

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2004:81

”Jag försöker vara i alla hyllor”  
Fokusgruppsintervjuer på en webbchatt om bibliotekariers roller

EVA AKENINE  
NADINE ALVARADO

© **Författarna**

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

Svensk titel: ”Jag försöker vara i alla hyllor”: Fokusgruppsintervjuer på en webbchatt om bibliotekariers roller

Engelsk titel: Librarians chat about their professional roles

Författare: Eva Akenine, Nadine Alvarado

Kollegium: Kollegium 3

Färdigställt: VT 2004

Handledare: Anette Eliasson

### **Abstract**

In this thesis, we are concerned with the many different professional roles that a public librarian, working at a small library, has. More specifically, the purpose is to find out which different roles that librarians believe they have, and which view they have upon those. Furthermore, we are exploring the tendencies that librarians discuss in relation to these professional roles. To pursue this goal, we have used the methodology of focus group interviews, with the unconventional twist that our interviews were done using web chats. This may have the advantage that the informants may present more honest views than when using ordinary interviews due to the anonymous character of chatting. After coding and categorizing the obtained material, the following conclusions could be drawn. The contemporary librarian has many different roles in their profession: *reference work and collection development, knowledge organizing, providing culture, student and user counseling, outreaching to groups with special needs, public relations and organizing and disseminating electronic and other information*. Some of these roles are quite new, and some of the older ones are disappearing. For example, the *information specialist* and the *counselor* are roles that the librarians are using more extensively. In contrast, the *knowledge organizer* role is often put aside. Unfortunately, many of our informants could not believe in the tools of IT as something that could enhance and enrich their work and their services. More education, both in terms of IT and pedagogic knowledge is needed in order to provide the libraries' users with good service.

Nyckelord: Bibliotekarier, Yrkesroller, Fokusgrupper, Chatt.  
(Källa: Svenska Ämnesord)

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b><u>INLEDNING</u></b>   | <b>5</b>  |
| 1.1      | PROBLEMBESKRIVNING  | 6         |
| 1.2      | SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR                                      | 7         |
| 1.3      | AVGRÄNSNINGAR   | 7         |
| 1.4      | DISPOSITION   | 8         |
| <b>2</b> | <b><u>TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER OCH LITTERATURGENOMGÅNG</u></b> | <b>8</b>  |
| 2.1      | HISTORISK ÅTERBLICK   | 8         |
| 2.2      | DEFINITION AV YRKESROLL   | 10        |
| 2.3      | FOLKBIBLIOTEKETS HUVUDUPPGIFT                                   | 12        |
| 2.3.1    | BIBLIOTEKSLAGEN   | 12        |
| 2.3.2    | ALLMÄNHETEN, POLITIKERNA OCH BIBLIOTEKARIERNA                   | 14        |
| 2.3.3    | VILKA HUVUDUPPGIFTER FÖR FOLKBIBLIOTEKEN KAN VI UTLÄSA?         | 15        |
| 2.4      | SAMHÄLLELIGA FAKTORERS PÅVERKAN PÅ BIBLIOTEKARIEROLLERNA        | 15        |
| 2.4.1    | FOLKBILDNINGEN  | 15        |
| 2.4.2    | DET LIVSLÅNGA LÄRANDET  | 17        |
| 2.4.3    | DATORISERINGEN  | 19        |
| 2.4.4    | MARKNADSIDÉER   | 21        |
| 2.4.5    | VILKA BIBLIOTEKARIEROLLER KAN VI UTLÄSA?                        | 22        |
| 2.4.6    | BIBLIOTEKARIEIDENTITETER  | 23        |
| 2.5      | BIBLIOTEKARIERNAS ARBETSSITUATION                               | 25        |
| 2.6      | FRAMTIDSVISIONER  | 27        |
| 2.7      | BIBLIOTEKARIERNA OCH PROFESSIONEN                               | 29        |
| <b>3</b> | <b><u>METOD</u></b>   | <b>30</b> |
| 3.1      | VÅR INFORMATIONSSÖKNINGSPROCESS                                 | 31        |
| 3.2      | FOKUSGRUPPER  | 33        |
| 3.3      | CHATTEN SOM SAMTALSFORM   | 33        |
| 3.4      | ATT ÖVERFÖRA FOKUSGRUPPSINTERVJUER TILL EN WEBBCHATT            | 34        |
| 3.5      | URVAL   | 36        |
| 3.6      | RELIABILITET  | 37        |
| 3.7      | VALIDITET   | 38        |
| 3.7.1    | CHATTENS VALIDITETSPROBLEM                                      | 39        |
| 3.8      | GENOMFÖRANDE  | 40        |
| 3.9      | PILOTUNDERSÖKNING   | 43        |
| 3.9.1    | PILOTUNDERSÖKNINGENS INNEHÅLL                                   | 44        |
| <b>4</b> | <b><u>RESULTAT</u></b>  | <b>45</b> |
| 4.1      | PRESENTATION AV CHATTARNA OCH INFORMANTERNA                     | 46        |
| 4.1.1    | FOKUSGRUPP ETT  | 46        |
| 4.1.2    | FOKUSGRUPP TVÅ  | 47        |
| 4.1.3    | FOKUSGRUPP TRE  | 49        |

|            |                                 |           |
|------------|---------------------------------|-----------|
| <b>4.2</b> | <b>KODNING AV MATERIALET</b>    | <b>50</b> |
| <b>4.3</b> | <b>KATEGORISERING AV ROLLER</b> | <b>52</b> |
| 4.3.1      | ÄMNESREFERENTEN                 | 53        |
| 4.3.2      | KUNSKAPSORGANISATÖREN           | 53        |
| 4.3.3      | KULTURFÖRMEDLAREN               | 54        |
| 4.3.4      | HANDLEDAREN                     | 54        |
| 4.3.5      | UPPSÖKAREN                      | 55        |
| 4.3.6      | MARKNADSFÖRAREN                 | 55        |
| 4.3.7      | INFORMATIONSSPECIALISTEN        | 55        |

## **5 ANALYS** **56**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>5.1</b> | <b>VILKA YRKESROLLER TALAR BIBLIOTEKARIERNA OM OCH HUR UPPFATTAR DE DESSA?</b>       | <b>57</b> |
| 5.1.1      | ÄMNESREFERENTEN  | 57        |
| 5.1.2      | KUNSKAPSORGANISATÖREN  | 60        |
| 5.1.3      | KULTURFÖRMEDLAREN  | 60        |
| 5.1.4      | HANDLEDAREN  | 63        |
| 5.1.5      | UPPSÖKAREN   | 66        |
| 5.1.6      | MARKNADSFÖRAREN  | 67        |
| 5.1.7      | INFORMATIONSSPECIALISTEN   | 68        |
| <b>5.2</b> | <b>VILKA TENDENSER KOMMER FRAM I BIBLIOTEKARIERNAS DISKUSSIONER OM YRKESROLLEN ?</b> | <b>70</b> |
| 5.2.1      | FOLKBILDNING   | 70        |
| 5.2.2      | KALL   | 71        |
| 5.2.3      | BANALISERING OCH STATUS  | 72        |

## **6 DISKUSSION** **75**

|            |                               |           |
|------------|-------------------------------|-----------|
| <b>6.1</b> | <b>VAL AV METOD OCH TEORI</b> | <b>75</b> |
| <b>6.2</b> | <b>VÅRA RESULTAT</b>          | <b>77</b> |

## **7 SAMMANFATTNING** **81**

## **8 KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING** **84**

|            |                                      |           |
|------------|--------------------------------------|-----------|
| <b>8.1</b> | <b>OTRYCKTA KÄLLOR</b>               | <b>84</b> |
| <b>8.2</b> | <b>TRYCKTA KÄLLOR OCH LITTERATUR</b> | <b>84</b> |

### **FIGURFÖRTECKNING**

|   |    |
|---|----|
| FIGUR 1. RELATIONEN MELLAN HUVUDUPPGIFT, ROLL, INDIVID OCH ARBETSUPPGIFT        | 11 |
| FIGUR 2. TABELL: UPPGIFTER SOM BERÄTTIGAR BIBLIOTEKSVERKSAMHET, ENLIGT AUDUNSON | 14 |
| FIGUR 3. CHATTGRÄNSSNITTET  | 42 |
| FIGUR 4. KONVERTERING FRÅN MODELL TILL TABELL                                   | 52 |

# 1 Inledning

Roller talar vi om i många olika sammanhang: skådespelare spelar sina roller och människor spelar olika roller i det sociala livet. Vi talar om könsroller men också om yrkesroller: lärarrollen, läkarrollen och bibliotekarierollen. Som sociologiskt begrepp står roll för ”de förväntningar och normer som är förknippade med en social position eller uppgift”.<sup>1</sup> Roller påverkas av individen, hennes eller hans omgivning och av den organisation som personen verkar i. Samhälleliga förändringar påverkar också yrkesrollen.<sup>2</sup> Sedan två decennier befinner vi oss i informationsåldern enligt Castels. Det innebär att vi ser en snabbare kunskapsutveckling, en ökning av yrken som baseras på information och fortlöpande kompetensutveckling. Detta skapar nya möjligheter för tillväxt och välfärd i samhället men medför också problem genom att stora informationsklyftor kan uppstå både i vårt samhälle och mellan länder.<sup>3</sup> Denna förändring påverkar även biblioteket. Samhällets allmänt högre utbildningsnivå ger biblioteksanvändare med förändrade informationsbehov.<sup>4</sup> En förändrad pedagogik med större inslag av självständig problemlösning och ökade satsningar på vuxenutbildning, exempelvis Kunskapslyftet, har gjort vuxenstuderande till en växande användargrupp på folkbiblioteken, som delvis har nya informationsbehov. IT har också ökat möjligheterna att studera på distans, på både gymnasie- och högskolenivå.<sup>5</sup>

Biblioteksanvändarnas medieanvändning har också förändrats. Trots att tiden de använder för mediekonsumtion endast har ökat blygsamt, använder människorna många nya medier. Gamla och nya medier kämpar om människornas uppmärksamhet och tid.<sup>6</sup> För bibliotekariernas del kan detta betyda att de behöver en medvetenhet om dessa förhållanden och kunskap att förmedla nya tjänster. Enligt Carlsson, Facht och Hellingwerf har bibliotekens betydelse för människornas bokanskaffning försvagats sedan 1983, eftersom fler köper böcker i bokhandeln. Biblioteket har dock fortfarande den största betydelsen för kvinnors, pensionärens, ungdomars och lågutbildades bokanskaffning.<sup>7</sup> Samtidigt som mediemarknaden har förändrats och det säkert påverkar bibliotekens verksamhet, kvarstår biblioteket alltså som en viktig resurs för flera av de grupper i samhället som traditionellt har sökt bibliotekets tjänster. Det talas om biblioteket som ett nödvändigt redskap för att främja demokrati i IT-åldern och för att försäkra att svaga grupper inte hamnar utanför informationssamhället.<sup>8</sup> Biblioteket är redan en inarbetad

---

<sup>1</sup> Uppslagsord Roller 1995. *Nationalencyklopedin*. Bd. 16, s. 3-4.

<sup>2</sup> Rice, A. Kenneth. 1998. *Individuella processer och intergrupprocesser*, s. 126.

<sup>3</sup> Castels, Manuel 1999. *Utvecklingsmöjligheter i informationsåldern*, s. 54.

<sup>4</sup> Nowé, Karen, Berglund, Cecilia & Höglund, Lars 2002. *De studerande och biblioteken*, s. 363.

<sup>5</sup> Nowé et al. 2002, s. 361.

<sup>6</sup> Carlsson, Ulla, Facht, Ulrika & Hellingwerf, Karin 2003. *Bokläsning i den digitala tidsåldern: Resultat från Mediebarometern 1979-2002*, s. 6.

<sup>7</sup> Carlsson et al. 2003, s. 10.

<sup>8</sup> Audunson, Ragnar A. 2000. *Fem teser om folkebibliotekspolitik*. Se även Zetterlund, Angela 1997. *Om folkbildningens roll i biblioteksvärlden i dag*, s. 36.

kanal för de grupper som Carlsson et al. talar om och kan introducera nya vägar till information för dessa grupper.

Den tekniska utvecklingen har gjort mycket av bibliotekssystemen synliga och mer tillgängliga för användarna, exempelvis är en OPAC<sup>9</sup> kanske mer lättillgänglig än en kortkatalog. Möjligheten till kommunikation med biblioteket/bibliotekarierna har utökats genom webbaserade tjänster, en bra möjlighet som dock ställer krav på användarnas datorkompetens. Mer osynligt för användaren är kanske att datoriseringen har förändrat arbetssättet för bibliotekets personal vad gäller administrativt arbete, cirkulation, återvinningssystem och har gett nya kommunikationsmöjligheter.<sup>10</sup> Den nya tekniken frigör resurser som kan komma användaren tillgodo.

## 1.1 Problembeskrivning

Samhälleliga förändringar har påverkat och påverkar folkbiblioteken och bibliotekariernas roll. Hur bibliotekarierna ser på sin roll berör direkt användarna, som i sin tur påverkar bibliotekariernas syn på sin roll. Bemötandet och servicen som användaren får kommer att skilja sig åt om bibliotekarien ser sig som en informationsförmedlare, som en handledare i informationssökning, som en läsfrämjare eller som en demokrati-främjare. Kanske möter användaren en bibliotekarie som har alla dessa roller.

Vi vill fråga bibliotekarierna hur de uppfattar sin roll. 1990 skrev Klasson att det var typiskt för forskning om biblioteks- och informationsprofessioner att den görs ”utifrån” och ganska sällan ”inifrån” bibliotekariens egen upplevelse av professionen.<sup>11</sup> Bibliotekariernas uppfattningar kommer mer fram i dagens forskning jämfört med tiden då Klasson skrev sin artikel, vilket kommer att framgå av vår litteraturgenomgång (se kapitel 2). I inledningen har vi försökt fånga några av de förändringar som påverkar biblioteken. Vår förståelse när vi gick in i arbetet med denna uppsats var att nya roller har tillkommit för bibliotekarierna, vilket vi kunde läsa om i artiklar i fackpressen. Vi visste däremot inte om några roller försvunnit och vilka dessa kunde vara. Om rollerna fanns kvar parallellt med nya roller kunde vi tänka oss att rollkonflikter kunde uppstå. Vi var nyfikna på om sådana konflikter fanns och hur bibliotekarier funderade kring eventuella konflikter.

---

<sup>9</sup> Uppslagsord OPAC, Online-Public-Access-Catalogue. Databas över bibliotekets samlingar tillgänglig för användarna genom terminaler på biblioteket. Reitz, Joan M. 2004. *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*.

<sup>10</sup> Zetterlund, Angela & Hansson, Joacim 1997. *Folkbibliotekens förändring: Tidigare forskning om folkbiblioteken och teorier om förändringens natur*, s. 55.

<sup>11</sup> Klasson, Maj 1990. *Biblioteksforskning i Sverige: En innehållsanalys av svensk biblioteksforskning/biblioteks- och informationsvetenskap 1900-1988*, s. 43.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att kartlägga några folkbibliotekariers uppfattning om sina roller. I ett vidare perspektiv hoppas vi att uppsatsen ska kunna bidra med en utgångspunkt för en diskussion om bibliotekariens roller. Vi hoppas också att uppsatsen kan inspirera bibliotekarier till att reflektera över sina kunskaper och roller.

För att uppnå detta syfte undersökte vi vilka yrkesroller ett urval av bibliotekarier talar om och hur de uppfattar sina olika roller. Vi var också nyfikna på tendenser som kan skönjas i deras diskussioner om yrkesrollen. Våra frågeställningar var:

- Vilka yrkesroller talar bibliotekarierna om?
- Hur uppfattar de sina roller?
- Vilka tendenser kommer fram i bibliotekariernas diskussioner om roller?

För att ta reda på detta utförde vi tre fokusgruppsintervjuer på en webbchatt. Vi intervjuade elva bibliotekarier från små bibliotek och olika delar av landet.

## 1.3 Avgränsningar

Vi undersöker endast svenska förhållanden på mindre huvudbibliotek och utgår från hur bibliotekarierna själva talar om sina roller. Endast folkbibliotek behandlas och vi väljer bort skol- och gymnasiebibliotek eftersom dessa finns under skolans organisation och följer skolans mål. De har utvecklats under andra förutsättningar än folkbiblioteken och vi tror att undersökningen skulle kretsa allt för mycket runt en pedagogisk roll och försvåra undersökningen av andra roller. Vi avgränsar oss från bibliotekarier med chefsuppdrag. Tidigt under projektet fanns en idé att göra en jämförande studie mellan folkbibliotekariers och högskolebibliotekariers uppfattningar av sina yrkesroller. De traditionella bibliotekarierollerna skilde sig så pass mycket från varandra att vi insåg att undersökningen hade blivit alltför omfattande.

I vår analys tar vi upp dels sådana roller som våra informanter själva har talat om och dels roller som vi har hittat i litteraturen.

Yrkesrollen kan studeras från många olika perspektiv. Vi har valt bibliotekariernas perspektiv, vilket får till följd att vi i vår uppsats inte kommer att belysa alla de aktörer som har ett intresse i eller påverkan på yrkesrollen. Användarna är en sådan aktör. Yrkesorganisationer är en annan aktör vars ståndpunkt vi inte kommer att belysa på ett djupgående sätt. Vi har däremot valt att titta närmare på hur folkbildningstanken, det livslånga lärandet, datoriseringen och marknadsidéerna har påverkat biblioteken och därmed bibliotekarierollen. Dessa samhällsliga strömningar har påverkat biblioteken. Ekonomiska faktorer påverkar också biblioteken, men de är beroende av konjunkturen snarare än idéströmningar, varför vi avgränsar oss från dem. Professionsforskning hade varit ett fruktbart sätt att strukturera uppsatsens genomgång av aktörer, men vi använder endast vissa delar av den för vår analys. Detta val är ett resultat av vår process, där pro-

fessionsforskningen kom in i ett sent skede av arbetet med uppsatsen. Vi har alltså framför allt använt professionsforskningen när vi diskuterar bibliotekarieyrkets kunskapsmonopol och status.

## 1.4 Disposition

Efter inledande bakgrund, syfte och frågeställningar och avgränsningar ovan fortsätter vår uppsats med kapitel 2, en genomgång av teoretiska utgångspunkter och litteratur. Med denna översikt vill vi visa hur forskningsfältet ser ut och också sätta in vår undersökning i ett historiskt och samhälleligt sammanhang. De teoretiska inslagen ska ge en bild över hur vi definierar en roll och vilka roller som det kan tänkas finnas. Därefter följer kapitel 3, där vi redogör för vår metod, förberedelserna och genomförandet av våra fokusgruppsintervjuer. I Resultat, kapitel 4, redovisar vi vårt material och presenterar våra informanter. Vi fortsätter med kapitel 5, Analys, där vi återknyter till våra frågeställningar och analyserar materialet med hjälp av dem och vår litteratur. Det sjätte kapitlet innebär en diskussion av våra val vad gäller teori och metod, men framför allt knyter vi samman våra tankar och för en diskussion om bibliotekariernas roller. Vi avslutar med en sammanfattning av vår uppsats.

## 2 Teoretiska utgångspunkter och litteraturgenomgång

I detta kapitel kommer vi att presentera vår definition av roller grundad i den socio-tekniska modellens rollteori. Därefter har vi valt att titta på styrdokument för att utröna vilka huvuduppgifter som folkbiblioteken har och som därmed påverkar folkbibliotekariernas roller. Därefter presenterar vi fyra olika samhällstrender som vi menar har påverkat folkbiblioteken. Vi har valt att belysa folkbildningen, det livslånga lärandet, datoriseringen och marknadsidéer. Med hjälp av denna genomgång sammanställer vi de framkomna rollerna. Vi fortsätter med att presentera Øroms<sup>12</sup> perspektiv på bibliotekarieidentiteter. Artiklarna i avsnittet ”Bibliotekariernas arbetssituation” speglar hur bibliotekarierna ser på sin situation och värderar sina roller. Vi fortsätter genomgången med två undersökningar som beskriver trender inom bibliotekarieyrket. Litteraturgenomgången avslutas med en presentation av professionsforskning. Vi börjar dock med en historisk tillbakablick på de svenska folkbibliotekens utveckling.

### 2.1 Historisk återblick

Enligt biblioteksforskarna Zetterlund och Hansson<sup>13</sup> är det vanligt att man sätter in folkbiblioteken i ett politiskt, socialt och kulturellt sammanhang när dess historia

---

<sup>12</sup> Anders Ørom är lektor vid Danmarks biblioteksskole.

<sup>13</sup> Angela Zetterlund forskar i biblioteks och informationsvetenskap. Joacim Hansson är FD i biblioteks- och informationsvetenskap; båda är verksamma vid Högskolan i Borås.



beskrivs. På det sättet kan man identifiera faktorer som har förändrat folkbiblioteken i olika riktningar.<sup>14</sup> Detta tillvägagångssätt använder också vi i vår beskrivning av folkbibliotekarierollernas utveckling, eftersom vi ser denna utveckling som inte bara beroende av individen, utan även beroende av biblioteket och dess omvärld. Därför är det viktigt för oss att historiskt titta på rollernas utveckling och se på de samhälleliga strukturer som de uppkommit i.

Enligt Torstensson<sup>15</sup> uppkom folkbiblioteken i början av 1900-talet då Sverige hade en snabb industrialisering och snabb ekonomisk utveckling. Stommen för dessa tidiga folkbibliotek bestod av sockenbibliotek, arbetarrörelsens och nykterhetsrörelsens bibliotek. Under denna tid började arbetarrörelsen organisera sig och som ett motangrepp ville staten integrera arbetarbefolkningen i samhället. Ett uttryck för detta var folkbibliotekens statsstöd som delades ut första gången 1905 och sedan förbättrades 1912.<sup>16</sup> Folkbibliotekens grundidé var att ge underprivilegierade grupper större makt och inflytande över samhällsutvecklingen.<sup>17</sup> I och med detta skapades bibliotekens folkbildande roll. Hur folkbildningen skulle gå till var föremål för mycket debatt. Vissa ville att bibliotekarien skulle inta magistraterns roll mot användarna. Andra, däribland Hildur Lundberg (bibliotekarie i Gustav Vasa församlingsbibliotek), ville att bibliotekariernas pedagogiska åtagande skulle tonas ner: ”pekpinnen måste vara osynlig och föras med stor takt och urskillning”.<sup>18</sup> Valfrid Palmgren ville att biblioteket inte bara skulle vara för en klass utan biblioteket skulle vara till för alla, oberoende social ställning.<sup>19</sup> Den sociala förankringen i arbetarklassen som biblioteken hade kom successivt att förflyttas till den allt mer betydelsefulla medelklassen. De generella statliga bidragen försvann under 60-talet och ersattes av punktbidrag för att ge kommunerna större ansvar. Biblioteken var inte längre statens politiska instrument och större ansvar för utvecklingen av biblioteken lades på professionen.<sup>20</sup> Under 1970-talet tonades biblioteket som demokratifrämjare ned för att bli mer ett kulturpolitiskt redskap. Den uppsökande verksamheten fick ett uppsving. Sådan verksamhet hade tidigare funnits men drog till sig större intresse från politiskt håll under 1970-talet. Den kulturpolitiska ideologin fick stort genomslag bland bibliotekarierna och blev ett fundament för arbetet.<sup>21</sup> Under 1980-talet präglades samhället av ett marknadstänkande, som även omfattade biblioteken. Man ifrågasatte verksamheten på ekonomiska grunder. Biblioteken rörde sig bort från upplysning och kunskap som egenvärde mot samhälllig nytta.<sup>22</sup> Under 1980-talet tilltog teknikutvecklingen, vilket ledde till nya kommunikationsmöjligheter som förändrade samhället mot ett kunskapssamhälle där information och kun-

---

<sup>14</sup> Zetterlund & Hansson 1997, s. 35.

<sup>15</sup> Magnus Torstensson är Fil.lic. i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

<sup>16</sup> Torstensson, Magnus 1996. *Att analysera genombrottet för de moderna folkbiblioteksidéerna: Exemplet Sverige och några jämförelser med USA*, s. 34f.

<sup>17</sup> Zetterlund & Hansson 1997, s. 36.

<sup>18</sup> Hildur Lundberg enligt Burius, Anders 1991. *Bibliotekarien på barrikaden?: Folkbibliotekariernas yrkesroll i debatten under 1900-talet*, s. 80.

<sup>19</sup> Torstensson 1996, s. 21f.

<sup>20</sup> Zetterlund & Hansson 1997, s. 36.

<sup>21</sup> Zetterlund & Hansson 1997, s. 37.

<sup>22</sup> Skot-Hansen, Dorte 2001. *Folkebiblioteket i civilsamfundet – civilsamfundet i folkebiblioteket*, s. 50f.

skap ökade i betydelse.<sup>23</sup> För biblioteken betydde teknikutvecklingen både nya möjligheter och krav att utveckla verksamheten.

## 2.2 Definition av yrkesroll

I vardagligt tal använder vi begreppet ”roll” i många olika sammanhang. Roll som vetenskapligt begrepp används främst inom psykologin och sociologin. Olika skolor ser på individens roll i organisationer från olika perspektiv. Psykologen Guvå har i sin avhandling gjort en uppställning som visar rollbegreppet som teoretisk konstruktion från ett strukturellt, ett interaktionistiskt, ett psykologiskt och ett systemrelaterat perspektiv.<sup>24</sup> Enligt Guvå finns den strukturella rollen redan definierad och ligger utanför människan. Rollen är något som individen kliver in i. Befogenheter och skyldigheter följer med rollen och individen har begränsade möjligheter att gestalta rollen. Enligt Guvå passar modellen dåligt i målstyrda organisationer, som mycket av offentlig verksamhet utvecklats till.<sup>25</sup> Dessutom saknar vi i den här modellen individens möjlighet att påverka rollen. I den interaktionistiska modellen är det situationen som styr rollen. Det är mötet med andra människor som påverkar individens rolltagande. Den psykologiska rollteorin utgår också från individens interaktion med andra. Rollen baseras på individens föreställningar om sig själv och andra och som i sin tur påverkar interaktionen med omvärlden.<sup>26</sup> Dessa två modeller kan passa in i vårt material, men vi saknar organisationens påverkan på rollerna. Det är mycket fokusering på individen. Vi är också intresserade av att se biblioteket som en organisation och på de ideologier som ligger bakom bibliotekariens yrkesroller.

I den systemrelaterade rollteorin definieras rollen både utifrån individen och utifrån den huvuduppgift som en organisation har.<sup>27</sup> I vår uppsats definierar vi roll utifrån den sociotekniska modellen som ryms inom den systemrelaterade rollteorin. Vi använder oss av denna modell eftersom den bättre än perspektiven ovan klargör relationen mellan organisationens huvuduppgift, roll, individ och arbetsuppgift. Rice<sup>28</sup> har utvecklat den sociotekniska modellen som bygger vidare på psykoanalytisk teoribildning som utvidgas till att gälla inte bara individer utan också grupper och organisationer.<sup>29</sup> Enligt Rice är individer, grupper och organisationer öppna sociala system. Ett öppet system kännetecknas av att det interagerar med sin omgivning, tar in och ger ut information och produkter.<sup>30</sup> Omgivningen runt omkring systemet är mer komplext än systemet självt.<sup>31</sup>

---

<sup>23</sup> Castels 1999, s. 52.

