övriga grupper?

Görs det skillnad på internationella studenter och inhemska studenter på detta bibliotek?

Hur i så fall?

Specialanpassad användarundervisning eller liknande?

Hur sker kommunikationen/kontakten med de internationella studenterna?

- Bibliotekets kontakt
- Enskilde bibliotekariens kontakt

Ser du några speciella förutsättningar eller svårigheter som de internationella studenterna kan ha i sitt biblioteksanvändande?

- finns det några speciella barriärer i biblioteket som du ser det?
- om så:
- hur arbetar biblioteket för att överbrygga dem?
- hur arbetar du personligen för att överbrygga dem?

Vilka bibliotekstjänster anser du att de internationella studenterna utnyttjar mest?

Hur uppfattar du att de internationella studenterna använder referensservicen?

Vad kan detta bero på tror du?

Vilken medvetenhet om referensservice som koncept tror du de internationella studenterna har?

Hur ser du på dina personliga möjligheter som referensbibliotekarie att tillgodose deras behov?

Skiljer sig din ambition att vilja hjälpa just den här gruppen av studenter jämfört med andra grupper av besökare?

- Om så hur kommer detta sig till uttryck i ditt bemötande av de internationella studenterna?

Hur uppfattar du att det fungerar att ge samma kvalitet på servicen till internationella studenter som till andra grupper?

Känner du att du lyckas i ditt referensarbete gentemot de internationella studenterna?