

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2004:2

Hjälpguider

En diskursanalytisk ansats

JENNIE-THERESE JOHANSSON

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel: Hjälpguider: en diskursanalytisk ansats

Engelsk titel: Manuals: a discourse analytic approach

Författare: Jennie-Therese Johnsson

Kollegium: 2

Färdigställt: 2003

Handledare: Mats Sjölin

Abstract: The empirical data used for this master thesis, consists of eight manuals with the main purpose to help students evaluate information resources found on the web or Internet. The purpose is to elucidate the discourse(s) and investigate those textual characteristics, which figure in the investigated manuals. The method used is a discursive and linguistic approach, with a power/knowledge discussion applied to the results. The analysis identifies, among other things, the production and consumption of the investigated texts, and that the manuals function as a reflection of the relationship between the participants in the situation, the sociocultural practice of the institution and its identity.

Nyckelord: hjälpguider, utvärdering, bibliotek, Internet, diskurs

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Syfte/frågeställning	3
1.2 Metod	4
1.3 Material	5
1.3.1 Avgränsningar och urval av analysmaterial	5
1.4 Uppsatsens disposition	6
2. Utvärdering och webben	7
2.1 Elektroniskt material vs. Tryckt material	7
2.2 Produktionen av hjälpguider	8
2.3 Kvalité	8
2.4 Presentation av hjälpguider	9
2.4.1 De utvalda hjälpguiderna.....	10
2.4.2 Hur många, vilken ordning och vilka rubriker?	10
3. Metod och teori	12
3.1 Språk, verklighet och diskurs	12
3.2 Diskurs	13
3.3 Diskursanalys som min metod	15
3.3.1 Diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap	17
3.3.2 Praktiskt tillvägagångssätt	17
3.3.3 Begrepp i analysen.....	18
3.4 Reflektioner kring diskursanalys.....	20
3.4.1 Kritik mot diskursanalys	20
3.4.2 Kritik för diskursanalys	20
3.4.3 Validitet och reliabilitet	21
4. Konstituerat och konstituerande språk	22
4.1 Textens roll och syfte	22
4.1.1 Skribentroll	22
4.1.2 Skribentsyfte	23
4.1.3 Läsarroll	24
4.1.4 Läsarsyfte.....	24
4.2 Inom- och utomtextuell sammankoppling	25
4.2.1 Koherens	27
4.2.1.1 Implicit sammankoppling	28
4.3 Sociala språk	30
4.3.1 Textuell karaktäristika	30
4.3.2 Begreppsval	33
4.3.3 ”Situated meanings”	34
4.3.4 ”Cultural models”	37
5. Makt och kunskap	41
5.1 Relationer och positioner	41
5.2 En auktoritativ position	43
5.3 En undervisande diskurs	43
5.4 Uteslutning/Tillträde	45
5.5 Stabilisering.....	46
5.6 Diskursen, så som den kommer att framställas i hjälpguiderna	47
6. Avslutande sammanfattning	50
7. Litteraturförteckning	52

1. Inledning

Problematiken kring hur man som användare ska handskas med återfunnen information, är inte endast aktuell när det gäller webbresurser, utan gäller all information som återfinns. Vad kan man lita på, hur ska man använda sig av informationen etc. är frågor som måste besvaras innan en informationsresurs, av vilket slag som helst, används. Det finns resurser som vill utbilda, underhålla, övertyga, bidra med samhällsinformation..., dvs. många olika typer, med många olikartade syften och funktioner. Att utvärdera eller bedöma information kan ske utifrån olika aspekter beroende på vad den ska användas till. Antingen kan de formmässiga aspekterna vara i fokus och det viktiga blir då således egenskaper som grafik, struktur, användarvänlighet etc. eller så ges de innehållsliga aspekterna större utrymme varpå man koncentrerar sig på bland annat innehållets tillförlitlighet. Som användare måste man bestämma sig för vad för slags av bedömning man ska tillämpa på den informationsresurs som har återfunnits. Hur ska man som enskild användare veta vad och hur man ska göra?

Problematiken kring bedömning av information i olika former har sedan länge utgjort en central aktivitet inom biblioteksverksamheten. Men intresset delas även av andra grupper i samhället, så som journalister, lärare och historiker vilka har kommit att intressera för området. Den grupp som dock tycks stå för en stor produktion av material kring informationsbedömning och utvärdering är bibliotek, och då främst akademiska bibliotek. Dessa institutioner publicerar en stor mängd av hjälpmanualer eller bruksanvisningar som ska handleda användaren i utvärderandet och bedömningen av återfunna informationsresurser.

Intressant är att de akademiska biblioteken tillsammans producerar en relativt stor mängd hjälpguider. Denna produktion tycks ske inom den individuella institutionen som sådan, men ändå är de förhållandevis likartade. Förvånande är att det inte har utförts någon mer ingående studie av området som helhet, en utvärdering av utvärderingen. Hur kommer det sig att samstämmigheten är så pass stor, varför fokuseras vissa egenskaper i utvärderingen, vad har området påverkats av, etc.?

Viss kunskap tas för självklar, den diskuteras inte och ifrågasätts därför aldrig. Biblioteket är en institution, vars uppgift under lång tid har varit att bedöma och utvärdera informationsresurser, framför allt tryckt material, bland annat i syfte för att göra inköp till bibliotekets bestånd. I och med att Internet har gjort sitt inträde, finns nu ett nytt medium ta hänsyn till. En stor del av Internet är tillgängligt för användaren och biblioteket försöker hjälpa denne att finna det material som kan vara användbart genom att bland annat producera ovan nämnda hjälpguider. Biblioteket gör det genom den kunskap och erfarenhet som baseras på mångårigt yrkesutövande. Men institutionen är del av olika diskurser som påverkar och påverkas. Arbetet sker inom och mellan olika kontexter, vilket kan influera det språk och tankemönster som återfinns i utsagor producerade av biblioteket.

1.1 Syfte/Frågeställning

Mitt syfte är att försöka kartlägga och klargöra den diskurs som kommer till uttryck i hjälpguiderna. Detta genom att bland annat klargöra de textuella karaktäristika och belysa även mer allmänna föreställningar som kommer till uttryck i texterna. Genom att dekonstruera diskursen vill jag försöka förstå hur diskursens sociala språksammanhang fungerar och är sammansatt. (Florén & Ågren 1998 s. 124; Winther Jørgensen & Phillips

2000 s. 56) Jag vill analysera språket så som det är integrerat med alla de element som ingår i den sociala praktiken. (Gee 1999 s. 9)

Min huvudsakliga frågeställning är:

Vilka inom- och utomtextuella faktorer uttrycks i och påverkar hjälpguiderna?

Som det kommer att framgå senare i uppsatsen, behandlar jag begreppet diskurs som en samling påståenden skapade i en viss kontext. Då jag anser att en diskurs utgörs av olika aspekter som dels inkluderar *hur* något uttrycks och dels *vad* som uttrycks i den specifika kontexten, kommer båda dessa delar att behandlas i analysen. Detta är vad som ovan avses med inomtextuell. Den utomtextuella aspekten utgör även denna en del av diskursen, men innefattar snarare det sammanhang i vilket texten förekommer.

1.2 Metod

Jag har valt att studera ett begränsat material genom att tillämpa en form av diskursanalys, i vilken jag huvudsakligen utgår från ett kvalitativt lingvistiskt perspektiv samt ett kritiskt perspektiv. Genom att tillämpa en diskursanalytiskt kritisk ansats ges möjligheten att närmare studera vad som i normala fall inte konkretiseras och åskådliggörs, samt den effekt som språket i det undersökta materialet kommer att skapa. Det som jag är intresserad av att undersöka kan vara svårt att komma åt om jag till exempel hade valt en metod som mer härrör från ett kvantitativt perspektiv.

Diskursanalys var för mig ett nytt område, och jag anar att det fortfarande är relativt obekant för många. Därför har jag försökt att förklara delar av diskursanalysen och min tillämpning av den relativt utförligt. På grund av att metod och teori i denna uppsats är så sammanflätade och svåröverskådliga är det av stor vikt att jag som författare tydligt klargör de utgångspunkter som ligger till grund för uppsatsen och dess analys. Det är därför som jag har valt att bryta ut metod och teoriavsnittet och istället placera en utförlig genomgång längre fram i uppsatsen.

Det är svårt att i uppsatsen dela upp två avsnitt och benämna dem ”teori” och ”metod”. Dessa båda delar är så pass intimt sammanbundna inom området diskursanalys att det är mer rättvist att tala om en kontextualisering av metod, än om teori. Detta på grund av de teoretiska och filosofiska ställningstaganden jag måste göra för att överhuvudtaget kunna utföra diskursanalysen. Diskursanalysen i detta fall är en helt igenom kvalitativ metod och därför ska även resultat som går att härleda härav även behandlas därefter. Genom förankringen i en mer lingvistiskt orienterad analys gör jag dock ett försök att i större utsträckning konkretisera analysen. Denna aspekt klargörs tydligare längre fram i uppsatsen.

För att upprätta någon form av struktur i analysen har jag valt att utgå ifrån ett antal frågor uppställda av James Paul Gee. Genom viss revidering och modifiering har jag anpassat dessa efter mitt material, vilket har gett mig en modell att arbeta efter. De konkreta punkterna presenteras i kapitlet ”Metod och teori”. I detta avsnitt presenteras även Faircloughs mer lingvistiskt inriktade tillvägagångssätt som tillämpas tillsammans med Gees frågor.

1.3 Material

Textmaterialet som används i denna uppsats är av två olika slag. Dels är det den litteratur som används för orientering inom de olika områdena och dels det materialet som är föremål för själva undersökningen, hjälpguiderna.

I avsnittet ”Metod och teori” utgår jag huvudsakligen från Winther Jørgensen och Phillips *Diskursanalys som teori och metod* (2000) som kan anses bidra med en grundläggande genomgång och orientering inom området samt Sara Mills *Discourse* (1997), en diskursgenomgång med viss fokusering på Foucault. Då en stor del av uppsatsens grundantaganden, direkt eller indirekt, härrör från Michel Foucaults tänkande är det rimligt att även inkludera dennes texter av vilka jag har använt mig av *The archaeology of knowledge* (1972) samt *Diskursens ordning* ([1971] 1993).

Vidare använder jag mig av James Paul Gees *An introduction to Discourse Analysis: Theory and Method* (1999) och Norman Faircloughs *Language and power* (2001) samt *Critical discourse analysis: The critical study of language* (1995) för att skapa den analysstruktur och modell som tillämpas i uppsatsen. James Paul Gee, professor vid University of Wisconsin, introducerar både en språkbruksteori och en forskningsmetod. Hans arbete bidrar med en form av diskursanalys som försöker belysa kognitiva, sociala, kulturella och politiska aspekter i språkbruket inom specifika domäner. Då Gee i sin språkliga analys inkluderar sociala och kulturella perspektiv och identiteter tillsammans med tillämpad lingvistik och kritisk teori finner jag hans arbete intressant och högst relevant för uppsatsen.

Då uppsatsens metodologiska ansats innefattar element som är av lingvistisk art, har jag även använt mig av material som inbegriper denna aspekt. Lennart Hellspång och Per Ledins *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys* (1997) och Gunnel Källgrens *Innehåll i text: En genomgång av faktorer av betydelse för texters innehåll, uppbyggnad och sammanhang* (1979) är exempel på två av de textanalytiker och lingvister som tillämpas i uppsatsens analys.

Ytterligare några författare bör i sammanhanget presenteras, då de utgör en del av uppsatsens sista avsnitt ”Makt och kunskap”. Patrick Wilson, professor i biblioteks- och informationsvetenskap vid University of California och dennes arbeten *Public knowledge, private ignorance: Toward a library and information policy* (1977) och *Second-hand knowledge: An inquiry into cognitive authority* (1983) samt till exempel Patricia Senn Breivik *Planning the library instruction program* (1982) och antologin *Information for a New Age: Redefining the Librarian* (1995) har i denna del bland annat bidragit till att ge diskussionen ett mer vidare perspektiv.

1.3.1 Avgränsningar och urval av analysmaterial

Jag har avgränsat det primära undersökningsmaterialet snävt och avser därmed att ge uppsatsen mer djup, än bredd. För det första behandlar de undersökta dokumenten utvärdering eller bedömning av dokument på webben. För det andra begränsar sig det utvalda materialet till att vara utformat av biblioteket som institution. För det tredje dokumenten publicerade genom ett högskole- eller universitetsbibliotek.

Att just åtta stycken hjälpguider valdes, beror bland annat på att jag inte ville ha för få, då jag hade en tanke att kunna urskilja någon typ av mönster och att allt för många skulle innebära att överskådligheten gick förlorad. Jag valde att gå utanför Sveriges gränser då denna typ av material i större omfattning produceras framför allt vid amerikanska bibliotek. Jag är medveten om att det här kan föreligga en översättningsproblematik som skulle kunna ha avhjälpas om jag valt ett svenskspråkligt material. Dock anser jag att uppsatsen behandlar ett globalt fenomen, dvs. utvärdering av webbresurser och att det engelska språket används för att kommunicera internationellt. Hjälpguiderna är genom sin publiceringsform (och ämne) tillgängliga och användbara oberoende av landsgränser. Jag förutsätter att de svenska förhållandena är applicerbara på de amerikanska, men för att få en mer djupare förståelse och bli varse om att mitt antagande stämde undersökte jag de amerikanska förhållandena närmare, bland annat organisationen kring de akademiska biblioteken. Det framkommer inte i uppsatsen, men antagandet tycks vara korrekt.

1.4 Uppsatsens disposition

”Utvärdering och webben” utgör uppsatsens första kapitel. Det är ett slags av bakgrundsavsnitt som behandlar dels elektroniskt material och dess förhållande till tryckt material, utvärdering och kvalitet och dels det material som är föremål för analysen, dvs. de åtta hjälpguider som jag har valt att studera närmare. I och med att de två avsnitten är så nära relaterade har jag valt att placera dem i samma kapitel.

Sedan följer det kapitel som jag har valt att kalla ”Metod och teori”. Dels för att min valda metod inte kan anses vara allmän kunskap och dels för att metoden förutsätter vissa antaganden, har jag valt att förlägga det avsnitt i vilket jag redogör för mina ställningstaganden, innan uppsatsens konkreta metodredogörelse. Inledningsvis redogör jag bland annat för de språkfilosofiska antaganden som är relevanta för att företa analysen och för hur begreppet diskurs med kringliggande aspekter används (framför allt med betoning på Foucault). Då detta avsnitt kan tyckas vara allmänt hållet ska det hållas i åtanke att det är fullt tillämbart och utgör en grund för analysen. Därefter följer avsnittet ”Diskursanalys som min metod” i vilket det närmare behandlas hur jag konkret tillämpar den valda metoden. Kapitlets sista avsnitt utgörs av reflektioner kring diskursanalys som metod.

Efter denna bakgrundsorientering och metodgenomgång följer själva analyskapitlet, ”Konstituerat och konstituerande språk” som är uppdelat i avsnitten ”Textens roll och syfte”, ”Inom- och utomtextuell sammankoppling” och ”Sociala språk”. Därefter följs analysen av diskussionsavsnittet ”Makt och kunskap” i vilket bland annat uppsatsens kritiska perspektiv tydliggörs, och slutligen sammanfattas uppsatsen.

2. Utvärdering och webben

Dagens utbud av information på Internet är enormt. Det finns sidor som vill underhålla och roa och andra vars huvudsakliga syfte är att tillhandahålla samhällsinformation. All information, seriös som oseriös, viktig som oviktig blandas samman i detta jättelika nätverk av ettor och nollor. Hur kan man bringa ordning, eller *ska* det bringas ordning överhuvudtaget? Kanske ligger det i detta nätverks natur eller syfte, att allt, vid första anblicken tillskrivs lika mycket vikt. Kanske är det bra att vi som användare blir mer eller mindre tvingade att själva bedöma den information som vi finner. Att utvärdera och bedöma dessa olika informationsresurser är en färdighet som inte bara är tillämpbar och nödvändig på Internet. Det är alltid viktigt att genomföra någon typ av bedömning, oberoende av vilken information man än stöter på, vare sig den kommer från Internet, nyheterna i tidningen eller TV, eller en föreläsare.

2.1 Elektroniskt material vs. tryckt material

Vid en diskussion av bedömning/utvärdering/kvalitetsbestämning av webbresurser, kan man sällan undgå att fundera över vad det är som skiljer de elektroniska från de tryckta texterna. Är det så att de skillnader som skulle kunna upptäckas endast gäller utformningen av dokumenten eller finns det mer grundläggande skillnader som gör att även utvärderingen av dem måste skilja sig väsentligt åt. Finns det faktorer som gör att bedömningen blir annorlunda?

Det som i huvudsak brukar anges som det som karaktäriserar skillnaden mellan elektroniska och tryckta resurser är:

1. Elektroniska dokument är gränsöverskridande. Dvs. många olika typer av media, rörliga bilder, ljud etc., kan användas i dokumentet. Även formatet på texten kan ändras för att passa olika behov (rtf., doc., txt., etc.) på grund av att det inte är "fysiska" så som tryckta dokument.
2. Tryckta texter karaktäriseras av att de är linjära och statiska. Ett elektroniskt dokument struktureras annorlunda. Man kan bland annat länka inom och/eller mellan dokument, vilket gör att det anses dynamiskt eller multisekventiellt, det har en högre grad av föränderlighet än en tryckt text. Detta leder i sin tur till att användaren i större utsträckning kan påverka framställningen och utformningen av dokumentet.
3. Det behövs någon form av teknik för att tillgodogöra sig informationen i ett elektroniskt dokument, det är beroende av den teknik som användes för att framställa det, vilket gör att livslängden förkortas jämfört med en tryckt resurs.
4. Distributionen av elektroniska dokument skiljer sig från de tryckta. Vem som helst som har kunskapen och tekniken kan publicera på exempelvis webben. Dokument kan även kopieras utan någon försämring i kvalitén. Denna annorlunda distributionssituation innebär dock att copyright lagar, upphovsrätt och ansvar för publicerat material blir svårare att efterleva. En skillnad i distributionen är också att de elektroniska dokumenten har en mer flyktig egenskap än tryckta. Det lämnas inte kvar någon "kopia" eller dylikt när man tar bort eller flyttar ett elektroniskt dokument.

(Sammanställning av *Dokument i blyxtbelysning* av Mats Dahlström och *Långsiktigt bevarande av elektroniska dokument* av Mats G. Lindquist)

2.2 Produktionen av hjälpguider

I och med att informationsutbudet idag är omfattande har bedömningen av olika typer av informationsresurser, både tryckta och elektroniska, kommit att utgöra en stor produktion av diverse guider, tjänster och manualer. I synnerhet när det gäller utvärdering av Internet och webbaserat material. Nedan klargör jag kort för hur detta område gestaltar sig.

Matthew T. Ciolek framhåller i *The Six Quests for The Electronic Grail: Current Approaches to Information Quality in WWW Resources* (1996, kap. 7) att det går att utvärdera två huvudsakliga läger när det gäller produktionen av utvärdering av webben: (a) individuella arbeten som består av kriterielistor eller liknande, där läsaren själv får utföra utvärderingen och där betoningen ligger på att finna hur den övergripande kvalitén hos resurserna meningsfullt kan utvärderas och analyseras och (b) kommersiella projekt som riktar in sig på periodiska recensioner och betygsättningar och vars betoning ligger på att finna en snabb uppdelning mellan möjligt populärt material och resten av webben. Cioleks text är dock skriven i början av Internets tillblivelse (eller snarare popularisering), då det till viss del var enklare att särskilja på den information som producerades, dvs. mellan vetenskaplig och underhållande information. Dock är det möjligt att ana en tendens som visar på att denna uppdelning inte är helt inaktuell, dvs. det ena lägret bidrar med en guide som användaren själv måste tillämpa, medan det andra lägret redan har tillämpat denna guide och erbjuder resultatet.

Den förstnämnda gruppen går att vidareindela i fråga om vem som är ansvarig för produktionen av guiden eller listan. Bibliotekarier bildar en grupp som är ansvarig för en stor mängd av hjälpguider som ska användas vid bedömningen av webbresurser. Detta är dock inte den enda grupp som producerar guider till hur man ska förhålla sig till webbresurser. Även journalister, lärare, forskare, gemene "surfare" etc. bidrar till denna uppsjö av tips och råd till hur man ska utvärdera material som återfinns på webben.

Den andra gruppen kan delas in i två olika sorters tjänster. För det första finns det rankingstjänster med anställda som sitter och bedömer webbmaterial och därigenom ger betyg till olika sidor. För det andra finns det den typen av tjänst som låter användarna själva bedöma en sida efter ett antal kriterier och sedan endast sammanställer detta resultatet.

Tidigare forskare har efterlyst mer samstämmighet i tillämpandet av kriterier (till exempel Retting & LaGuardia 1999; Smith 1997; Hawkins 1999), men ofta så presenterar även dessa, efter en kort redogörelse av tidigare hjälpguider, en egen guide med kriterier och så har det skapats ytterligare en. På grund av detta skapas det en otrolig mängd med likartade listor och guider, men utan några egentliga reflektioner. Dvs. det produceras många hjälpguider, men det har inte skrivits eller forskats mycket om de samma.

Men vad är det som dessa utvärderingskriterier och guider bedömer? Vad är det för kvalitét som de försöker utvärdera?