<sup>24</sup> Guvå, Gunilla 2001. *Skolpsykologens rolltagande: Överlämning och hantering av elevvårdsfrågor*, s. 45.

<sup>25</sup> Guvå 2001, s. 38ff.

<sup>26</sup> Guvå 2001, s. 38ff.

<sup>27</sup> Guvå 2001, s. 38ff.

<sup>28</sup> A.K. Rice, matematiker i botten, utvecklade den sociotekniska modellen vid Tavistock Institute of Human Relations i London. Modellen används främst inom organisationspsykologin. Jern & Boalt Boëthius 1998, s. 9-14.

<sup>29</sup> Jern, Stefan & Boalt Boëthius, Siv 1998. *Inledning*, s. 9f.

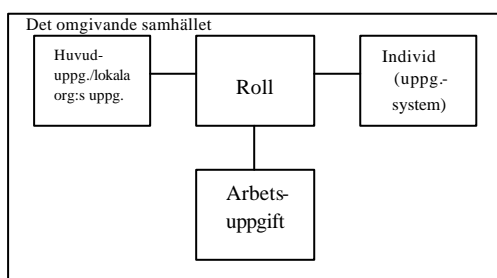
<sup>30</sup> Rice, A. Kenneth. 1998. *Individuella processer och intergrupprocesser*, s. 126.

<sup>31</sup> Lindskog, Rolf, Sandstedt, Eva & Sundqvist, Göran 1997. *Samhälle, risk och miljö*, s. 163.

Biblioteket tar in information och andra ”råvaror” från sin omgivning och lämnar ifrån sig produkter i form av bibliotekstjänster. Bibliotekarien tar också in information m.m. och ger ifrån sig produkter i form av tjänster. Genom utbytet med omgivningen existerar bibliotekarien och biblioteket. En balans eftersträvas mellan å ena sidan egna inre krav, behov och önskningskrav och omgivningens krav å den andra sidan.

Enligt Rice har organisationen olika *huvuduppgifter* som skapar *roller*.<sup>32</sup> Individen påverkar rollen genom sin personlighet, erfarenhet och sina förväntningar.<sup>33</sup> Folkbibliotekens övergripande mål eller huvuduppgift ska enligt Bibliotekslagen vara att främja intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet hos alla medborgare.<sup>34</sup> Enligt Rices definition är det också individen – som är en produkt av sin bakgrund, erfarenheter, utbildning och organisationen den verkar i – som formar rollen. Om en student kommer fram till informationsdisken och ställer en fråga åtar sig bibliotekarien uppdraget utifrån olika förutsättningar som organisationen och han/hon själv har. Kanske är bibliotekets policy att alla studenter bör ha genomgått en användarundervisning innan de får ut lånekort (exemplet är överdrivet och inte taget från verkligheten). Kanske att biblioteket är underbemannat just den dagen på grund av fortbildning för kollegorna. Bibliotekariens syn på användarna och på människors lärande, som har danats av utbildning och erfarenheter, utmynnar i en viss sorts bemötande och åtgärd för användarens informationsbehov. Alla variabler – vissa mer permanenta än andra – påverkar vilken roll bibliotekarien tar på sig vid varje enskilt tillfälle.

Rice kallar den blandning av förutsättningar som behövs för att klara av en roll för ett *uppgiftssystem*. När en individ åtar sig en roll kan han eller hon sägas upprätta ett uppgiftssystem. Uppgiftssystemet är mixen av de förmågor som individen besitter, exempelvis kunskaper, skicklighet, erfarenhet, känslor och attityder som är relevanta för just denna roll.<sup>35</sup> Om individen inte tycker om sin roll eller de beteenden som krävs försöker han eller hon modifiera rollen eller sitt beteende.<sup>36</sup>



**Figur 1. Relationen mellan huvuduppgift, roll, individ och arbetsuppgift**

Rice menar att en individ, exempelvis en bibliotekarie, kan åta sig flera roller.<sup>37</sup> Figur 1 är en grafisk framställning av Rices modell och visualiserar relationen mellan organisationens *huvuduppgift*, *roll*, *individ* och *arbetsuppgift*. Rollen, som finns i centrum påverkas av huvuduppgiften och av individens uppgiftssystem och ger resultat i form av arbetsuppgifter. Runt omkring biblioteket finns det omgivande samhället som påverkar det. I boxen ”huvuduppgift” i vår modell ingår både den

<sup>32</sup> Rice 1998, s. 130.

<sup>33</sup> Rice 1998, s. 139.

<sup>34</sup> Bibliotekslagen behandlas närmare under nästa rubrik.

<sup>35</sup> Rice 1998, s. 139.

<sup>36</sup> Rice 1998, s. 140.

<sup>37</sup> Rice 1998, s. 140.

övergripande organisationens mål, bibliotekslagen, och den lokala organisationens mål. Ett exempel kan vara huvuduppgiften ”att vara stöd för utbildning” som skapar rollen som handledare. Hur individen tar på sig denna roll bestäms av hans/hennes pedagogiska inriktning, syn på användare, erfarenheter, kunskaper och mycket mer. Arbetsuppgiften kan bli användarundervisning eller handledning i informationsökning. Folkbildningsidéer och ”det livslånga lärandet” kan vara idéer i samhället som har påverkat rollen.

Förutom att modellen hjälper oss att sätta in yrkesrollen i ett sammanhang ämnar vi använda modellen som struktur för vår uppsats. För att utreda bibliotekens huvuduppgift har vi valt att titta på bibliotekslagen, en EU-rapport och en undersökning gjord av Audunson. Sedan går vi vidare med en litteraturgenomgång för att utreda några strömningar i samhället som kan ha påverkan på rollen. Därefter fortsätter litteraturgenomgången med olika roller som vi kan identifiera. Efter det fortsätter vi med några texter som behandlar individernas/bibliotekariernas uppfattningar. När vi utvecklar vår intervjuguide i metodavsnittet utgår vi ifrån Rices modell för att fånga de delar av rollen som vi vill veta något om. När vi kategoriserar och analyserar materialet återknyter vi till modellen och jämför den med de roller som vi har läst om och hittat i fokusgruppsintervjuerna.

## 2.3 Folkbibliotekets huvuduppgift

Enligt Unescos folkbiblioteksmanifest är folkbibliotekets huvuduppgifter att verka för läskunnighet, information, utbildning och kultur. Unescos manifest är internationella riktlinjer för folkbibliotek och påverkar länders bibliotekslagar.<sup>38</sup> Vi har valt att titta närmare på vilka huvuduppgifter de svenska folkbiblioteken har enligt Bibliotekslagen. För att tolka lagen har vi valt att jämföra den med en EU-rapport sammanställd av Thorhauge.<sup>39</sup> Därefter undersöker vi vilka huvuduppgifter för biblioteket som har framkommit i en undersökning gjord av Audunson<sup>40</sup> som behandlar bibliotekariernas, användarnas och politikernas uppfattningar om bibliotekens huvuduppgifter. De två sistnämnda författarna skriver inte från ett specifikt svenskt perspektiv. Thorhauge skriver från ett övergripande europeiskt biblioteksperspektiv, medan Audunsons artikel behandlar norska förhållanden. Vi tror dock att Norge och Sverige har så pass många beröringspunkter inom folkbiblioteksväsendet att hans resultat kan överföras till svenska förhållanden. Det har inte genomförts någon liknande undersökning i Sverige.

### 2.3.1 Bibliotekslagen

Bibliotekslagen tillkom 1997 och är en ramlag för alla de allmänna biblioteksverksamheterna. I folkbibliotekens fall är huvudmannen kommunerna.<sup>41</sup> Genom att läsa Biblio-

---

<sup>38</sup> Unescos folkbiblioteksmanifest 1994/2000, s. 10.

<sup>39</sup> Jens Thorhauge är verkställande direktör för det danska nationalbiblioteket.

<sup>40</sup> Ragnar Audunson är professor i biblioteks- och informationsvetenskap och journalistik i Oslo.

<sup>41</sup> Forslund, Jan-Erik 2003. *Om biblioteksverksamheterna*, s. 13.

tekslagens 2 §, 8 § och 9 §, som vi anser formulerar skyldigheter och målsättning för folkbiblioteken, hoppas vi utröna folkbibliotekens huvuduppgifter:

2 § Till främjande av intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet i övrigt skall alla medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek.

Folkbiblioteken skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare.

Varje kommun skall ha folkbibliotek.

8 § Folk- och skolbiblioteken skall ägna särskild uppmärksamhet åt funktionshindrade samt invandrare och andra minoriteter bl.a. genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och i former särskilt anpassade till dessa gruppers behov.

9 § Folk- och skolbiblioteken skall ägna särskild uppmärksamhet åt barn och ungdomar genom att erbjuda böcker, informationsteknik och andra medier anpassade till deras behov för att främja språkutveckling och stimulera till läsning.<sup>42</sup>

Innehållet i dessa paragrafer kan sägas formulera folkbibliotekets huvuduppgift. 2 § (st. 1) ger uppgiften att främja intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet hos alla medborgare.

Thorhauge har formulerat vad han ser som bibliotekens huvuduppgifter i en EU-rapport.<sup>43</sup> Vi tycker att det är fruktbart att tolka och jämföra den svenska bibliotekslagen med de huvuduppgifter som Thorhauge har formulerat.

Den första huvuduppgiften handlar om folkbibliotekens demokratiska roll som är att tillhandahålla tryckt och elektroniskt material som efterfrågas. Den sammanfaller med dels Bibliotekslagens 2 § (st 1.) om främjande av information och upplysning och med 2 § (st 2.). Den andra huvuduppgiften enligt Thorhauge är att bistå utbildningsväsendet på alla nivåer och bildning i en bredare bemärkelse. Den svenska bibliotekslagen nämner utbildning med ett ord i 2 § (st 1.) men utvecklar inte folkbibliotekens mål kopplade till utbildningsväsendet. Bildning för individen kan man läsa in som en andemening i 2 § (1 st.). Den tredje huvuduppgiften enligt Thorhauge är att fungera som lokala IT-centra och erbjuda verktygen åt dem som på annat sätt saknar resurser. Bibliotekslagens 2 § (2 st.) anser vi också berör detta, men lyfter inte upp målet att fungera som resurs för informationssvaga grupper. Bibliotekens fjärde huvuduppgift enligt Thorhauge är att fungera som lokala kulturcentra. Detta anser vi finns väl uttryckt i Bibliotekslagens 2 § (1 st.).

I Bibliotekslagens 8 § understryks betydelsen av att tillhandahålla tjänster till grupper med särskilda behov medan 9 § riktar sig till barns och ungdomars behov. Det finns en skillnad mellan dessa paragrafer och 2§. Ett barn eller en flykting kan vara i behov av

---

<sup>42</sup> *Bibliotekslag: SFS 1996:1596/1997. Svensk författningssamling 1996, s. 2955-2956.*

<sup>43</sup> Thorhauge, Jens 1997. *Public libraries and the information society*, .

och ha rätt till tjänsterna omnämnda i 2 §. Individens speciella behov kan dock påverka sättet som tjänsterna bör utföras på.

Bibliotekslagen är under revidering. Den föreslagna ändringen är ett tillägg till 7 § som handlar om samarbete mellan de olika huvudmännen inom det allmänna biblioteksväsendet.<sup>44</sup> Vi ser den eventuella ändringen som en arbetsuppgift som syftar till att uppfylla målet i 2 §. Det blir dock främst en uppgift för bibliotekscheferna snarare än för bibliotekarierna.

### 2.3.2 Allmänheten, politikerna och bibliotekarierna

Bibliotekslagen speglar önskvärda normer i dag och är, som vi tidigare nämnt, en ramlag som ger den enskilda kommunen riktlinjer och frihet att utforma biblioteksverksamheten. Förutom en bibliotekslag påverkar även befolkningens och bibliotekariernas uppfattning bibliotekets verksamhet. Audunson har också formulerat vad han ser som fem centrala huvuduppgifter för biblioteket. I sin undersökning har han frågat ett urval av den norska befolkningen, politiker och bibliotekarier om vilka uppgifter (Audunsons definition) som de anser ger biblioteket dess existensberättigande. För att ge överblick över vad som olika grupper värderar som bibliotekets uppgift i samhället och åskådliggöra skillnader i uppfattningar mellan grupperna väljer vi att visa en tabell som är direkt tagen från hans artikel. Vi har översatt från norskan:

|   | Befolkningen<br>(1001 st.) | Politikerna<br>(386 st.) | Bibliotekarierna<br>(665 st.) |
|---|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Behjälplig i konkret problemlösning   | 29 %                       | 18 %                     | 17 %                          |
| Främja demokrati och jämlikhet genom att tillgängliggöra information och ge lika tillgång till IT | 13 %                       | 20 %                     | 39 %                          |
| Förmedla kulturarv – bildning   | 28 %                       | 43 %                     | 35 %                          |
| Bidra till en meningsfull fritid gm förmedling av god litteratur, musik och filmer                | 17 %                       | 14 %                     | 4 %                           |
| Social mötesplats i kommunen  | 3 %                        | 2 %                      | 2 %                           |

Figur 2. Tabell: Uppgifter som berättigar biblioteksverksamhet, enligt Audunson<sup>45</sup>

För bibliotekarierna var den viktigaste uppgiften att fungera som ett demokratiskt och utjämnande verktyg. Bland politikerna var det en femtedel som ansåg att den demokratiska rollen var viktigast. Den uppgift som både politiker och befolkningen värderade högst var kulturförmedlaruppgiften medan denna uppgift hamnade på andra plats bland bibliotekarierna.

Audunson undersökte vidare vilka tjänster som de olika grupperna ansåg borde prioriteras i det lokala folkbiblioteket.<sup>46</sup> De tjänster som fick högsta prioritet av de tre

<sup>44</sup> Forslund 2003, s. 9.

<sup>45</sup> Audunson, Ragnar A. 2001. *Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid: Publikums, politikernes og bibliotekarenes bilder*, s. 216.

<sup>46</sup> Dessa siffror har vi valt att inte redovisa i tabellform.

grupperna var handledartjänster till elever/studenter men även att vara ett redskap för det livslånga lärandet. En anmärkningsvärd skillnad i uppfattning mellan grupper var att en fjärdedel av befolkningen ansåg att tjänster till äldre och sjuka var viktigast, medan endast fem respektive tre procent av politikerna och bibliotekarierna värderade dessa tjänster högst.<sup>47</sup> Audunsons undersökning berör norska förhållanden. Trots vissa skillnader i samhälls- och bibliotekssystem anser vi att svenska och norska förhållanden är så pass lika att resultaten går att överföra till svenska förhållanden. En skillnad mellan svenska och norska förhållanden kan vara att det inte är helt självklart i Sverige att folkbiblioteken ska ha en del i det formella utbildningssystemet.<sup>48</sup>

### **2.3.3 Vilka huvuduppgifter för folkbiblioteken kan vi utläsa?**

Genom att studera Bibliotekslagen, Thorhauge och Audunson kan vi utläsa mål som ger olika huvuduppgifter för biblioteken. Mål gemensamma för alla ovanstående är att lyfta fram litteraturförmedling, kulturförmedling, informationsförmedling och en utbildningsaspekt. Audunson tar dessutom upp en fritidsdimension för litteraturförmedling och andra aktiviteter på biblioteket, där god läsning, musik och filmer förmedlas. Han tar också upp biblioteket som social mötesplats. Både Thorhauge och Audunson tar upp en informationsförmedling med demokratiska förtecken. Den demokratiska dimensionen är inte lika tydligt uttalad i den svenska bibliotekslagen, men vi läser in en strävan om att utjämna informationsklyftor i formuleringen om att datorbaserad information ska göras tillgänglig för alla medborgare. Bibliotekslagens 8 § och 9 § lyfter dessutom fram olika gruppers behov. Enligt Rices definition skulle vad Bibliotekslagen, Thorhauge och Audunson formulerar vara huvuduppgifter för biblioteken.

## **2.4 Samhälleliga faktorerens påverkan på bibliotekarierollerna**

Enligt Rice påverkar samhället organisationen/huvuduppgiften, individen, rollen och slutligen arbetsuppgiften. För att förstå rollernas uppbyggnad ämnar vi sätta in dem i ett samhälleligt sammanhang. De samhälleliga faktorer vi valt att belysa är folkbildningen, det livslånga lärandet, datoriseringen och marknadsidéerna.

### **2.4.1 Folkbildningen**

Folkbildningen har kanske varit den ideologi som präglat folkbiblioteken mest. Grundtanken, att ge underprivilegierade större makt och inflytande, finns som en bas i folkbibliotekens verksamhet. Enligt Klasson<sup>49</sup> kan folkbildning ses från två perspektiv; ett "underifrånperspektiv" som betonar enskilda människor och gruppers strävanden att skapa egen kunskap och egna bildningsvägar, och ett "ovanifrån-perspektiv" som visar på en förmyndarroll som bär på etablerade gruppers uppfattning om kultur och bild-

---

<sup>47</sup> Audunson 2001, s. 214.

<sup>48</sup> Hansson, Joacim 2002. *Professionalism och folkbildande identitet i dagens folkbibliotek*, s. 95.

<sup>49</sup> Maj Klasson är professor i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

ning.<sup>50</sup> Folkbildningen kan enligt Klasson ses som både en *mobilisering* och som en *anpassning*. Mobilisering, å ena sidan handlar om att biblioteken ska ge människor redskap för att utveckla lärande som leder till förändring och utveckling. Biblioteken ska ge resurser för kulturell kamp och behålla sin position gentemot andra rörelser med samma mål, men även samverka med dem. Anpassning, å andra sidan, handlar om att bevara det bestående, som inte utmanar bibliotekskulturen utan är en del av den. Som exempel skriver Klasson att folkbiblioteket ska värna om den goda kulturen samtidigt som man ska föra en kamp för allas tillgång till IT. Den här konflikten var enligt Klasson synlig i exempelvis kulturpolitiska målsättningar för folkbiblioteken.<sup>51</sup> Folkbildartanken kan ses vidareutvecklad i tankarna om det livslånga lärandet, som blir ett mobiliserande redskap för demokratisering och förändring. Om idén med det livslånga lärandet däremot övertas av samhället för att arbetsmarknadsanpassa utbildningen av arbetskraften har det livslånga lärandets mobiliserande kvaliteter ersatts av anpassning.<sup>52</sup> Även användargrupperna på folkbiblioteken har förändrats, i takt med en allt högre utbildningsnivå i samhället. De som än i dag är inblandade i aktiviteter som kan kallas för folkbildande, exempelvis studiecirklar, tillhör i dag en bildad medelklass. De grupper som är ”underprivilegierade” i dag är mindre organiserade och omfattar inte själva de bildningssträvanden som var så utbredda under det tidiga 1900-talet.<sup>53</sup>

Zetterlund har i en artikel belyst folkbildningsdebatten i artiklar från branschtidningar mellan åren 1995-1996. Endast en liten del av den förda debatten i artiklarna handlade om folkbildningen.<sup>54</sup> Vad som mest diskuterades var folkbildningens roll i IT-samhället, som då var en nyhet. Biblioteken ansågs tillsammans med studieförbunden och den frivilliga vuxenutbildningen ha ett folkbildande ansvar när det gällde allmänhetens IT-utbildning. Framför allt underströks bibliotekens särskilda ansvar för att ge stöd åt de informationssvaga i samhället. Att införliva folkbildaridealet i IT-satsningarna sågs som något väldigt positivt eftersom det kunde binda samman bibliotekariet till en gemensam satsning och strategi.<sup>55</sup> Bibliotekariens yrkesideal var ett annat område som diskuterades tillsammans med folkbildartanken. Folkbildaridealet har länge förenat bibliotekariet i en gemensam identitet, där samhälls- och kvalitetsansvar varit grundpelarna. Folkbildaridealet fördes också utanför bibliotekets väggar med en allmän diskussion om kvalitet och kulturell verksamhet. Folkbildningstanken ansågs garantera ett värnande av det onyttiga lärandet, vilket går långt utöver formella utbildningsmål och mätbar samhällsnytta. I debatten diskuterades även hur kulturen skulle skyddas från olika kommersiella hot. Enligt en del debattinlägg var det problematiskt att införliva folkbildaridealet i det praktiska bibliotekariet med inköp, strategier att arbeta ifrån och vilka målgrupper man skulle vända sig till. Denna svårighet var starkt kopplad till kulturuppgiften dvs. att förmedla det litterära kulturarvet.<sup>56</sup> Under sent 1990-tal ställde debattörer tekniken mot folkbildningen, enligt Hansson. Det fanns tankar om att

---

<sup>50</sup> Klasson, Maj 1997. *Temat bibliotek, folkbildning och livslångt lärande*, s. 14.

<sup>51</sup> Klasson, Maj 1996. *Kulturbevarare, kulturbärare, kulturbyggare, kulturförnyare*, s. 19.

<sup>52</sup> Klasson 1997, s. 19.

<sup>53</sup> Klasson 1997, s. 19.

<sup>54</sup> Zetterlund, Angela 1997. *Om folkbildningens roll i biblioteksvärlden i dag*, s. 35.

<sup>55</sup> Zetterlund 1997, s. 40.

<sup>56</sup> Zetterlund 1997, s. 39.



folkbildningen hade förlorat i betydelse för folkbiblioteken. Han anser att folkbildningen fortfarande är en viktig grund för folkbiblioteken och inte bör förringas. Det är folkbildningen, enligt Hansson, som skiljer folkbiblioteken från andra bibliotekstyper och ger dem sin sociala legitimitet.<sup>57</sup>

Folkbildningsidéerna ledde fram till två huvudsakliga uppgifter för biblioteken, kulturförmedlingen och stödet för lärande. Folkbildningsidealet har funnits i bakgrunden och påverkat bibliotekarierna och deras yrkesroller. Folkbildartanken genomsyrar fortfarande folkbibliotekens verksamhet men ser delvis annorlunda ut. Den präglar rollerna som handledare och kulturförmedlare. Handbodarrollen som vi ser den i dag har formats av folkbildningsidéer, av tankar om det livslånga lärandet och inte minst av politiska beslut.

#### 2.4.2 Det livslånga lärandet

Redan 1991 framhåller Klasson betydelsen av pedagogiska kunskaper för bibliotekarier och argumenterar för att en pedagogisk komponent bör finnas i bibliotekarieutbildningen och därmed bli en del av bibliotekaryrket. Argumenten är att informationsteknik är något som bibliotekarien måste hjälpa användaren att övervinna. Hon förutspådde att de sociala klyftorna skulle öka, vilket skulle ge biblioteket en utjämnande uppgift. Med globaliseringen förutsåg hon att nya former av rörelser skulle förändra de traditionella folkrörelserna, vilket biblioteket också måste bemöta. Lärande organisationer på arbetsmarknaden och det livslånga lärandet skulle göra att nya användare skulle söka sig till biblioteken.<sup>58</sup>

SOM-undersökningen 2001<sup>59</sup> visar att vuxenstuderande, både på högskolenivå och på lägre nivåer, har blivit en stor och aktiv användargrupp på folkbiblioteken.<sup>60</sup> Förändringen kan bero på olika orsaker, exempelvis ligger politiska beslut bakom inrättandet av Kunskapslyftet<sup>61</sup> och nya högskoleplatser. IT har öppnat nya möjligheter till distansstudier. Dagens samhälle kräver att människor fortlöpande förbättrar sina kunskaper för att motsvara de krav som ställs.<sup>62</sup> Livslångt lärande har blivit ett nyckelbegrepp som omfattar både formell utbildning och informellt lärande.<sup>63</sup> Kopplingen till den formella utbildningen är självklar för skol-, gymnasie- och högskolebibliotek. För folkbibliote-

---

<sup>57</sup> Hansson 2002, s. 91ff.

<sup>58</sup> Klasson, Maj 1991. *Bibliotekarien: Forskarens kollega och allmänhetens guide inför 2000-talet*, s. 88f.

<sup>59</sup> Undersökningen baseras på enkäter utskickade till 6000 slumpmässigt utvalda personer i åldern 15-85 år i hela Sverige. Frågorna behandlar attityder till politik, medier och samhället. Holmberg, Sören & Weibull, Lennart 2002. *Förord*, s. 7. Kapitlet *De studerande och biblioteken* behandlar både folk- och högskolebibliotek och är sammanställd av Nowé, Berglund & Höglund.

<sup>60</sup> Nowé et al. 2002, s. 374.

<sup>61</sup> Den statliga satsningen på Kunskapslyftet pågick 1997-2002 och vände sig främst till arbetslösa utan treårigt gymnasium. I andra hand vände det sig till korttidsutbildade med arbete.

Almerud, Peter 2000. *Biblioteket lyfter kunskapen: Om biblioteket i vuxenutbildningen*, s. 12.

<sup>62</sup> Klasson 1997, s. 17.

<sup>63</sup> Nowé et al. 2002, s. 363.

ken är den inte lika självklar, eftersom användarna traditionellt sökt sig till biblioteket individuellt, för rekreation eller fortbildning, frivilligt och på fritiden; de har befunnit sig på folkbiblioteket i en informell lärandekontext.

Högskolestudenterna använder folkbiblioteket som komplement för sina studier, medan vuxenstuderande på lägre utbildningsnivåer använder folkbiblioteket betydligt mer.<sup>64</sup> Nowé, Berglund och Höglund reser frågan om folkbiblioteket, med sitt breda uppdrag, kan räcka till som främsta studiebibliotek för en växande grupp vuxenstuderande och ser det som en resursfråga. Folkbiblioteken måste antingen få extra resurser eller göra avkall på andra mål, exempelvis läsfrämjande åtgärder.<sup>65</sup>

Studerande både besöker biblioteket mer och använder alla bibliotekets aktiviteter signifikant mer än icke-studerande med samma utbildningsbakgrund. Det gäller även aktiviteter som inte direkt kopplas till studierna, som exempelvis lån och läsning av skönlitteratur för både barn och vuxna. Grupper som tidigare inte besökt biblioteken hittar dit och de förändrar sina biblioteksvanor på sikt.<sup>66</sup> Det fanns en stor skillnad i utsträckningen av de vuxenstuderandes aktiviteter kopplade till studierna – lån av facklitteratur, användning av referenslitteratur och läsplatser och informationssökning i bibliotekskataloger och på Internet - beroende på om de studerande deltog i högskoleutbildning eller utbildning på lägre nivå. Skillnaden var inte så stor mellan de vuxenstuderande upp till gymnasienivå och de yngre studerande på samma nivå. Detta förklaras med att grund- och gymnasieutbildning för vuxna har liknande informations-sökningskrav som för yngre studerande.<sup>67</sup>

Enligt Thórsteinsdóttirs och Arvidssons<sup>68</sup> användarundersökning, som bygger på 1212 enkäter gjorda på sexton svenska folkbibliotek, anser en stor del av användarna att den viktigaste av bibliotekets roller är att fungera som stöd i den formella utbildningen. Många ansåg också att biblioteket spelar den viktigaste rollen i ett livslångt lärande.<sup>69</sup> Som vi tidigare har sett, uppfattades handledartjänster till studenter/elever som den viktigaste tjänsten som biblioteket kunde erbjuda i Audunsons undersökning.<sup>70</sup> I en tidigare undersökning gjord av Thórsteinsdóttir visar hon att folkbibliotekarier känner sig lika efterfrågade av studenter på orter som har ett högskolebibliotek som bibliotekarier på orter som saknar ett sådant.<sup>71</sup> Enligt samma undersökning är bibliotekarierna kluvna i sin inställning till vuxenstuderande som använder biblioteket. De är positiva till att studenterna använder och besöker biblioteket men de anser också att de ställer höga krav som biblioteket har svårt att bemöta.<sup>72</sup>

---

<sup>64</sup> Nowé et al. 2002, s. 363.

<sup>65</sup> Nowé et al. 2002, s. 375.

<sup>66</sup> Nowé et al. 2002, s. 365.

<sup>67</sup> Nowé et al. 2002, s. 370.

<sup>68</sup> Gudrún Thórsteinsdóttir och Ulla Arvidsson forskar i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

<sup>69</sup> Thórsteinsdóttir, Gudrún & Arvidsson, Ulla 1999. *Folkbibliotekets roller och dess användare – en undersökning som speglar användarnas åsikter på sexton svenska folkbibliotek*, s. 12.

<sup>70</sup> Audunson 2001, s. 214.

<sup>71</sup> Thórsteinsdóttir 1997, s. 111f.

<sup>72</sup> Thórsteinsdóttir 1997, s. 114.

### 2.4.3 Datoriseringen

Datoriseringen har påverkat bibliotekariernas arbetsmetoder och innehållet i arbetet. Den del av biblioteksverksamheten som först blev föremål för automatisering var utlåningssystemet. Under 1950- och 1960-talen gjordes de första försöken i USA och England. Därefter började man datorisera katalogiseringen. Från dessa tidiga system har det varit en lång väg till dagens OPAC-system som användarna själva kan söka i. I Sverige valde man två helt olika datorsystem: BUMS för folkbiblioteken och LIBRIS för forskningsbiblioteken. Båda hade från början stöd för utlån, förvärvsrutiner och gallring förutom den datoriserade katalogen. LIBRIS kom dock i praktiken endast att fungera som katalogiserings- och lokaliseringsresurs.<sup>73</sup> Basen i BUMS-systemet är katalogdelen som heter BURK.<sup>74</sup> Effekterna av en datorisering av katalogen och cirkulationen blev större effektivitet, tillförlitlighet och tillgänglighet. IT har förändrat bibliotekens söksystem, kommunikationssystem och administrativa system.<sup>75</sup>

I och med Internet tillkom nya sök- och kommunikationsmöjligheter. För bibliotekarierna har detta gett positiva effekter men också nya svårigheter att tackla. Online-databaser, länklistor, webbplatser med mera gör information utanför det egna bibliotekets väggar åtkomligt. Det är positivt för ett mindre bibliotek att få tillgång till resurser som de själva hade haft svårt att förvärva av utrymmes- eller ekonomiska skäl.<sup>76</sup> Under mitten av 1990-talet diskuterades en ny bibliotekarieroll förbunden med den nya tekniken. Man laborerade med nya yrkesbeteckningar som exempelvis *cybrarian* för att betona den informationsförmedlande delen av bibliotekariens arbetsuppgifter.<sup>77</sup>

Rockman<sup>78</sup> och Watstein utgår från förhållanden i USA och diskuterar bland annat informationsteknikens påverkan på referenssamtalet. De anser att explosionen av informationsteknik, förändringar i den teknik som bearbetar information och den ökade betydelsen av information har förändrat referenssamtalet. De tekniska förändringar som skett har i vissa fall utvidgat referenstjänsten, då man numera kan skicka e-post och chatta med bibliotekarierna. Själva mängden information har också förändrat referensbibliotekariens arbete. Det blir viktigare för bibliotekarien att kunna leta sig fram genom en stor mängd information för att kunna ge bra information till användaren. Användarna har också förändrats enligt Rockman och Watstein. Fler av användarna kommer från olika kulturer och med olika sorters bakgrund och bibliotekarien måste anpassa sig och kunna vara ett stöd för personer med ett annat språk. Enligt Rockman och Watstein har referensbibliotekarien fått flera nya roller. Dessa nya roller är framför allt handledaren, informationsförsörjaren och konsulten. Bibliotekarierna har tagit på sig ansvaret att lära ut informationskompetens och det pedagogiska arbetet har blivit integrerat i referensarbetet. Rollen som informationsförsörjare, där förmågan att återvinna information i vilket format som helst premieras, har blivit en allt viktigare roll.

---

<sup>73</sup> Fagerli, Hans Martin 1995. *Vår digitala framtid: Om elektronisk informationsformidling*, s. 15ff.

<sup>74</sup> Månsby, Susanna 1997. *Den nya tekniken och bibliotekarierollen*, s. 130.

<sup>75</sup> Löf, Staffan 1996. *Informationsteknologi på folkbiblioteken i folkbildningens tjänst*, s. 43.

<sup>76</sup> Hansson 2002, s. 90.

<sup>77</sup> Hansson 2002, s. 91.

<sup>78</sup> Ilene Rockman är doktor i informationvetenskap vid California State University.

Enligt Rockman och Watstein arbetar referensbibliotekarien som en konsult och är i dag mer involverad i sökprocessen och måste ha bättre kunskaper i att värdera och finna ”rätt” information till varje användare.<sup>79</sup>

Med Internets expansion har mängden information ökat och man finner vetenskapliga rapporter lika väl som politisk propaganda eller privatpersoners webbsidor där. En av Internets fördelar är att det är tillgängligt för alla med tillgång till en uppkopplad dator. Nackdelen är att mängden information har ökat och att dess skiftande kvalitet gör materialet svårbedömt. Detta medför att användare kanske mer än tidigare har behov av att träna upp ett källkritiskt tänkande.<sup>80</sup> Enligt Christine Bruce, bitr. professor i informationsvetenskap, bör människorna tillägna sig ett brett spektrum av informationsbeteenden som kan anpassas efter vad situationen kräver. Källkritiskt tänkande är en av flera komponenter i begreppet informationskompetens.<sup>81</sup>

Att Internet är tillgängligt för alla stämmer inte riktigt. Det finns grupper i samhället som saknar fysisk och/eller intellektuell tillgång till tekniken. Utvecklingen mot att tillgången på kvalitetsresurser på Internet blir avgiftsbelagda gör att tillförlitlighet delvis blir en ekonomisk fråga. Enligt Audunson är vi i en övergångsfas som kännetecknas av att information snabbt blir inaktuell. Samhället står inför en demokratisk utmaning, som innebär att förhindra att nya sociala skikt skapas på grund av skillnader i tillgång till kunskap och information. Audunson ser biblioteket som det främsta vapnet i denna kamp förutsatt att professionen klarar av att ställa om för att möta dessa nya behov.<sup>82</sup> Enligt honom bör folkbiblioteket ha en viktig uppgift i informationssamhället. Bibliotekens ansvar är att sprida kultur och värden med hjälp av de elektroniska medierna och att utjämna klasskillnader beroende på tillgång till information.<sup>83</sup>

Fagerli<sup>84</sup> skrev på 1990-talet om implementeringen av den då nya tekniken. Enligt honom spelar det stor roll för den långsiktiga effekten av teknikens implementering om biblioteket ser sig självt som en litteraturförmedlare eller som en informationsförmedlare, som exempelvis försåg medborgarna med kommunal information men även hjälpt vuxenstudierande.<sup>85</sup> Eftersom IT går bortom bibliotekets fysiska rum måste biblioteket bestämma hur det ska förhålla sig till den. Enligt Audunson bör IT implementeras i biblioteken så att informationstekniken får ett innehåll och inte ses endast som ett redskap.<sup>86</sup> Dessa beslut är i dag redan tagna på biblioteken, men den syn som man hade vid implementeringen påverkar verksamheten än i dag.

<sup>79</sup> Rockman, Ilene & Watstein, Sarah B. 1999. *Reference Librarians/Educators: Visions of the Future*.

<sup>80</sup> Leth, Göran och Thurén, Torsten 2000. *Källkritik på Internet*, s. 11.

<sup>81</sup> Bruce, Christine 1997. *The seven faces of Information Literacy*, s. 169.

<sup>82</sup> Audunson 2000, s. 15.

<sup>83</sup> Audunson 2000, s. 15.

<sup>84</sup> Hans Martin Fagerli, bibliotekschef på Högskolan i Oslos bibliotek.

<sup>85</sup> Fagerli 1995, s. 67.

<sup>86</sup> Audunson 2000, s. 15.

## 2.4.4 Marknadsidéer

Marknadsidéerna gjorde sig gällande i kulturfären under 1980- och tidigt 1990-tal. Biblioteken anammade delvis dess vokabulär, där användaren är kund o.s.v.<sup>87</sup> Enligt ekonomiprofessor Lindqvist<sup>88</sup> sammanblandas ofta marknadsekonomi med marknadsföring när man talar om marknadsorientering av offentlig verksamhet. Marknadsekonomins principer är inte tillämpliga för den offentliga sektorn, anser han, eftersom exempelvis bibliotekens resursströmmar är knutna till en budget och inte till en marknad. Styrningen i offentlig verksamhet är demokratisk och ofta reglerad av lagar. Detta skiljer de offentliga verksamheterna från privata företags verksamheter. Däremot anser han att ett marknadsföringstänkande är fruktbart för offentlig verksamhet.<sup>89</sup> Marknadsföringstänkandets centrala idé är att verksamheten styrs och utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål, medan krav från myndighetsutövande inte ska vara utgångspunkt för planeringen av verksamheten.<sup>90</sup> Vid planering av verksamheten delas kunderna upp i delgrupper som har något gemensamt och som skiljer ut den från andra grupper i något avseende, så kallad segmentering.<sup>91</sup> Marknadsföring bör genomsyra hela organisationen, även de som inte direkt arbetar med marknadsföring. Alla som möter kunderna i olika situationer bidrar också till hur tjänsterna uppfattas. Den interna marknadsföringen är också viktig, eftersom förutsättningarna för den utåtriktade verksamheten skapas där.<sup>92</sup> Enligt professor i marknadsföring Grönroos<sup>93</sup> är vinsten för en serviceorientering av tjänsteproduktionen en mer effektiv verksamhet - givna resurser används mer effektivt med förbättrade tjänster som följd.<sup>94</sup> Han betonar att enskilda personers serviceinriktning eller enstaka åtgärder som exempelvis service- och kommunikationsutbildningar för personalgruppen inte ger långsiktiga förbättringar av servicen, utan att en helhetssyn krävs.<sup>95</sup>

Enligt Skot-Hansen<sup>96</sup> har de nyliberala marknadstänkarna som präglat kulturpolitiken sedan 1980-talet inte påverkat bibliotekens ekonomi i så motto att biblioteken haft sina offentliga biblioteksanslag att handla för. Varken sponsring eller avgiftsbeläggning av lån har fått något större genomslag inom de danska folkbiblioteken som Skot-Hansen har undersökt. Däremot har marknadstänkarna fått genomslag i användarstyrning av inköp, förmedlingssättet och sättet att ordna och visa samlingen på biblioteket.<sup>97</sup> Audunson kunde i sin undersökning se att inköp på efterfrågan hade en lägre upplutning bland bibliotekarierna än väntat efter alla år av marknadsorienteringens prägling av samhället.<sup>98</sup> Det var många av de tillfrågade medborgarna som tyckte att efterfrågan

---

<sup>87</sup> Audunson 2001, s. 50.

<sup>88</sup> Lars-Johan Lindqvist är verksam vid Svenska Handelshögskolan i Vasa.

<sup>89</sup> Lindqvist, Lars-Johan 1995. *Marknadsföring - teori och metoder för offentlig verksamhet*, s. 45.

<sup>90</sup> Grönroos, Christian & Monthele, Caroline 1994. *Service Management i den offentliga sektorn*, s. 9.

<sup>91</sup> Grönroos & Monthele 1994, s. 40.

<sup>92</sup> Lindqvist 1995, s. 47. Även i Grönroos & Monthele 1994, s. 17-18.

<sup>93</sup> Christian Grönroos är verksam vid Svenska Handelshögskolan i Helsingfors.

<sup>94</sup> Grönroos & Monthele 1994, s. 17.

<sup>95</sup> Grönroos & Monthele 1994, s. 13.

<sup>96</sup> Dorte Skot-Hansen, FD i kulturvetenskap vid Köpenhamns Universitet.

<sup>97</sup> Skot-Hansen 2001, s. 51f.

<sup>98</sup> Audunson 2001, s. 220.

var en bra grund för inköp till biblioteken. Lika många av de tillfrågade medborgarna tyckte dock att det skulle göras efter bibliotekariernas kvalitetskriterier; de litade alltså på bibliotekariernas omdöme. Marknadstänkandet påverkar bibliotekariernas kulturförmedlande uppgift genom att idéer om att värna och sprida kulturarvet inte i lika stor utsträckning ligger till grund för inköp. I GÖK-projektet, genomfört i tre olika städer i Sverige, undersökte Statens kulturråd vilka effekter ett efterfrågestyrt urval får på bibliotekets bestånd. Under projektet informerades användarna om att de kunde påverka urvalet och de uppmanades att lämna in förslag till inköp. Projektet visar att bibliotekets bestånd inte förändras nämnvärt. De böcker som köptes in under projekttiden skulle med stor sannolikhet ändå köpts in.<sup>99</sup>

Redan under 1800-talet fanns idéer om att marknadsföra biblioteket. Den svenska bibliotekskonsulenten Greta Linder berättade entusiastiskt efter en resa i USA 1916 om hur man där informerade om folkbiblioteken genom flygblad distribuerade i tvätt-säckar.<sup>100</sup> Enligt bibliotekarien Renborg hörde de tidiga amerikanska marknadsföringsidéerna så intimt samman med idéer om uppsökande verksamhet för att nå grupper av icke-användare, att de engelska orden *outreach* och *advertising* kom att bli synonyma.<sup>101</sup> Senare vidareutvecklades marknadsföringsidéerna i England och i USA, idéer som låg till grund för de PR-bibliotekarietjänster som inrättades vid större bibliotek i Sverige under 1960-talet.<sup>102</sup> Renborg blev 1968 Stockholms Stadsbiblioteks första PR-bibliotekarie. Huvuduppgiften, intern och extern information, visade sig vara svår att skilja från den allmänkulturella verksamheten eftersom mycket av önskemålen från personalen var att fler program och utställningar skulle ordnas.<sup>103</sup> Redan efter några år visade sig tjänsten på 75 % inte räcka till. Renborg konstaterar: ”Det ligger i PR-funktionens natur att om PR-arbetet sköts kommer efterfrågan på dess tjänster att öka”<sup>104</sup>

#### 2.4.5 Vilka bibliotekarieroller kan vi utläsa?

Nu har vi tittat på bibliotekslagen och på samhällseliga, historiska och tekniska förändringar som påverkat biblioteken. Ur bibliotekslagen kunde vi utläsa några huvuduppgifter som kan omvandlas till följande roller: litteraturförmedlare, kulturförmedlare, informationsförmedlare och handledare, barn- och ungdomsbibliotekarie och socialbibliotekarie. Audunson introducerade dessutom rollen som ”förströelsebibliotekarie”. Folkbildningstankarna har historiskt sett varit betydelsefulla för bibliotekarierna. Kulturförmedlarrollen var starkt kopplad till dessa idéer. En sorts handledarroll var också kopplad till exempelvis studiecirkelverksamhet. Både Zetterlund och Klasson talar om att folkbildningsidéerna kan vidgas till att få en betydelse i dagens informations- och kunskapssamhälle.<sup>105</sup> Vi har också kunnat se att datorernas och informations-

<sup>99</sup> *Inköp på efterfrågan inom Gökprojektet* 1997, s. 13.

<sup>100</sup> Renborg, Greta 1998. *Hur och när började man marknadsföra bibliotekens service?*, s. 7f.

<sup>101</sup> De entusiastiska bibliotekspionjärerna gav sig gärna ut på prärien med oxdragna mobila bibliotek för att söka upp icke-användare. Renborg 1998, s. 6.

<sup>102</sup> Renborg 1998, s. 8.

<sup>103</sup> Renborg, Greta 1986. *Bibliotekarien som marknadsförare*, s. 56.

<sup>104</sup> Renborg 1986, s. 59.

<sup>105</sup> Zetterlund 1997, s. 41. Även i Klasson 1997, s. 15.

samhällets intåg har skapat informationsspecialistens roll. Hon eller han förmedlar allt från samhällsinformation till konkret problemlösning, analyserar informationsbehov och ordnar lokala webb lösningar, exempelvis länkkataloger. Marknadsidéernas intåg skapade, enligt Skot-Hansen, inga nya roller men omformade främst kulturförmedlarrollens innehåll. Tanken att marknadsföra biblioteket är inte ny. I Sverige fanns PR-bibliotekarier från 1960-talet och framåt.

#### 2.4.6 Bibliotekarieidentiteter

Ørom sammanfattar till viss del de roller som vi har kunnat utläsa.<sup>106</sup> Han räknar upp de mest centrala bibliotekarieidentiteterna från ett danskt folkbiblioteksperspektiv från 1960-talet och framåt. Med varje identitet följer uppgifter, kunskaper som särskilt värderas och syn på interaktionen mellan användaren och biblioteket. Identiteterna danas av utbildningen, tiden man verkar i och av organisationens utveckling.<sup>107</sup> För oss är Øroms grundstruktur användbar eftersom den till stor del överensstämmer med Rices teori och sammanfattar en del av de bibliotekarie roller som har behandlats i annan litteratur. I vår litteraturgenomgång har vi gjort nedslag i samhällsutveckling som vi anser har påverkat biblioteken och därmed de roller som bibliotekarier kan åta sig. Ørom sätter också in bibliotekarieidentiteternas utveckling i ett historiskt perspektiv, vilket vi finner fruktbart för vårt arbete. Flera av identiteterna har uppkommit i samband med olika samhällsförändringar. Dessa tidsbundna identiteter har sedan levt kvar och utgör i dag grunden för biblioteksverksamheten.

*Kulturförmedlaridentiteten* uppkom enligt Ørom under folkbibliotekens framväxt. Denna inbegriper att man ska fostra och ge utbildning till den breda massan. Identiteten är orienterad mot "allmänbildningskulturerna" och "det institutionellt erkända vetandet". Det centrala värdet var att på ett kvalificerat sätt värdera litteratur och andra kulturella uttryck och att kunna förmedla dessa.

*Ämnesreferentidentiteten* förekommer inom folkbibliotek, men främst inom forskningsbiblioteken. Här är huvuduppgiften att följa utvecklingen inom ett ämnesområde. Båda ovanstående identiteter har sitt ursprung i folkbildningstraditionen. Synen på användaren är att det finns en "genomsnittlig" användare och biblioteket är det som finns i centrum för att sprida vetande och/eller kultur till denna "genomsnittsanvändare".

*Dokumentalistidentiteten* är knuten till bibliotekarieyrkets hantverksmässiga kärna: klassifikation, katalogisering, referensarbete och bibliografi. Medan de två förstnämnda identiteterna är inriktade mot att innehållsmässigt behärska kultur och vetande är dokumentalistidentiteten inriktad mot att behärska metoder, regler och system.

*Socialarbetaridentiteten* utvecklades på 1970-talet för att svara upp mot differentierade behov hos olika användargrupper. I stället för att formulera bibliotekets uppgift i för-

---

<sup>106</sup> Ørom, Anders 1993. *Bibliotekariske identiteter, formidlingsarbejde og arbejdsorganisering*.

<sup>107</sup> Ørom 1993.

hållande till en ”genomsnittlig” användare bejakas skillnader i olika användargrupperns behov. Det var främst de kulturella och sociala behoven hos barn, kvinnor och arbetarklass som togs i beaktande. Den uppsökande verksamheten blev ideal, där det centrala värdet var att uppfylla särskilda behov.

När Ørom skrev sin artikel 1993 genomgick samhället stora förändringar och nya identiteter tillkom. Till exempel nämner han *informationsorganisatörsidentiteten*. Identiteten har sin grund i informationssamhällets utveckling. Rollen består av att analysera informationsbehov, organisera lokal informationsförmedling och utveckla lokala informationssystem. Man måste kunna behärska elektroniska informationsförmedlingssystem för att behärska kunskap, kultur och kommunikation i informationssamhället. Identiteten har stora likheter, som vi ser det, med dokumentalistidentiteten. Det handlar om ett annat medium, men stannar inte vid det. Det krävs kunskap i att skapa webbsidor och ett källkritiskt öga på ett annat sätt än tidigare. *Informationsförmedlaridentiteten* har också uppkommit på grund av datoriseringen. Denna identitet syftar till att förmedla information i informationssamhället, dvs. att snabbt och effektivt tillgängliggöra information.

Enligt Ørom innebar utvecklingen en förskjutning av värderingar från en innehållsorientering som i de två förstnämnda identiteterna, till en orientering mot tekniken.

1993 var kulturförmedlaridentiteten den förhärskande bland Danmarks bibliotekarier, enligt Ørom. Han har sett att det råder en konflikt mellan värderingar kopplade till den tekniska utvecklingen och kulturförmedlarvärderingarna som kan handla om huruvida man bör sprida information eller kultur. Konflikten kan uppstå när mycket resurser, både ekonomiska och personella, investeras i de tekniska systemen och mindre resurser går till kulturförmedlingsarbetet. Förskjutningen i fokus från den intellektuella sidan av biblioteksarbetet till tekniska aspekter gör att *Kulturförmedlaridentiteten* och *Ämnesreferentidentiteten* kommer i konflikt med varandra. Denna utveckling ligger däremot inte lika mycket i strid med *Dokumentalistidentiteten*, där den istället erbjuder möjligheter till mer rationellt arbete. Ørom ser en förskjutning från (kultur-) förmedling till service. Servicen till användaren blir genom datoriseringen effektivare och mer lätthanterlig. Servicen definieras inte i förhållande till den intellektuella sidan av biblioteksarbetet utan genom mekaniska sökningar. Datoriserade bibliotekssystem kan användas av assistenterna lika väl som av bibliotekarierna, vilket kan leda till en viss konkurrens mellan grupperna. Bibliotekarierna upplever att litteratursökningsproblemet uppfattas som enbart tekniskt och att den intellektuella sidan av problemet ”glöms bort”. Ørom anser att biblioteket måste förhålla sig till andra medier som blivit betydelsefulla i ”informationssamhället”, kanske genom att göra biblioteksbesöket till en upplevelse för användaren.<sup>108</sup>

Vi kan se att det finns ett pedagogiskt inslag i flera av Øroms identiteter. Vi tycker dock att det är anmärkningsvärt att han inte introducerar en pedagogisk identitet när han är framåtblickande i identiteternas utveckling. Klasson talade 1991 visionärt om en sådan

---

<sup>108</sup> Ørom 1993.



komponent i utbildningen.<sup>109</sup> I Audunsons undersökning framstod pedagogiska tjänster som mycket högt skattade av de tillfrågade personerna.<sup>110</sup>

## 2.5 Bibliotekariernas arbetssituation

Efter sammanställningen ovan infinner sig frågan om vad vi kan förvänta oss när vi möter våra informanter. Enligt Rice är rollen också beroende av individen därför vill vi undersöka bibliotekariernas egna föreställningar om rollerna. De tre artiklarna som presenteras nedan finner vi intressanta eftersom de har ett bibliotekarieperspektiv och behandlar på olika sätt hur bibliotekarierna upplever sina roller och arbetssituation. Vi tror att artiklarna sätter in vår undersökning i ett sammanhang och ger en förståelse för våra informanters verklighet.

Under hösten 1997 och våren 1998 genomförde journalisten Peter Almerud tillsammans med Nordens bibliotekarieorganisationer en undersökning om hur bibliotekarierna uppfattar och värderar sitt arbete. Materialet bygger på minnesinsamlingar från ca 550 bibliotekarier. I minnesinsamlingen skrev bibliotekarierna med egna ord om sitt yrke, värderingar och erfarenheter enligt vissa teman. Almeruds rapport ger en bild över hur arbetssituationen då såg ut i de nordiska länderna. Det finska och isländska materialet består främst av minnesinsamlingar från forskningsbibliotek och ligger därför utanför vårt område. Danmark var inte med i undersökningen. Därför har vi valt att enbart redovisa det svenska och norska materialet.

I materialet ingick 95 folkbibliotekarier från Sverige. De svenska bibliotekarierna beskriver arbetssituationen som pressad. Stora organisatoriska förändringar tillsammans med nedskärningar har resulterat i en besvikelse och uppgivenhet. Flera av bibliotekarierna lyfter fram tidsbristen i arbetet som ett stort problem. I spåren av arbetslösheten söker sig allt fler studenter i vuxen- och distansutbildningar till folkbiblioteken som inte har resurser att ta emot dem på ett tillfredställande sätt. Samtidigt har det blivit allt viktigare för bibliotekarierna att hålla sig uppdaterade i informationstekniken. Trots detta kunde Almerud utläsa en stor arbetsglädje och en utåtriktad bibliotekariekår. Bibliotekarierna lyfter fram kontakten med låntagarna och informationsarbetet som det mest givande. De känner ett ansvar för utjämmandet av IT-kunskaper och ser sig själva som ett redskap för demokratin när de ger de informationssvaga tillgång och möjlighet att hitta information. Dessa uttalanden knyter enligt Almerud an till den folkbildande traditionen som finns inom bibliotekssfären. Flera av bibliotekarierna arbetade ensamma på mindre bibliotek vilket kunde vara både krävande och stimulerande. Bibliotekarierna betonade samarbete och nätverk mellan olika bibliotek och institutioner som en metod för att kunna arbeta mer effektivt. Flera av Almeruds informanter tog spontant upp marknadsföring av biblioteken som något betydelsefullt. De kände att beslutsfattarna och icke-användarna inte hade kunskaper om bibliotekets verksamheter och bibliotekariernas kompetens. Bibliotekarierna såg en koppling mellan mark-

---

<sup>109</sup> Klasson 1991, s. 86-90.

<sup>110</sup> Audunson 2001, s. 214.

nadsföring för att synliggöra kompetensen och högre status och lön.<sup>111</sup> Även i Norge talades det om betydelsen av marknadsföring av bibliotek och bibliotekarierna. Det fanns skilda åsikter om hur det skulle genomföras. Vissa ville att fackförbunden skulle ta ansvaret medan andra tyckte att det var bibliotekariernas uppgift. De norska folkbibliotekarierna hade en väldigt positiv syn på sitt arbete och kände att det var stimulerande och omväxlande. Många av dem lyfte fram litteraturförmedling som ett av de viktigaste åtaganden. De betonade ofta att denna uppgift inte fick glömmas bort i IT-utvecklingen.<sup>112</sup>

Höglund<sup>113</sup> har i ett större projekt undersökt vilka förändringar som biblioteket har genomgått. I en artikel redovisar Höglund en enkätundersökning som är en del av det större projektet. 179 personer från 15 olika bibliotek svarade på enkäten. Personerna var biblioteksassistenter, bibliotekarier och bibliotekschefer. 90% av alla tillfrågade ansåg att biblioteken behövde marknadsföra sig mer mot de lokala användarna. 75% av de tillfrågade ansåg att bibliotekarierollen behövde omdefinieras. Höglund tolkar detta som att man antingen är på väg att förändra sitt rollbeteende eller vill att den traditionella bilden av bibliotekarien ska förändras. 77% av de tillfrågade ansåg att tjänsterna lässtimulans, referensarbete och tillgång till datorer var ”mycket viktiga” att utveckla. När det gällde Internet var det 48 procent som ansåg denna verksamhet som ”mycket viktig”.<sup>114</sup> Hade man ställt denna fråga i dag är det sannolikt att siffran varit högre.

Inom ramen för ovanstående forskningsprojekt undersökte Susanna Månsby hur folkbibliotekarier, folkbibliotekschefer och biblioteksassistenter uppfattar bibliotekarierollens förändring till följd av teknikutvecklingen.<sup>115</sup> Hon kom fram till att bibliotekarierna anser att rollen har förändrats till följd av informationstekniken och en förändrad samhällstruktur. Flertalet av de intervjuade bibliotekarierna hade en uttalat positiv inställning till den informationsbärande tekniken. De ansåg att informationstekniken hade förenklats vissa arbetsuppgifter, men att mängden information försvårat det källkritiska arbetet. De ansåg det vara svårt att veta om de hade hittat tillräcklig och rätt information till användaren. Ett flertal av informanterna upplevde att informationstekniken tillförde bibliotekarierollen nya kvalificerade informationsuppgifter och att den medförde en professionalisering av deras arbete. Mot detta talar att det också framkom i undersökningen att det skett en uppluckring av arbetsuppdelningen mellan biblioteksassistenter och bibliotekarierna. Många av informanterna ansåg att det övergripande syftet med datoriseringen verkade vara att få ut den maximala potentialen av en minskande personalstyrka. Den nya tekniken sågs inte som ett hot mot boken eller mot bibliotekarierollen. Däremot verkade rollen som fostrare av användarna vad gäller vad de bör läsa nästan ha försvunnit. Ett undantag var barnbibliotekarierna, vars roll som förmedlare av kvalitetslitteratur inte hade trängts undan av den ökande informationsför-

---

<sup>111</sup> Almerud, Peter 2000. *Biblioteken, bibliotekarien och professionen: En rapport från fyra nordiska länder*, s. 45ff.

<sup>112</sup> Almerud 2000, s. 25ff.

<sup>113</sup> Lars Höglund är professor i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

<sup>114</sup> Höglund, Lars 1997. *Bibliotekets förändringsprocesser: Ett forskningstema*, s. 14.

<sup>115</sup> Månsby 1997, s. 132f.

medlingen.<sup>116</sup> Audunsons nyare norska undersökning talar emot detta och visar att inköp med tanke på kulturarvet görs för alla användargrupper.<sup>117</sup> Den ”sociala verksamheten” som exempelvis arbetsplatsbibliotek och service till de äldre var på väg att försvinna, enligt många av Månsbys informanter. Däremot lade man stor vikt vid att behålla den uppsökande verksamheten mot barn och ungdomar.<sup>118</sup>

Några av informanterna upplevde att det gavs för lite tid för att sätta sig in i och öva upp säkerhet i hanteringen av Internet. Ett fåtal hävdade att bibliotekarierna saknar den nödvändiga kompetensen för att ta till sig den nya tekniken tillräckligt bra. Dessa informanter hade helst sett att bibliotekarierna stannade kvar vid sin mer litterära roll och lät specialister på datorer och service ta över. Man kan ställa sig frågan om denna uppfattning fortfarande finns bland bibliotekarier. Ett närmande av bibliotekarierollen till lärarens roll upplevdes av flera av informanterna. Månsbys konklusion är att bibliotekarierna måste lämna några av sina roller bakom sig om de ska kunna utvecklas till spjutspetsar inom informationsförmedlingen.

Svenska folkbibliotekariers situation under 1990-talet var pressad av kommuners sparbetning, samtidigt som IT och allt större skaror vuxenstuderande gjorde insteg i folkbiblioteken. I två av undersökningarna talade bibliotekarierna om vikten av att göra sig synlig utåt genom marknadsföring. I Höglunds undersökning kom en önskan om förändring och omdefinition av yrkesrollen fram. Det är inte tydligt åt vilket håll hans informanter menar att denna förändring skulle ske. I och med IT såg bibliotekarierna förenklade arbetsuppgifter och en möjlighet till ökad professionalisering. De såg också problem som hade en grund i bristande kunskaper om det nya mediet.

## 2.6 Framtidsvisioner

Ovan har vi tre artiklar som handlar om hur bibliotekariernas arbetssituation såg ut under 1990-talet och en artikel om förändringar som bibliotekariens roll har genomgått. För att ge en bild av hur bibliotekarierollen kan tänkas förändras presenterar vi nu två artiklar som blickar framåt. Den första artikeln behandlar det framtida biblioteket och bibliotekariens roll och den andra artikeln behandlar förändringstrender synliga i B&I-utbildningar i USA.

I en Delphi-studie genomförd i Israel under åren 1998-2000 undersöker Baruchson-Arbib<sup>119</sup> och Jenny Bronstein hur B&I-expertter uppfattar det framtida biblioteket och bibliotekariens roll i förändring. Artikeln är intressant för oss, trots att den inte undersöker yrkesverksamma bibliotekariers uppfattningar, eftersom den visar på situationen i dag och förväntade förändringar. Delphistudier är en metod som ofta används i framtidsstudier. Den här studien försöker dock inte förutsäga framtiden utan vill formulera nya mål. Delphistudier består av olika rundor med frågor, där senare

---

<sup>116</sup> Månsby 1997, s. 135.

<sup>117</sup> Audunson 2001, s. 220.

<sup>118</sup> Månsby 1997, s. 135.

<sup>119</sup> Shifra Baruchson-Arbib är professor i informationsvetenskap vid Bar-Ilan universitetet i Israel.

rundor alla bygger på svarsutfallet från den tidigare rundan. I Baruchson-Arbibs och Bronsteins undersökning fick deltagarna ta ställning till olika påståenden på en webbplats i den första rundan. En minoritet föll ur gruppens konsensus runt påståendena och blev föremål för uppföljning i en andra runda. 120 B&I-experter från USA, Canada, Väst- och Centraleuropa och Israel deltog i studien. Det var bibliotekschefer från folkuniversitets- och företagsbibliotek och ledare från B&I-utbildningar.<sup>120</sup>

Studien fokuserade på tre områden: övergången från det traditionella till det virtuella biblioteket, övergången från ett systemorienterat till ett användarorienterat synsätt och bibliotekariernas kunskaper och roller. De flesta experter trodde att det traditionella biblioteket skulle fortsätta att existera jämsides med det virtuella. En majoritet av de svarande betonar betydelsen av *customer services*, tjänster till användarna som utformas efter hur människor söker och använder information. En stor majoritet av deltagarna tyckte att bibliotekarierna inte bara skulle möta sina användare på biblioteket utan också genom servicepunkter ute i samhället. Genom att köpa in de tjänster som lämpar sig för det, kan personella resurser överflyttas till att betjäna användarna. Nästan samtliga av de tillfrågade ansåg det viktigt att bibliotekarierna i framtiden marknadsför sig själva, sina kunskaper och tjänster på ett utåtriktat sätt till sina användare. Det betonas att det inte går att sitta på biblioteket och vänta på att användarna kommer. Det är viktigt att bibliotekarierna förstår värdet av sin kompetens och dess centrala plats i informationssamhället och hur det kan användas i flera icke-traditionella bibliotekarieroller. Man syftar främst på en pedagogisk roll som handledare och rådgivare i Internet-sökningar och i nya informationstekniker.<sup>121</sup>

Kaliper-undersökningen samlar fem olika undersökningar som syftade till att identifiera förändringstrender synliga i B&I-utbildningar i USA. Undersökningarna genomfördes av fem olika team bestående av B&I-forskare både från USA och från andra länder. 27 universitet undersöktes genom enkäter, intervjuer, studiebesök och läsning av måldokument. Man identifierade sex olika tendenser bland de undersökta utbildningarna. Den första handlar om breddningen av kunskapsorganisation mot nya områden, exempelvis mot metadata. Den andra tendensen handlar om hur en kärna, som särskiljer B&I-vetenskapen från andra ämnen, växer fram i takt med att B&I-vetenskapen tar in perspektiv från andra discipliner. Den här kärnan är användarorienteringen. Den tredje tendensen är integrationen av IT i utbildningens alla faser. Den fjärde och femte tendensen rör flexibiliteten i utbildningen, vad gäller val av ämnen och möjlighet till distansstudier. Den sjätte och sista tendensen är en ökad akademisering genom att fler skolor erbjuder magisterprogram och möjlighet att doktorera.<sup>122</sup> Tendenserna två, tre och sex är mest intressanta för vårt ämne. En förändring mot en betydligt större användarorientering är den sammanfattande bilden av de två ovanstående artiklarna. Vi kan också se att informationssamhället blir mer och mer integrerat i bibliotekariens arbete. Båda artiklarna diskuterar en pedagogisk roll för bibliotekarierna och i båda

---

<sup>120</sup> Baruchson-Arbib, Shifra & Bronstein, Jenny 2002. *A view to the future of the library and information science profession: A Delphi study*.

<sup>121</sup> Baruchson-Arbib & Bronstein 2002.

<sup>122</sup> ALISA 2000. *Educating library and information professionals for a new century: The KALIPER Report: Executive summary July*.

fallen med anknytning till Internetsökningar m.m. De talade också om högre status genom akademisering och synliggörande av yrket.

## 2.7 Bibliotekarierna och professionen

Vi har nu fått en bild av hur bibliotekarierollen ser ut, men vi har inte undersökt professionens beståndsdelar. Professionsforskningen ligger utanför Rices teorier men vi finner det ändå fruktbart att ta in sociologen Abbotts<sup>123</sup> teori om professioner eftersom den kan hjälpa oss i analysen. Abbott har studerat hur olika yrken interagerar och konkurrerar med varandra för att befästa sin position. Han definierar professioner utifrån deras kvalifikationer, deras auktoritet och utifrån samspelet med andra yrkesgrupper. En profession gör anspråk på att ha ensamrätt till ”lösningen” för ett samhällsproblem som ska kunna lösas med yrkesgruppens expertis.<sup>124</sup> I bibliotekariernas fall är det att förse användarna med information.<sup>125</sup> Bibliotekarieryrket är en informationsprofession, alltså en profession som förser andra med information - i bibliotekariers fall kvalitativ information.<sup>126</sup> Detta är enligt Abbott bibliotekariernas jurisdiktion, alltså professionens unika verksamhetsområde där yrket har samhällets och allmänhetens sanktion för att verka.<sup>127</sup>

Inom annan professionsforskning ses ett fullständigt kunskapsmonopol som betecknande för en profession. Abbott luckrar upp detta genom att ange att det finns olika grader av stark jurisdiktion mellan olika professioner. Abbott talar om att informationsyrken har ett konkurrensförhållande till sina klienter/användare.<sup>128</sup> Enligt Abbott är olika professioner olika bra på att hävda sin ensamrätt. Professioner som är starkt förknippade med en viss lokal, exempelvis biblioteket, och professioner där användaren definierar jurisdiktionen är särskilt svaga.<sup>129</sup> Tjänsten som bibliotekarien erbjuder användaren som lösning på hans eller hennes problem är mindre specialiserad än exempelvis en läkares tjänster. Ju mer specialiserade lösningar professionen erbjuder, desto mer kontroll har professionen över jurisdiktionen.<sup>130</sup> Enligt Abbott förändras verksamhetsområden (jurisdiktioner) över tid, gamla områden kan försvinna och nya kan uppkomma. Detta öppnar fältet för konkurrens om jurisdiktion mellan professioner, där vissa professioner kan förstärka och utvidga sin jurisdiktion, medan andra försvinner eller helt nya professioner uppkommer. Förändringar i kundgruppen eller introduktionen av ny teknik kan rubba balansen som råder mellan olika professioner och tvingar professionerna att försvara sina verksamhetsområden (jurisdiktioner) eller att flytta fram sina positioner för att vinna nya verksamhetsområden.<sup>131</sup>

---

<sup>123</sup> Andrew Abbott är professor i sociologi vid Chicagos universitet.

<sup>124</sup> Abbott, Andrew 1988. *The system of professions*, s. 59f.

<sup>125</sup> Abbott 1988, s. 33-85.

<sup>126</sup> Abbott 1988, s. 216.

<sup>127</sup> Abbott 1988, s. 61ff.

<sup>128</sup> Abbott 1988, s. 223f.

<sup>129</sup> Abbott 1988, s. 78ff.

<sup>130</sup> Abbott 1988, s. 46.

<sup>131</sup> Abbott 1988, s. 92-111.

Enligt ett annat sätt att se på professioner krävs det att ett yrke, för att få betecknas som en profession, ska ha en gemensam kunskapsbas förvärvad genom en formaliserad utbildning, samhällelig sanktion exempelvis genom legitimation, professionella sammanslutningar och yrkes- eller kunskapsmonopol.<sup>132</sup> Sedan bara tio år tillbaka finns det i Sverige en akademisk utbildning för biblioteks- och informationsvetare. Personer med denna examen kan verka bland annat som bibliotekarier. Den tidigare bibliotekarietutbildningen hade karaktären av en yrkesutbildning. I och med den nya akademiska utbildningen utvecklar man en egen teori som får bilda grunden för yrkespraktiken. Detta är en av grundpelarna för en profession, enligt sociologen Abrahamsson.<sup>133</sup> Det kommer att ta lång tid innan den nya utbildningens teori präglar professionen i sin helhet. Vad en adekvat utbildning bör innehålla kan också vara föremål för diskussion. Ovan diskuterade vi att bibliotekarien, enligt Abbott, till viss del konkurrerar med sina användare om uppgiften att söka information. I många bibliotekariers arbetsbeskrivning ingår uppgifter som lika väl kan genomföras av exempelvis en biblioteksassistent, men även att en bibliotekarie kan vara verksam inom många områden med inbördes väldigt olika uppgifter.<sup>134</sup> Därför kan man säga att bibliotekarieprofessionens kunskapsmonopol inte är tydligt definierat. Det finns inte någon samhällelig sanktion för bibliotekarier i form av en legitimering för yrket. Vem som helst får lov att kalla sig för bibliotekarie utan att det får rättsliga följder. Däremot finns nationella och internationella organisationer, exempelvis Svensk Biblioteksförning<sup>135</sup>, DIK-förbundet<sup>136</sup> och IFLA<sup>137</sup>, som skyddar och samlar kårens intressen.

### 3 Metod

Vi har valt att använda oss av fokusgruppsintervjuer genomförda på en chatt. Eftersom vi vill veta bibliotekariernas attityder, värderingar och visioner, tror vi att fokusgruppsintervjuer är en bra metod. Vi gjorde fyra stycken fokusgruppsintervjuer på en chatt på en egen webbplats, där det första tillfället var en pilotundersökning. Vårt urval består av tretton folkbibliotekarier varav två deltog i pilotundersökningen. Bibliotekarierna arbetar i kommuner med 10 000-25 000 invånare. Vi har kontaktat huvudbibliotek med minst 2 bibliotekarietjänster. På detta sätt ringar vi in bibliotekarier som arbetar vid mindre folkbibliotek och har många olika roller. Kapitlet inleds med en redogörelse för hur vi sökte information för uppsatsen och de val som denna process ledde till. Vi fortsätter med en redogörelse för metoden fokusgruppsintervjuer och uppehåller oss vid de problem som kan finnas med överföring av metoden till en chatt. Vi redogör för

---

<sup>132</sup> Hellberg, Inga 1985. *Professionaliseringsprocessens förutsättningar*, s. 25f. Även i Abrahamsson, Bengt 1985. *Vad är intressant med professionen?* s. 19f.

<sup>133</sup> Abrahamsson, Bengt 1985. *Vad är intressant med professionen?* s. 19f.

<sup>134</sup> Prins, Hans & de Gier, Wilco 1995. *The Image of the Library and Information Profession: How We See Ourselves: An Investigation*, s. 22.

<sup>135</sup> Svensk Biblioteksförning kom till 2000 genom en sammanslagning av Sveriges Allmänna Biblioteksförning och Svenska Bibliotekariesamfundet.

<sup>136</sup> DIK-förbundet, facklig organisation som samlar yrken inom dokumentation, information och kommunikation.

<sup>137</sup> IFLA, International Federation of Library Associations är en internationell organization som samlar olika länders biblioteksförningar.

urvalsprocessen och diskuterar vår undersöknings reliabilitet och validitet. Därefter följer en beskrivning av genomförandet av datainsamlingen, med avstamp i en pilotundersökning.

### 3.1 Vår informationssökningsprocess

Vi hade en idé från början om att arbetet på folkbibliotek var uppdelat på ”inre” och ”yttre” tjänst. Vår hypotes var att den yttre tjänsten, alltså uppgifter och roller som rör mötet med användaren, hade uppvärderats. Om så var fallet, borde det innebära att roller och uppgifter som har med den inre tjänsten att göra hade blivit mindre omfattande.

Till en början sökte vi information som behandlade inre/yttre tjänst. Litteraturen som vi fann var av typen interna rapporter och vi förstod snabbt att det inte var vedertagna uttryck. Vi vidgade sökningen till att omfatta roller som vi antog fanns, exempelvis kunskapsorganisatör och referensbibliotekarie som arbetade i inre respektive yttre tjänst. En del av det vi hittade var debattartiklar i bibliotekspressen och inget som vi kunde använda. Vidare sökte vi efter litteratur som handlade om bibliotekariens roller. Vi fick inte något svar på vad en roll egentligen var eftersom begreppet behandlades i allmänna ordalag. Ordet användes i olika sammanhang och med olika betydelser. Ibland var betydelsen förvillande lik en uppgift. För att utröna vad en yrkesroll var och hur den kunde förhålla sig till arbetsuppgifter sökte vi först svaret i professionsforskning. Vi hade fått tips om Abbott och upptäckte även svenska sociologer som skrivit om det. Vi fick dock inget svar på denna problematik här, utan sökte oss vidare till psykologiska teorier eftersom vi utgår från människan/bibliotekarien. De psykologiska teorierna var oss till hjälp för att definiera rollen. Vi tappade bort professionsforskningen i detta skede för att ”återupptäcka” den mycket senare i processen. Vi insåg då att den kunde ha varit en hjälp att strukturera arbetet. Vi valde att ge den en plats i analysen och den fick en mycket mindre omfattande del av litteraturgenomgången än vad den annars skulle ha fått. Om vi hade valt att utgå från professionsforskningen hade vi sökt mer litteratur om intresseorganisationernas påverkan och åsikter om bibliotekaryrket. Vi hade också tittat närmare på biblioteks- och informationsvetenskaplig utbildning i Sverige.

Därefter hade vi som mål att hitta undersökningar gjorda om bibliotekariers uppfattningar om sina roller eller arbetssituation i allmänhet. Det var ingen enkel uppgift då inte mycket hade skrivits om detta. Det som skrivits handlade främst om IT och bibliotekarierna. Vi hittade inte heller mycket nytt material, vilket avspeglar sig i den litteratur vi valt, där mycket är skrivet mellan 1997-2000. Vi fann dock två stora undersökningar, Kaliper-undersökningen och Baruchson-Arbib & Bronsteins undersökning som båda är från 2000-talet. De behandlar utbildningen och bibliotekarierollen i framtiden. Artiklarna berörde inte svenska förhållanden men undersökte flera länder i västvärlden. Det kan vara en fördel att undersökningarna tar upp många länder jämfört med undersökningar som bara tar upp ett land. En bild som bekräftas i många olika länder blir mer allmängiltig än resultat som rör ett specifikt land. Vi fann en hel del material från Danmark och Norge. Att använda sig av material från andra länder när vi

undersöker svenska förhållanden är inte oproblematiskt eftersom andra förhållanden kan ha påverkat biblioteksutvecklingen i dessa länder. Det är en avvägningsfråga om materialet är användbart eller inte. Vi tror att de nordiska länderna har så pass lik utveckling av samhället i stort och bibliotekssystemet att de kan användas vid undersökningar om bibliotekariers och användares attityder. De undersökningar och artiklar som vi valde att använda efter den här sökning var Almerud och Audunson. Vi hittade också svenskt material såsom Månsby, Höglund, Zetterlund & Hansson och flera artiklar av Klasson. Genom dessa artiklar kunde vi utläsa vilka roller som det talades om. Både Månsby och Zetterlund & Hansson hänvisade till Enströms artikel och hans modell över rollernas utveckling.<sup>138</sup> Vi fann också att Enström byggt modellen utslutande på en artikel skriven av Ørom. Efter detta bestämde vi oss för att göra fler djupgående sökningar om varje roll. Det fanns en tydlig obalans i materialet. Det fanns mycket material om pedagogik och bibliotek men betydligt mindre om uppsökande verksamhet och väldigt lite om rollen som kunskapsorganisatör. Denna obalans syns också i den litteratur vi har valt. Klasson, Ørom, Torstensson och Zetterlund & Hansson utgick mycket från stora historiska samhällsförändringar vilket gjorde att vi valde att styra vår uppsats åt detta håll. Vi sökte nu mycket material om folkbildning, det livslånga lärandet, marknadsekonomi och IT .

Allt vårt material är inte forskning, exempelvis är Almerud journalist och har sammanställt rapporten åt DIK-förbundet. Renborg är bibliotekarie och har skrivit ett kapitel i en "vänbok". I kapitlet skriver hon om sin tid som PR-bibliotekarie, något som vi hade svårt att hitta annan litteratur om. Det är alltid ett övervägande vilken litteratur som man ska använda sig av och vi bestämde att både Almerud och Renborg tillförde viktiga ståndpunkter. Almeruds undersökning var också utförd på ett vetenskapligt sätt.

Vi har funnit flera magisteruppsatser som har berört ämnen som har legat nära vårt. Vi har valt att utsluta magisteruppsatser ur vår litteratur med undantag för Erikssons uppsats om mekanismerna bakom chatt. Den visade sig svår att ersätta med annan litteratur. Övriga magisteruppsatser hade källförteckningar som hjälpte oss att komma vidare i våra sökningar.

Innan genomförandet av datainsamlingen gjorde vi antaganden om vad våra informanter skulle kunna svara. Vi hade i litteraturen fått intrycket av att den folkbildande ideologin hade varit mycket viktig för folkbiblioteken men att bibliotekarierna i dag inte ansåg den vara lika betydelsefull. Att folkbildning var något som våra informanter skulle tala så mycket om var vi inte beredda på. Vi antog att de skulle uppleva att de hade många roller och att de skulle tala om gruppen vuxenstuderande, vi visste däremot inte om de skulle vara positiva till denna grupp eller ej. Efter datainsamlingen såg vi oss tvungna att söka mer information om dessa ämnen.

I början övervägde vi att använda fenomenografi som teori. När vi började titta på fokusgrupper fann vi att fenomenografin främst är utvecklad för intervjusituationer med två personer. Den kanske inte skulle fungera så bra om vi valde fokusgrupper som

---

<sup>138</sup> Enström, Peter 1995. *Folkbibliotek i förändring : Nödvändighet, möjlighet eller bara tillfällighet.*



metod för datainsamling. Vi valde bort den litteratur som hade anknytning till fenomenografi. Däremot sökte vi mycket litteratur om fokusgrupper, chatt som samtalsform och allmän metodlitteratur.

## 3.2 Fokusgrupper

Fokusgruppsintervjuer är en metod som används för att studera människors föreställningar, attityder och värderingar. I en fokusgruppsintervju samlar forskarna en grupp personer som får samtala om ett givet ämne. Samtalet leds av en moderator som ansvarar för samtalet utan att styra det. Samtalet dokumenteras och analyseras.<sup>139</sup> Metoden utvecklades under 1950-talet för marknadsundersökningar. Sedan 1980-talet har fokusgruppsintervjuer använts allt mer inom samhällsvetenskaplig forskning.<sup>140</sup> Ett exempel är en studie om livet på de brasilianska gatorna, där fokusgrupper bestående av bland annat gatubarn, poliser och taxichaufförer genomfördes.<sup>141</sup> I Sverige har fokusgruppsintervjuer bland annat använts inom vårdforskning. Kommunikationsforskaren Wibeck<sup>142</sup> har använt metoden i sin avhandling om olika gruppers attityder till genföändrad mat.<sup>143</sup>

Vår undersökning baseras på tre stycken fokusgruppsintervjuer på en webbchatt. Enligt Wibeck är tre fokusgrupper det minsta antal man bör ha för att få tillräckligt med material att analysera. Med färre fokusgrupper kan det vara svårt att identifiera likheter eller tendenser i materialet.<sup>144</sup> Enligt Wibeck spelar, förutom tid och resurser, gruppernas sammansättning in när man ska avgöra hur många fokusgrupper man behöver. Våra informanter kan ur ett fokusgruppsperspektiv sägas vara en homogen grupp. Alla arbetar som bibliotekarier på små huvudbibliotek och har därmed många olika roller. Det hade krävts fler grupper om vi lagt upp undersökningen med fokusgruppsessioner med väldigt olika grupper av deltagare, vars resultat sedan jämförts mot varandra. Hade vi exempelvis valt ett urval med bibliotekarier från större bibliotek och därmed med större specialisering hade gruppen blivit mer heterogen.

## 3.3 Chatten som samtalsform

Enligt Svenska datatermgruppen är att *chatta* att föra skriftlig dialog i realtid via Internet.<sup>145</sup> På en webbchatt kan flera personer kommunicera i realtid. Vi har valt att använda oss av en webbchatt eftersom den är en lättillgänglig form av chatt. Webbchatt är den av alla förekommande former av chatt som kräver minst av användaren i form av förkunskap om datorer. Den som vill delta behöver inte ladda ner någon programvara

<sup>139</sup> Wibeck, Victoria 2000. *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*, s. 9.

<sup>140</sup> Wibeck 2000, s. 18f.

<sup>141</sup> Wibeck 2000, s. 22.

<sup>142</sup> Victoria Wibeck är verksam vid Linköpings universitet.

<sup>143</sup> Wibeck, Victoria 2002. *Genmat i fokus: Analyser av fokusgruppsamtal om genföändrade livsmedel*.

<sup>144</sup> Wibeck 2000, s. 48.

<sup>145</sup> Uppslagsord Chatta 2004-04-02. (Peter Svanberg sidansv.) *Svenska datatermgruppen: Ordlista (22)*.

eller registrera medlemskap, utan det räcker att ha en Internetuppkopplad dator och en webbläsare. Det finns andra typer av chattar, exempelvis IRC där ett speciellt program behövs och det krävs att deltagaren kan särskilda kommandon för att kunna kommunicera. Speciellt nedladdat program och/eller medlemskap krävs också för Instant Messaging. Med Instant Messaging sker kommunikationen asynkront, alltså att inläggen sparas även när deltagaren inte är uppkopplad för att senare leveras. På webbchattar och IRC pågår diskussionen endast i realtid d.v.s. synkront, vilket ger kommunikationen en mer tillfällig karaktär.<sup>146</sup> Enligt Sveningsson,<sup>147</sup> Lövheim och Bergquist påminner asynkrona kommunikationsformer på webben mer om skrift, medan synkrona kommunikationsformer, såsom webbchatt, påminner om tal. Skillnaden ligger i tiden det tar att formulera ett inlägg. Ju längre tid det tar, desto mer formellt blir inlägget.<sup>148</sup> Skillnaden mellan datormedierad kommunikation och traditionella kommunikationsformer är framför allt den minskade betydelsen av avstånd i tid och rum och kroppslöshet i kommunikationen. Den synkrona kommunikationen tycker vi fångar upp fokusgruppens dynamik på bästa sätt eftersom det pågår i realtid.

### 3.4 Att överföra fokusgruppsintervjuer till en webbchatt

Zetterlund och Hansson talar om att implementeringen av den nya tekniken har skett i olika steg inom biblioteken.<sup>149</sup> En förutsättning för att kunna använda en chatt för vår undersökning är att IT implementerats och att utbredda allmänna datokunskaper finns på folkbiblioteken. I ett skede då den nya tekniken inte var allmänt implementerad hade urvalet blivit allt för snävt på grund av olika standard på Internetuppkopplingar och olika datorvana. Att dessa förutsättningar är allmänna bekräftades av att ingen av dem vi kontaktade sade nej på grund av tekniska förutsättningar, såsom uppkoppling och datorer. De som aldrig hade chattat kunde vi enkelt handleda, och var heller inte grund för något bortfall. Däremot hade vi vissa problem med att några biblioteks brandväggar inte tillät chattande. En annan viktig förutsättning för undersökningen är chattens möjlighet till frikoppling från geografiska avstånd. Av både ekonomiska och praktiska skäl hade vår undersökning inte kunnat genomföras med vårt urval om vi hade behövt samordna resor för informanterna. Den geografiska aspekten och tidsvinsten gav oss ett bredare spektrum av möjliga intervjupersoner.

Wibecks metod bygger mycket på att fokusgruppsintervjun genomförs som ett fysiskt samtal, med alla dess fördelar och nackdelar. Kroppslösheten som datormedierad kommunikation erbjuder kan vara både ett problem och en tillgång för vår överföring av metoden till en webbchatt. Kroppsspråket som vanligtvis ger ledtrådar till kommunikationen vid ett samtal går förlorat. Ironi fungerar exempelvis inte alls i datormedierad kommunikation, eftersom det skrivna ordet kan uppfattas väldigt bokstavligt och tas illa upp. Därför har det spontant utvecklats sätt att i skriften markera olika

---

<sup>146</sup> Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus 2003. *Att fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*, s. 99f.

<sup>147</sup> Malin Sveningsson är lektor i medie- och kommunikationsvetenskap vid Karlstads universitet.

<sup>148</sup> Sveningsson et al. 2003, s. 99f.

<sup>149</sup> Zetterlund & Hansson, s. 55.

känslouttryck.<sup>150</sup> På en chatt förlorar man också ingångarna till en människas personlighet genom hans eller hennes yttre. Svåra missförstånd med grund i bristande kommunikation via kroppsspråk kan uppkomma och göra att samtalet kollapsar. Vid ett samtal där deltagarna har tillgång till ickeverbal kommunikation skulle dessa missförstånd inte uppkomma eller enkelt lösas med hjälp av ögonkontakt. Även om diskussionen inte kollapsar och deltagarna bemöter yttrandet på ett bra sätt, är det problem för en eventuell forskare om man hamnar utanför forskningsämnet.

Enligt Sveningsson, Lövheim och Bergquist kan en chatt ses som ett samtal med andra förutsättningar. Psykologen Eriksson talar om att man i chatten förlorar ögonkontakten, men vinner ett fritt samtal där man kan läsa de andras inlägg. Avsaknaden av ögonkontakt ger deltagarna anonymitet och kan ge dem möjligheter att uttrycka sig mer obegränsat.<sup>151</sup> Gruppdynamiken ser annorlunda ut på en chatt. Blyga personer vågar komma fram, och hierarkiska strukturer förloras i betydelse på nätet. Fokusgrupper på en chatt kan vara mindre begränsade av sociala konventioner än fokusgrupper utanför nätet.<sup>152</sup> En följd av detta kan vara att deltagarna blir mer ärliga. På en chatt är det lättare att dra sig ur utan att behöva motivera eller vara rädd att såra andra deltagare. På en chatt går det också fortare att komma in på personliga detaljer eftersom en känsla av intimitet snabbt infinner sig i.<sup>153</sup>

Sveningsson et al. talar om intervjuer på nätet som ett sätt att minska glappet mellan forskaren och intervjuperson. Detta tycker vi stämmer till viss del, men vi kan även se situationer där glappet ökar på grund av skriftspråkliga begränsningar. Vi har själva till viss del känt oss hämmade i vår skriftliga kommunikation med våra informanter. Vi har tagit lite extra tid på oss för att formulera följdfrågor just med tanke på att det är bibliotekarier som vi gärna vill göra gott intryck på som är mottagare vid chattillfället. Det omvända förhållandet, att en informant hämmas av att vilja göra gott intryck på oss, är säkert också möjligt.

Fokusgrupper på en chatt gav oss som moderatorer verkligen möjlighet att finnas i bakgrunden, vilket enligt Wibeck är ett ideal. Vi påverkade inte deltagarna med vårt utseende eller vårt agerande vilket är i stort sett bra. Detta kan också ha en baksida, eftersom deltagarna kan känna sig osäkra inför vad som förväntas av dem. Enligt Wibeck är ett stort etiskt problem med fokusgruppsintervjuer att forskaren själv kan lova konfidentialitet för sin egen del, men risken finns att någon av deltagarna för känsliga uppgifter vidare finns alltid. I vårt fall, med en chatt hade vi inte det problemet. Deltagarna kände inte till varandras verkliga identitet. Informanterna hade själva valt sina aliasnamn, ofta informella namn. Vi har ändrat deras aliasnamn för att dölja deras identiteter, vi har dock försökt att bibehålla namnens karaktär.

---

<sup>150</sup> Mest känd är kanske smajlisen :-). Ett annat exempel är att skrift med VERSALER uppfattas som att skrika.

<sup>151</sup> Eriksson, Mattias 2000. *Samtal i cyberrymden - den förförande chatten: En kvalitativ studie kring mekanismerna bakom chat*, s. 42.

<sup>152</sup> Sveningsson et al. 2003, s. 94.

<sup>153</sup> Eriksson 2000, s. 47.

### 3.5 Urval

Vårt urval består av tretton folkbibliotekarier i kommuner med 10 000-25 000 invånare varav två deltog i pilotundersökningen. Vi har valt huvudbibliotek som har minst 2,0 bibliotekarietjänster.<sup>154</sup> På detta sätt ringar vi in bibliotekarier som arbetar vid mindre folkbibliotek och har många olika roller. Vi valde ut de deltagande biblioteken efter Kommunförbundets indelningsgrunder för ”övriga större kommuner” och ”övriga mindre kommuner”. I dessa grupper finns kommuner från 5 000-50 000 invånaren med det gemensamt att de inte platsar i indelningar som industrikommuner, glesbygdskommuner, jordbrukskommuner, storstad, medelstor stad och förortskommun.<sup>155</sup> I övrigt är kommunerna inbördes ganska olika och de finns över hela landet. Vi hoppas att den här heterogeniteten ska ge oss så olika folkbiblioteksverkligheter som möjligt inom ett avgränsat urval.

Vi valde bort de största och de minsta kommunerna i gruppen genom att använda kommuner med 10 000-25 000 invånare. Ett samtal med en bibliotekarie på ett bibliotek i en kommun med ca 50 000 invånare gav oss signalen att bibliotekarier i så stora kommuner kanske har en betydligt större specialisering än bibliotekarier i de mindre kommunerna. Hade vi tagit med bibliotekarier från större kommuner och därmed större specialisering hade vi varit tvungna att omstrukturera chattsessionernas sammansättning. I ett chattrum med personer väldigt engagerade i var sin specialiserade roll, hade deltagarna kanske talat förbi varandra. Kommunerna med minst invånarantal och med mindre än 2,0 bibliotekarietjänster ville vi heller inte titta på. Anledningen till detta är att vi antog att bibliotekarier på väldigt små bibliotek visserligen har många olika roller, men skulle av rent praktiska skäl ha svårt att ställa upp i vår undersökning. Enligt Pemmer Sætre omfattar bibliotekarier i mindre bibliotek fler bibliotekarieroller.<sup>156</sup> Stärkta av detta valde vi kommuner mer lika i storlek, där bibliotekarierna delar erfarenheten av att ha många olika roller.

Vi har valt bort bibliotekschefer, de i vars jobb det ingår att vara visionär, trots att dessa ofta fungerar som vanliga bibliotekarier på mindre bibliotek. Wibeck talar om att representanter för olika hierarkier inte bör vara med i samma grupp. Trots chattens kroppslöshet ville vi inte riskera att balansen i gruppen skulle förändras om det skulle framkomma att någon av deltagarna har chefsuppgifter. Vi har avgränsat oss från skol- och gymnasiebibliotek eftersom dessa finns under skolans organisation och följer skolans mål. Dessutom har skol- och gymnasiebiblioteken utvecklats under andra förutsättningar än folkbiblioteken. Arbetssättet är annorlunda jämfört med folkbibliotekens. Folkbibliotekets verksamhet bygger på användarens frivilliga uppsökande, medan skol- och gymnasiebibliotekens verksamhet bygger på användare styrda av en läroplan. Det hade varit problematiskt att jämföra bibliotekarier med så olika utgångspunkter för sitt arbete. I de fall folkbiblioteket är integrerat med skol- eller gymnasiebibliotek har vi valt bort de bibliotekarier som huvudsakligen arbetar med dessa uppgifter.

---

<sup>154</sup> Lagerhammar, Ann-Christine (red.) 2003. *Bibliotekskalendern 2004*, s. 10-74.

<sup>155</sup> Svenska Kommunförbundet 2003-04-04. (Henrik Bengtsson webbansv.). *Kommungrupper*.

<sup>156</sup> Sætre, Tove Pemmer 2001. *Biblioteket som læringsarena med bibliotekaren som pedagog*, s. 171.

Vi har valt att inkludera en barnbibliotekarie i våra fokusgrupper. Vi anser att barnbibliotekariers och ”vuxenbibliotekariers” roll har mycket gemensamt. Barnbibliotekarier har visserligen en åldersspecifik användargrupp, men gruppen ”barn” drivs liksom gruppen ”vuxna” av många olika skäl att uppsöka biblioteket. Barnen besöker barnavdelningen på egen tid, till skillnad från när de uppsöker skolbiblioteket som elever. Barnbibliotekarien finns i samma organisation som sina övriga kollegor och styrs av samma mål.

För att välja ut biblioteken som skulle delta använde vi bibliotekens webbplatser, som med endast ett undantag fanns under kommunernas portaler. Webbsidorna vi mötte kunde delas upp i två typer: webbsidor som inte gav någon information om de anställda och webbsidor som presenterade sin personal med namn, befattning och kontaktsätt. Vi valde i första hand bibliotek där personalen presenterades. Bibliotek som presenterar sin personal på ett medvetet sätt kan genomsyras av viss framåtanda. Naturligtvis kan en bra webbplats vara ett uttryck för en engagerad webbansvarig och att engagemanget stannar vid det. En praktisk fördel med detta val var att vi enkelt kunde välja bort bibliotekschefer och skolbibliotekarier före telefonkontakt. Även bibliotekarierna på små bibliotek har angivna ansvarsområden. Vi valde bibliotekarier med olika ansvarsområden förvissade om att dessa även har andra arbetsuppgifter. Det kan dock finnas en fara med vårt urval i det att vi har personer med olika ansvarsområden, om personerna argumenterar bara för sin egen roll kan resultatet bli att de pratar förbi varandra och vi får inget att analysera.

### 3.6 Reliabilitet

Vi vidtog en del praktiska åtgärder för att uppnå reliabilitet. Informationen till informanterna sköttes genom webbsidan och ett inledande telefonsamtal efter samma manus. På detta sätt försäkrade vi oss om att samma information nådde ut till alla. I själva genomförandet av chattarna höll vi oss som moderatorer i bakgrunden. Själva chattens kroppslöshet tror vi ökar undersökningens reliabilitet eftersom vi inte påverkade informanterna genom vår fysiska närvaro. Vid alla tre sessionerna samarbetade båda författarna om moderingen av chatten. Vi hade ett manus som stöd, som angav önskvärda ämnen/uppföljning. Vad gäller upprepbarhet för undersökningen tror vi att det skulle finnas goda möjligheter att ta moderatorns plats: uppföljningarnas formulering kan naturligtvis skifta med olika moderatorer, men upplägget skulle ändå bli det samma. Principerna som vi har byggt upp chatten efter rekommenderas av Wibeck för att höja reliabiliteten.<sup>157</sup> Mer om detta i avsnitt 3.8.

Man kan försöka bekräfta resultatets reliabilitet genom att låta en oberoende person ordna in informanternas diskussioner (chattloggarna) i våra rollkategorier. Limberg anser att kravet på en oberoende bedömning stämmer bättre med en objektivistisk veten-

---

<sup>157</sup> Wibeck 2000, s. 119f.

skapstradition.<sup>158</sup> Hon utgår från en fenomenografisk metod men vi anser ändå problemet är överförbart till vårt arbete. Problemet kvarstår att reliabiliteten i vår studie inte låter sig mätas som i en kvantitativ studie. Vi har valt att inte låta någon oberoende person analysera vårt material. Dels därför att vi är två författare som kan gå igenom materialet var för sig och dels för att vi inte åberopar en objektivistisk mätbarhet. Däremot har vi försökt att upprätthålla reliabilitet genom att förhålla oss kritiska till det egna tolkandet och redovisa varje steg i tolkningsproceduren, att hela tiden försöka vara medvetna om den egna subjektiviteten och redovisa den.

Första genomläsningen av materialet gjordes enskilt för att fånga stämningen i fokusgrupperna och för att var och en skulle bilda sig en egen uppfattning av materialet. Under själva kodningen av materialet gick vi igenom materialet tillsammans eftersom vi ville diskutera tolkningen av varje utsaga grundligt. De utsagor som vi uppfattade olika blev föremål för diskussioner där vi förklarade och argumenterade för våra respektive ståndpunkter. Vi övervägde våra olika synsätt och bildade konsensus. Genom dessa diskussioner stod våra respektive subjektiviteter tydliga för oss. Den konsensus som vi byggde upp genom diskussioner om våra personliga subjektiviteter är i sig själv ett reliabilitetsproblem.

### 3.7 Validitet

Enligt Säljö<sup>159</sup> finns det en risk att forskaren ger sig själv tolkningsföreträde framför informanten.<sup>160</sup> När vi ställer våra frågor finns risken att vi till en viss del talar ett språk och de yrkesverksamma bibliotekarierna ett annat. Vi tror dock att vi, B&I-studenter står bibliotekarier närmare i våra sätt att benämna världen än grupper med andra relationer, exempelvis pedagogisk forskare – skolbarn. Trots detta kan det finnas en fara att vi lägger in betydelser i begrepp som våra informanter, med sin gedigna arbetslivserfarenhet, uppfattar annorlunda eller lägger in andra betydelser i. Begrepp som informanterna finner obegripliga kanske de frågar om; på det viset kan missförståndet redas upp. Det är värre med begrepp som alla "tror" sig förstå men lägger olika betydelser i, exempelvis begreppet "roll". Säljö talar om att skillnader i uppfattningar kan ha en grund i informanternas olika sätt att tolka frågan.<sup>161</sup> Detta kan skada validiteten då informanterna uppfattar frågorna olika och resultatet man får inte blir svar på frågorna som man tror sig ha ställt. Metoden med fokusgruppsintervjuer ger en intressant lösning på detta problem. Enligt Stewart<sup>162</sup> och Shamdasani kan moderatormedvetet lämna tolkningen av en fråga eller påstående åt gruppen.<sup>163</sup> Gruppdynamiken i diskussionen gör att deltagarna tolkar frågan tillsammans. Individen kan därefter ta en

---

<sup>158</sup> Limberg, Louise 1998. *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*, s. 105.

<sup>159</sup> Roger Säljö är professor i pedagogisk psykologi vid Göteborgs universitet.

<sup>160</sup> Säljö, Roger 1996. *Minding action: Conceiving of the world versus participating in cultural practices*, s. 22.

<sup>161</sup> Säljö 1996, s. 24.

<sup>162</sup> David W. Stewart är professor i marknadsföring vid University of Southern California.

<sup>163</sup> Stewart, David W. & Shamdasani, Prem N. 1990. *Focus Groups: Theory and Practice*, s. 64.

personlig ställning till gruppens tolkning. I fokusgrupper finns alltid en risk att deltagarna säger sådant som de uppfattar som socialt accepterat att säga i gruppen och som de egentligen inte tycker. Det är svårt att göra något åt detta och kan ses som ett resultat i sig. Problemet kvarstår: har man fått reda på vad deltagarna verkligen anser eller har man fått reda på vad som är socialt acceptabelt att säga i en given grupp?

### 3.7.1 Chattens validitetsproblem

För att få en möjlig fingervisning till chattens validitet avslutade vi varje chattsession med en fråga till deltagarna om de skulle ha svarat annorlunda i ett "fysiskt" samtal. Utfallet av kontrollfrågan väljer vi att redovisa här, vilket medför att läsaren här får möta våra informanter för första gången. För en presentation av dem hänvisar vi till avsnitt 4.1. Nio av de elva informanterna svarade direkt på frågan. Carina var den enda som trodde att chatten som sådan kunde påverka hur hon svarat: "Man får en massa intryck när man träffas fysiskt som styr."<sup>164</sup> Fyra av informanterna sade entydigt att de inte trodde att de skulle ha diskuterat annorlunda vid en fysisk fokusgruppsintervju. Vicki konstaterade lite förvånat: "Jag trodde att jag skulle bli ställd och hämmad av den här konstiga situationen, men så är det inte".<sup>165</sup> Tellus säger: "Man hade kanske fått tid att säga mer. Nu blev det så koncentrerat".<sup>166</sup> Det är svårt att veta om Tellus menar att det koncentrerade gör att man går miste om precisa formuleringar av det som diskuteras, eller om Tellus menar att aspekter av det diskuterade inte alls belystes. Wilma trodde att hon skulle ha tänkt efter mer. Hon kände sig stressad av situationen och förklarar det själv med att hon är ovan vid att chatta. Nettan verkar allmänt nöjd med att ha fått prova på att chatta, medan Göran tyckte att han inte hade tillfört så mycket till diskussionen eftersom han varit tvungen att gå ifrån chatten ett par gånger. Förutom att Tellus och Wilma kanske kände att de hade kunnat formulera sina inlägg bättre vid det fysiska samtalet, var övriga informanter positiva till chatten. Carina kanske till och med svarade ärligare i chatten än vad hon skulle ha gjort i ett fysiskt samtal.

När vi planerade undersökningen räknade vi med möjligheten att några av deltagarna skulle utnyttja chattens form för att leka med sin identitet, exempelvis genom att prova en vassare samtalsprofil med provokativa uttalanden som de egentligen inte stod för. Å andra sidan kan en informant utnyttja chattens anonymiteten för ärligare yttranden som han eller hon skulle ha svårt att säga i sammanhang med andra förutsättningar. Vi tyckte inte att någon uttalade sig provokativt men kan naturligtvis inte utesluta att någon inte var mindre ärlig eller mer öppen hjärtig än annars.

Genom vårt förarbete och i kontakten med informanterna hoppas vi ha byggt upp ett sådant förtroende för vårt arbete och för konfidentialiteten vi garanterar, att de vågar vara ärliga i samtalen. Två av informanterna hade frågor om *hur* chattsessionen skulle gå till rent praktiskt. Frågan visar på en helt naturlig osäkerhet inför en ny samtalsform.

---

<sup>164</sup> Carina i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>165</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>166</sup> Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

De verkade vara nervösa för att hamna i en ovan och kanske lite pinsam situation där ansvaret för att hålla igång chatten skulle ligga hos dem. Vi berättade att moderatoren visserligen skall hålla en låg profil under samtalet men hela tiden har ansvaret för att samtalsklimatet i chatten är godtagbart för alla och för att introducera ämnen när det behövs.

Chatten som kommunikationsform kan inbjuda till kortfattade och snabba svar. Detta kan innebära att vi går miste om nyanser i deltagarnas ståndpunkter. Å andra sidan kan chatten erbjuda tid till viss eftertanke som inte finns vid ett fysiskt samtal. Vårt material omfattade färre antal sidor än en transkription av en konventionell, talad intervju men vi anser att informanternas utsagor var kärnfulla. Informanterna anammade intervju-situationen väl och kom snabbt in på väsentliga ämnen.

Enligt Wibeck har fokusgrupper hög *ekologisk validitet*, validitet i levande livet. Hon exemplifierar med att ett begrepp som är gångbart i ett akademiskt sammanhang, kanske inte är det i ett större socialt sammanhang. Fokusgrupper har som grund den mänskliga tendensen att diskutera olika ämnen i grupp. De tar alltså väl vara på det som danar personliga åsikter: sociala sammanhang, snarare än personliga processer.<sup>167</sup> I större undersökningar används ofta fokusgrupper tillsammans med enkäter eller personliga intervjuer, där resultaten jämförs. Nyttan med detta anses vara att validiteten för fokusgrupperna ökar. I den här uppsatsen har vi inte utrymmet att göra en dylik triangulering. Vårt mål var inte heller att dra några generella slutsatser, utan målet var att spegla några bibliotekariers olika uppfattningar. Vi kunde därför inte uppnå validitet genom triangulering, utan vi var tvungna att lita till vår metod och till informanternas ärlighet.

### 3.8 Genomförande

Vi utarbetade en strukturerad intervjuguide som omfattade ämnen/frågor vi ville att samtalen skulle beröra. Vi utgick från Rices rollteori när vi skapade dessa frågor. Teorin utvecklar relationen mellan huvuduppgift, roll individ och arbetsuppgift. I vår datainsamling var vi främst intresserade av relationen mellan bibliotekarierna, rollerna och dess arbetsuppgifter. Därför valde vi att fråga både om bibliotekariernas arbetsuppgifter och om deras roller. Ämnena/frågorna som vi använde i fokusgruppsintervjuerna var:

- Stämmer det att ”allt fler roller har lagts till bibliotekariens roll”? Uppföljning: När ska någon roll försvinna, vem bestämmer det?
- Vilka arbetsuppgifter tycker ni är viktigast?
- Har ni fått prioritera mellan olika, som ni uppfattar, lika viktiga arbetsuppgifter?
- Vilka arbetsuppgifter har fått ”stryka på foten”?
- Vad har fällt avgörandet vid prioritering?

Chatten avslutades med frågan om någon ville tillägga något. Allra sist ställde vi frågan om man skulle ha diskuterat annorlunda i ett ”fysiskt” samtal. Vi hoppades att svaren skulle kunna säga något om chattens validitet.

---

<sup>167</sup> Wibeck 2000, s. 122.



Vi valde att kontakta de utvalda bibliotekarierna via telefon eftersom vi trodde att det var svårare att tacka nej per telefon än per e-brev. Vi var rädda att de bibliotekarier som var villiga att ställa upp skulle vara de mest teknikvänliga och att vårt urval därigenom skulle bli vinklat. Detta skedde inte; de flesta av våra informanter hade inte chattat tidigare och de flesta av de personer som vi kontaktade var positiva till att ställa upp. Bland de utvalda bibliotekarierna var det fem av tjuugoåttan som tackade blankt nej. Resten, tjugotre, svarade ja. Fyra av dessa kunde inte på grund av att tiden inte passade och sju hade problem med bibliotekets brandvägg. De resterande elva personerna var de som deltog i chattarna. Vi tror att vårt val av kontaktmetod gjorde att vi även fick med dem som var i grunden positiva men som kände sig osäkra inför att chatta.

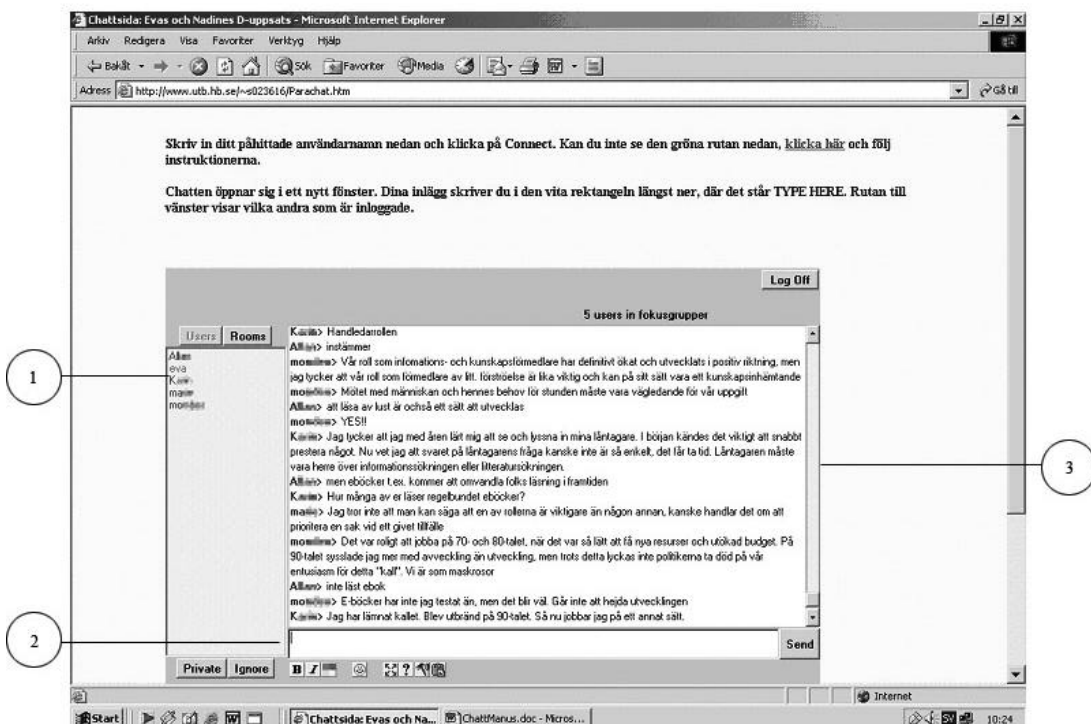
Efter telefonkontakt fick deltagarna ett e-brev med länken till uppsatsens webbplats.<sup>168</sup> Där fick deltagarna information om vår uppsats. Att utforma webbplatsen var en svår balansgång, tyckte vi. Informanterna hade rätt att få veta vad vi ville undersöka och hur vi ämnade behandla materialet. Samtidigt kunde det vara ett problem att lämna ut information om vårt ämne som kanske påverkade deras åsikter. Dagen innan chattsessionen ringde vi och bekräftade tiden och svarade på eventuella frågor. Dagen för chattsessionen loggade deltagarna in på chatten på överenskommen tid, med anonymt användarnamn. Detta rekommenderade vi eftersom vi ville att deltagarna skulle vara helt fria att uttrycka sig utan att behöva känna sig bortgjorda.

För vår webbchatt använde vi oss av en programvara från Parachat.<sup>169</sup> Detta program var lätthanterligt och tillät oss att logga chattarna. Det är dessa loggar, alltså transkriptioner av samtalen, som blev vår insamlade data. För informanten var det lätt att nå chatten och de behövde ingen speciell programvara eller lösenord. För att illustrera chatten visar vi i figur 4 en bild av chattgränssnittet.

---

<sup>168</sup> Akenine, Eva och Alvarado, Nadine 2004. *Välkommen till Evas och Nadines fokusgrupper!*  
[www.utb.hb.se/~s023616](http://www.utb.hb.se/~s023616)

<sup>169</sup> Parachat Professional Information (cop. 2004).  
<http://www.parachat.com/professional/index.html> [2004-05-26]



1. Chattedeltagarnas aliasnamn
2. Ruta där inläggen skrivs
3. Chattrummet

**Figur 3. Chattgränssnittet**

När inläggen skrevs kunde bara informanten själv se sin text och inte förrän informanten tryckt på "enter" kunde de andra se inläggen.

Tillsammans fungerade vi som moderator för alla diskussioner. Moderatoren hälsade deltagarna välkomna och bad dem berätta om sina arbetsuppgifter. Öppningsfrågan ska, enligt Wibeck, vara av faktakaraktär för att öka grupp känslan.<sup>170</sup> Vi valde att fråga om arbetsuppgifter eftersom vi ville undvika att informanterna diskuterade var i landet de bodde eller arbetade. Vi hoppades att frågan om arbetsuppgifter skulle öka grupp känslan eftersom informanterna var "bland likar". Sedan följde vi intervjuguiden och introducerade ämnen när vi bedömde att det förra ämnet var slutdiskuterat.

I fokusgrupper, även när en strukturerad intervjuguide används, finns ett övergripande mål att samtalet ska tillåtas att flyta ganska fritt och att deltagarna ges utrymme att diskutera med varandra.<sup>171</sup> Moderators roll i en strukturerad fokusgrupp, enligt Wibeck, blir alltså att hålla diskussionen igång, se till att alla får komma till tals och att se till att

<sup>170</sup> Wibeck 2000, s. 61 f.

<sup>171</sup> Wibeck 2000, s. 45.

relevanta ämnen för undersökningen täcks in. Samtidigt ska moderatorn ge deltagarna stort utrymme.<sup>172</sup> Detta ideal, att både styra men samtidigt ge utrymme, kan vara svårt att nå upp till. Vi valde en modell med ganska hög struktureringsnivå av intervjun eftersom vi trodde att vårt val av ett medium, där deltagarna inte har ögonkontakt, krävde en större uppmuntran för att få igång samtalen. Vi var osäkra på om alla diskussionsområden skulle täckas in om ansvaret för att hålla igång diskussionen skulle ligga på ovana chattare. När vi genomförde fokusgruppsintervjuerna märkte vi att informanterna inte hade problem att hålla igång diskussionen själva men vi som moderatorer kände oss osäkra vid längre pauser. Vi visste inte om diskussionen ebbat ut eller om informanterna satt och formulerade sina svar. Därför introducerade vi ibland nya ämnen för tidigt. Detta märkte vi när informanterna diskuterade ämnen vidare tills de ansåg sig ha diskuterat färdigt. På en chatt är det lättare att själv välja vad man vill diskutera eller när man vill ta upp en tråd, vilket är en av mediets fördelar. Ändå finns en risk att informanterna inte får sagt allt de vill i ett ämne om moderatorerna introducerar ämnen för tidigt. I sista chatten vågade vi hålla oss mer i bakgrunden men vid detta tillfälle fanns det en deltagare som var dominant och ställde egna frågor till de andra deltagarna. När vi försökte föra in nya ämnen ignorerades vi till en viss del. De andra deltagarna svarade på våra frågor men tycktes bli klivna mellan oss och den tongivande informanten. Det var svårt att veta när man som moderator skulle interferera i diskussionen. Vi tror att detta problem blir svårare på en chatt där kroppsspråkets signaler saknas än vid en konventionell fokusgruppsintervju.

Efter avslutad session skrev vi ut chattloggarna och hade därmed våra data.

### 3.9 Pilotundersökning

Till vår pilotundersökning hade vi bjudit in fyra bibliotekarier men det var bara två som loggade in vid avtalad tid. De två andra bibliotekarierna hade fått tekniska problem då deras brandväggar på biblioteket inte tillät dem att använda Parachat. Vi genomförde chattsessionen med de två deltagarna och diskussionen kom igång på ett bra sätt. Genom pilotundersökningen fick vi tillfälle att pröva vår intervjuguide och blev varse om Parachats begränsningar. Efter pilotundersökningen kontrollerade vi i god tid att chatten verkligen fungerade på informanternas datorer.

Vi hade planerat att bjuda in så många som fyra eller fem deltagare till chattarna. Efter pilotundersökningen bestämde vi oss för att minska antalet deltagare per grupp. Wibeck rekommenderar 4-6 personer vid en fysisk fokusgruppsintervju. Det antalet räcker enligt henne till för att få igång en diskussion som involverar flera personer, samtidigt med förminskad risk för att samtalet sönderfaller i smådiskussioner. Sveningsson, Lövheim och Bergquist ser också svårigheterna med att tolka material från alltför stora grupper.<sup>173</sup> Vi funderade mycket på hur vi kunde kombinera fokusgruppens dynamik med chattrummet samtalsmöjligheter. Enligt Sveningsson, Lövheim och Bergquist är

---

<sup>172</sup> Wibeck 2000, s. 71f.

<sup>173</sup> Sveningsson et al. 2003, s. 130f.

samtalsstrukturen annorlunda på en chatt än vid ett fysiskt samtal.<sup>174</sup> I ett fysiskt samtal väntar man in varandra och signalerar med blickar och kroppsspråk att man vill komma med ett inlägg. På en chatt är man ofta involverad i flera samtal samtidigt och inläggen skrivs parallellt med varandra. Med fem informanter tror vi att inläggen skulle komma alltför snabbt, vilket vår pilotundersökning också tydde på. Samtalsutrymmet fylldes utomordentligt av de två deltagarna i chatten, och det förekom att de ”talade i mun” på varandra. Detta gjorde att vi var rädda för att informanter som var ovana vid mediet skulle känna sig utestängda på en chatt med många deltagare. Ändå ansåg vi att två deltagare var för få, eftersom gruppdynamik är omöjligt i en dialog. Allt detta sammantaget motiverade att antalet deltagare i fokusgrupper på en chatt kunde minskas till tre till fyra personer. Ett problem som vi inte upptäckte förrän fokusgrupp två var att en buffert av tid hade varit bra att ha. Pilotundersökningen och Fokusgrupp ett hade inte känts stressade, medan samtalsstrukturen i Fokusgrupp två var sådan att längre tid hade behövts. Vi hade låst oss vid en utlovad tidsram som vi inte i efterhand kunde be informanterna att överskrida.

När vi bestämt att minska antalet deltagare vid varje chatt - kunde vi verkligen tala om fokusgrupper? ”Fokusgrupper är en forskningsteknik där data samlas in genom gruppinteraktion runt ett ämne som bestäms av forskaren.”, skriver Wibeck.<sup>175</sup> Detta uttalande stämmer väl överens med våra syften, dessutom anser vi att en chatt är en annan miljö än ett fysiskt samtal och att det kan behövas andra riktlinjer för denna metod.

### 3.9.1 Pilotundersökningens innehåll

Nedan redovisar vi innehållet i pilotundersökningen, men kommer inte alls att tolka eller på annat sätt använda materialet i vår övriga framställning.<sup>176</sup> I chatten deltog Britt-Marie och Ingrid. Britt-Marie arbetar främst i informationsdisken och har hand om användarundervisningen. Ingrid däremot har chefsuppgifter men arbetar även i informationen, köper in böcker och är ansvarig för musik- och videoavdelningen.

Både Ingrid och Britt-Marie anser att handledarrollen på biblioteket har blivit allt viktigare. Fler vuxenstuderande som behöver mycket stöd söker sig till biblioteken. Britt-Marie känner att handledarrollens innehåll kan vara svårt att definiera ” ... vi får ofta en roll som i alla fall jag känner mig osäker i, att försöka tolka de frågor som de vuxna eleverna kommer med. Den pedagogiska rollen tangerar ofta lärarens. Hur mycket ska vi hjälpa de osäkra med?”<sup>177</sup> Britt-Marie fortsätter att beskriva det som att hon som bibliotekarie ofta hamnar i ”någon mysigo mellanställning” mellan läraren och sig själv. Både Britt-Marie och Ingrid efterlyser bättre samarbete mellan skolorna och biblioteken för att minska glidningen mellan de olika yrkena. Britt-Marie anser att handledarrollen tar upp mer plats i dag än tidigare men anser dock att det alltid har funnits en handledarroll. Britt-Marie säger: ”Lärorollen går ju tillbaka till den gamla folkbildartan-

---

<sup>174</sup> Sveningsson et al. 2003, s. 130f.

<sup>175</sup> Wibeck 2000, s. 23.

<sup>176</sup> Pilotundersökning. Chatt genomförd 2004-03-03.

<sup>177</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

ken”.<sup>178</sup> Ingrid utvidgar den pedagogiska tanken till att även innefatta kunskapsförmedling: ”att vara kunskapsförmedlare blir nästan ofrånkomligt också att delvis vara pedagog (om man inte bara ’langar böcker’ utan också har en tanke med bokens svårighetsgrad, språk etc.”<sup>179</sup> Både Ingrid och Britt-Marie försöker hjälpa studenterna till självhjälp men Britt-Marie tycker att det kan vara svårt med motivationen bland eleverna. Britt-Marie uttrycker det så här: ”Vi försöker på vårt bibliotek att aktivt arbeta pedagogiskt ute i hyllorna. Hjälpa till självhjälp. Lära eleverna att själva söka information - men det är inte alltid de vill - speciellt inte vuxna”<sup>180</sup>

Den viktigaste arbetsuppgiften för både Ingrid och Britt-Marie är den yttre tjänsten och mötet med användarna. Varken Britt-Marie eller Ingrid lägger ner mycket tid på bokinköp utan köper mycket på efterfrågan och biblioteksassistenterna har fått ta över en del av inköpsrutinerna på Ingrids bibliotek. Ingrid skriver att arbetet som folkbibliotekarie ofta innefattar flera parallella arbetsuppgifter. Britt-Marie vill gärna diskutera problematiken med att göra annat under informationspassen. På Ingrids bibliotek har man diskuterat detta: ”Vi har diskuterat vikten av att hålla ögonkontakt med låntagare som närmar sig och att inte verka ’avvisande’ om man har arbetsuppgifter liggande framför sig.”<sup>181</sup>

Britt-Marie arbetar mycket med marknadsföring framför allt i lokalpolitiska sammanhang. Hon anser det vara viktigt ”att få bort bilden av biblioteket som ett ställe där man enbart lånar böcker”,<sup>182</sup> Ingrid däremot anser att marknadsföring är att öka tillgängligheten med hjälp av frikostiga öppettider. Kulturverksamheten för biblioteken har på Britt-Maries bibliotek minskat till förmån för pedagogisk verksamhet. Britt-Marie säger: ”vi skulle vilja göra båda men har valt bort kulturen - just nu känns satsningen på vuxnas lärande [sic!] viktigare”.<sup>183</sup> På Ingrids bibliotek har man lagt ut kulturverksamheten på en kultursekreterare.

Fokusgruppsintervjun gick väldigt smidigt och både Ingrid och Britt-Marie skrev långa och tänkvärda inlägg. Båda ville gärna diskutera handledarrollen och de hade ofta liknande erfarenheter.

## 4 Resultat

Vi börjar resultatredovisningen med att presentera varje fokusgrupp med en kort sammanfattning av huvuddragen i diskussionen för respektive chatt. Informanterna presenteras med utbytt aliasnamn och en sammanfattning av vad varje deltagare sade. Vi presenterar de examensår som förekommer i respektive fokusgrupp utan att binda dem till en speciell person. Vi vet vilka personer som deltog i varje chatt men inte vilket alias-

---

<sup>178</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

<sup>179</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

<sup>180</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

<sup>181</sup> Ingrid i Pilotundersökning 2004-03-03.

<sup>182</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

<sup>183</sup> Britt-Marie i Pilotundersökning 2004-03-03.

namn varje person använde vid inloggning, varför vi inte kan binda en specifik person till ett examensår. När vi bestämde oss för använda en webbchatt för vår undersökning tog vi fasta på dess kroppslöshet och dess möjligheter att frikoppla deltagarna från de intryck som så ofta styr interaktionen vid fysiska samtal. Ålder eller utseende skulle inte vara betydelsefullt för mötet i fokusgruppsintervjun. Därför anser vi att det inte heller är betydelsefullt att redovisa varje persons ålder. Efter presentationer av chattarna följer en redovisning av hur vi kategoriserade inläggen.

## 4.1 Presentation av chattarna och informanterna

### 4.1.1 Fokusgrupp ett

Fokusgrupp ett bestod av Ronja, Vicki och Wilma.<sup>184</sup> Examensår i gruppen var 1990, 1987 och 1977. Under chatten rådde en trevlig och kollegial stämning ända från början. Man förde en lång diskussion om urvalsprinciper och inköpskanaler. Informanterna var mycket nyfikna på hur de andra arbetade med detta. Alla instämde i att ”allt fler roller har lagts till bibliotekariens”. Deltagarna instämde ofta i vad de andra deltagarna sade, men utvecklade också personliga uppfattningar i de fall dessa skilde sig från de andras. En informant tog spontant upp rollen som marknadsförare. Detta var vår första chatt-session efter pilotundersökningen och vi var därför ovana vid att vara moderator för en chatt. Vi tror att vi ibland introducerade ämnen för tidigt. En indikation på detta kan vara att informanterna ignorerade nya ämnen tills de ansåg sig ha diskuterat klart det förra ämnet.

**Ronja** arbetar med inköp av vuxenlitteratur, fjärrlån, informationspass, gallring och säger att hon ”försöker ha koll på bokbeståndet”. Hon tycker att det är stimulerande med olika arbetsuppgifter, men att de krockar med varandra. Hon säger: ”Jag försöker vara i alla hyllor”<sup>185</sup>. Ronja tycker att en bibliotekarie kanske inte kan ha alla roller. Det är svårt att specialintressera sig för något när det är så många områden att hålla sig uppdaterad i. Hon anser att den viktigaste uppgiften är att kunna hjälpa folk med att hitta information i informationssamhället och nämner demokratibegreppet. Marknadsföring ser hon som viktig för att nå fram till de som inte hittar till biblioteket. Hon tycker dock att de själva inte är så bra på marknadsföring eftersom man förväntas göra det också utan att det får kosta något. Webbsidan är ett sätt att nå ut med vad man har att erbjuda. Ronja tycker att pedagogiken egentligen är något som den enskilda bibliotekarien bör få utveckla i mån av intresse, men har märkt av att hon också behöver vara pedagog. Ronja hade en fundering om hur mycket ”skräplitteratur” biblioteket köper in för att låntagarna ska vara nöjda. Ronja vill kunna ha kontroll på ”skräpbeståndet” men hinner inte med bokmöten.

---

<sup>184</sup> Fokusgrupp ett. Chatt genomförd 2004-03-09.

<sup>185</sup> Ronjas utsaga fångade flera informanters känsla av att vara splittrad så väl, att citatet fick bli titel för vår uppsats.

**Vicki** arbetar som barnbibliotekarie och har hand om bokprat för klasser/lärare, författarbesök och Barnavårdscentralsbesök (BVC). Hon har även en del andra åtaganden eftersom hon jobbar på ett mindre bibliotek, bland annat webbsidan och att ordna utställningar. Under senare år tycker Vicki att arbetet har fått mer med samhällsinformation att göra. Hon anser att Internet och övrig ny teknik har förändrat hennes sätt att jobba. Katalogen på webben har gjort informationsökningen mycket lättare och roligare för användarna och dessutom lättare för henne att lära ut. Sina många sysslor finner hon stimulerande men har inte så mycket tid för varje syssla, exempelvis webben. Vicki ser webbsidan som ett sätt att synliggöra biblioteket i mediabruset. Hon anser att bibliotekarien har ett stort pedagogisk uppdrag, både med barnen och med de vuxna, inte minst lärarna. På Vickis bibliotek sköts gallring av assistenter. Sambindningslistan läser Vicki hemma, men man har bokmöten. Vicki anser att kvalitetsdiskussionen är viktig och att den folkbildande uppgiften finns i bakgrunden. Hon undrar hur man kan visa på alternativ utan att vara pekinneaktig.

**Wilma** arbetar med fjärrlån, Boken-Kommer-verksamhet och som studiebibliotekarie. Wilma vill gärna omfamna alla bibliotekariens arbetsuppgifter. Hon tycker att den pedagogiska rollen är viktig och att vuxenstuderande behöver hjälp. Wilma vill gärna sköta marknadsföringen men anser att hon inte är bra på det. Hon känner att hon inte har lika mycket tid att sköta gallring och urval som tidigare. Wilma läser boklistorna hemma. Hon tycker att kvalitet är viktigt. Hon anser att det fortfarande finns höga kvalitetskrav för barnlitteratur på biblioteket medan inköp av vuxenlitteratur främst styrs av efterfrågan.

#### 4.1.2 Fokusgrupp två

Fokusgrupp två bestod av Gunnel, Göran, Liz och Nettan.<sup>186</sup> En av deltagarna hade examensår 1990 och övriga tre hade tagit sin examen 1978. Alla deltagarna var aktiva under chatten och skrev i allmänhet långa inlägg. Göran loggade in tio minuter in i chatten och hade därför lite svårigheter att komma in i samtalet till en början, men det redde snart upp sig. Gunnel och Liz fann snabbt varandra väldigt väl. De tyckte lika i många frågor och bekräftade och förstärkte ofta varandras inlägg. Informanterna delade med sig av egna tankar och följde upp varandras inlägg med följdfrågor. Om detta beror på den goda stämningen som rådde i gruppen eller på att vi som moderator vågade vänta ut inläggen bättre, är svårt att säga. Deltagarna var eniga om att bibliotekarierna hade fått ta över allt fler roller. Man diskuterade stress och utsatthet vid informationspass. Gunnel och Liz talade om att vissa kunskaper inte efterfrågas och att arbetet urholkats på intellektuellt innehåll. Ett ämne som alla ville diskutera var fortbildning.

**Gunnel** arbetar med inköp, sociala uppdrag, utställningar, fjärrlån och informationspass. Hon anser att bibliotekarieyrket alltid har innehållit flera olika roller men att en nytt stort uppdrag har lagts på henne i och med den nya tekniken. Gunnel talar om konflikten mellan politikernas prioritering av långa öppettider med oförändrade personalre-

---

<sup>186</sup> Fokusgrupp två. Chatt genomförd 2004-03-29.

surser och personalens strävan att ge kvalitetsmässig service. Gunnel ser rollen som folkbildare som mycket viktig och hon anser att hennes arbete som förmedlare av god litteratur inte värderas tillräckligt utan att det i dag endast handlar om att man ska vara duktig på att hantera datorer. Gunnel är nöjd med sina kunskaper i informationssökning och den fortbildning som erbjuds om det. Hon önskar dock mer fortbildning i läsfrämjande åtgärder. Hon nämner att hon ibland har undervisning i bibliotekskunskap. Gunnel tycker att det är viktigt med marknadsföring av biblioteket till användarna och anser att hon redan sysslar med detta på ett tillfredsställande sätt.

**Göran** främsta arbetsuppgifter är fjärrlån och sociala uppdrag. Under de senaste åren har referensarbetet förändrats, enligt Göran. Han känner sig ensam och utsatt i referensdisken och han känner sig osäker på användarnas frågor angående Internet. Göran anser att han blivit mer av en diversearbetare på bekostad av kvaliteten. Han tycker också att det är tråkigt att den sociala verksamheten har fått stryka på foten till förmån för andra verksamheter. Göran tycker att det är tråkigt att utlåningssiffrorna har blivit så viktiga. Han anser att följderna av det blir att biblioteken satsar för mycket på andra medier på bekostnad av böckerna. Göran berättade mot slutet av chatten att han varit tvungen att gå ifrån några gånger på grund av personalbrist på arbetsplatsen.

**Liz** arbetar främst med informationspass och fjärrlån. Liz anser att nya arbetsuppgifter uppkommit i och med att datorerna har blivit en del av arbetet. Hon känner sig osäker på informationssökningar på Internet och vill gärna fortbilda sig i detta, men anser att Länsbiblioteket inte erbjuder adekvata kurser. Enligt Liz har bibliotekarieyrket utvecklats från en folkbildande uppgift till en informationscentral, något hon är negativ till. Liz anser att hon inte längre har tid att hjälpa användarna i referenssamtalet på ett tillfredsställande sätt. För Liz är den pedagogiska rollen förlegad. Hon tar ett användarperspektiv när det gäller inköp av litteratur. Vidare anser hon att böcker stödda av Kulturrådet är för svårtillgängliga för hennes användare. Hon tycker att det istället borde satsas mer på att lära bibliotekarierna att marknadsföra biblioteket.

**Nettan** arbetar med uppsökande verksamhet, fjärrlån, inköp och yttre tjänst vilket omfattar både informationspass och utlåning. För Nettan har den pedagogiska rollen blivit allt viktigare. Nettan vill gärna hjälpa användarna igenom informationssökningen. Hon anser att det har blivit svårare att vara en resurs för de vuxenstuderande eftersom de i dag inte längre kommer i organiserade grupper. Nettan känner också att hon behöver mer utbildning i informationssökning. Hon anser att hennes tidigare kunskaper inte räcker till för att ge användarna vad de vill ha. Hon ser en koppling mellan den folkbildande rollen och den pedagogiska. Enligt Nettan är det folkbildande att lära användarna att söka information och att göra bibliotekets samlingar tillgängliga.



### 4.1.3 Fokusgrupp tre

Fokusgrupp tre bestod av Carina, Malin, Rune och Tellus.<sup>187</sup> Examensår i gruppen var 1995, 1985, 1976 och 1976. Till en början var det svårt att få igång samtalet. Malin gjorde ett inlägg tidigt i chatten som de andra informanterna verkade missförstå. Hon lyckades inte förklara för de andra hur hon menade och efter detta gjorde hon endast få inlägg. Malin verkade dra sig undan diskussionen efter missförståndet. Efter detta blev samtalet lite trevande, med ganska korta och opersonliga inlägg. Situationen var mycket annorlunda våra tidigare erfarenheter från chattar och pilotundersökning. Dock förändrades aktiviteten helt när en av informanterna nämnde sitt ”kall”. Då blev inläggen längre och mycket personliga. Rune initierade en diskussion om e-böcker som sedan löpte parallellt med andra ämnen. Tellus och Carina var mycket aktiva i chatten. Carina introducerade en diskussion om ledningsfrågor för verksamheten och tog exempel från sitt privata föreningsliv. Vi ansåg att diskussionen rörde sig allt för långt från det bestämda ämnet. Därför försökte vi introducera nya frågor, men informanterna svarade ganska kortfattat på våra frågor. Balansgången i hur mycket man ska ingripa i diskussionen är svår. Vi hade från början bestämt att vi skulle hålla oss i bakgrunden när vi väl introducerat våra frågor. Å andra sidan hade vi bestämt att vidta åtgärder om någon deltagare av olika orsaker tog mer eller mindre plats än övriga deltagare i chatten. I efterhand anser vi att våra försök att få med Malin mer i diskussionen tyvärr misslyckades. Carins diskussion verkade engagera övriga deltagare, varför vi hade svårt att ingripa mer än vi gjorde där. De ämnen som togs upp var framför allt ekonomisk styrning av verksamheten, utbrändhet och lösningar på detta.

**Carina** arbetar främst som IT- och studiebibliotekarie, men gör ”allt möjligt”. Hon anser att arbetet har förskjutits från att boken och skönlitteraturen har stått i centrum till datorer, IT och studiebiblioteksarbete. Hon anser att handledarrollen är den viktigaste. Det är också viktigt att referenssamtalet får ta tid. Carina berättar att hon blev utbränd under 1990-talet och att hon inte längre ser bibliotekarieyrket som ett kall. Hon finner sig i de ramar som politikerna lagt upp och tar inte jobbet med sig hem. Carina ägnar ganska mycket tid åt gallring, som hon anser vara viktigt.

**Malins** huvudsakliga arbetsuppgifter är att vara IT- och studiebibliotekarie och att sköta fjärrlån. Hon tycker att bibliotekarierna tar på sig allt fler roller. Biblioteket ska ha många olika uppgifter, som på 1970-talet. Malin tycker att alla rollerna är viktiga, men varje tillfälle styr vilken roll som för stunden är viktigast. Malin tycker att tid för gallring och urval är grunden för arbetet.

**Rune** arbetar framförallt med fjärrlån, bokinköp och i lånedisken. Rune kan se att den tekniska utvecklingen förändrat bibliotekariens roll. Han ser handledarrollen som den viktigaste, men värdesätter förströelseläsningen. Han tror att assistenttjänsterna håller på att försvinna på sikt och ersättas av bibliotekarier, åtminstone på mindre bibliotek.

---

<sup>187</sup> Fokusgrupp tre. Chatt genomförd 2004-03-31.

**Tellus** arbetar mycket i informationsdisken förutom ”en specialuppgift som jag fått nyss är att vara hälsobibliotekarie och samarbeta med folkhälsosamordnaren”. Tellus tycker att det är roligt och stimulerande med många roller, men tycker också att det blir stressigt eftersom nya tjänster inte tillsätts. Tellus ser att studiebibliotekarien är en ny roll där det i början var pressande med den nya gruppen som skulle visas till rätta utan extra resurser från skolan. Tellus talar om att IT-utvecklingens möjligheter att göra bibliotekarierna synliga och betydelsefulla har förfuskats av politiker som såg tekniken som ersättare för personal. Tellus ser att biblioteken har utvecklats till att bli mer av lär- och kunskapscentra, men poängterar rollen som förmedlare av litterär förströelse är lika viktig. Tellus liknar bibliotekarierna vid maskrosor, som inte förlorat sin entusiasm för ”kallet”. Tellus har hoppat av en chefstjänst eftersom det blev för stressigt med konflikten mellan politikernas krav på ekonomisk effektivitet och personalens krav på bra arbetsmiljö.

## 4.2 Kodning av materialet

För att besvara första och andra frågeställningen (se 1.2) och strukturera vårt råmaterial har vi kategoriserat informanternas inlägg. Vi har inspirerats av Øroms biblioteksidentiteter men utvecklat modellen vidare med hjälp av litteraturen som vi har läst. Ørom använder begreppet bibliotekarieidentitet, vilket inbegriper åtaganden, kunskaper som särskilt värderas och syn på interaktionen mellan användaren och biblioteket. Enligt honom danas identiteterna av utbildningen, tiden man verkar i och av organisationens utveckling. Vår definition av begreppet roll, som vi har beskrivit ovan (se 2.2) och som bygger på Rices modell, har många likheter med Øroms identiteter. Øroms identiteter, som vi beskrev dem ovan (se 2.4.6), kan liknas med delar av uppgiftssystemet och organisationens uppgifter. Vi använder Ørom som en inspiration för att skapa våra kategorier att analysera materialet efter. Øroms idé om att bibliotekarieidentiteten utvecklas genom att nya identiteter läggs till allt eftersom samhället förändras var något som vi även kunde hitta i Rices modell.<sup>188</sup> Dessutom fanns en öppenhet i Ørom mot nya eventuella identiteter. Ørom formulerar inte en handledarroll, men en sådan finns implicit i flera av hans identiteter. Grunden till en identitet som informationsspecialist finns också i hans modell. Detta gjorde att vi tyckte att vi kunde utgå från modellen, men också utveckla den genom litteraturen som vi läst.

Vi började med en enskild genomläsning av materialet för att fånga upp stämningen i chattarna. Inför kodning och analys fortsatte vi med en genomläsning av loggarna från våra tre chattsessioner. Läsningen gjordes gemensamt och utan en i förväg fastslagen mall. På detta sätt hoppades vi kunna vara mer förutsättningslösa i vår identifikation av roller. Olika tänkbare roller antecknades och utarbetades till preliminära kategorier. Dessa preliminära kategorier jämfördes med Øroms modell. Våra preliminära kategorier stämde ganska väl överens med modellen, om man inte såg kategorierna som utslutande. Ibland passade utsagor in på två eller flera kategorier, eftersom de handlade om fenomen som kunde ses från olika sidor. Exempelvis kan en utsaga som

---

<sup>188</sup> Rice 1998, s. 140.

handlar om datorer ses som en lärandesituation och en informationsförmedlingssituation. Urval kan ses som en praktisk handling men kan också ses som ett led i kulturförmedling. Detta innebär att det inte är lätt att kategorisera informanternas uttalanden till respektive roll. Ändå valde vi dessa kategorier eftersom vi ville ha struktur för råmaterialet.

Därefter gick vi igenom materialet på nytt. Vi tittade på varje inlägg och kategoriserade dessa efter innehållet i utsagorna i kategorierna nedan (4.3). Jakande eller nekande inlägg i direkt anslutning till en viss utsaga räknar vi till samma kategori. I vår kodning kan minsta meningsbärande enhet vara ett enskilt ord, men är oftast en sats.<sup>189</sup> En replik kan således delas upp i olika inlägg. Exemplet nedan visar hur en replik har delats upp i två olika kategorier:

Att fylla biblioteket med mängder med litteratur, **där ett av våra stora bekymmer är gallringar**, istället för att satsa mera kvalitativt att försöka få ut litteraturen till våra skattebetalare, det tycker jag är vårt ansvar, men hur lätt är det och vilken hjälp och utbildning har vi fått på detta??<sup>190</sup>

Utsagan markerad i fetstil har vi kategoriserat som *Ämnesreferenten* och utsagan i normal stil är kategoriserat som *Marknadsföraren*. Kategorierna är överlappande, då inlägg kan handla om olika roller. Som syns ovan kan en replik delas upp i flera delar och kan på så sätt hamna i olika kategorier. Det hade varit problematiskt att använda en uteslutande kategorisering då vissa utsagor ibland kan hänföras till flera kategorier.

För att besvara den tredje frågeställningen (se 1.2) använde vi inte några fasta kategorier. Under läsningen och arbetet med de två första frågeställningarna hade vi fört anteckningar om gemensamma tendenser vi sett i materialet. Vi ställde inte någon fråga till våra informanter om denna frågeställning, utan vi försökte hitta bakomliggande tendenser.

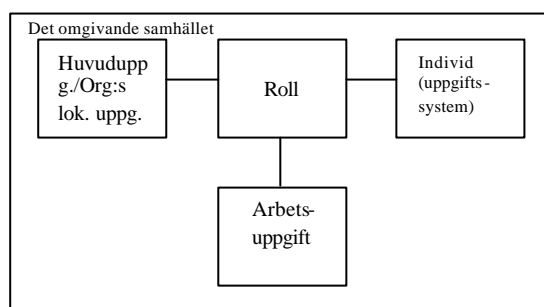
---

<sup>189</sup> Stewart & Shamdasani 1990, s. 64.

<sup>190</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

### 4.3 Kategorisering av roller

Här presenterar vi kategorier av roller. Vi har inspirerats av Øroms kategoriseringar (2.4.6) och när dessa visat sig otillräckliga har vi byggt vidare på dem utifrån övrig litteratur vi har läst. Rices teori hjälper oss att klargöra de olika rollernas delar och förhållande till varandra. Vi har omvandlat vår figur av Rices modell (se 2.2) till tabellform, se figur 5 nedan. I detta avsnitt går vi igenom de olika kategorierna och presenterar en tabell för var och en av dem.



| <b>Huvuduppgift</b>  | <b>Roll</b>                       | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|--|-----------------------------------|---|
| Här anger vi huvuduppgifter utlästa ur bibliotekslagen<br>Lokala organisationens mål, exempelvis lokala satsningar | Här anger vi rollens namn         | <b>Exempel</b> på egenskaper som kan ha betydelse för att klara av rollen |
| <b>Arbetsuppgifter</b>   | <b>Exempel</b> på arbetsuppgifter |   |

**Figur 4. Konvertering från modell till tabell**

Med tabellerna försöker vi inte förutsäga informanternas utsagor, utan de är tänkta att ge en bild av hur olika kategorier kan passa in i Rices modell. De ger insyn i hur rollerna är uppbyggda och hur vi har valt att kategorisera. Det är mycket svårt att exakt ange vad uppgiftssystemen består av eftersom det ligger i deras natur att de är individuella. I rutan för uppgiftssystem anger vi sådant som vi kan sluta oss till genom läsning av Rices generella redogörelse av vad uppgiftssystem består av och vår B&I-specifika litteratur. Vi har valt att redovisa en tabell för varje kategori, trots att det kan innebära en del upprepningar. Detta tydliggör rollens beståndsdelar och relationen dem emellan, men visualiserar även hur nära rollerna egentligen ligger varandra. I Analysen kommer vi inte att använda modellen ovan explicit, utan den är avsedd som ett stöd för tanken både när vi kategoriserar och när vi analyserar och förhoppningsvis en hjälp för läsaren att förstå rollen. Vi kommer att beröra modellens alla delar, men vi binder inte upp oss till den. Detta innebär att genomgången kanske inte blir heltäckande eftersom den styrs av vad informanterna väljer att tala om.

### 4.3.1 Ämnesreferenten

Øroms *ämnesreferentidentitet* handlar om att kunna lösa avancerade referensfrågor inom ett ämnesområde där bibliotekarien är specialist. Detta för tankarna till ett akademiskt bibliotek eller ett större folkbibliotek. På mindre folkbibliotek kan bibliotekariernas specialitet sägas vara bredden: att lösa referensfrågor i skilda ämnen som är relevanta för dess lokala användare. Bibliotekariernas kunskap om användarnas informationsbehov och medieutbudet gör att de kan utveckla beståndet – med inköp och gallring - på ett relevant sätt.

Ämnesreferenten kan genom referenssamtalet ses som gränssnittet mellan samlingen och användaren. Man kan också säga att referenssamtalet ingår som ett redskap för exempelvis kulturförmedlaren, informationsförmedlaren eller handledaren. Dessa roller har alltså referenssamtalet som en komponent, men har även andra delar. Utsagor om referenssamtalet som redskap för den kulturförmedlande, informationsförmedlande eller handledarrollen hänför vi till respektive kategori. I denna kategori behåller vi utsagor som handlar om mötet med människan för att inte förlora det specifika i referenssamtalets natur. Till den här kategorin hänför vi också utsagor som handlar om bokbestånd, gallring, urval, inköp och referenssamtal.

Det största problemet med Øroms kategorisering, enligt vårt sätt att se, är att ämnesreferenten är en mer övergripande roll än de övriga. Ämnesreferentens arbetsuppgifter har likheter med huvuduppgifter eftersom de återkommer och används som redskap i de andra rollerna. Vi väljer att ändå presentera Ämnesreferenten på samma hierarkiska nivå som övriga roller för att kunna analysera och diskutera dem på samma villkor.

| Huvuduppgift  | Roll  | Individ (uppgiftssystem)   |
|---|---|--|
| Ur 2 §: Att främja intresse för litteratur, information, upplysning och utbildning<br>Lokala organisationens mål (t.ex. ökad tillgänglighet, lässatsningar) | Ämnesreferenten                                 | Relevanta kunskaper ( tex. om användarnas informationsbehov och medieutbudet för att utveckla beståndet)<br>Syn på användaren<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>  | Referenssamtal, urval, gallring, bestånd, inköp |  |

### 4.3.2 Kunskapsorganisatören

Øroms *dokumentalistidentitet* är orienterad mot att arbeta med klassifikation, katalogisering, referensarbete och bibliografi. Vi anser att Øroms val av namn för kategorin är missvisande, då *dokumentalist* för tankarna till dokumentaliströrelsen, där man arbetar med beskrivningar av vetenskaplig och teknisk litteratur.<sup>191</sup> Att Ørom inbegriper referensarbete i den här identiteten kan tyda på en syn på *dokumentalistidentitet* såsom ett gränssnitt mellan bibliotekets användare och dess samlingar. Vi väljer att inte inkludera referenssamtalet i denna kategori utan för den till *ämnesreferenten*. Till den här kate-

<sup>191</sup> Olsson, Lena 1995. *Det datoriserade biblioteket: Maskindrömmar på 70-talet*, s. 5.

gorin hänför vi uttalanden om klassifikation, katalogisering, sammanställa bibliografier, indexering och fysisk placering i biblioteket.

| <b>Huvuduppgift</b>  | <b>Roll</b>   | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|--|---|---|
| Ur 2 §: Att främja intresse för litteratur, information, upplysning och utbildning, Tillgängliggöra medier<br>Lokala organisationens mål | Kunskapsorganisatören   | Relevanta kunskaper (tex. om bibliotekssystem, användarpassning av bibliotekssystem)<br>Syn på användaren |
| <b>Arbetsuppgifter</b>   | Klassifikation, katalogisering, sammanställa bibliografier, indexering och fysisk placering i biblioteket |   |

### 4.3.3 Kulturförmedlaren

Den här rollen stämmer väl överens med Øroms *kulturförmedlaridentitet*. Vi tar fasta på att det centrala värdet är att på ett kvalificerat sätt värdera skönlitteratur och förmedla ”god” kultur i en vid bemärkelse, exempelvis teaterarrangemang, ordna författarbesök, utställningar m.m. Även Maj Klassons bibliotekarieroll *kulturbevarare* handlar om förmedlande av den ”goda litteraturen”.<sup>192</sup> Vi tittar efter utsagor om efterfrågan kontra kvalitet, bokprat i avsikt att sprida god litteratur och kulturella aktiviteter och litteraturförmedling.

| <b>Huvuduppgift</b>   | <b>Roll</b>   | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|---|---|---|
| Ur 2 §: Att främja intresse för litteratur o. kultur<br>Lokala organisationens mål (t.ex. att ha kulturella samarbeten med lokala organisationer) | Kulturförmedlaren   | Relevanta kunskaper (tex. litterära och kulturella kunskaper)<br>Syn på användaren<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>  | Urval, bokprat, ordna utställningar m. m., referenssamtal |   |

### 4.3.4 Handledaren

Det finns ingen tydligt uttryckt handledarroll i Øroms text. Det ligger i Øroms resonemang att identiteter utvecklas och läggs till befintliga. 1993 kanske handledaren inte framstod så tydligt som den gör senare, av nyare litteratur att döma. Här placerar vi utsagor som nämner handledning i informationssökning för vuxen- och distansstuderande men även för andra användargrupper.

| <b>Huvuduppgift</b>   | <b>Roll</b>                                 | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|---|---|---|
| Ur 2 §: Till främjande av utbildning och information<br>Lokala organisationens mål (t.ex. att samarbeta med skolan) | Handledaren                                 | Relevanta kunskaper (tex. didaktik)<br>Syn på användaren och lärande<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>  | Användarundervisning, referenssamtal, inköp |   |

<sup>192</sup> Klasson 1996, s. 19.

### 4.3.5 Uppsökaren

Uppsökaren kallas hos Ørom *socialarbetaridentiteten*, där den uppsökande verksamheten mot behövande grupper är i fokus. Här kategoriserar vi uttalanden om uppsökande verksamheter exempelvis ”Boken Kommer”.

| <b>Huvuduppgift</b>   | <b>Roll</b>                                     | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|---|---|---|
| Ur 8 § och 9§: Att ägna särskild uppmärksamhet åt funktionshindrade, invandrare, barn. Ur 2 §: Att främja intresse för litteratur o. kultur, utbildning och information<br>Lokala organisationens mål | Uppsökaren (socialbibliotekarien)               | Relevanta kunskaper (tex. om speciella gruppers eller individers behov)<br>Syn på användaren<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>  | Uppsökande aktiviteter, referenssamtal, bokprat |   |

### 4.3.6 Marknadsföraren

Ingen av Øroms identiteter omfattar den här rollen. Vi har dock funnit i Almerud och Höglund att det talas om både behovet att göra yrket synligt utåt och uppåt och även att anpassa bibliotekets tjänster till olika användargrupper.<sup>193</sup> Under denna kategori placerar vi utsagor som behandlar bibliotekets synlighet utåt/uppåt, att informera om sina tjänster, reklam.

| <b>Huvuduppgift</b>  | <b>Roll</b>  | <b>Individ (uppgiftssystem)</b>   |
|--|--|---|
| Ej explicit i bibliotekslagen, Ur 2 §: att tillgängliggöra biblioteket för alla medborgare kan tolkas som en huvuduppgift<br>Lokala organisationens mål (t.ex. att nå ut till användare) | Marknadsföraren  | Relevanta kunskaper (tex. marknadsföring)<br>Syn på användaren<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>   | Användarundersökningar, kontakter inom o utom biblioteket, ordna utställningar m.m., webbsidan, reklam |   |

### 4.3.7 Informationsspecialisten

Denna kategori motsvarar en blandning av Øroms *informationsorganisering* och *informationsförmedlare*. En del av rollen handlar om referenssamtalet, där arbetet är att analysera informationsbehov. En annan del är kunskapsorganisatör som utvecklar lokala informationssystem. På många bibliotek kallas denna roll för IT-bibliotekarie. Här placerar vi uttalanden som handlar om bibliotekets webbsida, Internet- och databassökningar. Här inkluderas även utsagor om den egna informationskompetensen i relation till IT eftersom vi anser att detta speglar förutsättningen att anta rollen som informationsspecialist.

<sup>193</sup> Almerud 2000, s. 45. Baruchson-Arbib & Bronstein 2002, s. 399. Höglund 1997, s. 14.

| Huvuduppgift   | Roll   | Individ (uppgiftssystem)  |
|--|--|---|
| Ur 2 §: Att tillgängliggöra datorbaserad information, främja utlysning o information<br>Lokala organisationens mål | Informations-specialisten  | Relevanta kunskaper (tex. om IT o bibliotekssystem)<br>Syn på användaren<br>Kommunikationsförmåga |
| <b>Arbetsuppgifter</b>   | Referenssamtalet o informationsförmedling, utveckla lokala informationssystem, (användarundervisning, utvecklat under handledaren) |   |

Denna genomgång tycker vi tydliggör att det finns glidningar mellan alla kategorier. Vi har löst detta genom att vi ser kategorierna som överlappande, alltså inte strikt utslutande. Vi är väl medvetna om att rollerna är sammankopplade och att informanternas uttalanden kan diskuteras i flera kategorier. Arbetsuppgifter som exempelvis referenssamtal går igen i många roller. Den påverkan som organisationens huvuduppgift har på enskilda roller är också svår att isolera. Meningen med kategorierna är att strukturera upp vår uppsats och vara en hjälp för tanken genom att rollerna ges olika namn, vilket möjliggör att man talar om dem. I nästa kapitel använder vi dessa kategorier för att tolka vårt material och ställa det mot den litteratur vi har valt.

## 5 Analys

Vi har gjort en horisontell innehållsanalys av våra data. Detta innebär att vi behandlar alla tre chattsessioner som ett enhetligt material i kodning och analys. I en vertikal analys behandlas de olika chattsessionerna som separata material, som sedan ställs mot varandra. Detta används vid studier där fokusgrupper bestående av inbördes väldigt olika deltagargrupper jämförs.<sup>194</sup>

För vår analys använder vi oss av våra frågeställningar som är:

- Vilka yrkesroller talar bibliotekarierna om?
- Hur uppfattar de sina roller?
- Vilka tendenser kommer fram i bibliotekariernas diskussioner om yrkesrollen?

I analysen nedan har vi slagit ihop de två första frågeställningarna till en rubrik. Under den redogör vi för de olika rollerna och hur bibliotekarierna uppfattar dem. Att hålla modellerna från (4.3) i minne under läsningen kan vara bra för att påminna om relationen mellan huvuduppgift, roll, individ och arbetsuppgift. Under den sista rubriken redovisar vi de tendenser vi har kunnat utläsa ur bibliotekariernas diskussioner. Med tendenser menar vi mer övergripande uppfattningar som är relevanta för yrkesrollen. Det behöver alltså inte vara särskilt framåtblickande utsagor.

<sup>194</sup> Wibeck 2000, s. 96.



## 5.1 Vilka yrkesroller talar bibliotekarierna om och hur uppfattar de dessa?

De roller som våra informanter talade om är kulturförmedlaren, kunskapsorganisatören, ämnesreferenten, pedagogen, uppsökaren, informationsspecialisten och marknadsföraren. Nedan kommer vi att redogöra för hur de talade om de olika rollerna och knyta an till vår litteraturgenomgång.

### 5.1.1 Ämnesreferenten

Våra informanter tog upp två komponenter av denna roll: referenssamtalet och urval/gallring. Informanterna uttryckte en spänning inom själva rollen där referenssamtalet får mer tidsutrymme än urval och gallring. Optimalt stöder dessa två komponenter varandra och är som två sidor av samma mynt.

Informanterna uppfattar referenssamtalet som viktigt men uppehöll sig mycket vid hur mycket tid denna roll tar från annat. Vi upptäckte en paradox när vi analyserade utsagorna som berörde referenssamtalet. Samtidigt som informanterna upplevde att den tar upp mycket av deras arbetstid upplevde de också att tiden för den enskilde användarens frågor blivit otillräcklig. Detta överensstämmer med Almeruds undersökning, där bibliotekarierna lyfter fram tidsbristen i arbetet som ett stort problem.<sup>195</sup> Gunnel talar om att politikerna enbart är intresserade av långa öppettider. Hon känner att kvaliteten i referenssamtalet då blir lidande: "...och vi personal försöker värna om kvalitén på det vi sysslar med. Där råder en stor konflikt."<sup>196</sup> Även Liz talar om detta: "Generöst öppet hållande, men klart på bekostnad av kvaliteten."<sup>197</sup>

Flera av informanterna talar om att de får sitta ensamma vid informationspassen där de känner sig ensamma och utsatta. Leif säger: "...stämmer in i påståendena om ensamheten och utsattheten i lånedisken. Det är inte alltid lätt att tackla alla frågeställningar". Att vara ensam i informationsdisken borde i sig inte vara ett problem. Däremot kan det bli ett problem på små bibliotek där man har slagit samman lånedisk och informationsdisk eller när det är många användare som behöver hjälp så att det bildas långa köer. Nettan beskriver det så här: "...vi arbetar ensamma i disken så där gör man allt både information och utlåning".<sup>198</sup> Månsby såg i sin undersökning en tendens till uppluckring av arbetsuppdelningen mellan biblioteksassistenter och bibliotekarier.<sup>199</sup> Vi kunde även se denna förändrade arbetsuppdelning i Vickis utsaga: "Vi har mkt duktiga assistenter som sköter en del av vår gallring. Bibliotekarierna har alltid sista ansvaret".<sup>200</sup> Ur ett professionsperspektiv kan man påstå att bibliotekarierna i vår undersökning och i den litteratur vi har tagit del av är dåliga på att upprätthålla sin jurisdiktion.<sup>201</sup> En tänkbar

---

<sup>195</sup> Almerud 2000, s. 44.

<sup>196</sup> Gunnel i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>197</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>198</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>199</sup> Månsby 1997, s. 136.

<sup>200</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>201</sup> Abbott 1988, s. 62.

orsak är att bibliotekariernas jurisdiktion är under förändring. Vissa uppgifter överläts till en annan yrkesgrupp, exempelvis biblioteksassistenter och nya uppgifter införlivas i jurisdiktionen. Höglund såg i sin undersökning att 85% av bibliotekarierna ansåg att rollen behövde omdefinieras.<sup>202</sup> För att kunna förändra rollen måste man, enligt Klasson, tränga utanför den och erövra nya områden, vilket kan skapa konflikter.<sup>203</sup>

När vi resonerade om ämnesreferentens roll i undersökningens planeringsstadium trodde vi att utsagorna skulle handla mycket om interaktion med användarna. När vi började analysera vårt material, upptäckte vi till vår förvåning att många utsagor som explicit handlade om "informationspass" berörde frågor om arbetets organisation, ungefär som Gunnel resonerade i citatet ovan. Flera av informanterna talade om politiska och ekonomiska krav på förlängt öppethållande medan antalet tjänster förblev oförändrat. Kravet på långa öppettider med bemannad informationsdisk gjorde att referenssamtalet kom i konflikt både med rollens andra komponent, gallring/urval, och med alla andra roller. Ronja säger: "passen i informationsdisken prioriteras. Allt annat får vänta."<sup>204</sup> Informanterna tyckte att rollen var viktig, men upplevde det som problematiskt att den kom i konflikt med andra roller på grund av arbetssituationen.

Ett flertal av informanterna ansåg att mötet med människorna var det viktigaste i deras arbete. Tellus lyfter upp mötet med människan och hennes behov för stunden till att vara bibliotekariens och bibliotekets kärnverksamhet. Carinas citat visar hur hon anser att ämnesreferenten bör göra:

Jag tycker att jag med åren lärt mig att se och lyssna in mina låntagare. I början kändes det viktigt att snabbt prestera något. Nu vet jag att svaret på låntagarens fråga kanske inte är så enkelt, det får ta tid. Låntagaren måste vara herre över informationssökningen eller litteratursökningen.<sup>205</sup>

Carina talar om att ha kontakt med användaren under en sökprocess som tar tid. Hon ser på sig själv som en mentor (Counselor) enligt Kuhlthaus terminologi.<sup>206</sup> Alltså att användaren själv får styra sin informationssökning och att bibliotekarien finns där som ett stöd vid behov.

Något som informanterna talade mycket om var problem att hinna med urval och gallring, som fick pressas in i luckor mellan informationspass. Gallring var en arbetsuppgift som på flera bibliotek verkade skötas på lite utspridd tid. Tellus säger:

Denna uppgift [gallring; vår anm.] är svår att hinna med men är oerhört viktig, eftersom den ger överblick av bokbeståndet och ger lättare möjligheter för låntagaren att få tag i rätt bok. Man ska eg hålla på med detta kontinuerligt, men tiden är knapp<sup>207</sup>

---

<sup>202</sup> Höglund 1997, s. 12.

<sup>203</sup> Klasson 1991, s. 86.

<sup>204</sup> Ronja i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>205</sup> Carina i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>206</sup> Vi presenterar Kuhlthau mer ingående under rubriken 5.1.4. Handledaren. Kuhlthau, Carol C. 1993.

*Seeking meaning: a process approach to library and information services*, s. 143f.

<sup>207</sup> Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

Läsning av BTJ-listor gjordes under informationspass eller som i två av fallen, hemma. Vicki har insett att det är fel att läsa boklistor hemma, ”...ingen tackar en för det. Jag brukar numera läsa dem på lunchen eller när jag har pass.”<sup>208</sup> Ändå ser hon sig tvungen att offra lunchen, sin fritid under arbetsdagen. Att informanterna utför arbetsuppgifter på fritiden anser vi tyder på att arbetstid inte finns avsatt för dessa arbetsuppgifter. Om tid inte finns avsatt för läsning av sambindningslistor kan man anta att detta är en arbetsuppgift som organisationen inte anser att bibliotekarien ska hålla på med i så stor utsträckning. Det finns tydligt olika syn på vad dessa informanter och deras bibliotek anser vara viktigt att lägga tid på. Trots allt måste bibliotekarierna bilda sig en uppfattning om vad som finns att köpa in. Hur detta ska göras kan diskuteras. Följande replikväxling utvecklar sig till en diskussion om inköpskanaler.

- Ronja: Vi hinner inte med bokmöten  
...  
Vicki: Hinner ni inte med bokmöten? Hur gör ni då?  
...  
Ronja: Vihar [sic!] precis läst igenom SvB vårkatalog [svensk Bokhandel; vår anm.] och kryssat för vad vi tycker ska köpas  
...  
Vicki : Ronja, [utbytt namn; vår anm.]- läser ni inte BTJ recensioner alls? Det är ju svårt att bara gå efter SvB katalog det är ju bara förlagsreklam  
Ronja: Jo vi läser alla listor men håller inte sista beställningsdatum [sic!]<sup>209</sup>

Vicki verkar vara skeptisk till att använda andra kanaler än BTJ. Ronja läser Sambindningslistan men använder uppenbarligen andra kanaler också. På Ronjas bibliotek finns det inte tid för bokmöten, men faktum kvarstår att på någon tid och med någon grund måste inköp göras. På vilka grunder man beslutar om inköp diskuterar vi vidare under rubrik 5.1.3 Kulturförmedlaren.

Mötet med människorna och omvårdanden av samlingen som ska betjäna dem är grunden i biblioteksarbetet anser informanterna. Själva talade de inte om de två komponenterna som sammankopplade men vi ser dessa komponenter som beroende av varandra. Många av inläggen i Ämnesreferenten hade formen av frågor där informanterna ville ha reda på hur de andra deltagarna hanterade problem med arbetsuppgifter som urval och gallring. Detta sammantaget tycker vi visar på att det finns en spänning inom rollen. Rollen engagerar och väcker funderingar. Den var mycket viktig för de informanter som talade om den, vilket i stort sett var alla.

---

<sup>208</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>209</sup> Fokusgrupp ett 2004-03-09.

### 5.1.2 Kunskapsorganisatören

Vicki, Wilma och Ronja talar om att de numera köper in katalogiseringstjänster.<sup>210</sup> De var nöjda med dessa tjänster, exempelvis anser Vicki att detta besparar henne tid. Informanterna var inte heller rädda för att förlora förståelsen för systemet. Ronja uttrycker dock en viss betänklighet: "Ibland kan det vara barnböcker som man funderar på katalogisering och placering."<sup>211</sup> Det finns både fördelar och nackdelar med att köpa in tjänster enligt Bénaud och Bordeianu.<sup>212</sup> Fördelarna är att man vinner tid, pengar och samtidigt kvalitet. Personella resurser som frigörs kan läggas på kärnverksamheter. Nackdelarna är att biblioteket förlorar kontroll över katalogiseringen och att det blir svårare att anpassa posterna efter lokala behov. En annan nackdel är att biblioteket förlorar de kunskaper som inte längre behövs lokalt.<sup>213</sup> Våra informanter var inte oroliga för att förlora förståelse för systemet, utan ansåg att de en gång förvärvat den och inte skulle förlora den. För den enskilda bibliotekarien är detta inte ett problem men Bénaud och Bordeianu säger att det kan bli ett problem för institutionen när färre bibliotekarier arbetar konkret med arbetsuppgiften eftersom ackumulerad kunskap försvinner ur verksamheten.<sup>214</sup>

I de andra fokusgrupperna talades det inte om rollen som kunskapsorganisatör. Det kan tolkas som att rollen inte engagerar personerna i de två övriga fokusgrupperna så mycket att de initierar en diskussion om den. Kanske är det från Kunskapsorganisatörens roll som man har tagit tid för att anta andra roller. Carina påpekar detta när hon i en diskussion om prioritering av arbetsuppgifter säger: "Vissa arbetsuppgifter blir borta [sic!]. När man har utlåningsautomater och slipper plocka i katalogglådor [sic!]."<sup>215</sup> Vi vet inte vilka uppgifter Carina prioriterar istället.

### 5.1.3 Kulturförmedlaren

Kulturförmedlarrollen är historiskt och än i dag starkt knuten till folkbildningsideologin. Enligt Klassons karakterisering finns det två delar i folkbildaridealet: att vara stöd för människors eget lärande och att vara en del av kulturförmedlingen.<sup>216</sup> Flera av våra informanter talade om förmedling av vad de ansåg vara goda böcker men talade även om människors lärande, vilket vi kommer att behandla vidare under rubriken 5.1.4 Handledaren nedan. Att fler än hälften av våra informanter talade om kulturförmedlarrollen visar att den är viktig för en majoritet av dem. Informanterna var överens om att kulturförmedlarrollen förlorat i betydelse. Det är framför allt diskussionerna om kvalitet i skönlitteratur som de anser har försvunnit, vilket de flesta tyckte var tråkigt. I vår undersökning uttryckte informanterna att de

<sup>210</sup> Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>211</sup> Ronja i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>212</sup> Bénaud, Claire-Lise & Bordeianu, Sever 1998. *Outsourcing library operations in academic libraries: An overview of issues and outcomes*, s. 26f.

<sup>213</sup> Bénaud & Bordeianu 1998, s. 26f.

<sup>214</sup> Bénaud & Bordeianu 1998, s. 26f.

<sup>215</sup> Carina i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>216</sup> Klasson 1997, s. 14.

ansåg att de köpte in allt för mycket på efterfrågan. Replikväxlingen nedan kan tyda på en önskan om samtal om kvalitet i urvalsprocessen:

Ronja: Vi köper mycket på efterfrågan. Ibland undrar vi hur mycket skräplitteratur vi köper för att låntagarna ska vara nöjda  
...  
Vicki: Håller med Ronja om allt skräp...  
Wilma: Vi har också regelbundna bokmöten men köper mycket på efterfrågan  
Ronja: Jag skulle vilja ha en koll på skräpbeståndet  
Vicki: Det är där vår folkbildnade [sic] funktion kommer in - eller?<sup>217</sup>

Ronja ställer i sin första replik användarnas litterära smak mot kvalitet. Enligt Skot-Hansen och Gökprojektet behöver inköp på efterfrågan inte göra att folkbiblioteken automatiskt får sämre kvalitet på sitt bestånd.<sup>218</sup> Enligt Skot-Hansen tillhandahåller biblioteken ett allsidigt och högkvalitativt skönlitterärt bestånd och det är fortfarande stor skillnad på bibliotekens och bokhandelns utbud, trots ökat antal inköp på efterfråga.<sup>219</sup> Liz, som deltog i en annan chatt, uttryckte en lite annorlunda åsikt om kvalitet när hon talade om Kulturrådets litteraturstöd: "Kan inte Kulturrådet satsa på annat än att ösa ut mer eller mindre svårtillgänglig litteratur. Ibland känns det verkligen som om pengar användes lite planlöst, eller hur."<sup>220</sup> Liz ansåg att dessa svårtillgängliga böcker inte kom rätt användare till del. De borde endast köpas in till de större länsbiblioteken, medan de mindre folkbiblioteken borde satsa på mer lättillgänglig litteratur. Enligt den norska biblioteksforskaren Jofrid Karner Smidt avgränsar sig bibliotekarierna från allmänhetens litterära smak men avgränsar sig ännu starkare från det akademiska sättet att se på litteratur, eftersom de ser sig som kulturförmedlare. Dessutom gör de en tydlig åtskillnad mellan den egna litterära smaken och bibliotekets inköspolitik.<sup>221</sup> Enligt Smidt tenderar inköspolitiken att bli både "högre" och "lägre" än bibliotekariernas egen litteratursmak. Man går någon sorts medelväg vid inköp.

Några bibliotekarier i Zetterlunds undersökning diskuterade folkbildningens svaga ställning i dag som beroende på ett marknadstänkande.<sup>222</sup> Göran gör denna koppling:

Just folkbildarrollen borde ju vara viktig, men den tycker ofta får stå tillbaka. Vi har ofta det kortsiktiga perspektivet att vilja ha så många utlån och så många besökare som möjligt, och då satsar åtminstone vi här gärna på film och musik, för att nå nya grupper. De kommer, men det blir på bekostnad av böckerna. Bokutlåningen stampar ju på låga siffror hos oss.<sup>223</sup>

Göran verkar sätta likhetstecken mellan böcker och folkbildning. Han tycks omfatta en ganska traditionell syn på kulturförmedling, där andra medier än boken närmast är att

---

<sup>217</sup> Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>218</sup> Skot-Hansen 2001, s. 53. även i *Inköp på efterfrågan inom Gökprojektet 1997*, s.13

<sup>219</sup> Skot-Hansen 2001, s. 52f.

<sup>220</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>221</sup> Smidt, Jofrid Karner 2001. *Bibliotekarens smak og litteraturformidlingens normer*, s. 308.

<sup>222</sup> Zetterlund 1997, s. 39.

<sup>223</sup> Göran i Fokusgrupp två 2004-03-29.

betrakta som publikfrieri. Olika användare kan ha behov av olika medier för att kunna tillgodogöra sig kulturen biblioteket har att förmedla.

De flesta av informanterna gjorde inte samma koppling som Göran mellan marknads-  
tänkande och kulturförmedlarrollens marginalisering. De kopplade istället kulturför-  
medlarens svårigheter till datorernas intåg. De ansåg att litterära kunskaper får  
stå tillbaka för kunskaper i datorhantering. Som Gunnel uttrycker det:

Litterära eller andra kunskaper spelar ingen roll, inte heller din förmåga att  
bokprata på ett bra sätt. Det viktigaste verkar vara om du är en hejare på  
datorer, ordbehandling, excel etc.<sup>224</sup>

Göran, Gunnel och delvis Liz ställer olika medier mot varandra. Genom att göra detta  
blir det tydligt att de fyller boken med symbolvärden utöver andra mediernas. De infor-  
manter som såg denna konflikt hade också en ganska mekanisk syn på datorer, som  
maskiner för ordbehandling.

Månsbys resultat visade att rollen som kulturförmedlare fortfarande var stark mot  
användargruppen barn, medan den förlorat i betydelse för de vuxna.<sup>225</sup> Detta bekräfta-  
des också i vår undersökning, där Wilma säger: "När det gäller barnlitteratur har vi  
höga kvalitetskrav men inte längre vid inköp av vuxenlitteratur."<sup>226</sup>

Enligt Audunson är förmedling av förströelseläsning en av bibliotekets huvuduppgif-  
ter.<sup>227</sup> Endast två av våra informanter talade om "förströelseläsning". Tellus och Rune  
lyfte fram läsningen som ett lustfyllt sätt att inhämta kunskap:

Tellus: ...men jag tycker att vår roll som förmedlare av litt. förströelse  
är lika viktig och kan på sitt sätt vara ett kunskapsinhämtande  
...  
Rune: att läsa av lust är också [sic!] ett sätt att utvecklas<sup>228</sup>

Alla informanterna såg på kulturförmedlarrollen ur ett nyttoperspektiv. Tellus och Rune  
talade om förströelseläsning men ville ändå gärna betona nyttan av att läsa. Det är  
intressant att notera att ingen av informanterna talade om facklitteratur i något sam-  
manhang. Vi får bilden av att den litteratur man anser sig förmedla endast är skönlitte-  
ratur. Informanterna ansåg att kulturförmedlarrollen får stå tillbaka i dag vilket de flesta  
tycker är beklagligt. Eftersom informanterna uttrycker en så tydlig bild av att de vill  
förmedla kultur genom "god" litteratur anser vi att folkbildningsideologin inom kultur-  
förmedlarrollen fortfarande är väldigt stark, trots att informanterna talar om dess mar-  
ginalisering. I kulturförmedlarens roll finns förutom att förmedla skönlitteratur också  
kulturverksamheten, såsom att exempelvis ordna teaterarrangemang, författarbesök,  
utställningar m.m. I den mån våra informanter talade om denna typ av aktivitet, var det

---

<sup>224</sup> Gunnel i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>225</sup> Månsby 1997, s. 135.

<sup>226</sup> Wilma i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>227</sup> Audunson 2001, s. 214.

<sup>228</sup> Rune och Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

i sammanhang där det talades om olika sätt att göra biblioteket synligt, alltså att marknadsföra det. Våra informanter talade mycket om litteraturförmedlingen och det förvånade oss att de inte diskuterade kulturverksamheten mer.

#### 5.1.4 Handledaren

Enligt Klasson finns folkbildartanken vidareutvecklad i idén om det livslånga lärandet.<sup>229</sup> Det finns två delar i folkbildaridealet; den ena handlar om att vara stöd för kulturförmedling och har behandlats ovan. Den andra handlar om att vara ett stöd för människors bildningssträvanden.<sup>230</sup> På biblioteken kan effekter av idéer om det livslånga lärandet direkt avläsas i det ökade antalet vuxenstuderande.<sup>231</sup> Flera av våra informanter säger att handledarrollen har ökat i betydelse för dem.

Enligt Thórsteinsdóttir är bibliotekarierna kluvna i sin inställning till vuxenstuderande som använder biblioteket. De är positiva till att studenterna använder biblioteket men de anser också att studenterna ställer höga krav som bibliotekarierna har svårt att bemöta.<sup>232</sup> De flesta av våra informanter hade kommit i kontakt med vuxenstuderande och såg det som något positivt. Vicki är entusiastisk: ”Ja, vi har många vuxenstuderande som verkligen behöver hjälp. Men det är lättare nu - att lära dem hitta i webbkatalogen [sic!] jämfört med det gamla kortsystemet...”<sup>233</sup> Nettan och Tellus ansåg dock att situationen kunde vara pressande när tiden eller andra resurser inte räckte till för att handleda den stora nya användargruppen. Tellus säger: ”När kunskapslyftet infördes blev det oerhört pressande med alla utbildade grupper som skulle informeras om bibliotekens service. Fick inga resurser från skolan”.<sup>234</sup> I Thórsteinsdóttirs undersökning framkom att ett av problemen som bibliotekarierna såg i samband med användargruppen vuxenstuderande var brist på både lokalmässiga och personella resurser.<sup>235</sup> Hon ser samarbete med studieanordnaren och folkbiblioteket som en lösning på problemet.<sup>236</sup> Tellus efterfrågar ovan ett samarbete med skolan, vad gäller resurser. Enligt Nowé, Berglund och Höglund är det svårt för folkbiblioteken att serva den växande gruppen vuxenstuderande samtidigt som servicen till alla andra användargrupper förväntas förbli oförändrad. Därför behöver folkbiblioteken fatta beslut om prioriteringar och resurser.<sup>237</sup> Av våra informanters utsagor kan vi se att de anser att det finns problem i mötet med de vuxenstuderande. De nämner bristande ekonomiska resurser och att användargruppen är ”utbildad” och alltså resurskrävande, som vi sett ovan. Att det kan vara problem med att fånga upp den heterogena gruppen talar Nettan om: ”det är inte längre så många som går på komvux klassvis. Fler som läser distansstudier på egen

---

<sup>229</sup> Klasson 1997, s. 19.

<sup>230</sup> Klasson 1997, s. 14.

<sup>231</sup> Nowé et al. 2002, s. 363.

<sup>232</sup> Thórsteinsdóttir 1997, s. 114.

<sup>233</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>234</sup> Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>235</sup> Thórsteinsdóttir 1997, s. 113.

<sup>236</sup> Thórsteinsdóttir 1997, s. 124.

<sup>237</sup> Nowé et al. 2002, s. 375.

hand. Dem är det svårare att nå.”<sup>238</sup> Nettan talar också nedan om att hon själv saknar erforderliga kunskaper för att möta högskolestudenters behov.

Enligt Rockman och Watstein har bibliotekarierna tagit på sig ansvaret för att utveckla användarnas informationskompetens.<sup>239</sup> Vi tycker att Nettan gör detta när hon tar på sig en handledarroll: ”ja det är väl folkbildande att göra bibliotekets samlingar tillgängliga genom att undervisa hur man söker och hittar information. Men inte bara på Internet utan även i böcker tidningar osv”. Zetterlund skriver i sin artikel att biblioteken och studieförbunden anses ha ett ansvar för allmänhetens IT-utbildning.<sup>240</sup> Nettan återkommer till folkbildningen när hon berättar om samarbetet med folkhögskolor och studieförbund som har distansstudenter: ”Det känns skönt att komma i kontakt med folkbildningen [sic!] igen”.<sup>241</sup> Hon tycks glädja sig åt att återknyta kontakt med folkhögskolor, samtidigt som hon vidgar folkbildarbegreppet till att omfatta användarundervisning och att tillgängliggöra information. Nettan gör en distinktion mellan distansstudenter i folkhögskolekurser respektive högskolekurser: ”de som studerar högskolekurser på distans använder gärna sitt folkbibliotek. Vi har inte möjlighet eller kunskap att guida i olika [sic!] databaser som studenterna har behov av”.<sup>242</sup> Att Nettan inte är lika glad åt denna användargrupp kan bero på osäkerhet om sina kunskaper men kan lika väl bero på att hon anser att användare från folkhögskolestudier har större berättigande i en folkbibliotekskontext. Hansson anser att folkbiblioteken ska värna folkbildningen och att det formella utbildningen inte helt utan diskussion har en plats på folkbiblioteken, något som överensstämmer med Nettans syn.<sup>243</sup>

Kuhlthau beskriver tre olika sätt att genomföra användarundervisning. Det första sättet koncentreras till att lära användaren att använda sitt eget bibliotek och dess källor (källbunden modell eller source approach). I det andra sättet betonas att visa användaren att det finns specifika vägar att söka på, en stigfinnarmodell (path finder). I det sista sättet tar bibliotekarien hänsyn till osäkerhetsprincipen och sätter in undervisningsåtgärder där det behövs med hänsyn till var användaren befinner sig i informationsökningsprocessen (processmodell eller process approach).<sup>244</sup> För Kuhlthau är referenssamtalet ett redskap för handledarrollen. Under processens gång, allt eftersom den informationsökande individen blir mer förtrogen med sitt ämne, ändras också hans eller hennes uppfattning om vad som är relevant information. På samma sätt ändras den roll som bibliotekarien bör anta i referenssamtalet.

---

<sup>238</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>239</sup> Rockman & Watstein 1999, s. 53.

<sup>240</sup> Zetterlund, 1997, s. 36.

<sup>241</sup> Styckets alla citat från Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>242</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>243</sup> Hansson 2002, s. 95.

<sup>244</sup> Kuhlthau 1993, s. 11f.



Kuhlthau beskriver olika nivåer som bibliotekarien kan anta; nivåerna går från minimal kontakt med användaren till en pågående dialog med användaren under användarens hela informationsökningsprocess.<sup>245</sup>

Nettans pedagogiska ideal är "...att kunna ha tid att visa en låntagare [sic!] precis i frågeögonblicket hur hon ska söka och gå vidare. Men det är svårt att hinna med".<sup>246</sup> Om vi tittar sammantaget på Nettans utsagor ovan framstår bilden av att hon önskar visa användarna hur de ska använda sitt bibliotek, motsvarande en källbunden modell, men att hon också går utanför bibliotekets källor. Nettan talar om att följa användaren i frågeögonblicket, vi antar att det handlar om när användaren söker upp henne på ett informationspass. Vi tror att bibliotekarierna på folkbibliotek oftast blir hänvisade till rollerna som *faktafinnare* och *guide* i referenssamtalet (se fotnot 245). Vi tycker att Nettans utsagor tyder på att hon skulle vilja fungera som rådgivare och mentor åt sina användare när det passar, men säger själv att det är svårt att hinna med. Kuhlthau utgår från ett gymnasie- och högskolebiblioteksperspektiv, men vi tror att det kan tillämpas även på folkbibliotekskontexten. Vi tycker att Kuhlthaus teori är intressant även för en folkbibliotekskontext, eftersom den konstruktivistiska synen på lärande kan tillämpas på människor som både befinner sig i en informell lika väl som en formell lärandesituation. Förutsättningarna på ett folkbibliotek är annorlunda och man kan ifrågasätta om ett arbetssätt som det Kuhlthau beskriver, med användarundervisning som gör nedslag i en utdragen informationsökningsprocess, är möjligt på ett folkbibliotek. Vi anser dock att processsynen går att införliva i arbetssättet även på ett folkbibliotek, vilket Nettan också gör. Hon kanske inte kan följa användaren i alla steg men kan ha en medvetenhet om var användaren är i informationsökningsprocessen och anpassa sin insats efter det. Tre andra informanter talade om användarundervisningen enligt en källbunden modell. Liz citat nedan är ett bra exempel:

Ibland tycker jag det känns lite förlegat och nattstående [sic!] att börja tala om handledning av låntagare att använda biblioteket. Det är skolbibliotekens [sic!] främsta uppgift, om det inte är förlegat där också. Att stå framför SAB-s klassifikationstavla, hur kul är det. Tycker nog att våra yngre låntagare behandlar sökandet i OPAC mkt självklart ...<sup>247</sup>

Liz har en traditionell syn på användarundervisning och ser den inte som en del av folkbibliotekets verksamhet. Hon ser på lärande som en överföring av kunskap från en avsändare till en passiv mottagare.<sup>248</sup> Liz modifierar senare sin ståndpunkt något:

---

<sup>245</sup> Nivåerna i referenssamtalet: **1. Organisatören** (The Organizer), där bibliotekarien har minimal kontakt med användaren, som är hänvisad till självbetjäning i en organiserad samling. **2. Faktafinnaren** (The Locator), där bibliotekarien serverar svar på faktafrågor isolerade från en sökprocess. **3. Guiden** (The Identifier), där bibliotekarien träffar användaren vid något enstaka tillfälle vid en sökprocess. Bibliotekarien dukar fram några fler alternativ till tänkbara svar. **4. Rådgivaren** (The Advisor), där bibliotekarien utgår från användarens behov och rekommenderar olika källor och sökvägar på informationens smörgåsbord, men har en syn på informationsökning som något som leder till ett rätt svar. **5. Mentorn** (The Counselor), där bibliotekarien har en pågående dialog med användaren under sökprocessen. Kuhlthau 1993, s. 137ff.

<sup>246</sup> Kuhlthau 1993, s. 11f.

<sup>247</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>248</sup> Säljö, Roger 2000. *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv*, s. 25.

”Håller med Nettan, [utbytt namn; vår anm.] [om att hjälpa användaren i frågeögonblicket; vår anm.]. Att visa hur man går vidare är ju självklart det bästa, men låntagarna tycker ju ofta att det är bra att få hjälp hela vägen, men visst, många uppskattar mkt att få hjälp till självhjälp och där är ju tiden ofta ett aber!”<sup>249</sup> Liz verkar inte fullt ut lita på användarens önskan eller förmåga att konstruera egen kunskap.

”Vi handleder bara låntagare i inbokade grupper, angående bibliotekskunskap”<sup>250</sup>, säger Gunnel. Hon ser användarundervisning som en del av folkbibliotekets verksamhet, men ser sig kanske inte som pedagog i alla situationer. Att hon endast handleder låntagare i inbokade grupper kan tolkas som att hon inte ser sig som pedagog i referensdisken. Ronja däremot säger att hon försöker vara ”allroundpedagog”. Dessutom tycker Ronja att: ”Man måste vara pedagog hela tiden tex i informationsdisken”.<sup>251</sup> Hon talar flera gånger om olika situationer som potentiella lärsituationer men hon utvecklar inte sin syn på lärande så att den kan betecknas fullt ut som en processyn. Ronja ansåg inte från början att en handledarroll tillhörde bibliotekariers: ”När jag hade jobbat ett tag så kom jag på att det var pedagog jag behövde vara – också”.<sup>252</sup> Anmärkningsvärt är att det bara är Nettan som diskuterar sammankopplingen mellan folkbildningen och handledarrollen. Kulturförmedlarrollen, som är en del av folkbildaridealet, är stark hos flera av våra informanter men de utvecklar inte idealet till lärande.

### 5.1.5 Uppsökaren

Tre av informanterna talade om denna roll. Av de tre som talade om rollen var det intressant nog endast Göran som också hade titeln ”socialbibliotekarie”. Förutom Göran var också Wilma, Gunnel och Nettan ”socialbibliotekarier”, men tog alltså inte upp rollen. Informanterna talade om den som en roll på tillbakagång, vilket också Månsbys undersökning tyder på.<sup>253</sup> Även i Audunsons undersökning var det en väldigt liten del, tre procent, av bibliotekarierna som värderade tjänster riktade till äldre och sjuka som viktigast.<sup>254</sup> Göran anser att man fått prioritera bort viss verksamhet:

Den social [sic!] verksamheten får tyvärr stryka på foten många gånger. Förr hade jag ordentliga rundor på vår [sic!] sjukhem, med högläsning, men den tiden är ju sedan länge förbi när man hinner med sånt. Vi gör ju gärna reklam för vår "Boken Kommer" - service, men det är inte många som utnyttjar den för närvarande<sup>255</sup>

Liz vill gärna utöka ”Boken Kommer”-verksamheten: ”I takt med indragningar av bl.a filialer, bör väl "Boken Kommer"-verksamheten få större betydelse.” Hon anser också

---

<sup>249</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>250</sup> Gunnel i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>251</sup> Ronja i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>252</sup> Ronja i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>253</sup> Månsby 1997, s. 132.

<sup>254</sup> Audunson 2001, s. 216.

<sup>255</sup> Göran i Fokusgrupp två 2004-03-29.

att verksamheten inte når ut till dem som verkligen behöver det: ”Vi har låntagare som får BK, sedan åker de direkt till huvudorten och storhandlar”.<sup>256</sup>

### 5.1.6 Marknadsföraren

Sju av våra informanter nämnde marknadsförarrollen. Att så många nämnde rollen kan ha påverkats av att vi explicit frågade om denna roll om den inte kom upp. Vi var intresserade av rollen eftersom vi uppfattade den som långt ifrån självklar för bibliotekarierna. Almeruds informanter tog självmant upp marknadsföring. De ansåg att beslutsfattarna och icke-användarna inte hade kunskaper om bibliotekets verksamheter och bibliotekariernas kompetens och att man behövde marknadsföra sig mot dessa grupper. Bibliotekarierna såg en koppling mellan marknadsföring, status och högre lön.<sup>257</sup> Höglunds undersökning tyder också på att bibliotekarierna anser att det är väldigt viktigt att marknadsföra bibliotekets tjänster.<sup>258</sup> När Lindqvist och Grönroos talar om ett marknadsföringstänkande utgår de från en mycket vid definition där verksamheten styrs utifrån kundernas behov och önskemål till en aktiv marknadsföring av sina tjänster. På detta sätt innebär marknadsföring en kännedom om sina användare (kunder).<sup>259</sup> Liz uttrycker ett marknadsanpassat tänkande:

Att fylla biblioteket med mängder med litteratur ... istället för att satsa mera kvalitativt att försöka få ut litteraturen till våra skattebetalare, det tycker jag är vårt ansvar, men hur lätt är det och vilken hjälp och utbildning har vi fått på detta??

Hon vill gärna nå ut till sina användare men hon specificerar inte sina målgrupper. De flesta av våra informanter talade dock inte om marknadsföring på detta sätt. Man såg marknadsföring som ett sätt att göra reklam eller att informera om sina tjänster. Ronja talade upprepade gånger om att hon gärna vill marknadsföra alla de bra tjänster som biblioteket har att erbjuda: ”Jag vill att så många som möjligt ska fatta vilken skatt deras bibliotek är”.<sup>260</sup> I sina uttalanden tycker vi att hon ser bibliotekets tjänster som ”färdigutvecklade” för att serveras till användarna. Marknadsförarrollen är för Ronja att föra ut bibliotekets befintliga tjänster till användarna. Relation mellan användaren och bibliotekarien är inte på lika villkor.

En viktig del av marknadsföringstänkandet är att alla som möter kunderna i olika situationer också bidrar till hur tjänsterna uppfattas.<sup>261</sup> Det är kanske så Gunnel tänker när hon ”...marknadsför biblioteket varje dag med nya utställningar, världsboksdagen, bokprat etc etc”.<sup>262</sup> Hon talar om diverse kulturarrangemang och ser marknadsföringen som en del av sitt vardagliga arbete. Våra informanter ansåg också att marknadsförar-

---

<sup>256</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>257</sup> Almerud 2000, s. 45.

<sup>258</sup> Höglund 1997, s. 12.

<sup>259</sup> Lindqvist 1995, s. 47. Även i Grönroos & Monthele 1994, s. 18.f

<sup>260</sup> Ronja i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>261</sup> Lindqvist 1995, s. 47. Även i Grönroos & Monthele 1994, s. 18.

<sup>262</sup> Gunnel i Fokusgrupp två 2004-03-29.

rollen var viktig men hade svårt att ta på sig rollen fullt ut på grund av tidsbrist, pengar eller otillräcklig kompetens. Två informanter uttryckte sig lite ursäktande och självkritiskt om sin egen insats som marknadsförare:

Vilma: Ja, men marknadsföring är vi väl inte alltid så bra på  
Ronja: Många " hittar" ju inte till oss  
Ronja: Marknadsföring är inte vår starka sida. vi ska ju alltid göra allting utan att det får kosta något<sup>263</sup>

Bibliotekets webbsida ses av Vicki som ett marknadsföringsinstrument: "...websidan [sic!] är viktig. Det är ju bibliotekets ansikte utåt. Jag försöker verkligen hålla den uppdaterad."<sup>264</sup> Vicki berörde inte webbsidan som en förlängning av bibliotekets informationssystem.

De flesta informanter är överens om att marknadsföring är viktigt. Alla informanter som talade om denna roll tog den på sig, men saknade en strategi för hur detta borde ske. I stället talar informanterna om bristande resurser och kunskaper; de tar på sig en del av skulden för vad de uppfattar som otillräcklig marknadsföring.

### 5.1.7 Informationsspecialisten

Informanterna är delade i sin uppfattning om Internet och datorernas möjligheter. Flera uttrycker sin osäkerhet inför mediet och önskar fortbildning. Två informanter välkomnar explicit datorutvecklingen och ser den som en hjälp i sitt dagliga arbete. Vicki säger: "Tack och lov för webbkatalogerna [sic!] de är ju mkt lättare och roligare att leta i både för barn och ungdomar. Informationssökningen har blivit roligare".<sup>265</sup> Tellus inställning till rollen som informationsspecialist är positiv men säger:

IT-utvecklingen gav oss möjlighet att bli synliga och betydelsefulla, men blev också stressigt, pga svårigheter att få resurser. Personal ställde mot data. Politiker förstod inte att datan [sic!] var ett hjälpmedel, man såg den som ersättare för personal, som en robot ungefär<sup>266</sup>

Tellus har en syn på IT-utvecklingens möjligheter som inte delas av politikerna. Det sätt som IT implementeras på har betydelse på lång sikt för hur det används.<sup>267</sup> På Tellus arbetsplats har implementeringen av IT varit problematisk och politikerna har inte tagit tillvara på teknikens möjligheter.

Informanterna själva uttrycker också en osäkerhet om hur detta medium ska införlivas i den dagliga verksamheten. De ser att IT konkurrerar med deras traditionella arbetsuppgifter. