

Är vi pedagoger?

Rapport från projektet "Pedagogisk plattform
för Södertörns högskolebibliotek"

Therese Lind
Södertörns högskolebibliotek
Mars 2017

Skrifter från Södertörns högskolebibliotek

2017:2



Inledning

Denna rapport beskriver ett pedagogiskt utvecklingsprojekt som genomfördes på Södertörns högskolebibliotek under hösten 2016. I projektet deltog de medarbetare som möter studenter i bibliotekets kundtjänst, undervisning, sökhandledning och talboksservice.ⁱ Rapporten inleds med en presentation av projektets bakgrund, syfte och mål. Sedan följer en beskrivning av projektets metoder, pedagogiska utmaningar på biblioteket samt hur vi kan fortsätta arbeta med pedagogisk utveckling. Avslutningsvis sammanfattas projektets resultat. Den nya pedagogiska plattform som projektet bland annat resulterat i redovisas i en bilaga.

Bakgrund

Varje dag kommer studenter till Södertörns högskolebibliotek med frågor om att söka, värdera och använda information. Det kan till exempel handla om att hitta böcker från kurslitteraturlistan, vetenskapliga artiklar inom ett visst ämnesområde eller guider för referenshantering. För att möta detta behov erbjuder biblioteket pedagogiskt stöd på flera olika sätt. Studenter kan få vägledning via kundtjänst (informationsdisk, telefon, mejl och chatt), delta i integrerade undervisningstillfällen i högskolans utbildningar, samt få sökhandledning och talboksintroduktioner vid behov av fördjupat stöd.

Att en verksamhet är pedagogisk kan sägas handla om att den är väl genomtänkt, har ett tydligt och uttalat mål samt innefattar välplanerade aktiviteter som stöd till lärande. Bibliotekets arbetsformer kan ses i ljuset av en sådan definition där vi erbjuder olika sorters stöd för att möjliggöra studenternas lärande. I dessa möten med studenter visar sig både vår pedagogiska förmåga och kvaliteten på vårt arbete. För att utveckla vår bemötandekompetens arbetade vi under 2012 med ett projekt i kundtjänst vilket bland annat resulterade i gemensamt utarbetade riktlinjer för bemötande. Detta följdes upp 2014 med ett högskolepedagogiskt projekt om sökhandledning.ⁱⁱ

Mot denna bakgrund tog bibliotekets ledning initiativ till ett utvidgat och gemensamt pedagogiskt utvecklingsprojekt för alla medarbetare som arbetar med möten med studenter. Projektet kallades "Pedagogisk plattform för Södertörns högskolebibliotek" och genomfördes under tio veckor hösten 2016. En projektgrupp på sju personer (inklusive projektledare) fick i uppdrag att planera, driva och dokumentera projektet. Totalt deltog 21 personer, drygt hälften av bibliotekets medarbetare.

Syfte och mål

Projektet syfte och mål var att:

- Prova metoder för kontinuerlig reflektion i det praktiska arbetet för att alla ska ha möjligheten att diskutera egna erfarenheter och utvecklas i sin yrkesroll.
- Medvetandegöra skillnader och likheter mellan våra olika pedagogiska arbetsformer.
- Skapa säkerhet och trygghet i den pedagogiska rollen genom att tillsammans utveckla vår gemensamma pedagogiska repertoar med olika verktyg.
- Skapa en samsyn och gemensamma mål för arbetet i kundtjänst, undervisning, sökhandledning och talboksintroduktioner genom att utveckla våra riktlinjer för bemötande så att de också innefattar en pedagogisk dimension och kan vara en del av en pedagogisk plattform för vårt arbete.

Metoder

För att uppnå projektets syfte och mål provades sex olika arbetsmetoder. Urvalet gjordes av projektgruppen och skedde dels utifrån erfarenheter från tidigare projekt, dels utifrån vad som var praktiskt möjligt under projektperioden. Metoderna genomfördes främst under redan inplanerade – men något förlängda – möten för bibliotekets tre arbetslag i kundtjänst. Utöver det tillkom en workshop och en gästföreläsning där alla arbetslag närvarade samtidigt. Projektet utvärderades med hjälp av en enkät till projektdeltagarna samt ett möte för projektgruppen. Nedan beskrivs projektets metoder i korthet, kompletterat med en summering av deltagarnas utvärderande synpunkter på metoderna.

Läsecirkel

Som förberedelse till läsecirkeln läste vi två texter: ett kapitel ur boken "Bibliotekariens praktiska kunskap"ⁱⁱⁱ och ett ur "Bortom förlägenheten"^{iv}. Den gemensamma diskussionen kretsade sedan kring frågorna: Med vilka kunskaper möter vi informationsökande studenter? Vilka likheter och skillnader ser vi mellan att ge service och att vara pedagogisk? I vilka situationer blir vi osäkra på var gränsen går för vårt handlingsutrymme och ansvar?

Då läsecirkeln var projektets första metod hade projektgruppen mindre tid för planering och därmed svårigheter att hitta relevanta texter, vilket också återkommer några gånger i utvärderingen. Någon beskriver det till exempel som att texterna inte gav något nytt. Diskussionerna i arbetslagen verkar dock ändå ha blivit bra och flera nämner att de gärna återanvänder läsecirkel som metod. Att läsa saker som är aktuella inom det område man jobbar är alltid bra, enligt en kommentar.

Reflektion genom skrivande

Inför tillfället skrev varje deltagare en kort berättelse om ett möte där vi försökt lära en student något om informationssökning eller bibliotekets resurser. Det fick gärna vara en situation där vi inte var helt nöjda med vår insats eller som fått oss att fundera på något sätt. På tillfället läste var och en upp sin text, följt av gemensam reflektion och diskussion kring situationerna som kommit upp.

I utvärderingen beskrivs detta som en både givande och svår metod. En svårighet som nämns är att komma på ett pedagogiskt dilemma att skriva om, en annan att själva skrivandet i sig upplevts som en utmaning. Det som lyfts fram som positivt är möjligheten att få konstruktivt

reflektera över sitt arbete i relation till pedagogiskt bemötande och att få nya perspektiv på sin situation från andra vid uppläsningen. Flera ser gärna att vi använder metoden igen.

Veckans utmaning

Veckan inför detta tillfälle hade alla deltagare fått en utmaning att försöka följa. Vid frågor om informationssökning skulle vi fråga om studenten testat att söka själv, vända tangentbord och skärm mot studenten och uppmuntra hen att själv skriva in orden. På mötet fick sedan alla berätta om sina erfarenheter och få respons av gruppen.

Denna metod beskrivs av flera i utvärderingen som just en *utmaning*. Det arbetssätt som uppmuntrades var ovanligt eller så var studenterna för stressade. Vissa tyckte istället att metoden var lätt eftersom de redan jobbar på detta sätt. Ett problem var att alla inte hann få tillräckligt många passande frågor under veckan. En lärdom är därmed att utmaningen kan behöva pågå under längre tid. Den behöver också utformas så att den kan appliceras på alla berörda arbetsformer. Som metod betraktat får dock veckans utmaning flera positiva omdömen. Fördelen är att man här *gör* något konkret och att man genom sina upplevelser får nya perspektiv och lärdomar. En lärdom som nämns är även att aspekter som tillräcklig bemanning och fungerande teknik hänger ihop med kvaliteten i studentmötet. Det handlar således inte bara om det egna pedagogiska förhållningssättet utan även om yttre förutsättningar.

Workshop

Utifrån delar av boken "Forskarhandledaren"^{tv} hölls först en genomgång om vikten av metakommunikation i mötet med studenterna. Sedan delades deltagarna upp i mindre grupper som fick arbeta med frågorna: Kring vilka aspekter tror vi att biblioteket kan ha olika respektive gemensamma outtalade förutsättningar och förväntningar? Hur kan vi metakommunicera med studenten så att detta blir tydligare? Avslutningsvis redovisade alla vad de kommit fram till.

Workshoppen om metakommunikation får positiva kommentarer i utvärderingen. Övningen vi arbetade med ledde till bra diskussioner och gav oss möjlighet att reflektera över våra och studenternas förväntningar. Metakommunikation beskrivs även som ett användbart pedagogiskt verktyg som projektet förmedlat.

Gästföreläsning

Ola Pilerot, lektor i biblioteks- och informationsvetenskap på högskolan i Borås, bjöds in att hålla en föreläsning om fenomenet och begreppet informationskompetens. Efteråt delade vi in oss i mindre grupper som diskuterade utifrån frågorna: Vad innebär informationskompetens för oss? Vilka tankar och idéer fick vi av föreläsningen? Hur kan vi relatera föreläsningens innehåll till bibliotekets pedagogiska verksamhet? Diskussionen avslutades med en genomgång i helgrupp.

Gästföreläsningen uppskattades av flera, enligt utvärderingen, framförallt för möjligheten att få input utifrån och därmed nya perspektiv. Den efterföljande diskussionen beskrivs som bra av någon, medan någon annan tyckte det var svårt att koppla det teoretiska innehållet till vår praktiska verksamhet.

Pedagogisk plattform

Till mötet fick alla deltagare summera höstens projekt i form av svar på frågorna: Hur visar vi vårt pedagogiska förhållningssätt i mötet med informationssökande studenter? Vilka mål skulle vi kunna formulera, både på kort och lång sikt, för vårt pedagogiska stöd? Med vilka kunskaper möter vi studenterna – och hur upprätthåller vi vår kompetens? Svaren bearbetades av arbetslagen och lämnades sedan in till projektledaren som arbetade fram ett förslag på en pedagogisk plattform för biblioteket vad gäller vårt arbete gentemot studenter. Arbetslagen fick sedan möjlighet att tycka till om förslaget innan projektledaren färdigställde dokumentet.

I utvärderingen beskriver någon en viss initial skepsis till att projektet skulle leda fram till gemensamma riktlinjer då det är viktigt att man som professionell bibliotekarie själv måste få avgöra hur man ska bemöta studenter i olika situationer. Någon annan tycker det är bra att vi har en gemensam grundsyn för bemötande och att det blir nedskrivet men betonar också vikten av att anpassa sig till situationen. Några tycker att poängen med projektet har varit att tänka och prata mer än att komma fram till något – det viktiga har varit diskussionerna, inte riktlinjerna.

Pedagogiska utmaningar

Genom projektets dokumentation och utvärdering har vi fått ett rikligt material som synliggör flera pedagogiska utmaningar för våra medarbetare i det vardagliga arbetet med studenterna. Här följer några återkommande teman.

Förväntningar

Ett centralt tema är svårigheten att ge pedagogisk vägledning till studenter som har bråttom och förväntar sig snabb service. Vi och studenterna tenderar att ha olika förväntningar på vad informationssökning innebär, hur lång tid det ska ta och vems ansvar det är. Ibland leder det till att vi anpassar oss efter studenternas önskemål och hjälper dem mer än vad vi vill, trots vår pedagogiska avsikt. Det kan också handla om vår egen stress i situationen – det går snabbare att göra jobbet själv. Parallellt kan man se en viss rädsla hos oss för att uppmuntrandet av studenternas eget lärande ska missförstås och uppfattas som ett avvisande. Det tycks viktigt för oss att studenterna känner sig trygga och vågar komma fram och ställa frågor.

Ansvar

Viljan att hjälpa till framstår som sagt som central i vårt arbete och tycks vara kopplat till svårigheten med gränsdragning. Studenterna frågar oss alla typer av frågor – men hur långt sträcker sig egentligen vårt ansvar? Ofta har vi höga krav på oss själva att lyckas hitta information åt studenterna, även när det gäller ämnen och sökverktyg vi är obekanta med. Det kan leda till känslor av osäkerhet, frustration och missnöjdhet från vår sida. Den andra sidan av myntet är de situationer då studenter snabbt blir nöjda med svaret och inte vill ta emot mer hjälp, trots uppenbara bristande kunskaper och våra aningar om att de inte kommer klara sig så långt på egen hand.

Roller

Många verkar ovana vid att se oss som pedagoger och att tänka på vårt arbete i de termerna. "Är vi pedagoger?" som några uttrycker det. Det tycks också finnas olika pedagogiska möjligheter beroende på vilken arbetsform det rör sig om. I bibliotekets undervisning, sökhandledning och talboksintroduktioner är studenterna ofta mer inställda på aktivt lärande än när de besöker vår kundtjänst. Beroende på vilka arbetsuppgifter man har på biblioteket kan alltså den egna pedagogiska rollen

vara mer eller mindre tydlig. Vad det innebär i praktiken att arbeta pedagogiskt finns det också olika uppfattningar om. Något som återkommande lyfts fram är vikten av att vara lyhörd för studenters olika behov och förutsättningar, det finns inte *ett* pedagogiskt arbetssätt som passar i alla situationer.

Hur går vi vidare?

Erfarenheter av projektet

I utvärderingen beskrivs projektet med ord som bra, intressant, viktigt, stimulerande, kul, jättepositivt, givande, roligt, berikande, lagom utmanande, tankeväckande, trevligt, betydelsefullt, lyckat, uppskattat och lärorikt. Det som framförallt lyfts fram som positivt är de många gemensamma diskussionerna – att ha fått möjligheten att prata om sin egen profession, diskutera pedagogik, dela erfarenheter, reflektera tillsammans och lära av varandra. Flera beskriver hur de fått syn på nya saker i sitt arbete, hos sig själva eller kollegorna. Andra effekter som tas upp är aha-upplevelser, nya tips, allmän pedagogisk medvetenhet, ökad trygghet, dialog mellan olika arbetsgrupper samt synliggörande av dels kundtjänst, dels pedagogik. Att vi använt oss av flera olika metoder under projektet tas upp som positivt av några.

Utvärderingen synliggör också ett antal svårigheter under projektets gång. Tidsbrist och stress tas upp av flera som upplever att projektet tagit för mycket tid från andra arbetsuppgifter. Någon ur projektgruppen hade även önskat mer tid för planering och tydligare förankring från bibliotekets ledning hos deltagarna. En kommenterar att det gick bättre att hinna med projektet än förväntat och någon annan tycker att vi måste ta oss tid att reflektera och fundera över vår egen verksamhet så att den kan utvecklas. En viss projekttrötthet kan märkas i några kommentarer, liksom skepsis mot projektets pedagogiska innehåll. Att hålla i diskussioner med kollegor beskrivs av någon som lite obekvämt och ovant, vilket kanske kan kopplas till en annan kommentar om att alla inte är lika vana vid att läsa artiklar och diskutera pedagogiska frågor på det här sättet. Slutligen nämner några svårigheten med att uppnå fördjupning i diskussionerna och inte stanna vid "anekdotberättande".

Framtida kompetensutveckling

Flera lyfter fram att pedagogisk utveckling framöver bör ske kontinuerligt och införlivas i verksamheten istället för att drivas i projektform eller tas upp på separata möten. En kommentar understryker vikten av att fler möten inte tillkommer utan att vi i så fall behöver mer tid till fortbildning. Några föreslår att fortsätta på lagmöten, någon annan tycker tvärtom. Någon anser att en till två gånger per termin är lagom. Stormötet i kundtjänst förs fram som ett alternativ. Ett par deltagare skriver att de inte vill fortsätta arbeta med pedagogisk utveckling alls, flera andra uttrycker istället hur de ser fram emot att jobba vidare med pedagogiska

frågor. Någon beskriver hur det pedagogiska förhållningssättet är själva kärnan i bibliotekets verksamhet. Här synliggörs en motsättning och en viktig fråga för biblioteket att arbeta vidare med.

Vilka metoder tas upp som intressanta att fortsätta med? Här nämns både läsecirkel, reflektion genom skrivande, veckans utmaning och gästföreläsning. Några efterlyser en variation av olika metoder, både nya och beprövade. Möjligheten till diskussion, reflektion och erfarenhetsbyte tillsammans med kollegor är ett återkommande önskemål. Att ta vara på varandras kunskaper och lära av varandra nämns som viktigt av flera. Någon tror att kollegorna föredrar att få diskutera fritt och inte behöva läsa och skriva. Andra nämner istället förberedelserna inför tillfällena som något positivt då det enligt dem lett till bättre och mer strukturerade diskussioner.

I utvärderingen föreslås även andra metoder än de vi provat i projektet men som genomförts i andra sammanhang på biblioteket. Ett exempel är mer konkreta fortbildningstillfällen om till exempel databaser, vetenskapligt skrivande, statistik eller lagböcker. Andra exempel är auskultation och critical friends^{vi}, båda metoder som projektgruppen diskuterade initialt men inte gick vidare med i detta projekt. Några tar även upp att projektets metoder med fördel kan återanvändas även i andra sammanhang på biblioteket. Som ett exempel nämner någon likheterna mellan studentstöd och forskarstöd och att man här kan tänka sig gemensam pedagogisk utveckling. En annan kommentar lyfter fram upplevelsen av detta projekt som unikt inom biblioteksvärlden och att det därmed har utvecklingspotential.

Avslutning

Projektet "Pedagogisk plattform för Södertörns högskolebibliotek" hade fyra mål. Det vi framförallt lyckats uppnå är målet om att prova olika metoder och skapa utrymme för reflektion och diskussion. Vi har även slutfört målet om att arbeta fram nya riktlinjer i form av en gemensam pedagogisk plattform för vårt pedagogiska bemötande gentemot studenter (se bilaga). Detta ökar möjligheterna för en pedagogisk samsyn i verksamheten, samtidigt som projektet också synliggjort vissa utmaningar. Alla är inte lika intresserade av pedagogisk utveckling eller ser det som en del av sitt arbete. Alla bibliotekets medarbetare deltog heller inte i projektet och plattformen rör i nuvarande form enbart studenter, ej andra målgrupper.

Även om ett mål var att synliggöra våra olika arbetsformer verkar det som att mycket fokus i praktiken kom att ligga på arbetet i kundtjänst. Här nådde vi alltså inte ändå fram. Man kan tänka sig ett flertal anledningar till detta. Den gemensamma nämnaren för alla deltagare var just arbetet i kundtjänst och projektet genomfördes i stor del på möten för arbetslagen i kundtjänst. Det verkar också vara i kundtjänst vi ser störst utmaningar med att förhålla oss pedagogiskt till studenterna. Det kan även handla om metoderna vi valde för projektet, kanske hade t ex auskultation medfört att vi tydligare synliggjort likheter och skillnader i våra olika arbetsformer.

Ett pedagogiskt verktyg som projektet förmedlat är metakommunikation men i övrigt har verktygen mest kommit i form av medarbetarnas respons till varandra under de gemensamma diskussionerna. Slutligen verkar projektet bidra till att öka den allmänna medvetenheten och tryggheten vad gäller vår pedagogiska roll, även om det i nuläget är svårt att veta vilka effekter detta kommer få i praktiken för i vårt arbete.

En viktig start är ändå att vi inlett ett gemensamt pedagogiskt samtal bland medarbetarna på biblioteket.

Bilaga: Pedagogisk plattform för Södertörns högskolebibliotek

Syftet med denna plattform är att beskriva och synliggöra de utgångspunkter och ställningstaganden som vägleder Södertörns högskolebiblioteks pedagogiska bemötande gentemot våra studenter.

Ett centralt mål för bibliotekets verksamhet är att inspirera och stärka studenterna i att självständigt och kritiskt söka, värdera och använda information på vetenskaplig nivå under studietiden och inför kommande arbetsliv. Biblioteket erbjuder stöd kring informationssökning på flera olika sätt. Oavsett arbetsform strävar vi efter att ge ett pedagogiskt bemötande med fokus på studenternas långsiktiga lärande. Viktiga utgångspunkter är bland annat högskolelagens mål för utbildning på grundnivå (1992:1434, 1 kap, 8 §) samt bibliotekets övergripande målsättning: "Vi vill på ett kreativt och inkluderande sätt skapa förutsättningar för lärande".

I mötet med studenterna visar sig vårt pedagogiska förhållningssätt bland annat på följande sätt:

- Vi visar engagemang för studenternas frågor och anpassar vårt bemötande utifrån deras olika behov.
- Vi är lyhörda, lyssnar aktivt och ställer följdfrågor för att få en bättre bild av sammanhanget.
- Vi visar och förklarar hur studenterna kan gå tillväga och gör dem delaktiga i processen så att de kan arbeta vidare på egen hand.
- Vi kommunicerar våra förutsättningar och hänvisar vidare till andra funktioner på högskolan vid behov.
- Vi ger studenterna realistiska förväntningar för att göra dem medvetna om deras eget ansvar.

Vi möter studenterna utifrån kunskaper om bibliotekets informationsresurser och tjänster, kännedom om den akademiska världen och vetenskaplig litteratur samt erfarenhet av hur olika sökmetoder och söktekniker kan underlätta informationssökningsprocessen. Vi upprätthåller vår kompetens om informationssökning genom att lära av varandra och studenterna vi möter samt av andra bibliotek och professioner. Vi har även en medvetenhet kring själva bemötandesituationen och förmåga att reflektera över den vid behov.

Fotnoter

ⁱ Med start hösten 2016 erbjuder även biblioteket stöd till studenter när det gäller högskolans nya lärplattform Studiewebben. Arbetsgruppen för detta deltog dock inte i detta projekt.

ⁱⁱ Lind, T. (2015). *Pedagogiska samtal om informationssökning: ett högskolepedagogiskt utvecklingsprojekt för handledande bibliotekarier vid Södertörns högskolebibliotek*. Huddinge: Södertörns högskolebibliotek. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-32639>

ⁱⁱⁱ Schwarz, E. (2016). Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar. I: Schwarz, E. (red) *Bibliotekariens praktiska kunskap: om kunskap, etik och yrkesrollen*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm, s. 57-74.

^{iv} Perselli, A-K. & Perselli, J. (2015). Visa eller undervisa. I: Androls, H., Lucassi, E. & Wallén, C. (red) *Bortom förlägenheten: bibliotekariens praktiska roll i utveckling*. Stockholm: Kungliga biblioteket, s. 79-91.

^v Handal, G. & Lauvås, P. (2008). *Forskarhandledaren*. Lund: Studentlitteratur.

^{vi} Med "auskultation" avses här att medarbetare observerar varandras arbete, t ex i samband med undervisning. "Critical friends" innebär att observationen även innebär konstruktiv respons till den som blir observerad.