2.3 Kvalité

Är det överhuvudtaget möjligt att bedöma kvalitén på webbresurser? Vad kan anses vara ett bra respektive dåligt dokument och i vilken aspekt är det bra eller dåligt? En viktig fråga att ställa är vad som egentligen menas med kvalitét, vad för slags av kvalitét som eftersöks,

för vem och hur ska man bestämma vad som kan räknas som kvalitet. Är inte detta ett kontextuellt begrepp som får sin innebörd först när det sätts in i ett specifikt sammanhang. Vad ska utvärdering fokusera sig på? Det finns många olika aspekter att välja mellan. Den formmässiga aspekten är en (så som gränssnittets användarvänlighet, hur mediet utnyttjar sin potential etc.), den innehållsliga en annan. Och är någon av dessa viktigare än den andra? Ska det jämföras med utvärderingen av tryckta dokument? Vilken utgångspunkt man tar beror bland annat på vad dokumentet/informationen ska användas till. Går det överhuvudtaget att ställa upp "objektiva" kriterier för bedömning/utvärdering av webbresurser eller resurser i allmänhet (så väl elektroniska som tryckta)? Vad som kan räknas som "bra" beror ju helt och hållet på vad det är som man eftersöker. Många olika faktorer spelar in när vi ska bedöma kvalitet, som Ciolek påpekar: "[...] what we tend to call summarily 'the quality' or 'the value' of an information resource, is in fact, a product of complex dynamic interaction of a large number of variables." (Ciolek 1996, kap. 7) Frågan är om just bibliotek i allmänhet, eller synnerhet, är lämpliga bedömare av kvalitet. Denna position är nämligen inte helt obestridd. (se till exempel Wilson 1977; 1983)

I och med anskaffandet av material måste biblioteket inta en position där man tvingas att bedöma vad som ska ingå respektive inte ska ingå i dess bestånd. Biblioteket som institution får därför som uppgift att utvärdera olika typer av information. Det har publicerats mycket litteratur kring utvärdering av framför allt tryckt material, varav ett inflytelserikt arbete är William A. Katzs *Introduction to Reference Work*. Boken utkom första gången 1969 och är nu på sin sjunde upplaga. De utvärderingskriterier som Katz framlägger är: "purpose", "authority", "scope", "currency", "audience", "cost" och "format". (Smith 1997, kap. 3.0; Hahn 1997 s. 8) Utvärdering av information för att inkorporera det med bibliotekets bestånd blir en typ av kvalitetsbedömning, därmed osagt om kompetensen för denna bedömning finns. Det material som är föremål för undersökningen i denna uppsats utgör även en typ av utvärdering som företas utifrån den publicerande institutionen. Men utvärderingen i de undersökta hjälpguiderna är inte avsedd för att öka bibliotekets bestånd, utan den är snarare avsedd för att utvärdera och kvalitetsbestämma om en resurs kan användas i skolarbetet eller inte.

Vad nu kvalitet än må vara, och vilka olika kriterier som än tillämpas, så tenderar bland annat den publiceringsprocedur som tryckt material genomgår, att skänka en viss kvalitativ status till en resurs. (Rieh & Belkin 1998 s. 279) Uppfattningen att informationsresurser på Internet eller webben innebär mer eller mindre olika problem eller svårigheter är gängse utbredd (se t.ex. Ciolek 1996) vilket leder till att dess kvalitativa status ifrågasätts, kanske i större utsträckning än i det tryckta materialets fall. (se även Dahlström 1997, kap. 1.2)

2.4 Presentation av hjälpguider

Den yrkeskår som är verksam inom bibliotekets ramar har dock en lång tradition bakom sig när det gäller bedömning av källor. Denna grupp i allmänhet och akademiska bibliotek i synnerhet är ansvarig för en stor mängd av bland annat på webben publicerade hjälpguider. De har utvecklat metoder och guidelistor som studenter (och andra användare av biblioteket) ska använda sig av för att bedöma värdet på de webbresurser som de stöter på i sin forskning och utbildning. (Retting & LaGuardia 1999 s. 52)

För att delvis komma till rätta i denna snåriga skog av olika guider, har jag valt att närmare undersöka de som är producerade av akademiska bibliotek. Detta för att studera ett urval

mer ingående och försöka se vad som utgör dess karaktäristika, dess samverkan och påverkan.

2.4.1 De utvalda hjälpguiderna

Jag har valt ut åtta stycken hjälpguider som kommer att vara föremål för min analys. (De refereras i uppsatsen till som hjälpguider eller guider.) Det utvalda materialet är publicerat av och utlagt på respektive skolas biblioteks webbsida. De säger sig vara till för bibliotekets användare så att de på egen hand kan utvärdera material som de har funnit på webben eller Internet. De åtta hjälpguiderna är:

- "University of Maryland Libraries" (**UM**)
[<http://www.lib.umd.edu/UES/evaluate.html>]
- "University at Albany libraries" (**UA**)
[<http://library.albany.edu/internet/evaluate.html>]
- "Lake Forrest College Library" (**LFC**)
[<http://www.lib.lfc.edu/internetsearch/evalweb.html>]
- "Todd Wehr Library" (St. Norbert College) (**TW**)
[<http://www.snc.edu/library/guides/evalnet.htm>]
- "University of Alberta Libraries" (**UAL**)
[<http://www.library.ualberta.ca/guides/criticalevaluation/index.cfm>]
- "Eleanor DeWolfe Ludcke Library" (Lesely University) (**LES**)
[http://www.lesley.edu/library/guides/research/evaluating_web.html]
- "North Harris College Library" (**NHC**)
[<http://nhclibrary.nhmccd.edu/research/steps/evalwebsites.html>]
- "University of California College Library" (**UCLA**)
[<http://www.library.ucla.edu/libraries/college/help/critical/index.htm>]

Jag kommer att använda mig av de engelska termerna som finns i hjälpguiderna för att det inte ska bli några missförstånd i översättningen. Jag har även gett varje individuell guide en förkortning för att inte behöva upprepa bibliotekens namn.

2.4.2 Hur många, vilken ordning och vilka rubriker?

Varje hjälpguide har ett antal huvudrubriker och under dessa rubriker har man placerat underkategorier. Dessa har ofta formen av mer detaljerade frågor, som i sin tur kan ha följdfrågor. Todd Wehr Librarys (TW) får här exemplifiera hur guiderna generellt ser ut för att läsaren ska få en uppfattning om hur de är uppbyggda. Dess första rubrik är "Authority" och under denna rubrik finns det sex stycken frågor. Mönstret återkommer genom hela hjälpguiden och även i de andra.

Authority:

- Who is the author of the document or web site?
- Are his/her affiliations and qualifications given?
- Is there contact information (address, phone number, e-mail)?
- Who is the publisher or sponsoring organization?
- Is there a link to their home page?
- What is the relationship between the author and the sponsor/publisher?

- Is it a personal home page or institutionally sanctioned? (Hint: *A/~name/* in the URL indicates a personal home page. Be aware, however, that this does not *necessarily* mean the information is less authoritative, but it's something to keep an eye out for, especially if you're already in doubt.)

Ibland förekommer det även en kort notering om något som man tycks ha ansett vara viktigt, antingen inledningsvis eller som i fallet ovan, i en efterföljande parantes. Vissa av guiderna har även exemplifierande länkar för varje rubrik. Men generellt så utformas hjälpguiderna utifrån dessa frågebaserade listor.

För att få en överblick av alla guiderna och deras respektive huvudrubriker följer här en sammanställning:

UM	UA	LFC	TW
Authority and Accuracy	Purpose	Authority	Authority
Purpose and Content	Source	Objectivity	Accuracy
Currency	Content	Accuracy/Coverage	Currency
Design, Organization and Ease of Use	Style and Function	Currency	Content/Coverage
		Other things to consider	Objectivity
			Access
			Design/Appearance
UAL	LES	NHC	UCLA
Scope and Subject matter	Accessibility	Reliability	Content and Evaluation
Authority	Purpose	Purpose	Source and Date
Currency and Completeness	Appropriateness	Balance	Structure
Design	Currency	Currency	Other
Ease of Use	Authority	Coverage	
	Responsibility		
	Objectivity		
	Clarity		

3. Metod och teori

Min metodologiska ansats kräver en rad språk- och kunskapsteoretiska ställningstaganden. För att kunna utforma och använda en diskursanalys som en vetenskaplig metod börjar jag med att redogöra för de antaganden som jag i och med denna analys kommer att göra. De språk- och kunskapsteoretiska ställningstagandena utgör nämligen ett viktigt ramverk från vilket en diskursanalys är svår att separera. (se t.ex. Fahlgren 1999 s. 56) Jag delar upp detta kapitel i två huvudsakliga avsnitt. Dels den första delen där tonvikt läggs på att allmänt belysa språk och diskurs och dels den andra delen i vilken den diskursanalytiska metoden klargörs och uppsatsens utgångspunkt konkretiseras.

3.1 Språk, verklighet och diskurs

Enligt strukturalister och poststrukturalister så får människor, genom språket, tillträde till verkligheten. Med hjälp av språket skapar vi representationer av verkligheten och representationerna bidrar till att skapa verkligheten och det är genom diskursen som verkligheten får sin betydelse. Denna verklighet kan tillskrivas mening utifrån många olika perspektiv och diskurser och "[d]en sociala kontexten [...] framstår därmed alltid som central i en diskursanalys, men kan inte heller egentligen skiljas från den språkliga ordningen, från diskurserna." (Fahlgren 1999 s. 71)

Synen på språket som ett system som inte bestäms av verkligheten har sina rötter i Ferdinand de Saussures idéer, där mening bara kan förstås i sociala termer, som relation till sociala konventioner. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 15-16; Fahlgren 1999 s. 57) Språket som system (la langue) reglerar hur det enskilda yttrandet (la parole) utformas. Med vissa modifikationer tillämpar poststrukturalisterna Saussures och strukturalisternas tankar. Strukturalister och även poststrukturalister anser språk vara ett system, med dess egna regler och begränsningar och med dess egna förutbestämda effekt på det sätt individer tänker och uttrycker sig själva. (Mills 1997 s. 8) Dock har poststrukturalisterna reviderat främst två saker. För det första framhåller poststrukturalisterna att språket inte är en fixerad och oföränderlig struktur och för det andra ser de inte gränser mellan la langue och la parole så skarp som Saussure gjorde. Enligt poststrukturalisterna får tecknen fortfarande sin betydelse genom dess skillnad från andra tecken, men det som tecknen skiljer sig från kan ändra sig beroende på vilken sammanhang de används i. Det betyder att ord inte kan tillskrivas en slutgiltig betydelse. Det som finns är strukturer i en tillfällig form. Det är i den konkreta användningen av språket som strukturer skapas och förändras och det är genom detta antagande som poststrukturalisterna försöker minska den skarpa åtskillnaden mellan la langue och la parole. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 17f)

De huvudpunkter angående språket som för min uppsats är viktiga att klargöra är:

- Språket är konstituerat och konstituerande, det är inte en reflektion av en verklighet som redan existerar "där ute".
- Språket är föränderligt och dess mening/betydelse är kontextberoende. Genom språket kan vi få kunskap om det i just den kontext eller sammanhang som det undersöks i.
- Språkets funktion är inte i huvudsak att beskriva en verklighet på ett neutralt sätt.

Enligt en konstruktionistisk syn på språk och verklighet är det svårt att skilja mellan de båda. Människors föreställningar om verkligheten är bundna till språket. Språket hjälper ju till att skapa den värld vi lever i, eller kategorisera den och representerar därför

verkligheten. En postmodern inriktning följer denna konstruktivistiska syn, går emot realismen och menar att kunskap aldrig kan observeras objektivt eller neutralt av olika människor. (Bergström & Boréus 2000 s. 24)

Sammanfattningsvis kan vi ställa upp fyra premisser som tycks delas av de flesta inriktningar inom det socialkonstruktivistiska diskursanalytiska området:

- Utifrån ett språkfilosofiskt ställningstagande betraktar man inte det som möjligt att få objektiv eller "sann" kunskap om verkligheten, man intar en kritisk ställning gentemot "självklar" kunskap.
- Diskurser och den sociala världen konstrueras utifrån den historiska och kulturella kontext som vi befinner oss i, och är därför bland annat föränderlig.
- Genom social interaktion skapas kunskap (vårt sätt att se på världen).
- Denna konstruktion av kunskap, som framstår som naturlig, får konkreta sociala konsekvenser. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 11f)

Det ställningstagande jag gör i denna uppsats kallar jag för en poststrukturalistisk konstruktivistisk diskursanalys, där avstånd tas från att språket på något sätt representerar en redan given verklighet, som finns "där ute". Språket formas och konstitueras i en kontext, men det formar och konstituerar samtidigt denna kontext och allt däri, så som identiteter, sociala relationer etc. Språket ses som meningsskapande. Något har inte "mening i sig självt", utan tillskrivs mening först inom en diskurs (beroende på social kontext). Men denna kontext och diskurser i den, ska inte ses som något statiskt och oföränderligt. Den existerar i relation till det "andra", den/det är inget på förhand finns given/givet.

3.2 Diskurs

Begreppet diskurs har kommit att användas inom en rad olika discipliner; kritisk teori, filosofi, sociologi etc. och begreppets innebörd har varierat över tiden. (Mills 1997 s. 1) Ofta blir man tvungen att undersöka den disciplinära kontexten för att utröna vilken betydelse begreppet tillskrivs, men även inom en disciplin kan det vara svårt att fastställa hur det används, då gränserna för begreppet är så flytande. (Mills 1997 s. 2f) Det är diskursens institutionella natur och dess plats i det sociala som är centralt för alla de olika perspektiv som diskuterar och definierar diskurs. Diskurs kan anses vara en gruppering av uttalanden eller meningar, dvs. utsagor som finns inom en social kontext, som till viss del är determinerad av denna kontext och bidrar till det sätt på vilket den konstituerar dess existens. Ännu en aspekt, förutom kontexten, som många discipliner har gemensamt, är att diskurser är organiserade kring tillämpningar av exklusion, dvs. uteslutningar av diverse begrepp, medverkande aktörer etc. Det som tycks vara "naturligt" är ett resultat av vad som har blivit uteslutet. (Mills 1997 s. 11f) Härmed uppstår förhållandet till det "andra". Diskursanalysen handlar inte endast om de regler som styr vetandet, utan även om maktkaraktären hos de regler som konstituerar en diskurs. Diskursen bestäms genom en avgränsning mot det "andra" och detta "andra" hålls utanför genom någon form av exklusion. Denna avgränsning indikerar ett maktförhållande, något vi kommer närmare in på senare. (Lübcke 1987 s. 393)

Den gestalt som vanligtvis står i förgrunden till diskussioner kring begreppet diskurs är Michael Foucault. Foucault tycks med begreppet diskurs i huvudsak avse: (a) en

beteckning på yttrade och skriftliga satser och (b) allt det (den kontext och praktik) som omfattar och skapar en viss typ av yttranden. (Foucault 1971 s. 57n1)

Foucault låter begreppets gränser verka flytande då han ”treating it sometimes as the general domain of all statements, sometimes as an individualizable group of statements, and sometimes as a regulated practice that accounts for a certain number of statements” (Foucault 1972 s. 80) Foucault tycks, grovt förenklat, med diskurs avse ett språkligt sammanhang som innehåller ett antal utsagor. Men en diskurs består inte endast av en utsaga, utan av flera som interagerar (det existerar en relation mellan dem) och skapar en diskursiv formation, (Foucault 1972 s. 38) dvs. ”practices that systematically form the objects of which they speak”. (Foucault 1972 s. 49)

Diskurs är inte bara grupperingar av uttalanden eller utsagor utan består av uttalanden som får mening och effekt inom en social kontext. Som exemplet ”här med dömer jag dig till...” får ett antal av effekter inom ett visst sammanhang. Meningen kan betraktas både som en utsaga och som en del av en diskurs, därför att uttalandet bara får effekt när det yttras inom kontexten för andra uttalanden och inom en viss institutionell miljö. I ett annat sammanhang kan det ses som ett meningslöst/verkningslöst uttalande. (Mills 1997 s. 13)

Enligt Foucault domineras en viss tidsperiod av *en* kunskapsregim. Men den gängse uppfattningen idag är att olika diskurser existerar parallellt och man anser inte att det endast finns/har funnits en enda kunskapsregim inom varje historisk epok. Dock ser man fortfarande diskurser som något förhållandevis regelbundet som sätter sina egna gränser och att sanning, som Foucault menar, är en diskursiv konstruktion. Foucaults intresse består av att kartlägga de regler som bestämmer vilka utsagor som anses meningsfulla och sanna vid en viss historisk period. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 19f) Sanning är något som produceras, snarare än något som uppenbaras av sig självt. Det finns, enligt Foucault, inom en given diskurs en strävan efter att finna ”sanningen” och denna vilja till sanning (vars grund ligger i ett institutionellt stöd och en institutionell distribution) har en tendens att utöva makt på andra diskursformer. (Foucault 1971 s. 11-13) (Så som till exempel en vetenskaplig disciplin inom vilken en diskurs finns, är en kontrollprincip för diskursproduktionen, den bestämmer gränserna för diskursen. (Foucault 1971 s. 25))

Diskursanalysen som textanalytisk metod inriktar sig ofta på makt, vare sig det handlar om vem som har tillåtelse att säga vad eller vilken mening/betydelse som är dominerande, vilken diskurs som gör sig mest gällande. Det som är intressant med Foucaults diskussion kring makt är att han relaterar makt till kunskap och sanning inom den diskursiva ramen. Den kunskap vi har är ett resultat av eller effekten av maktkamper, ett samband som av Foucault benämns ”power/knowledge”. Makt är determinerad av en kombination av sociala, institutionella och diskursiva påtryckningar. (Mills 1997 s. 21f, 33) Makten är inte något förtryckande, utan produktivt, den konstituerar och skapar diskurser, kunskap och vår sociala omvärld. (Mills 1997 s. 20; Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 20) Diskurs är användbart i det att det låter oss analysera likheter i ett antal texter som produkter av vissa specifika power/knowledge relationer. (Mills 1997 s. 23) Men det är inte endast utomstående procedurer som begränsar diskursen, utan de utövar även en kontroll över sig själva. Denna, av diskursen definierade sanning framstår vara så självklar och tillkommit på ett så naturligt vis, att vi förblir okunniga. (Foucault 1971 s. 15f) Maktförhållande som gör sig gällande i relationer mellan både olika subjekt och olika diskurser är det som gör kunskap sann:

”We should admit that power produces knowledge [...]. That power and knowledge directly imply one another; that there is no power relation without the correlative constitution of a field of knowledge, nor any knowledge that does not presuppose and constitute [...] power relations” (Foucault, se Hall 1992 s. 293)

Som nämndes ovan är diskurser organiserade kring tillämpningar av exklusion, något kommer att framstå som naturligt bland annat på grund av vad som har blivit uteslutet. Till exempel blir ett visst begrepp gängse norm på bekostnad av ett annat. Vissa betydelsefixeringar blir så konventionaliserade att vi uppfattar dem som naturliga. Det självklara eller ”naturliggjorda” är det som kan indikera existerande maktförhållanden. (Foucault 1971 s. 11-13) För i diskursordningen och samhället förekommer, det som Foucault benämner ”utestängningsprocedurer”, vilket innebär att vem som helst, får inte säga vad som helst, när som helst. (Foucault 1971 s. 7)

James Paul Gee ställer upp ett antal punkter som relativt lättförståeligt beskriver generella karaktärsdrag hos (en) diskurs(er):

- Diskurser kan delas upp i två eller flera diskurser. Till exempel, medeltida naturfilosofi delades i filosofi, fysik och andra vetenskaper.
- Diskurser kan smälta samman.
- Det kan vara svårt att bestämma om en diskurs är den samma som den en gång var. Exempelvis så har den moderna medicinska vetenskapen inte många likheter med den för tvåhundra år sedan, dock kanske vissa paralleller kan dras mellan dem båda.
- Det uppkommer och försvinner diskurser hela tiden.
- Diskurser definieras alltid genom motsättningar till andra diskurser och därför förändras de när andra diskurser i samhället uppkommer eller försvinner.
- Diskurser behöver inte vara ”storslagna”. Det kan handla om till exempel en bardisk där det finns två olika slags stamgäster vid de olika sidorna av baren, en grupp med yngre män och en med pensionerade poliser. Dessa två grupper har sina olika diskurser, sätt att vara, agera och tala, en diskurs i en vardaglig situation.
- Diskurser kan vara sammanblandningar av andra angränsande likartade diskurser.
- Det finns ett oändligt antal diskurser och man kan inte räkna dem. Diskurser har nämligen inga klara gränser, de går alltid att ifrågasätta då det hela tiden skapas nya och gamla diskurser förändras. (Gee 1999 s. 21f)

3.3 Diskursanalys som min metod

”Verkligheten organiseras diskursivt, och om den framstår som ’verklig’ är det troligtvis för att den variant vi presenterar framstår som ’vanlig’ eller ’naturlig’.” (Wetherell & Potter; Dreyfus & Rabinow, se Fahlgren 1999 s. 68) Forskaren eller författaren framför sitt ämne på ett visst sätt, och är därmed delaktig i en skapande verksamhet. Språket bidrar till att skapa och förmedla en verklighet till oss, snarare än att neutralt representera en redan given verklighet. Analysen som genomförs är ett försök att utröna meningen eller innebörden i dessa tecken, det innebär inte att innebörden eftersöks, utan *möjliga* innebörder. (Fahlgren 1999 s. 62) Diskursanalytikerns uppgift är inte att undersöka vad människor verkligen menar med vissa utsagor eller hur verkligheten egentligen ser ut bakom diskursen. Däremot ligger uppgiften i att se vilka mönster som finns i utsagorna. Det är dessa mönster, och då framför allt de självklarheter som finns, som man vill avslöja. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 28; se även Foucault)

Diskursanalys är en metod som tycks ha lika många tillämpningar som utövare. Detta är den bild som framkommer när man studerar den litteratur som har publicerats kring ämnet. Enligt Jørgensen och Phillips kan man se tillvägagångssättet som ett gigantiskt smörgåsbord från vilket man som forskare kan plocka de metoder som bäst lämpar sig för den studie som man vill utföra. Dock är det viktigt att man inte plockar ihop en metod som motsätter sig själv. Olika framställningar av diskursanalys betonar olika delar av den. (Fahlgren 1999 s. 51n89) De grundläggande antagandena utgår i regel från likartade positioner. En konkret liknelse: Man kan inte på ett smörgåsbord äta köttbullarna tillsammans med glassen och chokladsåsen. Dock brukar de flesta smörgåsbord vara utformade på samma sätt och oftast har alla samma rätter att välja mellan. De flesta äter allting även om vissa väljer att äta lite mer av det som faller en i smaken på bekostnad av att man blir så mätt att man inte orkar så mycket av något annat. För att få ta del av smörgåsbordet i så stor utsträckning som möjligt har jag försökt att belysa flera olika aspekter.

En diskursanalys baseras på en grundlig läsning av ett fåtal texter. Fokus ligger på språkbruket och produktionen av diskurser och innebörder. Mönster kan antas framträda även från ett fåtal texter. Därför blir resultatet av analysen inte beroende av storleken på urvalet och gränsen för detta urval är inte självklar. Därför krävs det vid en diskursanalys att läsa, läsa och åter läsa samma text. Att lära sig diskursanalys är snarare som att lära sig att cykla än att baka en kaka efter recept, det finns ingen regelrätt procedur att lära ut, utan kompetensen utvecklas allteftersom. (Potter & Wetherell, se Fahlgren 1999 s. 88)

Jørgensen och Phillips föreslår att man ser diskurs som ett analytiskt begrepp, dvs. som en ram som man som forskare lägger ovanpå "verkligheten". Det betyder att man uppfattar diskurser snarare som något som forskaren konstruerar, än att det redan skulle finnas avgränsat ute i den "verkliga" världen. Men man måste dock visa på att det är en rimlig avgränsning, en rimlig diskurs, som man som forskare har gjort. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 137) De avgränsningar som är aktuella för uppsatsen återfinns i avsnittet med samma namn. I diskursanalytisk anda är jag intresserad av "verkligt" naturligt förekommande språk, som har en kommunikativ funktion och därför inte uppfunna för analysen syfte. (Mills 1997 s. 138) De hjälpguider som är föremål för analys i denna uppsats kan sägas utgöra exempel på detta.

På grund av att jag även har anlagt ett mer lingvistiskt perspektiv innefattar analysen inte endast en undersökning av innehållet isolerat från formen. Utformningen av guiderna är beroende av dess innehåll och vice versa, därför är det intressant att även studera denna del. I denna aspekt tar jag mitt avstamp i Norman Faircloughs textanalys, den kritiska diskursanalysens förespråkare. De slags av sociala och kulturella fenomen som diskursanalytiker i huvudsak brukar vara fokuserade på framkommer, enligt Fairclough, i en texts *alla* egenskaper, dvs. inte endast i innehållet utan även i dess form. (Fairclough 1995 s. 4, 187f) Innehåll och form konstituerar en dialektal och därigenom en oskiljaktig enhet. (Fairclough 1995 s. 212)

En textanalys bör inte isoleras från analysen av de institutionella och diskursiva verksamheter inom vilka texterna förekommer. (Fairclough 1995 s. 9) Därför utgår jag från den principen att textanalys ska kombineras med analys av produktionen och konsumtionen av texten. (Fairclough 1995 s. 9, 97, 133) Den intertextuella analysen är avsedd att minska avståndet mellan text och kontext. (Fairclough 1995 s. 189) Texter utgör en social handling och de "[...] provide evidence of ongoing processes such as the

redefinition of social relationships between professionals and publics, the reconstitution of social identities and forms of self, or the reconstitution of knowledge and ideology [...].” (Fairclough 1995 s. 209)

3.3.1 Diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap

Diskursanalys förekommer inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap, dock i relativt liten skala. Men under senare år tycks antalet anhängare av metoden öka och arbeten som tillämpar en diskursanalytisk ansats blir fler och fler. Representanter för denna inriktning är till exempel Frohmann (1994) och Budd och Raber (1996) som framhåller diskursanalysen som en högst lämplig metod inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Taljas (1997) arbete utgör ett exempel där diskursanalysen lyfts fram som en metod inom detta ämne. Genom att analysera användardiskursen, blev det möjligt att beskriva och organisera informationsresurser i användarnas egna termer och därigenom göra ett lokalt www-baserat informationsnät mer användarvänligt. (Talja et al. 1997).

Det finns ytterligare exempel på studier genomförda inom biblioteks- och informationsvetenskapen, men dessa lämnas för tillfället därhän. Som metod medför diskursanalysen ett brett spektrum av möjligheter, vilket lämpar sig för biblioteks- och informationsvetenskapen med dess tvärvetenskapliga natur.

3.3.2 Praktiskt tillvägagångssätt

Diskursanalys som metod kräver, som jag tidigare påpekat, ett klart ställningstagande i vissa teoretiska och filosofiska frågor. Dessa har jag genom det första avsnittet försökt att klargöra. Det är i huvudsak utifrån de ovan nämnda utgångspunkterna som jag företar min analys och tolkning. Men för att få en struktur och tydligare organisation måste jag konkretisera vad det är jag vill ha svar på. Därför kommer jag försöka ”fylla” dessa ställningstaganden med mer praktiska tillämpningar i form av frågor, för att utföra analysen. Att arbeta helt förutsättningslös är ju ett mål, men inte alltid genomförbart. Därför, genom att klart framhålla de på förhand bestämda föreställningar och antaganden, både när det gäller de språk- och vetenskapsteoretiska och filosofiska resonemangen och de resultat jag tror mig komma fram till, hjälper jag inte bara mig själv, utan även läsaren att se utgångspunkten och framskridandet i analysen.

För att få en struktur att arbeta efter och en tydlig grund att stå på, skapar jag en modell utifrån James Paul Gees arbete. (Gee 1999 s. 92-94) De punkter som Gee tar upp kan inte användas utan vissa modifikationer och revideringar. Materialet jag ämnar analysera är av en viss typ, vilket innebär att analysens frågor måste anpassas därefter. Följande är en kort och koncis sammanfattning av analysfrågorna.

- Vilka tecken- och kunskapssystem och sociala språk är relevanta i situationen? Hur görs de relevanta och på vilka sätt?
- Vilka ”situated meanings” och ”cultural models” är relevanta i situationen?
- Vilka institutioner och/eller diskurser (re-)produceras i denna situationen och hur stabiliseras eller förändras de?

- Vilka aktiviteter, relationer och identiteter tycks vara relevanta i situationen och hur stabiliseras eller förändras de?
- Vad för slags av sammankoppling görs, intertextuellt och interdiskursivt och vad för koherens skapar det?

Dessa analysfrågor tillämpas i samspel med Faircloughs tankegångar som tidigare nämndes och dennes tredimensionella metod där bland annat förhållandet mellan text och skribent/läsare, diskurs och kontext är centralt. Denna metod innefattar

- analys av språktexter (båda talad och skriven text)
- analys av diskurspraktik (produktion, distribution och konsumtion av texter)
- analys av diskursiva element som instanser av sociokulturell praktik (Fairclough 1995 s. 3-10)

3.3.3 Begrepp i analysen

Det är genom användandet av Faircloughs kritiska diskursanalys där ett större perspektiv (som inkluderar textproduktion och textkonsumtion) tas i beaktande som genererar det som i analysen benämns som skribent respektive läsarroll och syfte. För att bland annat skapa en överskådlighet har jag tillämpat en modell som återfinns hos Melin och Lange (2000).

Genom att en diskurs är en samling påståenden som representerar en viss verklighet, blir det naturligt att i en analys fokusera på dessa påståenden. På grund av ett lingvistiskt perspektiv som anammats hos Fairclough, men som även till viss del kommer till uttryck hos Gee, kommer analysen att innefatta olika textuella egenskaper som utgör dessa påståenden. För att bland annat försöka förstå hur diskursens sociala språksammanhang är sammansatt och fungerar kommer jag att i viss mån dekonstruera den genom att närmare studera dess textuella egenskaper. Jag gör detta genom att ta hänsyn till både form och innehållsmässiga egenskaper. Analysen kommer därmed bland annat att behandla det som kallas för koherens och de aspekter som härmed blir aktuella.

För att en text ska förstås och bli meningsskapande krävs det vanligtvis att den innehåller någon form av koherens. Antingen genom att det råder något slags av samstämmighet mellan textens olika inbördes element (grammatiskt eller ogrammatiskt) eller med en meningsgivande kontext. Genom olika drag eller faktorer binds texten samman, den blir koherent. (Hellspong & Ledin 1997 s. 99) Bland annat referensbindning är en av de faktorer som utgör en texts inbördes element. Referensbindning innebär den lexikalsemantiska struktur som binder samman och beskriver relationer mellan enskilda ord och fraser. Men koherensen skapas även genom faktorer som inte uttrycks lika konkret i texten. Detta är faktorer som bidrar till att ge sammanhang mellan olika delar av texten, men också med kontexten. Inferens är en bindning av semantisk-pragmatisk art och utgår från läsarens förmåga att utföra associationer för att förstå samband i texten. Men även så kallade presuppositioner ställer krav på förmågan att dra slutsatser som bygger på bakgrundskunskap. Dessa implicita antaganden kan berätta vad deltagarna i den aktuella diskursen tar för givet och anser självklart. I ett uttalande som ”Kungen av Frankrike är skallig” presupponeras att det finns en kung av Frankrike. I ett uttalande av denna typ av framstår presuppositionen som självklar, den förutsätts. Likaså i uttalandet ”Har du slutat slå din fru?”, där upphörandet av handlingen förutsätter att någon tidigare har slagit sin fru. ”[Pragmatic presuppositions] are propositions which are taken for granted by a speaker in

making an utterance, and which must be true if the utterance is to satisfy the goal of the speaker in a conversation” (Manktelow & Over 1990 s. 56)

Vidare fortsätter jag analysen genom att kvarhålla mig vid den lexikalsemantiska strukturen, men att även inkludera en mer sociokulturell dimension. När man använder språket, för att säga eller skriva något, projicerar man sig själv som en viss typ av person, engagerad i en viss aktivitet, under olika omständigheter. Om man inte vet vem någon är eller gör så kan man inte skapa mening i det någon säger, skriver eller gör. Olika identiteter och aktiviteter utspelas i och genom språket och ett uttalande, talat eller skrivet, har en mening bara om och när det kommunicerar ett *vem* och *vad*. (Från Gee översatt ”who” med ”vem” och ”what” med ”vad”.) Med *vem* avses den socialt-situerade identiteten och *vad* innebär den socialt-situerade aktiviteten. *Vem* behöver inte nödvändigtvis vara en enskild person, utan en institution kan även konstituera ett *vem*. Institutioner kan genom texter framlägga ett yttrande. (Gee 1999 s. 13f) Det finns ingen klar gränsdragning som kan göras mellan *vem* och *vad*. ”You are *who* you are partly through *what* you are doing and *what* you are doing is partly recognized for what it is by *who* is doing it.” (Gee 1999 s. 14) *Vem* och *vad* kommuniceras genom språket och varje språk består av vissa ”hållpunkter” som hjälper exempelvis en läsare av en text att konstruera vad Gee kallar ”the situation network”. (Gee 1999 s. 85f)

I samband med detta avsnitt använder mig av två begrepp som härrör från de analysfrågor som tidigare nämndes och som kräver närmare förklaring. Begreppen ”situated meaning” och ”cultural model” kan användas för att förklara hur språket i exempelvis en text, ges specifik betydelse inom specifika situationer. Människor känner igen vissa mönster i varseblivningen av världen och dessa mönster konstituerar en av flera möjliga ”situated meanings”. Till exempel ordet ”sko”. När en elev säger ”Jag kan inte vara med och spela fotboll idag, för jag har inga skor”, så förstår man att det betyder att eleven inte har några fotbollsskor, inte att hon eller han inte har några skor överhuvudtaget. Ordet ”skor” i detta fall innefattar mönstret för vad som konstituerar betydelsen för skor (dubbade sulor, gjort av ett visst material, karaktäristisk design etc.), fotbollsskor i just detta fall. (Gee 1999 s. 40-42)

Varför har då ordet ”sko” olika ”situated meanings” och hur kan vi ändra på dessa och tillföra nya. Olika sociala och kulturella grupper, har olika förklarings teorier om skor. Och alla dessa teorier innehåller åsikter om vem som har vilka slags skor för olika syften och status. Dessa teorier är rotade i sociokulturellt definierade grupper praktiker och Gee refererar till dem som ”cultural models”. En ”cultural model” hjälper till att förklara varför ett ord har de olika ”situated meanings” och möjligheter i specifika sociala och kulturella grupper som det har. (Gee 1999 s. 43f) Enligt Gee kan man välja ut några nyckelord eller fraser och fråga sig vilken ”situated meaning” dessa tycks ha i det undersökta materialet, utifrån det som man vet om den generella kontexten i vilken materialet finns. (Gee 1999 s. 97)

För att illustrera detta tydligare presenterar jag det exempel som Gee själv använder sig av. Tänk dig att du har en karta. Varje diskurs representeras av ett land på kartan, med den skillnaden att länderna har flyttbara gränser. Du kan placera kartan på vilket språk, handling eller interaktion som du deltar i eller vill tänka på. Kartan ger dig ett sätt att förstå vad det är du ser i förhållande till det hela antalet diskurser inom en institution eller samhället i stort. Var än du lägger upp den aktuella tanken, handlingen, interaktionen eller språket, placeras det omedelbart i relation till alla de andra länderna (diskurserna) på kartan

(dock suddiga, då du kan flytta omkring gränserna). (Gee 1999 s.21f) Diskursanalys kommer enligt Gee då att innebära "[...] asking questions about how language, at a given time and place, is used to construe the aspects of the situation network as realized at that time and place and how the aspects of the situation network simultaneously give meaning to that language [...]". (Gee 1999 s. 92)

Då vad som sägs i diskursen och vem som säger det kan ge uttryck för någon form av makt kommer jag avslutningsvis att utgå från Foucaults mer dynamiska maktperspektiv (se ovan) och diskuterar i samband med detta auktoritet och exklusion.

3.4 Reflektioner kring diskursanalys

Som alla vetenskapliga metoder kan även den diskursanalytiska metoden bli och har blivit föremål för kritik. I detta avsnitt redogör jag för de mest generellt motsättningar som diskursanalysen anses innefatta, men jag försöker även ge en mer konkretiserad problematisering av min metod.

3.4.1 Kritik mot diskursanalys

För det första kan diskursanalysen anses vara en allt för relativistisk metod, där kontextberoendet spelar en för stor roll. Detta innebär i förlängningen att vi inte kan få någon kunskap om det utanför de undersökta sammanhangen. Och vad och hur ska något betraktas som "sant" eller "falskt"? Vad som är "sant" eller "falskt" avgörs av respektive diskurs regler eller kriterier, sanning handlar ju, som vi tidigare sett, enligt diskursanalysen om överenskommelser inom exempelvis en vetenskaplig disciplin.

Denna ovanstående kritik mot diskursanalysen hänger samman med den kritiken som rör förändring. Kritik har riktats mot att all regelbundenhet i det sociala blir upplöst. Men diskursanalytiker ser det sociala fältet som till viss del regelbundet, men med konstruktioner inom det som alltid är föränderliga. (Winther Jørgensen & Phillips 2000 s.12)

För det tredje tycks diskursanalysen inta en närmast idealistisk position, dvs. att verkligheten reduceras till begrepp eller idéer om den samma. (Bergström & Boréus 2000 s. 256) Dock är det inte detta som ligger i analysens fokus, dvs. att undersöka vad som egentligen avses med en utsaga eller ett yttrande. Diskursanalytiker anser att det finns en verklighet utanför diskursen, men att den är meningslös (saknar mening), men skapandet av mening kan inte refereras till denna "yttre värld". Ett objekt utanför diskursen får olika mening i olika kontexter. (Bergström & Boréus 2000 s. 257)

3.4.2 Kritik för diskursanalys

Diskursanalys har ett stort metodologiskt fält att tillgå. Metoden används inom många olika discipliner och den erbjuder en möjlighet till analys av "osedda" fenomen som i andra fall förbises. Den erbjuder forskaren möjlighet att utgå från skilda perspektiv och metoden har inte (än) kommit att få starka gränsdragningar angående vad som är tillåtet respektive inte tillåtet, vilket gör den till en relativt flexibel metod, med de för- och nackdelar som det innebär. (Bergström & Boréus 2000 s. 256, 259)

Majoriteten av de aktiva inom det diskursanalytiska fältet anser sig på ett eller annat vis, vara kritiska. I stort, kritiska mot det i samhället som tas för givet. Detta kritiska ställningstagande gör att denna metod i stor utsträckning fungerar som ett kritiskt analysverktyg i ett försök att klargöra och belysa det som antas som "självklat" eller "naturligt".

Att diskursanalysen inte heller försöker kartlägga vad som "egentligen" avses med exempelvis en text, gör att man som forskare kan avskryva den idealistiska och empiristiska ståndpunkten att något som har mening existerar bortom eller oberoende av språket eller den sociala världen.

3.4.3 Validitet och reliabilitet

Validitet handlar, enligt Bergström och Boréus "om huruvida den undersökning man genomför för att besvara en bestämd fråga verkligen kan ge ett svar på just denna fråga." (Bergström & Boréus 2000 s. 36) Genom att jag utgår från de språkvetenskapliga och filosofiska antaganden som jag gör, ges möjligheten att använda en metod som även denna utgår från språkets föränderlighet och kontextuella beroende. Därför föll sig diskursanalysen som naturlig. Men jag ville att analysen skulle berätta något intressant om både språket och om det sammanhang som det är en del i och därför valde jag att sammanföra två textanalytiska inriktningar, eller snarare att anta två textanalytiska förhållningssätt. Tillsammans med en lingvistiskt orienterad analys har jag med diskursanalysen försökt att skapa en helhetsgivande bild av hjälpguidernas vara.

I närpå varje textanalys förekommer det någon form av tolkning och dess komplexitet beror bland annat på vilken textanalytisk inriktning man använder, textens karaktär och vad för frågeställning man har. (Bergström & Boréus 2000 s. 25) En tolkningsstrategi som inom diskursanalysen är vanlig återspeglar den så kallade hermeneutiska cirkeln, där delarna tolkas utifrån helheten, och helheten utifrån delarna. Texterna som är föremål för analysen är förankrade i en viss sfär och de används för att få inblick i denna sfär. Samtidigt används sfären för att förklara texterna. (Bergström & Boréus 2000 s. 29, 34)

För de flesta textanalyser är tolkningsaspekten en reliabilitetsfråga. Då det inte finns någon liknande undersökning (utförda på samma sätt av samma fenomen) kommer inte denna aspekt av reliabilitetskravet att efterlevas. Dock har jag genom användandet av konkreta analysverktyg och lingvistiska tekniker försökt att öka möjligheten till intersubjektivitet och reliabilitet. (Bergström & Boréus 2000 s. 37, 259)

Kravet på att motivera tolkningen har jag bland annat försökt att understödja genom att använda mycket exemplifieringar från de undersökta texterna. Därigenom kan en genomskinlighet i analysen skapas. Men som alla tolkningar kommer resultatet i slutändan att bli beroende av tid, vana, forskningsobjekt och arbetsverktyg (Bergström & Boréus 2000 s. 39, 260)

Att dra generella slutsatser utifrån ett begränsat material är alltid vanskligt, och därför kommer inte detta att vara min huvudsakliga avsikt. Det anspråk jag kan göra är att jag kan närma mig en förståelse till en viss tid och plats. Diskursanalys, tillsammans med lingvistisk analys skänker mig ett antal analysverktyg som gör att jag kan närma mig ett antal texter från mer än ett perspektiv.

4. Konstituerat och konstituerande språk

4.1 Textens roll och syfte

Vilket syfte har dessa hjälpguider och för vem är de skapade? Guiderna faller under en kategori av texter som kan kallas brukstexter. De är den typ av text som vi möter i vårt vardagliga liv, som till exempel recept, platsannonser, instruktionsmanualen till mikrovågsugnen, förbudsskylten eller nyhetsnotisen. Brukstextens kommunikativa funktion och framställningssätt varierar, men oftast innehar den en praktisk funktion av något slag, så som informativ eller instruktiv. (Hellspong & Ledin 1997 s. 15-17) I och med dess därför ofta sakliga framställning, innehar brukstexten vissa typer av språkliga drag, som dock påverkas av vem skribenten är (skribentroll) och dennes syfte. Likaså kommer även läsarens roll och syfte att påverkas av textens syfte.

För att till en början göra det så klart som möjligt för oss, kan vi placera hjälpguidernas olika deltagares roller och syften i en modell (ur Melin & Lange 2000). Vid en första bestämning av skribentens och läsarens roll och syfte kan den interpersonella dimensionen se ut som följande:

<i>Skribentroll</i>	<i>Skribentsyfte</i>	<i>Läsarroll</i>	<i>Läsarsyfte</i>
expert	informativ	intresserad allmänhet	frivillig användning

Det som först tycks vara en relativt avgränsad text i en specifik situation, kring en specifik verksamhet, med klara roller och syften, blir mer komplicerad om vi närmare studerar förhållandena kring produktionen och konsumtionen av hjälpguiderna.

4.1.1 Skribentroll

Vilket slags av vem, för att använda Gees terminologi, konstituerar det universitetsbibliotek som har producerat guiden. Det handlar om ett explicit vem, det finns ingen intention att hålla det hemligt vem det är som är ansvarig för att ha producerat de olika guiderna. Brukstexter är ofta kollektiva produkter (Hellspong & Ledin 1997 s. 32) vilket framkommer i och med att det är institutionen som konstituerar den socialt-situerade identiteten. Dock kan man ju anta att det egentligen är en eller flera individer som har skapat var och en av guiderna. Men då någon enskild individ inte huvudsakligen framstår som upphovsman, indikeras det att det i denna situation och verksamhet inte är av intresse eller vikt, utan att det är institutionen som står bakom hjälpguiden.

I egenskap av universitetsbibliotek är det tänkbart att institutionen, i samband med hjälpguiden, har två roller att utgå från. Dels en roll som expert (i det avseendet att någon form av ämneskunskap kring området är möjlig att anta) och dels framkommer en undervisande roll. Den didaktiska aspekten aktualiseras bland annat i och med att biblioteket väljer att publicera en hjälpguide. Institutionen vill, enligt egen utsago, lära sina användare hur de ska utvärdera webbresurser. Därigenom intar den en undervisande roll.

Det är även möjligt att anta att den undervisande rollen ytterligare förstärks i den aktuella kontexten, då biblioteket verkar inom en skolmiljö.

Skribentrollen innefattas därför inte endast av kategori expert, utan vi måste ta hänsyn till att institutionen förmedlar denna kunskap. Således innehar biblioteket även, i Melin & Langes ordalag, en informatörsroll. (Melin & Lange 2000 s. 23) Denna informatörsroll ges en form av auktoritet i och med den ovan nämnda expertrollen. Genom dels tradition och mångårig erfarenhet och dels det faktum att institutionens verksamhet ska vara obunden politiskt, religiöst etc. (ALA "Code of Ethics") och därför ska kunna anses agera utifrån objektiva premisser, kan biblioteket tänkas inneha en roll som auktoritet på det informationsutvärderande området.

Den så kallade expertrollen upplevs av läsaren, inte bara genom det vem som man på förhand eventuellt har tillskrivit biblioteket, utan även genom det framställningssätt som guiden har. Genom olika språkliga drag, så som avsaknaden av talarattitydsadverbial (så som kanske, väl, ju), opersonliga formuleringar och osynlig sändare i texten, positioneras skribenten ytterligare i en expertroll, vilket skapar en asymmetrisk relation mellan skribent och läsare.

4.1.2 Skribentsyfte

Dock kan skribentrollen inte klargöras, utan att dess syfte tas i beaktande. Varför vill institutionen kommunicera ett så kallat vad. Enligt biblioteken själva framhålls det att guiderna är avsedda för användarna av biblioteket i fråga (vars huvudsakliga målgrupp torde vara studenterna vid den aktuella skolan). Genom att publicera guiderna vill biblioteken lära användare att utvärdera information funnen på Internet. Således har vi ett didaktiskt syfte, eller ett så kallat informativt syfte (Melin & Lange 2000 s. 23) något som även kommer till uttryck genom den frågebaserade framställningen, vilket jag återkommer till.

Det tycks även som om guiderna produceras utifrån ett direktivt syfte, vilket i sig kanske inte är förvånande. Ett direktivt syfte följer relativt naturligt av en undervisande expertroll. Vissa egenskaper hos en resurs framhålls av hjälpguiderna som eftersträvansvärda. Det som är framställt som frågor framstår i själva verket som anvisningar för vad som är bra respektive dåliga egenskaper.

Syftet i den närliggande situationen, med anknytning till verksamheten är således att förmedla de olika kriterier som kan tillämpas vid en utvärdering av Internet eller webbaserat material. Dock blir det mer komplicerat när man ska ge uttryck för det syfte som mer berör utomtextuella samband. För ofta finns det även en mer inofficiell intention bakom producerandet av en text. (Hellspong & Ledin 1997 s. 32) Varför publicerar dessa bibliotek "självlärningskurser" eller dylika bruksanvisningar? Hur kommer det sig att biblioteket vill undervisa användaren? Är det för att minska arbetsbördan, så att bibliotekarierna slipper svara på frågor? Klargöra de uppgifter man anser sig ha, både inför sig själva och inför användaren? Visa på att man besitter kunskapen? Vill biblioteket befästa sin auktoritet inom olika områden, i detta fall informationsutvärdering? Ämnar de klargöra vad de anser om webbresurser? Som nämndes ovan härrör syftet inte bara från den närliggande verksamheten, utan även från bibliotekets roll i samhället. Syftet är knutet till en tid och en plats, men denna plats har många dimensioner, från den inomtextuella till den omkringliggande kontexten. Tiden påverkar naturligtvis syftet. För aktuellt idag är

tillgängligheten till informationen, eller som det ibland kallas informationssamhället, som bland annat grundar sig på tillkomsten av Internet. Hade biblioteken inte sett det som något av ett problem, skulle hjälpguiderna troligtvis inte produceras i den utsträckning som de görs. För syftet tycks höra samman med dagens informationssamhälle. Det borde finnas en intention att visa sin ståndpunkt, biblioteket bör ju rimligtvis ha en åsikt kring användandet av Internetresurser.

4.1.3 Läsarroll

Vem deltagarna är i en kommunikationssituation styrs till viss del av den aktuella verksamheten. (Hellspång & Ledin 1997 s. 52) Mottagarrollen (läsarrollen) är i universitetsbibliotekskontexten inte självklar. Biblioteket riktar sig till studenter och intresserad allmänhet. Kategorin allmänhet är sedan tidigare placerad under läsarroll, men inkluderas studenterna i denna kategori eller utgör de någon form av semiexperter? Hjälpguiderna är publicerade i en kontext som inkluderar inte enbart bibliotek, utan även universitets- och högskolemiljön. Den målgrupp som i första hand borde vara av intresse är således studenter. Men dessa studenter befinner sig oftast på mycket olika nivåer, allt från nybörjaren till forskarstudenten. Därför är den mottagarroll till vilken guiderna riktar sig svårdefinierad.

Kommunikationssättet påverkar läsarrollen och vice versa. Tidigare nämndes den asymmetriska relation som påträffas mellan skribent och läsare och den expertroll som skribenten innehar. Tillsammans med den instruerande roll som hjälpguiderna uppvisar, kan man förmedla att tro att läsarrollen skulle bli passiv. Men skribenten har valt att utforma guiderna genom frågor och i och med att frågor kräver svar kommer läsaren att få en mer aktiv roll i kommunikationen, även om det fortfarande är tal om en envägskommunikation. Men även om den instruerande aspekten gör det till en asymmetrisk relation, så är den relativt oproblematiserad så länge som läsaren ser biblioteket (skribenten) som sakkunnig. (Hellspång & Ledin 1997 s. 180) Mottagaren av texten positionerar sig i en roll av förväntningar gentemot hjälpguiden, dvs. hur man ska förhålla sig till texten, vad den kommer att innehålla etc. (Hellspång & Ledin 1997 s. 52) Dessa förväntningar definieras utifrån tidigare texters syfte och vilken relation som dessa har skapat med sin läsare. Så i viss utsträckning positionerar mottagaren inte alltid sig själv, utan blir även positionerad utifrån texten.

4.1.4 Läsarsyfte

Men i vilket syfte kommer en användare att nyttja någon av hjälpguiderna? Till att börja med ska det nämnas att det inte är en text som en läsare kommer att påträffa om han eller hon inte letar efter den. Dvs. det måste finnas ett behov för att läsaren överhuvudtaget ska bry sig om att leta reda på den (till skillnad från exempelvis reklam). Men frågan är om sökandet efter guiden sker på frivillig eller ofrivillig basis. Guiden är ju en form av instruktionsmanual som ska vara en hjälp vid utvärderingsprocessen av en resurs. Att påstå att guiderna enbart har ett läsarsyfte som är frivillig användning gör att en kategorisering av dem blir mycket snäv. Utifrån ett studentperspektiv används troligtvis guiderna även som påtvingad kunskapssökning. Definierandet av ett läsarsyfte beror på ändamålet bakom användandet av guiden. Och på grund av den roll som mottagaren innehar, kommer syftet att påverkas av det. Dels söker studenten kunskap om utvärdering och dels tycks ju guiderna även vara skapade för att användas som manual. Om syftet att använda en guide

är frivilligt eller tvingat, är utifrån ett studentperspektiv alltid diskutabelt. Dock tycks det som om det övergripande syftet är av praktisk art.

Om vi nu åter igen försöker kategorisera skribent- och läsårsyfte och skribent- och läsarroll blir resultatet:

<i>Skribentroll</i>	<i>Skribentsyfte</i>	<i>Läsarroll</i>	<i>Läsarsyfte</i>
expert informatör	informativ direktiv	intresserad allmänhet/ expert	frivillig/tvång användning/ kunskapssökande

Det kan tyckas att denna kategorisering därför är onödig, i och med att kolumnerna innefattar så pass många kategorier. Men som det kommer visa sig, beror detta på att det är den typen av text, en svårbestämbar som inte tillhör en specifik genre. Det är genom denna mångfacetterade kategoriuppställning som det är möjligt att belysa hjälpguidernas olika aspekter.

I en viss typ av verksamhet hör vissa typer av brukstexter hemma, dvs. det vi kan benämna som genrer (socialt förankrade textsorter). Normen för en bruksgenre kan vara mer eller mindre strikt. I vissa fall är det viktigt med noggranna och detaljerade anvisningar, och ibland är normen lite friare, men utformad utifrån en grundstomme. Både producerandet och läsandet av en hjälpguide styrs av att den är konventionell, både ifråga om form och innehåll. Att en läsare förstår textens intention, beror bland annat på att syftet är konventionellt fastställt (medvetet eller omedvetet) För genom genrens användning kan en läsare av en viss text skapa sig en föreställning av vad som kommer att komma (och därigenom kategorisera den på förhand). För genren är knuten till en viss situation och i den situation i vilken texterna är skapade finns intresse, förkunskap och läsvanor som texterna (skribenten) förutsätter. Skulle de vedertagna reglerna och normerna brytas, kan texten upplevas som icke-trovärdig eller fullvärdig. (Hellspong & Ledin 1997 s. 24-28, 37f) Dvs. om de förväntningar som innefattas av läsarrollen inte infrias.

Hur en text får fram sitt syfte beror bland annat på vilka kommunikationssätt som finns tillgängliga. I hjälpguidernas fall betingas till exempel kommunikationssättet inte av att producenten vill locka läsare. Det visar sig både i dess form, innehåll och sättet på vilket man återfinner guiderna.

4.2 Inom- och utomtextuell sammankoppling

Det kommunikativa framställningssättet inkluderar olika aspekter, varav formen utgör en viktig del. Tidigare nämndes den påverkan som skribentens roll och syfte har på de språkliga dragen i textens framställning. Denna påverkan är aktuell när det gäller kommunikationssättets form. Det är därför vi måste fråga oss vilka kommunikativa system som är relevanta i situationen och hur de görs relevanta. I detta sammanhang är det skrift som är det aktuella teckensystemet. Det är på grund av att det är på detta sätt som den kunskap som ska förmedlas kan kommuniceras (beroende av faktorer så som tid och rum, se vidare diskussion nedan). Genom att utsagorna presenteras genom det skrivna ordet, fixeras diskursen i tiden och rummet. Detta gör det svårt att säga något annat om den än

hur den gestaltar sig i just det ögonblick då den konstruerades. Utsagor som kommuniceras genom texter, eller diskurser som framkommer i dessa, blir förhållandevis stabila och svårföränderliga, då produktionen av text sker genom tidskrävande och långa procedurer av redigering, publicering etc. Detta gäller då främst tryckta texter. Dock är hjälpguiderna skapade i en webbmiljö, ett medium som skiljer sig från det tryckta, vilket innebär att de kan förändras utan att det finns möjlighet att spåra denna förändring. Detta innebär även att en diskurs som gör sig gällande i dessa listor kan förändras utan att det är möjligt att undersöka denna förändring något närmare.

Genom att en viss typ av text skapas i en känd form, är det för läsaren, med relativt god sannolikhet, möjligt att förutsäga vad som texten närmast kommer att behandla. (Nyström 2001 s. 9) Guidernas form består bland annat av dess styckeindelning, där den grafiska enheten löper parallellt med den innehållsliga enheten. Genom att ta hjälp av styckeindelningen kan läsaren förstå hur textens olika delar hänger samman. (Nyström 2001 s. 123) Det framkommer bland annat då underrubriker används (t.ex. UCLA) och då exemplifieringar förekommer (t.ex. TW). Sinsemellan de olika styckena tycks det dock inte finnas några explicita sammanlänkningar. Det som främst håller styckena samman är titelrubriken för varje enskild hjälpguide. Efter huvudrubriken ges i fem av guiderna en innehållsförteckning, dvs. de behandlade rubrikerna räknas upp och länkas (i de flesta fallen). Denna form av metatext ger en snabb varudeklaration (Hellspong & Ledin 1997 s. 101) samtidigt som den förtydligar vilken disposition som har använts. Dels så speglar denna innehållsförteckning det kommunikationsmedlet (medium) som är aktuellt (i och med länkningen inom dokumentet), men den tycks även peka på en tendens som antyder ett slags av snabbhets och enkelhetsdevis. För hjälpguiderna är inte några nämnvärt långa dokument och därför är det svårt att förklara innehållsförteckningen genom att det till exempel skulle vara underlättande för navigeringen. Däremot kan innehållsförteckningen och den påtagliga styckeindelningen hjälpa till att skapa formen av en bruksanvisning, en genre som tenderar att inkludera överskådlighet och tydliga avgränsningar.

Hur en text konstrueras, beror till viss del på vad för slags funktion den innehar och hur den är tänkt att användas. Hjälpguiderna kan ju till viss del anses fungera som någon slags bruksanvisning för utvärdering av informationsresurser på webben. Som nämndes ovan är guiderna konstruerade genom ett antal utvalda huvudrubriker. Dessa rubriker är aspekter som av det producerande biblioteket anses vara viktiga i bedömningen av webbresurser. Efter dessa huvudrubriker har följdfrågor placerats, som mer i detalj specificerar vad användaren ska undersöka närmare. Det förekommer även små korta noteringar som till viss del förklarar varför en viss fråga kan anses berättigad. Detta sker i anslutning till den aktuella rubriken. Ett exempel hämtat från UM:

Authority and Accuracy

Anyone can create a Web site. It is important to find out *who is* the author and what are the author's *qualifications or expertise* in order to determine the credibility and reliability of the information.

A Web site author can be a person (~/al's), a commercial company (.com), an academic institution (.edu), a government agency (.gov), a nonprofit organization (.org), a network of computers (.net), a military site (.mil), or a country sponsored site (.uk).

Ask the following questions:

- Who is the author? Can you tell by the URL or Web address?

- Is the information reliable? What are the qualifications or expertise of the individual/group that created the site?
- Does the Web site provide a means of communicating with the author or Webmaster? (e.g. email or postal address, telephone number etc.)

Vissa av guiderna har ibland även länkar till sidor som belyser den aktuella rubriken, antingen genom att länken ska ge ett exempel på en ”dålig” sida eller på en ”bra” sida. Det är främst LFC, LES och TW som använder sig av denna exemplifiering, men dessa har inte heller den inledande noteringen som vi såg ovan hos UM. Och UM och NHC som i sin tur båda använder sig av korta inledningar under varje rubrik, tillämpar inte någon länkning till belysande exempel i samma utsträckning. De återstående guiderna (UA, UAL och UCLA) har varken korta noteringar eller exemplifierande länkar, men det är framför allt dessa som har flest antal frågor.

Genom styckeindelningen och att grafiskt markera varje fråga som följer på rubrikerna (genom punkter), ges guiderna tydlig struktur. Denna tydliga struktur, tillsammans med en karaktär av enkelhet och snabbhet kan vara aspekter av den så kallade bruksanvisningsgenren. Tidigare placering av texten som brukstext, samt dess syfte och roll tycks ytterligare befästa hjälpguiderna i denna genre.

4.2.1 Koherens

Det övergripande temat görs explicit genom rubricering allra först i de olika hjälpguiderna. Två har titeln ”Evaluating Internet Resources” (UA och TW), fyra guider använder ”Evaluating Web Sites” (NHC, UM, LFC och LES) och de övriga två har titlarna ”Thinking Critically about World Wide Web Resources” (UCLA) och ”Critical Evaluation of Resources on the Internet” (UAL). Det blir tydligt att det handlar om bedömning av något, nämligen utvärdering av någon typ av material som är funnet på Internet eller webben. Detta övergripande tema specificeras sedan genom guidernas ytterligare rubriceringar av de olika element som utvärderingen ska innehålla. Av bland annat dispositionen framgår det att de frågor som har placerats under de olika rubrikerna behandlar det tema vilket rubriken upplyser om. Rubrikerna följs av åtskilda delar som var för sig bildar tematiska enheter, dvs. en så kallad tematisk disposition tillämpas. (Hellspong & Ledin 1997 s. 99) Rubrikerna signalerar därför att en ny del av utvärderingen börjar, en ny aspekt kommer i fokus. Genom att rubrikerna behandlar olika aspekter av utvärderandet skapas koherens inom texten. (Dock förekommer det ibland brott i koherensen inom dessa enheter då det inte alltid är så lätt att härleda en fråga till den ovanstående rubriken, se nedan.) ”Som mottagare försöker vi få texten att hålla ihop genom att hitta ett sammanhållande ämne för den [...]” (Källgren 1979 s. 40) vilket här låter sig göras med hjälp av huvudrubriken och efterföljande underrubriker. Men det är även möjligt att tala om en koherens med den utomliggande kontexten, genom att härleda denna typ av text till det sammanhang eller institution som har skapat den. Det vill säga att det syfte som guiderna har, kan relateras till bibliotekets syfte i stort. Ett tema kan fungera som kontextskapande instrument och därigenom ge en text ett förståelsesammanhang, men tematisk koherens kan även uppnås inom texten då delarna av den kan fogas samman genom att ”låta olika aspekter av samma överordnade tema bli bestämmande [...]”. (Hellspong & Ledin 1997 s. 99)

Ytterligare en viktig egenskap för att en text ska kännas sammanhängande eller koherent är dess så kallade referensbindning. En text innefattar referenter, det som ordet eller orden syftar på. Ett belysande exempel från UAL: ”When was the site created? When was it last

updated...". "The site" och "it" syftar på samma referent. Om vi byter ut "it" mot till exempel "page" så har vi fortfarande samma referent, men en annan typ av referensbindning. Det första exemplet, med "it" kallas pronominalisering och det andra kan vi i det här fallet kalla för synonym. Hade "the site" upprepats i den andra frågan hade det varit fråga om en bindning som kallas identitet. Det är när samma ord i samma form med samma referent förekommer. Genom att studera hur och vilka relationer det är mellan samma referent kan vi skapa så kallade ledfamiljer, det vill säga sammanhängande kedjor av referenter med semantiskt släktskap. Hjälpguiderna utgår från en och samma referent när olika egenskaper efterfrågas, nämligen den informationsresurs som ska utvärderas, men den refereras till på olika vis. UCLA använder "the Web Page", "it", "the Web site", "the site", "the Web item", "the document", "the text" för att referera till det utvärderade objekt. Detta skapar en ledfamilj. Även de andra guiderna använder sig av olika referentbeteckningar för att omtala det aktuella objektet. Intressant är att det förekommer mycket upprepningar av referenten i form av "Does the site provide balanced, objective or factual information? Does the Web site provide subjective, editorial or opinion statements? Is the site a forum for a personal, political or ideological bias?" (UM), istället för att använda sig av exempelvis pronominalisering. I och med att ämnet för guiden är klart fokuserat, torde det inte vålla några oklarheter eller bli obegripligt vilken referent som avses om upprepningarna inte hade använts. Men de centrala ledfamiljerna är avgörande för att texten blir en sammanhängande helhet (Nyström 2001 s. 124) vilket denna ledfamilj skapar då den återkommer i hjälpguiderna genom hela texten. Upprepningarna underlättar den kommunikativa funktionen och att upprepa information, som till synes kan anses vara överflödigt kan vara ett pedagogiskt drag i hjälpguiderna. (Hellspong & Ledin 1997 s. 31) Genom upprepning framhävs referenten och därigenom hålls den aktuell, men det skapar även en uppsplattning och gör varje fråga till en avskild del. Bristen på pronominalisering sammantaget med det övervägande användandet av "site" och "page" framför andra begrepp tycks ge uttryck för en strävan att distansera sig eller i alla fall betona att det handlar om utvärdering av Internet eller webbaserat material. Att många av guiderna använder flera olika benämningar för referenten kanske även kan spegla någon form av osäkerhet kring Internet eller webben. Men det kan även vara ett sätt att variera texten. Men de olika benämningarna tillsammans med upprepandet av referenten skapar en antydning om att det handlar om mer än ett stilistiskt drag.

4.2.1.1 Implicit sammankoppling

Som tidigare nämnt förekommer det dock brott i koherensen i vissa av de enheter som guiderna byggs upp av. LFC har fem olika rubriker, var av en benämns "Accuracy/Coverage" En av frågorna under rubriken är "Who is the intended audience?" Det finns ju en övergripande koherens som inkluderar frågan i hjälpguiden som helhet, men inte till delen. För att förstå relevansen av denna fråga under den nämnda rubriken, måste man kunna utföra den rätta inferensen (eller associationen). Därför att "alla bindningstyper bygger på kunskap om hur företeelser är relaterade till varandra. När denna kunskap underförstås föreligger inferensbindning." (Källgren 1979 s. 77) På något sätt borde något av begreppen i rubriken kunna associeras med frågan. Misslyckas man med att uppfatta inferensen, eller associationen, kan man inte skapa koherensen.

Referensbindningar behöver inte alltid vara explicita och referera till något som står före eller efter i texten. De kan även inbegripa utomtextuella referenser som implicit förutsätts. Dessa förutsättningar grundas bland annat på förkunskaper och referensramar dels hos producenten av texten och dels mottagaren. "Det som texten utgår från kan ha olika

ursprung. Det kan vara omtalat tidigare i samma framställning. Det kan också tillhöra de gängse idéerna i den aktuella diskursen.” På grund av framför allt det sistnämnda kan så kallade presuppositioner säga mycket om kontexten. Det som påverkar om en text blir tillgänglig för vem som helst eller endast invigda är förhållandet mellan det som implicit förutsätts och det explicit uttryckta. (Hellspong & Ledin 1997 s. 127f)

I hjälpguiderna framkommer ett generellt, implicit antagande genom att de producerar denna typ av material. Det framhålls därigenom att det är möjligt att skapa ett antal på förhand bestämda kriterier för att utvärdera information. I och med denna utvärderande aktivitet förutsätts det att det finns specifika egenskaper som är bra respektive dåliga, vilket avgör om informationen är kvalitativt värdefull. Att bedöma information utifrån kriterier på detta sätt, förutsätter även en syn på information som något som går att kategorisera. Att det är möjligt att ställa upp x antal egenskaper och bedöma något utifrån en mall och att det då finns ett slags av oföränderlighet hos det bedömda.

Hos hjälpguiderna presupponeras även i stort att de egenskaper som efterfrågas, är egenskaper som en webbsida kan inneha och genom efterfrågan är de då viktiga. Om jag till exempel frågar: ”Hur brett är skrivbordet?” presupponerar jag (och även frågans mottagare) bland annat att bredd är en egenskap som ett skrivbord har, annars upplevs frågan sannolikt som konstig. Det förutsätts även att utvärdering är en aktivitet som går att utföra på webbresurser. Det är tillsynes många antaganden som ligger till grund för hjälpguiderna.

Vidare kan de enskilda frågorna studeras för att där finna ytterligare presuppositioner. Bland annat genom att undersöka de fall då bestämd form används kan dessa blottläggas. (Cassirer 1993 s. 182, 186; Fairclough 1995 s. 5) En av de återkommande frågorna i guiderna är ”Who is the author?” vilket presupponerar att en webbresurs har en författare. Det tas för givet att det finns. Därför impliceras det samtidigt att det är negativt om författaren inte nämns i och med att det är så självklart att det ska finnas. Det är just självklarheten som skapar påståendet. Det är presuppositioner som visar på positiva värden, egenskaper som är eftersträvansvärda. Skribent och läsare verkar inom samma situation och hjälpguiderna förutsätter att det i den aktuella situationen finns intresse och förkunskap hos användaren. Därför skapas ett meningsfullt sammanhang som presuppositionerna kan verka inom. (Hellspong & Ledin s. 28) Det tas även för självklart att det vid producerandet av en resurs finns en tilltänkt målgrupp, syfte, källa etc. Det framstår i vilket fall som självklart att fråga efter det. Ett exempel av exempel: ”Consider the intended audience of the page, [...]” (UA), ”Consider the source” (UA), ”What is the purpose of the Web site?” (UM), ”What is the purpose of the site?” (UAL), ”Who is the intended audience?” (UAL), ”Are the references listed current?” (TW), ”Is the source of information provided?” (LFC), Does the address, specifically the domain, suggest the perspectiv [...] (UAL). Det är framför allt vid de tillfällen då implikationer framkommer vid bestämd form som vi kan notera en anknytning till de grundantaganden eller hörnstenar som påträffas i den vetenskapliga metodikens grunder. Även andra presuppositioner som förekommer i guiderna tycks återspegla denna anknytning. Det handlar då bland annat om de egenskaper som guiderna vill tillskriva det utvärderade materialet. ”What is the depth & breath of the information?” (TW), ”What are the credentials of the author(s)/organization who produced the site?” (UAL), ”Is the information valid, reliable, and trustworthy?” (TW), ”What is the focus of the information?” (LFC), ”What is the depth of coverage of the information?” (LFC), ”Are the resources well organized and logically presented?”

(UAL), "Does the site provide balanced, objective or factual information?" (UM), "Is the author/organization well regarded [...]" (UAL).

I hjälpguiderna finns många implicita antaganden som ligger till grund för frågorna. För att frågorna ska vara meningsfulla krävs det att, precis som i fallet med skrivbordet, de efterfrågade egenskaperna ska kunna tillskrivas referenten, dvs. det förutsätts att de kan det. "Comprehensive", "well regarded", "qualifications", "focus" etc. är exempel på egenskaper som efterfrågas i hjälpguiderna. Medan skrivbordets bredd är kvantitativt mätbart och ett konkret mått, är de egenskaper som ska tillskrivas det utvärderade materialet mer svårgreppbara, subjektiva och generella. Jämfört med skrivbordet är de även mer påverkbara och beroende av utomliggande faktorer. Detta leder till att det är av betydelse att läsare och skribent verkar inom samma situation. Annars kan det vara svårt för mottagaren att inferera den avsedda innebörden. För vad innebär det egentligen att en resurs har "real value" (TW) eller vad exakt innefattar en författares "credentials" (UAL)? Kanske kan det vara svårt att urskilja även om man har tillträde till samma diskurs.

Det implicerade eller presupponerade kommer att framstå som självklart. Det blir en av de av diskursens definierade sanningar och därigenom normgivande. Men diskursen utgörs även av en mer socialesemantisk aspekt.

4.3 Sociala språk

Enligt James Paul Gee är alla språk sammansatta av ett stort antal olika "social languages". Sociala språk är vad vi lär oss och vad vi säger. Varje socialt språk har sina specifika grammatiska regler, dels de regler som verb, substantiv, fraser etc. och dels de regler på vilket sätt de föregående används för att skapa mönster, i det nedskrivna eller talade, vilket attribuerar den socialt-situerade identiteten och aktiviteten. (Gee 1999 s. 25, 29) Dvs. den förstnämnda typen av grammatik används för att skapa den sistnämnda typen. Människor kontrollerar många olika sociala språk och växlar mellan dem i olika kontexter. (Gee 1999 s. 87)

En typ av socialt språk är det så kallade fackspråket, ett slags av språkbruk som beskriver ett avgränsat ämnesområde. Detta ämnesområde är möjligt att precisera ytterligare vilket leder till ett snävt avgränsat språkbruk som benämns teknolekt. Denna karaktäriseras genom ett visst termbestand och syntaktiska och textuella egenheter. Inom ett sådant avgränsat område råder ofta konventionaliserade uttrycksätt och bland annat syntaxen skapas utifrån vilket syfte texten eftersträvar. (Laurén & Nordman 1987 s. 123f) (Som till exempel lagtexter vars syntaktiska uppbyggnad avspeglar dispositionen eller ett matrecept.) Det språk som främst används i hjälpguiderna tycks dock till största delen utgöras av ett så kallat allmänspråk. Det är varken syntaktiskt eller lexikalt några svårigheter för en läsare att språkligt förstå texten. Dock kan vi se hjälpguiderna som uttryck för en typ av teknolekt i fråga om vissa textuella karaktäristika och valet av begrepp.

4.3.1 Textuell karaktäristika

De textuella egenheterna kommer till uttryck bland annat genom textens konstruktion. Alla de undersökta hjälpguiderna använder sig av ett antal huvudrubriker med ett eller två begrepp för att dela in texten. Till exempel TW har sju olika rubriker: "Authority", "Accuracy", "Currency", "Content/Coverage", "Objectivity", "Access" och

”Design/Appearance”. (För fler exempel se avsnittet ”Hur många, vilken ordning och vilka rubriker?”) Ibland förekommer även underrubriker, som hos UA. Denna hjälpguide innehåller rubrikerna: ”Purpose”, ”Source”, ”Content” och ”Style and Functionality”, varpå rubriken ”Content” har givits fyra underrubriker: ”Accuracy”, ”Comprehensiveness”, ”Currency” och ”Links”. Guiderna är som tidigare nämnt huvudsakligen konstruerade genom frågor ställda till läsaren om den funna resursen. Endast en av de utvalda guiderna har inte frågor som huvudsaklig textuppbyggnad, nämligen UA. Producerandet av hjälpguiderna, den huvudsakliga aktiviteten, tycks främst ske utifrån detta frågebaserade tänkande och därför kan det vara av intresse att fråga sig varför frågor tillämpas och vilken effekt det skapar. Användandet av frågor tycks skapa det mönster i vilket den socialt-situerade identiteten och aktiviteten attribueras.

Guiderna består i huvudsak av frågor *om* resursen ställda *till* användaren. Frågor är ofta meningar som söker information och det är möjligt att i stort utvärdera tre huvudtyper, beroende på vad för slags av svar som förväntas och hur frågorna konstrueras: Ja/Nej-frågor, frågor som inleds med frågeord (Benämns i engelskan som Wh-questions.) och alternativ-frågor (Svar som relaterar till de alternativ som ges i frågan. Dessa innehåller alltid ordet ”or”). En framträdande del av frågorna i guiderna är konstruerade genom användandet av den första typen, nämligen Ja/Nej-frågor, dvs. svaret kräver ett ja eller nej. Att svara jakande eller nekande ger i guidernas fall inte så mycket konkret information. Därför kan man anta att svaret troligtvis egentligen innefattar mer än ett ja eller nej, eller så berättar ett jakande eller nekande svar något som är implicit och som kräver användarens förkunskap. Ett tillfredställande svar på frågan ”Can the author of the page be determined” (LFC) bör språkligt vara ja eller nej. Dock är ett sådant svar relativt ointressant om den rätta associationen till vad svaret innebär inte görs, dvs. vad det innebär att författaren kan fastställas. Ja/Nej-frågor uppträder allt som oftast som indirekta talhandlingar som ämnar delge något annat eller något som är skilt från vad som är uttryckt genom det semantiska innehållet hos de ord som används. Mottagaren av frågan kommer att förstå satsens innebörd, bara om denne kan inferera vad det är sändaren försöker att åstadkomma. Det behövs förkunskap för att kunna göra denna inferens för att därigenom göra frågan och svaret meningsfullt. (Manktelow & Over 1990 s. 50-56) Ytterligare ett exempel är ”Is contact information for the author or producer included in the document?” (UCLA) Troligtvis så berättar svaret mer för oss än vad som konkret efterfrågas. Som ovan har frågan ett språkligt korrekt svar som utgörs av ett ja eller nej. Men varför frågas det efter kontaktinformation, vad berättar det? En vetenskaplig devis, är att en skribent ska våga stå för sitt arbete och att det ska finnas en öppenhet som inkluderar möjlighet till kritik. Det är en del av de krav som utgör vetenskapligheten. Här är ett exempel som relativt tydligt illustrerar att de vetenskapliga kraven utgör en utgångspunkt.

I vissa fall följs Ja/Nej-frågan av en Wh-frågan som tycks exemplifiera eller hjälpa till att till viss del skapa någon form av association till vad det är som avses. Till exempel ”Is the information reliable? What are the qualifications or expertise of the individual/group that created the site?” (UM) ”Is the information biased? Is it designed to sway opinion? From who’s perspective is it given?” (TW) Denna typ av frågekonstruktion hjälper till att ge Ja/Nej-frågan en viss kontext, men för att svaret ska bli meningsfullt krävs det av mottagaren att denne dels kopplar ihop de efterföljande frågorna med den första och dels att mottagarens förkunskap hjälper denne att inferera vad de efterföljande frågorna och dess svar betyder.

Återstoden av frågorna i guiderna har en relativt jämn fördelning av de två resterande typerna. Frågorna som börjar med frågeord (Wh-question), kräver utförligare svar än alternativ-frågorna, men kravet att utföra rätt slags av association för att göra fråga och svar meningsfulla kvarstår fortfarande. Till exempel "When was the site created?" (UAL) efterfrågar någon form av tidsaspekt. Men troligen inkluderar då fråga och svar även förkunskap hos mottagaren som handlar om vad det är för slags av information som mottagaren eftersöker och hur relevant det är att denna information är aktuell. Och att det i vetenskapliga sammanhang kan vara grundläggande om en källa är aktuell. Men frågan implicerar även att mottagaren har kunskap om bland annat skapandet av en Internet eller webbsida, då tidpunkter för sidans olika skeenden varierar.

Frågorna som ger användaren alternativ blir mer begränsande både i fråga och i svar. I hjälpguiderna tycks alternativ-frågan dels fungera som ett slags av motsatsförhållande mellan alternativen, och dels som en precisering eller förklarande. Följande frågor får exemplifiera den förra typen. "Are links current and working or do the lead to outdated pages and/or error messages?" (UM) "Do the graphics and art serve a function or are they decorative?" (UCLA) "Is it a personal home page or institutionally sanctioned?" (TW), "Is the site intended to be comprehensive or selective?" (UAL). Dessa motsatsförhållanden är intressanta då de antyder vad producenten av texten anser vara motpoler. Det framstår till exempel som om bilder kan antingen vara dekorativa eller funktionella, en sida omfattande eller selektiv men inte både och.

Även den ordning i vilka de olika huvudrubrikerna är placerade utgör en textuell egenhet. Det tycks som om det finns en viss överensstämmelse mellan hjälpguiderna när det gäller den kronologiska följd av tema. UM, LFC och TW placerar begreppet "Authority" allra först, UAL näst först och UA och UCLA använder sig av begreppet "Source" (innefattar frågor om författare/producent, dvs. samma typ av frågor som även återfinns hos de hjälpguiderna som använder rubriken "Authority") som kommer på andra plats i rubriksättningen. Som synes placerar flertalet av hjälpguiderna det aktuella temat i början. Som sista efterfrågat tema kommer huvudsakligen mer estetiska eller tekniska aspekter. Här återfinns rubriker som "Design, Organization and Ease of Use" (UM), "Style and Functionality" (UA) och "Design/Appearance" (TW). UAL låter både sin sista ("Ease of Use") och näst sista rubrik ("Design") omfattas av den estetiska och tekniska aspekten. Ytterligare ett begrepp som är återkommande är "Currency" och även denna aspekts placering i de olika hjälpguiderna tycks vara relativt konstant. Alla guiderna (förutom UCLA, som istället efterfrågar liknande tema under rubriken "Date") använder sig av begreppet, varav en av dessa innefattar det i en underrubrik (UA). Rubriken "Currency" placeras företrädesvis i mitten i hjälpguiderna. Det verkar som om en viss typ av kronologisk ordning är eftersträvansvärd. I vilket fall tycks det ha kommit att bli gängse norm. Vissa teman placeras i början, medan det är vanligare att andra teman får sitt fokus lite närmare slutet av guiden. Frågan är om det häri är möjligt att påstå att detta förfarande återspeglar en typ av värdering ifråga om vad som anses som mest relevant. Placeras "Authority" i början av guiderna därför att det anses vara av större vikt till exempel "Currency"? Och hur kommer det sig i så fall att en viss aspekt är mer central än någon annan? Eller är de olika aspekterna inbördes jämlika? Om de olika aspekterna inte var av olika värde borde placeringen av rubrikerna komma i slumpmässig ordning, vilket skulle leda till större variation mellan de olika guiderna. Nu har de likartad ordningsföljd vilket tyder på att någon form av rankning av de olika egenskaperna finns.

4.3.2 Begreppsval

Som tidigare nämntes så karaktäriseras en teknolekt inte endast av textuella egenskaper, utan även termbeståndet är en viktig del av dess beskaffenhet. Det tycks som om att själva begreppsvalen i hjälpguiderna är relativt konventionaliserade. Flera av de olika begreppen som fungerar som huvudrubriker återkommer i de enskilda guiderna, med mer eller mindre överensstämmande betydelser. Frågan är varifrån dessa begrepp kommer ifrån? Och vad de skapar genom användningen av dem? Trots att det inte finns någon mall som används vid skapandet av en hjälpguide, sammanfaller de språkliga begreppsvalen ändå relativt ofta. Varför det är så kan bero på att en expert inom ett visst område kan inneha en form av språklig belastning just på grund av fackområdets eller teknolektens konventionaliserade uttrycksätt. (Laurén & Nordman 1987 s. 124) Hjälpguidernas kontextuella påverkan kommer bland annat till uttryck i just de begrepp som rubrikerna utgörs av och troligtvis kan det vara expertens belastning som åskådliggörs genom det återkommande och likartade begreppsvalen i de olika hjälpguiderna. Dessa rubricerande begrepp utgörs huvudsakligen av substantiveringar. I det så kallade fackspråket är substantiv frekventa och innehållsmässigt betydelsefulla (Nordman 1992 s. 61) en tendens som återfinns i hjälpguidernas rubriksättning. Substantiv framhäver begreppslighet och möjliggör språklig ekonomi och därför finns det inom vetenskapsspråket en tendens att använda sig av nominala uttryck. De nominala uttrycken tillfredställer kravet på begreppslig abstraktion i fackspråk. (Benes, se Nordman 1992 s. 62) Hjälpguidernas substantivkonstruktioner tycks således skapa en parallell till vetenskapsspråket. Även begränsningen av temat och rubriker som explicit uttrycker textinnehållet är andra språkliga drag som gör att hjälpguidernas sociala språk får ytterligare anknytning till det vetenskapliga språkbruket. (Koskela 1996 s. 72-74)

Men det är inte endast syntaktiska aspekter som tycks antyda ett samband med vetenskapsspråket, valet av begrepp tycks även visa på en parallell med detta område. Hjälpguiderna innefattar begrepp som är mer frekventa och definierade i vetenskapsspråket än i allmänspråket. Rubriker som "Reliability", "Objectivity" och "Authority" är exempel på sådana begrepp och som relativt naturligt associeras med vetenskapliga sammanhang. Dock är det vetenskapliga språkbruket inte det enda lexikalt förekommande fackspråket. Det förekommer även ord som är hämtade ur ett annat fackspråk, hemmahörandes i datavärlden. Det är begrepp så som "blind links" (UCLA), "gopher" (UCLA), "url" (TW), "formatted" (TW), "domain" (UAL), "interface" (UAL), "navigate" (UA), "load" (LES) etc.

Det är dessa textuella egenheter som utgör hjälpguidernas språkbruk i den aktuella kontexten. För att en läsare ska få tillträde till diskursen måste de syntaktiska och textuella egenskaperna tillägnas, vilket kan vara svårare än att få kunskap om själva begreppssystemet och dess definitioner. Termbeståndet i en teknolekt är dock en återspeglning av begrepp som hör till det områdesspecifika begreppssystemet (Laurén & Nordman 1987 s. 125) och det är möjligt att användandet av likartade begrepp skänker en form av grupptillhörighet och därigenom skapar en enad front.

I och med att hjälpguiderna är del av en social praktik är det rimligt att anta att denna kommer att färga det språk som används. Därför ger guiderna uttryck för ett socialt språk som används i den aktuella aktiviteten. Tills nu har vi till större delen fokuserat på formen för detta sociala språk, men nu övergår vi till den mer innehållsliga aspekten. Synen på vad som är viktigt att veta och riktigt att säga växlar med tiden. Hjälpguiderna reflekterar

denna tidsanda samtidigt som de även speglar vad som är viktigt att veta och riktigt att säga i en viss situation.

4.3.3 "Situaded meanings"

Det är möjligt att relatera "situated meaning" med vad som kallas semantiska fält, dvs. de olika förklaringsmöjligheter som ett ord inbegriper. Ofta skapar olika föreställningar om ett ord olika definitioner och beroende på vilken "situated meaning" som är aktuell tillskrivs ordet en specifik innebörd. Vi kan även kalla det för potentiella "situated meanings", dvs. olika betydelser eller innebörder som härstammar från den historiska användningen av de olika orden. (Gee 1999 s. 55) (se ovan "möjliga innebörder") Ett visst begrepp får i just detta sammanhang en viss betydelse, dels på grund av den historiska användningen, och dels på grund av den kontext inom vilken det nu används. (Gee 1999 s. 53) Det får denna specifika betydelse både av den som producerar hjälpguiden och av den som använder den.

Vad för slags av "situated meanings" och "cultural model" är aktuell i denna situation? För att komma lite närmare svaret på denna fråga ska vi börja med att, som Gee ovan föreslog, att lokalisera ett antal nyckelord. Nu har vi att göra med ett flertal texter och inte en enda som i Gees fall, och det tycks vara relevant att koncentrera sig på de begrepp som är mest frekventa och framträdande, rubrikerna. Begrepp som ofta förekommer och tycks vara centrala är "Authority", "Source", "Purpose", "Currency", "Content", "Coverage", "Accuracy". Genom följdfrågorna får vi en definition eller åtminstone en precisering av vad som avses med de olika begreppen. Genom underrubriker och följdfrågor kan vi då försöka utröna de "situated meanings" och eventuellt därigenom de "cultural models" som är aktuella i hjälpguiderna.

Men vi kan börja ett steg tidigare genom att närmare studera det vi kan kalla för titlarna på hjälpguiderna. Som vi konstaterade ovan behandlar guiderna utvärdering. Och i sju fall av åtta förekommer begreppet "evaluating/evaluation" i titeln på hjälpguiden. Så som ordet "skor" innefattar mönstret för vad som konstituerar betydelsen för skor, så innefattar ordet utvärdering i detta fall mönstret för vad som konstituerar betydelsen för utvärdering. Utvärderingens egenskaper skapar ett mönster som denna specifika sociokulturella grupp anser vara signifikant. "Authority", "Source", "Purpose", "Accuracy" etc. dvs. hjälpguidernas olika rubriker hänger samman och hjälper till att skapa begreppet ("evaluating/evaluation") "situated meaning". "Hållfasthet", "säkerhet", "densitet" skulle skapa en annan "situated meaning", ett annat mönster för begreppet "evaluating/evaluation". Dvs. en annan typ av utvärdering, med andra egenskaper och annorlunda kontext. Från användarens synvinkel blir dessa aspekter aktuella då man som människa har "teorier" om vem som utvärderar vad och varför. (Gee 1995 s. 43) I och med att en läsare av guiden på förhand vet varifrån den kommer, och därigenom har en föreställning om kontexten, kommer de egenskaper som utgör utvärderingen att te sig relativt naturliga. Dvs. att rubrikerna utgör en förväntad "situated meaning" för "evaluating/evaluation" i detta fall. Därmed framstår för läsaren sambandet mellan begreppet i titeln och rubrikerna som koherent och texten framstår som mer trovärdig. (se ovan "Läsarsyfte")

Vidare så kommer den "situated meaning" som mottagaren skapar av "evaluating/evaluation" i titeln att influeras av det som följer, nämligen det som är föremål för utvärderingen. Det uttrycks explicit i titeln tillsammans med begreppet och kommer således att avgränsa sig från utvärderingar av andra typer av information. Värt att notera är

den skillnad i titeln som finns hos de olika guidernas sätt att uttrycka föremålet för utvärdering. Det är en relativt jämn fördelning mellan användandet av "Internet resources" och "web sites", två uttryckssätt som tycks referera till samma utvärderingsobjekt. Dock kan man fråga sig om inte "Internet resources" semantiskt innefattar "web sites", vilket borde påverka typen av utvärdering. Men då de guider som titulerar dokumentet "Evaluating web sites" inte tycks vara mer specifikt inriktade, eller vice versa, är det möjligt att anta att specificeringen av "evaluating/evaluation" snarast handlar om att ge begreppet (och mottagaren) en förankring i den "situated meaning" som är aktuell.

För att återgå till de huvudrubriker som nämndes ovan, så utgör de olika aspekter av den aktivitet som är aktuell i hjälpguiderna, nämligen utvärdering. Rubrikernas efterföljande frågor innefattar mönster för vad som kommer att utgöra rubrikens betydelse eller fokus. Vissa egenskaper hos skön som nämndes ovan skapar en specifik sko aktuell i en viss situation och vissa egenskaper hos utvärderingen skapar en specifik utvärdering aktuell i en viss situation. Låt oss titta närmare på några av de mest frekventa rubrikerna.

Ett ofta återkommande begrepp i hjälpguiderna är "Authority". Begreppet tillskrivs en viss innebörd i just detta sammanhang. De guider som använder sig av "Authority" i en huvudrubrik är TW, LFC, LES, UAL och UM. Efterfrågan av en författare är ofta den första frågan. "Who is the author?" (UM, LES) "Can the author of the page be determined?" (LFC), "Who is the author of the document or web site?" (TW) Under rubriken efterfrågas även författarens kvalifikationer, expertis och anknytning till någon organisation. "Is the information reliable? What are the qualifications or expertise of the individual/group that created the site?" (UM), "Are his/her affiliations and qualifications given?" (TW), "Who is the publisher or sponsoring organization?" (TW), "Is the author affiliated with an organization?" (LFC), "Are qualifications or credentials for the individual or organization provided?" (LFC) "What are her credentials?" (LES). Under rubriken "Authority" ingår även alltid en förfrågan om det är möjligt att kontakta författaren via e-post, telefon el dyl. "Is contact information provided (name, email, phone number or address)?" (LFC) "Authority" bestäms i dessa hjälpguider av varifrån resursen kommer, men även genom att det konkret finns författarinformation på webbsidan. UA och UCLA ställer likartade frågor, men benämner istället rubriken för "Source", vilket ytterligare hjälper till att visa på kopplingen som görs mellan ursprung och auktoritet. Det förekommer en viss fokusering på författare, möjlighet till kontakt med denne och dennes kvalifikationer och eventuell anknytning till någon organisation.

Det som jag försöker visa är att begreppet "Authority" är del av ett semantiskt fält. Försöker vi se ordet oberoende av kontext kan en möjlig innebörd av begreppet vara att det huvudsakligen innefattar en person eller organisation med sakkunskap eller makt. I och med att begreppet används utifrån en specifik "cultural model" skapas en specifik "situated meaning". Dvs. just på grund av att begreppet tillämpas i hjälpguiden som är skapad i en universitetsbibliotekskontext kommer definitionen innefatta vissa element som tydligare kommer att fokuseras än en definition som är hämtad ur ett annat perspektiv. Troligtvis är det därför vi finner att författare och kontaktinformation är i fokus parallellt med sakkunskap. Efterfrågandet av de ovan nämnda elementen kan ge en indikation på att hjälpguiderna är influerade av den "cultural model" som är aktuell i och med biblioteksperspektivet. En etablerad föreställning torde vara att identifiering av författare är ett eftersträvansvärt moment i behandlingen av olika källor inom just denna institutions ramar.

Ett andra exempel på en frekvent huvudrubrik är "Currency". På grund av kontexten inser man att det inte handlar om någon form av valuta, även om denna betydelse är inkluderad i begreppets semantiska fält. Rubriken tycks även huvudsakligen inte behandla informationen innehållsligt sett, utan snarare själva webbsidan. Framför allt är det ett konkret datum som efterfrågas. LES och NHC frågar efter ett generellt datum "Is there a date on the page?" (LES, NHC), medan UM, LFC, TW och UAL preciserar att datumet gäller när sidan skapades, uppdaterades eller reviderades, "Is the document dated regarding when it was created and last revised?" (TW), "When was it last updated, and is this done regularly?" (UAL). Under rubriken "Currency" förekommer även frågor om sidans länkar. Det gäller främst om länkarna är aktuella och fungerar (UM, TW, UAL, LES). Två av guiderna (UM och NHC) bidrar innan frågorna med en notering, där läsaren i huvudsak informeras om att ens syfte med informationen bestämmer om sidan måste ha ett aktuellt datum. Just det personliga informationsbehovet framhålls även hos LES "Is the information current enough for your purposes?" (LES). UAL sammanför "Currency" med rubriken "Completeness" och hos UA förekommer "Currency" som en underrubrik till huvudrubriken "Content". Troligen är det på grund av den elektroniska miljö som guiderna behandlar som gör att fokusering sker på exakta och specifika tidsangivelser. Även om "Currency" koncentreras till länkarna och sidans tillblivelse, så förekommer det också frågor under rubriken som behandlar själva informationen. Det tycks som om det görs en skillnad mellan sidans och informationens "Currency".

"Purpose" är ytterligare ett begrepp som används som huvudrubrik av flera av guiderna (LES, NHC, UA, UM). "What does the URL tell you about the producer of the web site?" (LES), "What is the purpose of the site or page?" (LES), "What kind of page is it?" (NHC), "Is the author trying to sway your opinion, sell you something, or present facts/research results? What clues point you to a motive?" (NHC), "Consider the intended audience of the page, based on its content, tone and style" (UA), "Is the purpose: to provide research and scholarly information? To provide educational or factual information? To entertain? To advertise, market or sell something? [...]" (UM)

Under rubriken "Purpose" framgår det tydligt att det i den aktuella situationen handlar om en Internet eller webbaserad miljö. Dels på grund av det fokus som läggs på det medium i vilket det utvärderade materialet är publicerat och dels på grund av att man antas träffa på flera olika typer av information. Guiderna frågar inte "Vad har sidan för syfte? Vad för slags av sida är det?" och nöjer sig med det. Det tycks antas att det finns ett behov av att klargöra vad för slags av syften som materialet kan ha. Rubriken "Purpose" fokuseras kring vad det är för slags av information, vad den försöker göra och att detta syfte kan utläsas bland annat genom att man har vetskap om url:en. Dvs. genom att bestämma varifrån, kan man bestämma varför. De hjälpguiderna som inte använder sig av rubriken "Purpose" behandlar ovanstående typ av frågor under rubriker som "Content/Coverage" samt "Objectivity" (TW), "Content & Evaluation" (UCLA), "Scope and Subject Matter" (UAL), "Objectivity" (LFC) och UM som visserligen använder "Purpose" som rubrik tillfogar även "Content" så den fullständiga rubriken blir "Purpose and Content". Syftet tycks vara relaterat till innehållet, men även till objektivitetsaspekten. UM behandlar den typen av frågor under denna rubrik, NHC likaså och LFC och TW efterfrågar syftet, som ovan nämnt, under rubriken "Objectivity".

"Purpose" tycks även i huvudsak relateras till själva webbsidan, att det är sidan i sig som har ett syfte. Rent praktiskt är det ju alltid skaparen av en text som innehar syftet och i sin tur applicerar det på texten. "Purpose" "situated meaning" kommer att inkludera det mer

underliggande syftet som själva informationsresursen kan ha och vad för slags av information det är.

På samma sätt som ordet sko ovan gavs specifika egenskaper, dess semantiska fält blev till viss del begränsat, kan vi se att de begrepp som används som huvudrubriker i hjälpguiderna kommer att inneha egenskaper påverkade av det sammanhang i vilket de är skapade. När "Authority" används tillskrivs auktoriteten vissa egenskaper, speciellt lämpliga i detta fall. Samma sak med till exempel "Currency". Vad som kommer att ingå i begreppets "situated meaning" avgörs av den kontext i vilken hjälpguiderna är skapade.

Det är inte lätt att specificera de olika rubrikernas "situated meaning", då de är så nära sammanlänkade och relativt abstrakta. Som det har framkommit aktualiseras i stort sett samma aspekter, det är valet av rubriker som kan skilja. På så sätt kopplas de olika begreppen samman, dels inom en hjälpguide, men även mellan de olika guiderna.

Tidigare togs de presuppositioner upp som hjälpguiderna kan antas implicera och det är bland annat dessa som aktualiserar de "cultural models" som kan antas skapa de "situated meanings" som hjälpguiderna ger uttryck för. För att texten eller guiden ska bli meningsfull och förstådd bör båda parter "situated meanings" någorlunda överensstämman (Gee 1999 s. 53), vilket ter sig vara lättast att uppnå om de befinner sig i inom samma kontext.

4.3.4 "Cultural models"

När hjälpguiderna konstrueras, konstrueras de utifrån den kunskap som producenterna av dem innehar. Denna kunskap påverkar de utsagor som det ges uttryck för i den aktuella diskursen. Vad är det då för kunskapssystem som är aktuella i denna situation? Det tycks som om man kan se två typer av kunskap som blir bas för produktionen av hjälpguiderna. Dels den ämneskunskap som gör det möjligt att överhuvudtaget säga något om ämnet, och dels den "osynliga" kunskap som skänker textskaparen tillträde till diskursen. I grund och botten skulle man kunna påstå att hela det västerländska kunskapssystemet i vilket hjälpguiderna är skapade är relevant. Vi är alla del av och skapas i vår specifika kulturella kontext. Men för att fokusera på något mindre beståndsdelar kan vi börja med att titta på den kunskap som krävs för just detta sammanhang. Och, i Gees ordalag, vilka "cultural models" är relevanta här? Vad är det som deltagarna i diskursen kan antas värdesätta och tro, för att kunna uttrycka och interagera på det sätt som görs i denna situationen?

Den ovan nämnda kunskapen av mer konkret karaktär kan antas utgöras av den ämneskunskap som institutionens medlemmar besitter. Men yrkesrollen inkluderar även kunskap som inte är möjlig att anskaffa genom studier, utan som tillkommer i med erfarenhet och praktik. Och det är i hjälpguidernas sammanhang som man vill förmedla en del av denna sammanlagda kunskap.

Det är dock inte endast en typ av konkret kunskap som kan anses vara aktuell i denna situation. Till viss del finns även den kunskap som innefattar de strukturer, tankemönster och normer som kommer till uttryck i hjälpguiderna. Som exempel kan kunskapen om hur utvärderingar generellt brukar gestalta sig nämnas. Att ha kunskap om dessa implicita regler innebär att man kan använda det språk och de strukturer som redan finns inom diskursen. Det finns ingen explicit mall för hur en hjälpguide ska gestalta sig, men trots det så är utformning av dem mycket likartad. Att inneha kunskap om dessa underförstådda

principer leder till att det blir enklare för skaparen av en hjälpguide att bli accepterad och få tillträde till diskursen, både innehållsligt och formmässigt. Att det finns en sådan typ av kunskap indikeras av den samstämmighet som råder i hjälpguiderna, bland annat när det gäller disposition, den generella konstruktionen och begreppsvalet.

Den samlade kunskapen kommer att påverkas och utgöras av de föreställningar som är gemensamma för den sociokulturellt definierade gruppen, dess "cultural models". Genom att ytterligare förtydliga skribentens roll och syfte, kan vi försöka klarlägga de "cultural models" som är aktuella i sammanhanget. Som tidigare nämndes så är syftet knutet till både inom och utomkontextuella dimensioner. Textens syfte påverkas av verksamhetens syfte som i sin tur är knuten till en tid och en plats. (Hellspong & Ledin 1997 s. 50) Den "cultural model" som vi i första hand kan urskilja och som står som en övergripande värdering för denna samhällsiga institution, är den som grundar sig i de demokratiska värderingar så centrala för det västerländska samhället. Hjälpguiderna är skapade av ett bibliotek, vars verksamhet bland annat utgörs (och uppbyggs) av att tillhandahålla information. Genom att skapa tillgång till information understödjer man jämställdheten mellan samhällets individer, vilket bidrar till en demokratisk utveckling.

Denna "cultural model" är nära sammanlänkad med rollen som den objektiva tillhandahållaren, dvs. förmedlandet av information ska ske på objektiva premisser. (se t.ex. ALA) Dock kan man fråga sig om det inte blir en konflikt mellan denna objektiva tillhandahållare och rollen som bedömare av vad som är bra eller dåligt? I och med producerandet av guiderna går man då ett steg längre och, kanske inte tar avstånd från denna roll, men åtminstone delvis lägger över den på användaren. Man tillhandahåller inte bara information, utan även information om information. På så sätt ges det uttryck för en "cultural model" som grundar sig i den undervisande rollen, en roll som har kommit att bli allt mer aktuell för biblioteken. Denna undervisande roll upprätthålls och influeras av olika faktorer. Utbildningsformerna ser annorlunda ut idag mot vad de gjorde förr. Undervisningen innefattar studenten som en mer aktiv deltagare än tidigare, vilket leder till att denne måste utveckla en högre grad av informationskompetens. I och med att hjälpguiderna härrör från akademiska bibliotek och att denna institution därmed är en del av universitetet eller högskolan, kommer denna förändring i de utbildningsmässiga kraven att influera dess verksamhet. Tidigare krav krävde inte den typ av informationskompetens som utbildningen gör idag. (Breivik 1982 s. 25f) Även den tekniska utvecklingen påverkar den undervisande rollen. Det kan i detta sammanhang vara lämpligt att erinra sig, att då biblioteket som rumslig sfär blir mer och mer avlägsen och mängden av informationskällor, så som Internet ökar, får institutionen allt svårare att tillhandahålla redan granskat material. Det leder till att hjälp till självhjälp i allt större utsträckning måste anammas, då biblioteket inte har möjlighet att övervaka bedömningsprocessen. Bibliotekets resurser har blivit mer tillgängliga för fler, bland annat på grund av den tekniska utvecklingen, vilket har förändrat synen på biblioteket. Det som tidigare var mer av en förvaringsplats har blivit något av ett informationcenter, med alla de aspekter som det innebär. Allt sammantaget innebär det att den utbildande rollen kommer att möta den ovan nämnda objektiva tillhandahållaren, då hjälpguiderna grundar sig på en föreställning om vad som är kvalitativt gångbart, samtidigt som man har som mål att vara en objektiv instans.

En "cultural model" där biblioteket innehar en pedagogisk roll är i allra högsta grad aktuell då det handlar om det akademiska biblioteket. Den akademiska institutionen och biblioteket verkar för att tillsammans utbilda studenter och detta samarbete tycks visa sig i

hjälpguiderna. Bland annat genom antagandet att utvärderingen behandlar material som ska användas i vetenskapliga sammanhang. Det är ett antagande som tycks förekomma både implicit, men det uttrycks även explicit. Dock kan man fråga sig om det inte här är frågan om två konkurrerande "cultural models", eller i alla fall samma aspekter med olika fokus. För bibliotekets roll inkluderar inte endast skolans kontext, utan även samhället som helhet, och ska fungera som en del i studentens livslånga lärande. Hjälpguiden tycks dock skapas ur ett behov som finns i det akademiska sammanhanget och därför fokuseras egenskaper som här är mer centrala. Dvs. normer och riktlinjer för vad som anses vara viktigt i ett vetenskapligt arbete. Dels instruerar biblioteket studenterna i skolrelaterade frågor, samtidigt som denna instruktion ska förbereda dem inför informationssamhället i stort. Det är inte bara att bibliotekets undervisande roll har fått mer utrymme, dess fokus har även till viss del blivit bredare. Betoning läggs nu även på, inte bara kompetens i att hitta i bibliotekets material, utan även informationskompetens, med alla aspekter som det innebär. På grund av denna förändring kommer två attityder att mötas i guiderna, dels den som ska tillgodose behovet inom skolans ramar, och dels det behov som finns utanför dessa ramar.

Att guiderna finns i ett akademiskt sammanhang blir tydligt då deras syfte är att hjälpa studenten att utvärdera Internet och webbaserat material som ska användas i det akademiska arbetet. I vissa av guiderna blir det ännu tydligare då de refererar till den uppsats eller arbete som studenten antas arbeta med. Till exempel, "Is the content appropriate for your classroom or your assignment?" (LES), "Many of the resulting items will be peripheral or useless for your research" (UA), "Consider using differing viewpoints on an issue to provide balance to a research paper." (NHC) Att guiderna är skapade i en akademisk kontext blir ännu mer tydligt då de begrepp som fungerar som huvudrubriker i guiderna har en tydlig positiv association till det vetenskapliga området. Vid ett uppsatsarbete antas och efterföljs vissa vetenskapliga premisser. Och dessa premisser som antas i ett uppsatsarbete återfinns även i guiderna, vilket innebär att skaparen av en guide har anammat de värderingar som är aktuella i akademiska sammanhang. Det är bland annat på grund av att man utgår från en "cultural model" som antar de vetenskapliga premisserna för ett vetenskapligt arbete, som begrepp som kvalitet och utvärdering kommer att få en viss betydelse i situationen.

Ytterligare attityd eller föreställning som framkommer i hjälpguiderna är skillnaden mellan tryckt och elektroniskt material. Tryckt material har tidigare varit den enda tillgängliga källan att använda i det akademiska arbetet. Det är även den typ av material som har varit utgångspunkten för utvärdering av information (se avsnittet "Kvalité" som behandlar Katz). Därför är det naturligt att det har blivit normerande. Att biblioteket anammar denna attityd, kommer till uttryck framför allt genom att biblioteken har valt att skapa en hjälpguide enkom för utvärderande av webbresurser och därigenom särskilja det från utvärderande av annat material. Det tidigare nämnda upprepandet av referenten ("site", "page" etc.) kommer ytterligare att understryka och distansera bedömningen av tryckta resurser från elektroniska.

En "cultural model" handlar om lämpliga värderingar, attityder, sociala och institutionella organisationsstrukturer, lämpliga sätt att läsa skriva, kommunicera etc. och den "cultural model" aktuell i denna situation (eller aktivitet) förklarar vilken "situated meaning" som konstituerar begreppen. Genom att acceptera de aktuella "cultural models" kan man genomföra en aktivitet som utvärdering, sett både ur sändare och mottagares perspektiv. Genom att man har tillträde till ett visst språk så får man tillträde till en viss verklighet och

i och med att man har tillträde till en viss verklighet har man tillträde till ett visst språk. Genom en viss diskurs, i vilken olika "cultural models" samverkar, får begreppen sin "situated meaning". Dvs. många av de potentiella "situated meanings" avskrivs och förkastas. Detta bland annat på grund av irrelevans för situationen. Det är på grund av att "situated meaning" är kontextberoende, framför allt till följd av de "cultural models" som är aktiva, som leder till att det är möjligt att utföra de rätta inferenserna.

Idéer, uppfattningar och koncept är systematiserade och formade inom en viss kontext eller som i Gees ordalag "[cultural models] are distributed across the different sorts of 'expertise' and viewpoints found in the group" (Gee 1999 s. 81) och det är genom dessa som en diskursiv struktur kan åskådliggöras. De delade värderingarna, uppfattningarna och "cultural models 'explain', relative to the standards of the group, why words have the various situated meanings they do [...]". (Gee 1999 s. 81) Språket i hjälpguiderna kategoriserar den verklighet som de är skapade i och de representerar därför grundantaganden som impliceras i de aktuella "cultural models".

5. Makt och kunskap

Tidigare nämndes att det maktförhållandet som gör sig gällande i relationer mellan både olika subjekt och olika diskurser är det som gör kunskap sann. Genom att studera de olika hjälpguiderna fann jag vissa likheter, både i form och innehåll, som fick mig att fundera över relationen mellan makt och kunskap. Vad för makt, vad för kunskap och hur utövas den på guiderna?

Hjälpguiderna är inte skapade i ett tomrum, de inkluderar institutionens värderingar, syfte och attityder. De ger uttryck för den kunskap som institutionens medlemmar besitter. Frågan är då vad det är för kunskap och om det är möjligt att förmedla den. Om man ser utvärderande och bedömning som en kunskap som till stor del är grundad i praktik och erfarenhet, är det då möjligt att förmedla denna typ av kunskap, och förmedla den på det sätt som det görs i guiderna. För vad är kunskap? Om institutionen förmedlar något i utbildande syfte och mottagaren inte förstår, till exempel inte klarar av att göra de rätta inferenserna och associationerna, är det då inte endast information som man har förmedlat. I och med skapandet av hjälpguiderna är det möjligt att anta att institutionen anser sig ha förmågan att förmedla den aktuella kunskapen. Men en förmedling kräver inte bara en sändare, utan även en mottagare och relationen mellan dem åskådliggör det maktförhållande som råder.

5.1 Relationer och positioner

Tidigare nämndes att relationen mellan sändare och mottagare i hjälpguiderna framstår som asymmetrisk. Det beror inte endast på språkliga drag som förekommer i guiderna, utan även på den aktuella situationen, de positioner som deltagarna har och den typ av text som det är. Mottagaren befinner sig i en underlägsen roll ifråga om ämneskunskap, då denne faktiskt använder sig av guiden för att få hjälp och lära sig något. Det gör att institutionen befinner sig i en överlägsen roll, som så ofta är fallet i utbildande situationer. En text med ett instruerande syfte samspelar ofta med en asymmetrisk relation. (Hellspong & Ledin 1997 s. 180) Genom att använda sig av en typ av bruksanvisnings- eller instruktionsgenre för att utforma hjälpguiderna befästs ytterligare denna position. Denna asymmetriska relation tycks dock inte leda till vad som kan beskrivas som en formell förbindelse. Relationen tycks snarare framstå som informell, bland annat genom att läsaren personligen tilltalas, användandet av informella uttryck till exempel ”mesh” (UA), ”cut back” (TW) och att läsaren får små tips här och var. Sammantaget med att hjälpguidernas utformning i huvudsak består av frågor, skapas det en typ av dialogformad bruksanvisning vilket ytterligare hjälper till att förstärka den informella relation som institutionen tycks vilja upprätthålla. Varför institutionen väljer att använda denna typ av kommunikation kan ha många orsaker. Det sedvanliga konkreta mötet (ansikte mot ansikte) mellan bibliotek och användare har blivit mer avlägset både i tid och rum. (Tiefel 1995 s. 61) Särskiljandet av olika diskursers deltagare är en tendens som återfinns i det samtida samhället i stort. (Fairclough 2001 s. 41) Det finns inte längre samma möjlighet att anpassa instruktioner individuellt för varje student. Sammantaget med att många olika typer av människor som befinner sig på olika nivåer söker sig till de högre utbildningarna (Breivik 1982 s. 26), kan det leda till att guidernas framställning anpassas till en mer heterogen massa. Att konstruera guiderna med hjälp av frågor, i ett interaktivt medium, gör att användaren tillåts vara en mer aktiv deltagare, till skillnad från den passiva roll som en textmottagare ofta intar. Denna aktiva roll kan även leda till att relationen framstår som mer symmetrisk. Men frågekonstruktionen kan även spegla en annan sida av deltagarnas relation. Det framstår

som om att skribenten har en rättighet att ställa frågor, medan läsaren med nödvändighet måste svara på dem. En relation som avspeglar elevens underordnade förhållande till läraren. Trots det utövar skribenten ingen direkt kontroll, den uppkommer genom diskurstypen konventioner. Genom att välja diskurstyp kan skribenten skapa sig och upprätthålla en överordnad position.

Hjälpguiderna är skapade med en användare i åtanke. Utan denna användare, tolkare, blir textens syfte att hjälpa användaren meningslöst. Därför är texten beroende av dennes förväntningar och förförståelse. På grund av att en hjälpguide är så nära sammanlänkad med producenten av texten, det akademiska biblioteket (tidigare nämndes skribentrollen och att institutionen som helhet framställs som upphovsman) kommer en mottagares föreställning om denna institution att influera läsningen och tolkningen av texten. (Wilson 1983 s. 189; Gunnarsson 1984) Därför är det av betydelse att biblioteket även i andra sammanhang betonar att den roll som det har, inkluderar mer än bara organiserande och tillgängliggörande av det egna materialet. För institutionen kan till exempel inneha auktoritet i det avseendet att det tillhandahåller ”kvalitativt” material, men denna auktoritet överförs inte automatiskt till andra verksamhetsområden. I och med att det krävs en hel del av användaren för att finna guiderna på bibliotekets hemsida (de är tillgängliga först efter många länknings) är möjligt att anta att en mottagare av texten på förhand har tillskrivit institutionen och därigenom texten någon form av auktoritet eller i alla fall sakkunskap. Hade användaren inte ansett institutionen som en auktoritet på området är det möjligt att anta att denne inte hade brytt sig om att överhuvudtaget leta reda på någon av de aktuella hjälpguiderna. Och det akademiska bibliotekets medlemmar borde själva anse sig ha någon form av auktoritet på området då de faktiskt har producerat och publicerat en hjälpguide. ”Institutional practices which people draw upon without thinking often embody assumptions which directly or indirectly legitimize existing power relations. Practices which appear to be universal and commonsensical can often be shown to originate in the dominant class or the dominant bloc, and to have become *naturalized*.” (Fairclough 2001 s. 27) Och i och med användandet av guiderna ges institutionen legitimitet i skapandet av dem. Dvs. att man som användare av en guide därigenom anammar den kunskap som det ges uttryck för.

Bakom hjälpguidernas frågor finner vi ett kunskapsuniversum som måste delas av skribent och läsare för att de ska bli meningsfulla och därigenom användbara. Detta kunskapsuniversum kan tänkas inkludera bland annat det vetenskapsideal som tycks utgöra en slags av grund hos både sändare och mottagare. Relation mellan dessa utgör en stor del av textens vara. Bibliotekets yrkesutövande innefattar bland annat kunskap om utvärdering eller bedömning av information. Denna praktik ämnas i och med hjälpguiderna läras ut. Frågan är om det är kunskap som är möjlig att förmedla, och om det är det, är den möjlig att förmedla på det sätt som här är aktuellt? En läsare av en text har vissa förväntningar på hur den genren som texten är en del av brukar fungera, en strävan att begripa texten på ett visst sätt blir, medvetet eller omedvetet, ett slags mål med läsningen. De sammanlagda förkunskaper som läsaren har, textsammanhanget, den yttre lässituationen och läsarens erfarenheter av den aktuella texttypen influerar dessa förväntningar. (Gunnarsson 1984) I och med att alla dessa faktorer påverkar läsningen av hjälpguiderna är det av betydelse att skribent och lärsyfte stämmer överens, annars kommer kommunikationen av information troligtvis att misslyckas. Mottagarens förväntningar härstammar ur den kontext i vilken guiderna är återfunna och skapade och hur till exempel begreppet ”evaluating/evaluation” där är definierat. (Fairclough 2001 s. 126) Hjälpguiderna är beroende av vad användaren läser in i dem och hur denne ser på institutionen bibliotek. Så det är av betydelse att de

värderingar och attityder som utgör de "cultural models" i fråga om hjälpguidernas skapare, även delas av mottagaren. Annars blir det en omöjlighet att utföra den aktuella aktiviteten, nämligen utvärderingen. Det krävs att man delar uppfattningen att biblioteket är en institution lämpad att undervisa, och framför allt undervisa denna typ av kunskap, vad utvärdering innebär, att det behövs, att det går att utföra en utvärdering på Internet eller webbresurser, att Internet eller webben är en källa som är möjlig att använda i vetenskapligt arbete etc. Men det är även av betydelse att kunna skapa och förstå de "situated meanings" som guidernas begrepp utgör. För annars kan det bli svårt att utföra de associationer som krävs och därigenom göra guiden meningsfull eller i alla fall förståelig. Med andra ord är det av betydelse att läsaren kan ta del av den diskurs i vilken hjälpguide är skapad eller åtminstone har kunskap om den.

5.2 En auktoritativ position?

Men kan det akademiska biblioteket anses inneha auktoritet på området, om de deltagare som befinner sig utanför institutionen inte tillägnar den någon form av auktoritet? Enligt Wilson tilldelas en text auktoritet om dess författare tilldelas auktoritet. De beaktanden som vanligtvis berättigar en författare auktoritet, kan överföras till dennes texter så länge som dessa kan placeras inom den sfär i vilken författaren anses inneha auktoritet. (Wilson 1983 s. 166) Verksamhetsområdet för det akademiska biblioteket tycks genomgå viss förändring och dess roll som enbart tillhandahållare av information är inte självklar. Frågan är om institutionen kan hävda inneha auktoritet på något område som går utanför det av tradition vedertagna. Hjälpguiderna är texter som kan anses ligga utanför institutionens historiskt traditionella verksamhetsområde. Inte endast genom den aktivitet som utförs (instruktion i utvärdering) utan även föremålet för aktiviteten, nämligen Internet och webbresurser. Även om biblioteket skulle kunna anses inneha auktoritet angående utvärdering och bedömning av information, så är dess auktoritet i fråga om Internet och webben inte lika självklar.

Enligt Wilson kan bibliotekarier inte tillskrivas någon auktoritet i fråga om att utvärdera information (Wilson 1983 s. 182f) vilket skulle leda till att det inte är möjligt att tillskriva hjälpguiderna någon direkt auktoritet. Dock tycks det vara så att Wilsons avskrivande av auktoritet ifråga om utvärdering handlar om den typen av bedömningar som bibliotekarier tvingas göra då användaren efterfrågar någon typ av information inom ett visst ämne. Dvs. att bibliotekarien gör en utvärdering av innehållet i en text. Och det är bibliotekariens förmåga att vara en auktoritet på auktoriteter som han ifrågasätter. Hjälpguiderna utger sig för att handla om utvärdering av webbresurser. Men denna utvärdering inkluderar inte bara en innehållslig analys eller bedömning, utan det ges även stort utrymme åt mer tekniska och formmässiga egenskaper. Kanske kan producerandet av en guide för utvärdering av webbresurser och det fokus som där i läggs på de formmässiga och tekniska aspekterna vara en del i ett försök att från institutionens sida integrera och legitimera ett nytt sakområde i yrkesrollen. Eller är det som Wilson menar och att institutionens medlemmar själva inte anser sig ha auktoritet att utvärdera en text innehållsligt, som leder till att hjälpguiderna mer utvärderar informationskällan snarare än informationen?

5.3 En undervisande diskurs

Som ovan nämndes bestämmer sociala, institutionella och diskursiva påtryckningar den kunskap som kommer att bli normerande. En diskursanalys är en analys av hur texter fungerar inom en sociokulturell praktik. Det är inte möjligt att isolera textanalysen från de

institutionella och diskursiva praktiker som texter ingår i. Det är inte heller önskvärt att bortse från produkten av den textproduktion som ligger till grund för analysen. Texten är ju en del av den diskursiva praktik som har skapat den.

Hjälpguiderna som texter utgörs huvudsakligen av två aspekter, form och innehåll, som samverkar i att bilda en enhet. Guidernas formmässiga egenskaper (dvs. dispositionen, rubriceringen, konstruktionen av guiderna med hjälp av frågor) tycks belysa den didaktiska roll som biblioteket tycks inneha. Bland annat kan frågekonstruktionen uppfattas som ett pedagogiskt grepp för att få användaren att bli en aktiv deltagare (att interagera) i en annars så strikt envägskommunikation. Att biblioteket har en tendens till att dra sig mot en undervisande roll tydliggörs inte minst genom att de faktiskt konstruerar hjälpguider. Den didaktiska aspekten och biblioteket som sakkunnig utvärderare sammanförs därmed i producerandet av guiderna.

Den utökade didaktiska rollen tycks inte bara gälla biblioteksrelaterade material utan även undervisning i hur det vetenskapliga arbetet utförs. Denna parallell till den vetenskapliga sfären tycks även återkomma som en lexikalsemantisk anknytning, då huvudrubrikerna i hjälpguiderna innehåller positiva associationer till detta område. Guiderna är ju producerade i en miljö där det vetenskapliga idealet genomsyrar en stor del av verksamheten.

Att hjälpguider i stor utsträckning produceras av det akademiska biblioteket är troligtvis ingen tillfällighet. Guiderna kan ses som uttryck för den förändring av bibliotekets roll och syfte som sker på grund av att de utbildningsmässiga kraven förändras. Utbildning i informationskompetens blir mer och mer av en prioritet i den högre utbildningen, (Bruce 1997 s. 9; Fourie & Dowell 2002 s. 74-79; Breivik 1982 s. 25f) vilket kommer att påverka de instruktioner som biblioteket ger sina användare. På grund av att den akademiska världen erkänner Internet och webbaserade resurser som möjliga källor i utbildningen leder det till att biblioteket blir tvunget att anamma detta ställningstagande. Överlag har biblioteket kommit att bli en allt mer aktiv deltagare i den högre utbildningen. Institutionens undervisning behandlar inte endast det egna materialet, bibliotekskompetens har mer och mer kommit att ersättas av informationskompetens (Kuhlthau 1995 s. 49), vilket i större utsträckning går utanför bibliotekets rumsliga ramar och inkluderar utbildningsmässiga krav som återfinns i den akademiska utbildningen. Hjälpguiderna kan i detta avseende anses utgöra en del av denna informationskompetens inriktning och den icke direkta möjligheten till att kommunicera denna kunskap.

En formmässig egenskap som är intressant att notera är den uppspaltade och punktmässiga framställningen som bidrar till en ”snabbt och enkelt” tendens. En hjälpguide tycks fungera som en checklista som återspeglar dagens informationsutbud och behovet som därigenom uppkommer att kunna söka snabbt och effektivt. Det som förr kunde anses mer berömvärt, att luta sig tillbaka på enstaka, normgivande verk, har till viss del ersatts av förmågan att kunna åskådliggöra olika synvinklar, omfatta många olika källor, för att visa på perspektiv och oberoende. Men som Wilson påpekar ”There is no way in which we can acquire knowledge without effort.” (Wilson 1983 s 114) Och att hjälpguiderna inte är det enda som behövs för att utvärdera webbresurser utan är en del i det som kallas för informationskompetens är kanske något som tydligare borde framgå i sammanhanget. Att denna ”snabbt och enkelt” tendens nyttjas kan vara resultatet av att biblioteket på ett enkelt och intressant sätt vill förmedla denna typ av information till så många olika användare som möjligt. Att producera en utredande text som både är lång och tidskrävande stödjer inte det syftet. Även det individuella ansvarstagande som tycks bli mer och mer gällande i

bland annat skolans sfär skapar en grogrund för producerandet av dylika guider, då studenten själv tvingas söka och utvärdera.

5.4 Uteslutning/Tillträde

Som nämndes i avsnittet ”Diskurs” kan något komma att framstå som naturligt eller självklart bland annat beroende på vad som har blivit uteslutet och att detta naturliggjorda kan indikera existerande maktförhållanden. Uteslutning kan ses ur två olika perspektiv, dels uteslutning av deltagare och dels uteslutning av viss kunskap.

Hjälpguidens skapare befinner sig i en överordnad position genom den didaktiska roll som institutionen har anammat. Tidigare diskuterades de frågor som guiderna utgörs av och att de ger uttryck för indirekta påståenden. Genom dessa frågors indirekta påståenden impliceras en maktrelation (Fairclough 2001 s. 130), där den överordnade parten inte behöver rättfärdiga de implicita utsagornas legitimitet, ”asking [...] is generally a position of power [...]”. (Fairclough 2001 s. 105, se även 46) De påståenden som görs, görs inte explicit, vilket skänker guiden en implicit och svårgripbar auktoritetsposition. Det är det outtalade, men ändå uttryckta som gör att vissa antaganden (eller viss kunskap) kommer att framstå som självklara och naturliga. Vilket i sin tur gör att det framstår som om att institutionen tycks skapa texter som bara ger uttryck för något som är självklart. (jfr. Fairclough 1995 s. 41)

Guiderna ger uttryck för en institutions värderingar, kunskap och vetande, vilket ofta är något som förekommer som outtalade antaganden. Det är bland annat genom att anamma dessa presuppositioner som tillträde till diskursen kan erhållas. Men för att ha möjlighet att ta del av diskursen krävs även en viss typ av förkunskap. Detta för att klara av att utföra de inferenser och associationer som förutsätts i guiderna. Att utforma en text med många implicita antaganden är ett sätt att utöva makt. Makt att utesluta vissa deltagare genom inferenser. Det skulle kunna indikera att hjälpguiderna ger uttryck för en relativt sluten diskurs. Kunskap kan fungera dels som tillträde för de som innehar den och som medel för att utesluta andra. Professionens diskurs, inklusive dess vokabulär kan hjälpa till att åstadkomma denna funktion (Fairclough 2001 s.53) Men att guiderna skulle tillhöra en allt igenom sluten diskurs motsägs dock av att det språk som används inte är allt igenom otillgängligt, det är i huvudsak allmänspråk som guiderna utgörs av.

Men diskursens tillgänglighet utgörs inte endast av mottagarens läsning av texten. Tillträde till diskursen berör även producenten av hjälpguiden. Diskurserna talar om, medvetet eller omedvetet för de aktiva vad som är relevant, tillåtet etc. Det sociala språket är en viktig faktor när det gäller möjligheten att få tillträde till just denna specifika diskurs. *Hur* något uttrycks bestämmer ett uttalandes tillträde eller uteslutning ur en diskurs. De begrepp som framstår som centrala i hjälpguiderna är de som förekommer som huvudrubriker. Användandet av just dessa begrepp är resultatet av att andra begrepp har uteslutits. Den begreppsliga associationen till den akademiska sfären eller den akademiska sfärens språk, tycks visa på en vilja att erhålla tillträde till den akademiska diskursen. Genom att skapa en positiv association till denna diskurs och därigenom placera hjälpguiderna inom ramen för den, kan guiderna, i den aktuella situationen, ges en (eller förstärka en redan existerande) form av auktoritet. Därför att genom att ha tillträde till en prestigefylld diskurs förstärks den allmänt erkända statusen och auktoriteten. (Fairclough 2001 s.53) Dock kan valet av begrepp, med dess påtagliga vetenskapsspråkliga karaktär, även fungera som en uteslutning av användare utanför ramen av den akademiska världen.

5.5 Stabilisering

Skapandet av en konkret text, fixerar tankegångar och diskurser vid en viss tidpunkt. Dock är denna fixering inte alltid så naturlig då publiceringsförfarandet idag skiljer sig avsevärt från gårdagens. De hjälpguider som är föremål för analysen i denna uppsats återspeglar fixerandet av en text vid en viss tid och kan inte delge något annat vare sig framåt eller bakåt i tiden. Då de är skapade inom ett visst ämnesområde, i en viss situation kan guiderna endast berätta något om just detta ämnesområde i just denna situation. Hjälpguiderna utgör en kommunikativ händelse, som förekommer inom en viss social institution. Denna institution som verkar inom en viss domän kommer att sätta sin prägel på den text som utgör den kommunikativa händelsen.

Diskursen existerar inom gränserna för vissa bestämda normer, som i sin tur ligger inom institutionens ramar. Diskursen kan inte separeras härifrån, men det innebär inte för den skull att den är oföränderlig. Från början var det inte ens fråga om att biblioteket skulle bidra på ett liknande undervisande sätt i studenternas egen utbildning. För det andra har det kommit att utvecklas en skiljelinje i den tidigare diskursen. Från att ha gällt bedömning av informationsresurser, gör man nu skillnad mellan det tryckta och det webbaserade materialet.

Hjälpguiderna är en del av det sociala språk som finns inom detta område och genom att använda sig av de normer som existerar inom en viss diskurs ges tillträde till den. Det är både innehållet (vad som kommuniceras) och formen eller mönstret vari innehållet är skapat, som innefattas av det sociala språket. Hjälpguidernas disposition, det frågande uttrycksättet, grafiska egenskaper etc. skapar en återkommande struktur och begreppsmässigt användande vilket tycks ge uttryck för något slags av norm eller gängse förfarande. Det sociala språket skapar sig själv kontinuerligt och det är med hjälp av det fortsatta användandet av begreppen och strukturen som bidrar till att bibehålla den redan existerande diskursen. Genom att det produceras hjälpguider som fortsätter att följa dessa normer så reproducerar en viss del av diskursen sig självt. Detta gör att det är svårt att få till stånd en förändring av konstruktionen. Så även om språket från början skapade diskursen, skapar nu diskursen språket, eller rättare sagt, hjälper till att bevara det.

Diskurs kan därigenom till viss del stabilisera sig själv. Det har framkommit att både form och innehåll till stor del är likartat i de olika hjälpguiderna. Rubrikernas ordning, begreppsval, andra formmässiga egenskaper osv. sammanfaller utan att det finns någon egentlig mall. Tidigare nämndes läsarens förväntningar på en text och om dessa inte efterlevs, kan texten avskrivas som icke-trovärdig. Det leder till att det kan vara säkrare och väcka mindre uppmärksamhet om de gängse normerna inte frångås när ett nytt arbete produceras. Genom att följa strömmen, och därigenom då få tillträde till diskursen, kommer detta att stabilisera den. De kriterier som ska användas vid utvärderandet av webbresurser, produceras om och om igen och kommer därför att framstå som mer och mer obestridda och därigenom som självklara och naturliga.

Diskursen stabiliseras på grund av att man antar det naturliggjorda som guiderna ger uttryck för. Vad som anses som kvalité anges i hjälpguiderna genom olika egenskaper som är eftersträvansvärda och som framstår som självklara. Institutionen kan i och med detta erhålla viss makt i att påverka själva produktionen och publicerandet av Internet och webbsidor, därför att det är aspekter mottagaren av guiden sedan tar med sig ut i (arbets)livet. Dessa till synes obetydliga dokument kan bidra till hur studenter kommer att

behandla dylika resurser, både när det gäller konsumtion, men även produktion. Vad som innebär kvalitet definieras i hjälpguiderna utifrån ett visst perspektiv och skribetens överordnade roll vidmakthåller denna syn på kvalitet. I och med att studenterna är morgondagens producenter av webbsidor, är det möjligt att dessa kvalitetskriterier kommer att influera framställningen av dem.

5.6 Diskursen, så som den kommer att framställas i hjälpguiderna

De inom och utomtextuella faktorer som uttrycks i och påverkar hjälpguiderna har större betydelse än vad som kanske uppfattas vid en första anblick. Min avsikt med uppsatsen har inte varit att berätta vad som kan anses vara rätt och fel med hjälpguiderna. Snarare har den varit att belysa och klargöra element och faktorer och därigenom skapa en grogrund för ifrågasättande och eventuell kritik. Genom att lyfta fram vissa aspekter har jag försökt att åskådliggöra en diskurs sammansättning, med det språk och sociala sammanhang som det innebär. Hur diskursen ser ut och vad som sägs är speciellt intressant då produktionen av hjälpguides med liknande syften är så pass omfattande och då ingen närmare studie av denna typ av material har gjorts. Därför har det inte heller framkommit reflektioner kring dess vara.

Hjälpguiderna är syntaktiskt relativt okomplicerade. De frågor och meningar som utgör texterna är enkelt sammansatta. Denna typ av syntaktiska utformning förefaller vara anpassad till den relativt heterogen grupp av människor, som är sammansatt av olika utbildningsnivåer, som guiderna riktar sig till. Genom användandet av vissa begrepp, som kan uppfattas som tillhörande fackspråk, samt implicita antaganden och förkunskapskrav innefattar texterna en viss tendens till att vara komplicerade. Vissa begrepp utgörs av en hög abstraktionsnivå, vilket ger guiderna ett fackspråkligt drag. Dock tycks dessa begrepp (som bland annat utgörs av huvudrubrikerna) få mer av en konkret tillämpning i och med de efterföljande frågorna. Att titelrubrik och huvudrubriker förekommer och explicit uttrycker innehållet är en gängse norm i vetenskapliga sammanhang, vilket begränsar temat tydligt.

I hjälpguiderna förekommer opersonliga formuleringar som verkar distanserande och genom att inte sätta ut en handlande agent positionerar sig skribenten i en expertroll. Dock förekommer du-tilltal som skapar en mer intim relation till läsaren. Därför kommer förhållandet mellan deltagarna att inneha en tvådimensionerad karaktär. Du-tilltalet är inte av en fackspråklig eller vetenskaplig art, till skillnad från den mer opersonliga formuleringen som utesluter både skribent och läsare.

Genom hjälpguidernas koppling till bruksanvisningsgenren (en genre som förutsätter kunskap hos producent), parallellt till den vetenskapliga sfären, vetenskapsspråkligheten, associationer till det akademiska området framkommer en vilja att verka som en auktoritet. En auktoritet som vill framstå som en del av den akademiska och vetenskapliga diskursen. Men utgör guiderna en egen diskurs? I vissa fall har jag i uppsatsen behandlat dem som om att de gör det och det beror egentligen på vilken definition man lägger in i begreppet diskurs. Tidigare talade jag om genre och att hjälpguiderna är en svårbestämbar typ av text som inte tillhör någon specifik genre, vilket även detta är ett begrepp som alltid är beroende av en viss definition. Hjälpguiderna kan sägas tillhöra en viss genre i det att de är likartade då det gäller vissa aspekter, men genom att använda det begreppet går vi egentligen aldrig utanför texten. I och med uppsatsens tidigare uppställda antaganden som berör språket och dess användning måste vi för att kunna inkludera de mer utomtextuella

dimensionerna tillämpa ett begrepp som innefattar mer än bara stilistiska drag. Därför kommer hjälpguiderna att antas utgöra en diskurs, med mer eller mindre influenser från andra diskurser. Diskursen ses inte bara som ett ämnesområde utan även som en viss situation i vilken detta specifika ämnesområde behandlas. Genom att tydliggöra diskursens konstruktion, med alla de aspekter som uppsatsen behandlar, kan man se vad för och hur en viss typ av kunskap återges. Genom att då tillämpa ett maktperspektiv som ett medvetet kritiskt perspektiv kan de effekter och relationer som skapas genom texten klargöras. Det blir möjligt att använda resultatet för att få en förståelse av hjälpguidernas effekt.

I slutändan behandlar dessa guider kvalitét, eller olika dimensioner av kvalitét. Vad kvalitét innebär har länge varit en omtvistad fråga och dess svar beror på vilket perspektiv som man utgår ifrån. Vi har här sett hur man från bibliotekets perspektiv lägger in både en innehållsmässig och formmässig dimension i begreppet. Men vi kan även tala om kvalitetsdimensioner som ogripbara (eller abstrakta) och gripbara (eller konkreta) varpå den abstrakta dimensionen utgörs av huvudrubrikerna för att gå vidare till den mer konkreta kvalitetsdimensionen och de efterföljande frågorna. Men även bland frågorna finner vi att den ogripbara kvalitetsaspekten gör sig gällande.

För att försöka fastställa kvalitét tycks guiderna kontrastera det elektroniska materialet gentemot det tryckta och låter många av "kriterierna" behandla de aspekter som kan härröras till de skillnader mellan tryckt och elektroniskt som nämndes i avsnittet "Elektroniskt material vs. Tryckt material". Är det möjligt att urskilja något av en skepsis gentemot webbresurser? Kanske kan fokuseringen på de mediespecifika egenskaperna och tekniska aspekterna indikera någon form av osäkerhet som institutionen har inför webben. Är det därför som flertalet av de undersökta hjälpguiderna påpekar att vem som helst kan skapa en webbsida? Biblioteket har tidigare i huvudsak ägnat sig åt att utvärdera tryckt information och detta material har då redan gått igenom diverse instanser för publicering. Webbresurserna ligger utanför bibliotekets möjliga kontroll vilket kanske kan vara orsaken till att formmässiga aspekter, och inte bara innehållsliga, kommer att få så stor utrymme i guiderna. De skillnader mellan tryckta och elektroniska resurser som tidigare behandlades i avsnittet "Elektroniskt material vs. Tryckt material" återkommer gång på gång i hjälpguiderna och därför kommer dessa i huvudsak formmässiga egenskaper att framstå som centrala tillsammans med de innehållsliga. Frågan är varför Internet och webbaserade resurserna inte kan behandlas under en övergripande utvärdering av information. Kanske är uppdelningen mellan tryckta och elektroniska resurser orättvis, skulle det inte vara möjligt att istället dela utvärderingen mellan informationens innehållsliga respektive formmässiga aspekter. Men då guiderna är ett återskapande av en institutions "cultural models" kommer dessa att reflekteras i de producerade texterna. Att det tryckta materialet fungerar som utgångspunkt kan utgöra en sådan "cultural model" och därför förklara denna uppdelning.

Samtidigt som jag har försökt att se texterna utifrån helheten har jag även försökt att se helheten utifrån texterna. Detta tvådelade perspektiv innebär att uppsatsen behandlar flera aspekter som inverkar på guidernas diskursiva karaktär. Relationen (och deltagarnas roller) konstrueras genom texten och utformningen av texten utgörs av både innehållsliga och formmässiga aspekter. I analysen har det framkommit att hjälpguiderna utgör ett uttryck för den roll som biblioteket befinner sig i och den relation som institutionen kommer att ha med användaren. Diskursen kommer således att konstitueras av element som därigenom underbygger detta. Hjälpguiderna kommer att fungera som en återspeglning av relationen mellan deltagarna i situationen, institutionens sociokulturella praktik och dess sociala identitet.

Det kritiska perspektiv som (i och med maktperspektivet) i uppsatsen kommer att anammas, är en följd av bland annat de implicita antaganden som återfinns i hjälpguiderna. I och med att det här är en form av kunskap som framställs blir det intressant att se hur, vad och varför det är just denna. Om producenterna kan lyckas framställas sig i en auktoritativ position och därigenom förmedla den kunskap som institutioner håller för sann kan man influera mottagen av texten. Genom att anlägga ett kritiskt perspektiv kan man sätta hjälpguiderna i relation till en maktdiskussion och närma sig en förståelse av frågorna hur och varför applicerade på frågan vad.

Att närmare studera andra diskurser och applicera resultatet på hjälpguiderna i uppsatsen skulle kunna vara ett sätt att ytterligare definiera guidernas diskursiva karaktär. Det förekommer olika typer av guider, vissa som till formen inte överensstämmer med de undersökta och som inte använder sig av den typen av begrepp som vi här har sett. Genom att kontrastera dessa gentemot andra, skulle diskursen i högre grad kunna tydliggöras.

En diskurs är en samling påståenden som är ett sätt att representera en särskild sorts kunskap om ett ämne och dessa påståenden utgår från en viss kontext. Koherensen, presuppositionerna och de textuella karaktäristika som i analysen har åskådliggjorts återspeglar denna diskurs och de identiteter och relationer som är relevanta i situationen. Många aspekter av hjälpguidernas konstruktion vidmakthåller eller upprätthåller den överordnade rollen som skribenten har. Samtidigt tycks det finnas en vilja att skapa ett mer jämlikt förhållande. Hur institutionen bestämmer sig för att behandla denna typ av aktivitet kommer att påverka dess framtida roll. Därför är det viktigt att se hur denna typ av text framställer dels kunskapen och dels relationen till användaren.

6. Avslutande sammanfattning

Det produceras idag mängder av information. Texter, bilder etc. av alla de slag finns tillgängliga, framför allt via webben och Internet. För att kunna förhålla sig på något sätt gentemot all denna information är det nödvändigt att tillämpa någon form av strategi. Det är ju inte möjligt att ta till sig allt, man behöver bland annat bedöma vad som är respektive inte är användbart. Utvärdering av information har blivit allt mer aktuellt då mängden och tillgängligheten har ökat avsevärt de senaste åren bland annat i och med Internet. Det finns flera olika grupper i samhället som har en åsikt om hur man ska gå tillväga för att utvärdera just Internet och webbresurser och uppsatsen fokuserar på en av dessa grupper, det akademiska biblioteket.

Många bibliotek, med anknytning till ett universitet, producerar vad som i uppsatsen benämns hjälpguider och det är ett antal sådana dokument som utgör uppsatsens empiriska material. Då texter är förankrade i en viss kontext med vissa aktörer används dessa texter bland annat för att förstå mer om denna kontext och det är genom tillämpning av ett textanalytiskt tillvägagångssätt som dessa hjälpguider studeras. Textanalysen görs i syfte att få veta mer om samhällsvetenskapens studieobjekt som här utgörs av människor som står i viss relation till varandra. Genom att använda en diskursanalytisk ansats, med ett lingvistiskt perspektiv, analyseras hjälpguiderna. Inom en diskurs produceras det texter, texter som hör till en viss genre, vetenskapliga rapporter, recept, tidningsartiklar etc. Dessa olika texter är skapade och mottagna inom en viss diskurs och kontext. Inom denna diskurs finns regler och normer, formella som informella som påverkar, både formmässigt som innehållsmässigt, producerandet och mottagandet av dessa texter.

Då uppsatsens syfte är att försöka kartlägga och klargöra den diskurs som kommer till uttryck i hjälpguiderna, analyseras de textuella karaktäristika och mer allmänna föreställningar som kommer till uttryck i texterna. Genom detta kommer texternas inom och utomtextuella aspekter att tydliggöras. För att konkretisera och strukturera metoden har ett antal frågor uppställda av James Paul Gee använts. Men analysförfarandet återspeglar även Faircloughs tredimensionella metod, som innefattar analys av språktexter, diskurspraktik och diskursiva element som instanser av sociokulturell praktik.

Analysen tar sin utgångspunkt i produktionen och konsumtionen av hjälpguiderna. Här placeras texterna i den situation som är aktuell och de aktiviteter, identiteter och relationer som är relevanta lyfts fram. Vidare studeras kommunikationssättet och hur diskursen är uppbyggd. Genom att dekonstruera diskursen och närmare undersöka disposition, struktur, koherens och andra delar som skapar hjälpguiderna konkretiseras diskursens uppbyggnad. Med hjälp av Gees punkter kommer olika aspekter av diskursen att komma i fokus, dels de olika deltagarna och dels hur och vad som uttrycks. Analysen visar att hjälpguiderna är konstituerade av vissa antaganden och att dessa inte alltid uttrycks explicit och att rubriceringar utgörs av abstrakta begrepp som i sin specifika kontext, får en viss innebörd. Att begreppens "situated meaning" influeras av kontexten blir ännu tydligare då inte endast associationen till den akademiska världen förekommer, utan då det även finns en anknytning till den vetenskapliga disciplinen. De "cultural models" som utgör grunden för skapandet av begreppens "situated meaning" innefattar de implicita antaganden som förutsätts i hjälpguiderna. Genom detta kan skribenten innefatta eller utesluta deltagare och därav befinner denne i en överordnad position. Hjälpguiderna kommer att fungera som en återspeglning av relationen mellan deltagarna i situationen, institutionens sociokulturella praktik och dess sociala identitet.

Guidernas diskursiva karaktär åskådliggörs för att slutligen diskuteras i förhållande till makt och kunskap. Då hjälpguiderna ger uttryck för en viss kunskap som i sammanhanget kan antas hållas för sann av de som har producerat den, innebär det att institutionen har någon form av tillåtelse att uttala sig kring ämnet och att just de begrepp och kunskaper som kommer till uttryck, gör just det på bekostnad av något annat. Det är en form av makthandling när institutionen talar om en typ av resurser på ett visst sätt och hur de ska behandlas. Resultatet av detta blir det som kommer att uppfattas som kvalité.

7. Litteraturförteckning

Tryckt material

Bergström, Göran och Boréus, Kristina (2000). *Textens mening och makt: Metodbok i samhällsvetenskaplig textanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Breivik, Patricia Senn (1982). *Planning the library instruction program*. Chicago: American Library Association.

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

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

Cassirer, Peter (1993). *Stilistik & stilanalys*. 2., [omarb.] uppl. Stockholm: Natur och kultur.

Fahlgren, Siv (1999). *Det sociala livets drama och dess manus: Diskursanalys, kön och sociala avvikelser*. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Univ. (Studier i socialt arbete vid Umeå universitet).

Fairclough, Norman (2001). *Language and power*. 2. ed. Harlow: Longman. (Language in social life series).

Fairclough, Norman (1995). *Critical discourse analysis: The critical study of language*. London: Longman. (Language in social life series).

Florén, Anders och Ågren, Henrik (1998). *Historiska undersökningar: Grunder i historisk teori, metod och framställningsätt*. Lund: Studentlitteratur.

Foucault, Michel ([1971] 1993). *Diskursens ordning: Installationsföreläsning vid Collège de France den 2 december 1970*. Översättning: Mats Rosengren. Orig:s titel: L'ordre du discours. Stockholm: B. Östlings bokförl. Symposion. (Moderna franska tänkare).

Foucault, Michel (1972). *The archaeology of knowledge*. New York: Pantheon Books.

Fourie, Denise K och David R. Dowell (2002). *Libraries in the information age: An introduction and career exploration*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited. (Library and information science text series).

Frohmann, B. (1994). Discourse Analysis as a Research Method in Library and Information Science. *Library & Information Science Research*, vol. 16, s. 119-138.

Gee, James Paul (1999). *An introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. London: Routledge.

- Gunnarsson, Britt-Louise (1984). Texters begriplighet - ett språkpragmatiskt problem. *Språkvård*, 1984:2. s. 3-13.
- Hahn, Susan E. (1997). Internet: Let the user beware. *Reference Services Review*, Summer. s. 7-13.
- Hall, Stuart (1992). The west and the rest: Discourse and power. Ingår i Stuart Hall and Gieben Bram Gieben, ed. *Formations of modernity*. Cambridge: Polity Press in association with the Open Univ. (Understanding modern societies). S. 275-332.
- Hawkins, Donald T. (1999) What Is Credible Information?. *Online: the magazine of online information systems*, vol 23, September/October, nr 5, s. 86-89.
Finns även som [<http://www.infotoday.com/online/OL1999/technomonitor9.html>]
- Hellspång, Lennart och Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Koskela, Merja (1996). *Tema och rema i vetenskaplig och populärvetenskaplig text*. Wasa: Universitas Wasaensis. (Acta Wasaensia, 47, Acta Wasaensia. Philologie, 9).
- Kuhlthau, Carol C. (1995). The instructional Role of the Library Media Specialist in the Information-Age School. Ingår i *Information for a New Age: Redefining the Librarian*. Compiled by Fifteenth Anniversary Task Force, Library Instruction Round Table, American Library Association. Englewood: Libraries Unlimited. S. 47-56
- Källgren, Gunnel (1979). *Innehåll i text: En genomgång av faktorer av betydelse för texters innehåll, uppbyggnad och sammanhang*. Lund: Studentlitteratur. ; Stockholm : Skriptor. (Ord och stil, 11).
- Laurén, Christer och Nordman, Marianne (1987). *Från kunskapens frukt till Babels torn: En bok om fackspråk*. Malmö: Liber.
- Lindquist, Mats G. (1995). *Långsiktigt bevarande av elektroniska dokument metoder och överväganden*. Stockholm: Kungl. biblioteket. (Rapport nr. 22).
- Lübcke, Poul red. (1987). *Vår tids filosofi filosoferna: De filosofiska strömningarna*. Stockholm: Forum. (När-Var-Hur-serien).
- Manktelow, K. I. och Over D. E. (1990). *Inference and understanding: A philosophical and psychological perspective*. London: Routledge. (International library of psychology).
- Melin, Lars och Lange, Sven (2000). *Att analysera text: Stilanalys med exempel*. Lund: Studentlitteratur.
- Mills, Sara (1997). *Discourse*. London: Routledge.
- Nordman, Marianne (1992). *Svenskt fackspråk*. Lund: Studentlitteratur.
- Nyström, Catharina, (2001). *Hur hänger det ihop?: En bok om textbindning*. Uppsala: Hallgren & Fallgren. (Ord och stil, 32).

Retting, James och LaGuardia, Cheryl (1999). Beyond "Beyond Cool": Reviewing Web Resources. *Online: the magazine of online information systems*, vol 23, July/August, nr 4, s. 51-55.

Rieh, Soo Young och Belkin Nicholas J. (1998). Understanding Judgment of Information Quality and Cognitive Authority in the WWW. *ASIS '98 proceedings of the 61st ASIS Annual Meeting, Pittsburgh, PA, October 24-29, 1998*. proceedings editor Cecilia M. Preston. (Proceedings of the ASIS annual meeting, 35). Medford, N.J.: Information Today. S. 279-289.

Talja, S. (1997). Constituting 'Information' and 'User' as Research Objects: A Theory of Knowledge Formations as an Alternative to the Information Man-Theory. *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14-16 August 1996, Tampere, Finland*. Vakkari, P., Savolainen, R., & Dervin, B. (eds.). London: Taylor Graham.

Tiefel, Virginia (1995). Education for the academic Library User in the Year 2000. Ingår i *Information for a New Age: Redefining the Librarian*. Compiled by Fifteenth Anniversary Task Force, Library Instruction Round Table, American Library Association. Englewood: Libraries Unlimited. S. 57-77.

Wilson, Patrick (1977). *Public knowledge, private ignorance: Toward a library and information policy*. Greenwood P.: Westport, Conn. (Contributions in librarianship and information science, 10).

Wilson, Patrick (1983). *Second-hand knowledge: An inquiry into cognitive authority*. Greenwood P.: Westport, Conn. (Contributions in librarianship and information science, 44).

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

Elektroniskt material

American Library Association (1995). *Code of Ethics*. Adopted by the ALA Council June 28, 1995.

http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/Our_Association/Offices/Intellectual_Freedom3/Statements_and_Policies/Code_of_Ethics/Code_of_Ethics.htm [030715]

Ciolek, T. Matthew (1996). The Six Quests for The Electronic Grail: Current Approaches to Information Quality in WWW Resources. *Review Informatique et Statistique dans les Sciences humaines (RISSH)*, 1996, No. 1-4. Centre Informatique de Philosophie et Lettres, Universite de Liege, Belgium. s. 45-71.

<http://www.ciolek.com/PAPERS/six-quests1996.html> [001220]

Dahlström, Mats (1997). *Webbdokument i blyttbelysning: Om kvalitetsgranskning av e-texter*. Stockholm: DIK-förbundet, 1997. (Om kritiska, kvalitativa aspekter på e-texter, hypertext och webbdokument. Ingår i DIK-förbundets kurspaket *IT i Biblioteket*)

<http://www.adm.hb.se/personal/mad/jonsby2.doc> [011220]

Smith, Alistair G. (1997). Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources. *The Public-Access Computer Systems Review* 8, no. 3.
<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html> [010205]

Undersökta texter

Eleanor DeWolfe Ludcke Library (010119). *Evaluating Web Sites*.
http://www.lesley.edu/library/guides/research/evaluating_web.html [010205]

Lake Forrest College Library (000622). *Evaluating Web Sites*.
<http://www.lib.lfc.edu/internetsearch/evalweb.html> [010205]

North Harris College Library (001203). *Evaluating Web Sites*.
<http://nhclibrary.nhmccd.edu/research/steps/evalwebsites.html> [010205]

Todd Wehr Library (cop.1996-2003). *Evaluating Internet Resources*.
<http://www.snc.edu/library/guides/evalnet.htm> [010212]

University at Albany libraries (9604). *Evaluating Internet Resources*.
<http://library.albany.edu/internet/evaluate.html> [010205]

University of Alberta Libraries(030114). *Critical Evaluation of Resources on the Internet*.
<http://www.library.ualberta.ca/guides/criticalevaluation/index.cfm> [010205]

University of California College Library (000906). *Thinking Critically about World Wide Web Resources*.
<http://www.library.ucla.edu/libraries/college/help/critical/index.htm> [010205]

University of Maryland Libraries (000803). *Evaluating Web Sites*.
<http://www.lib.umd.edu/UES/evaluate.html> [010205]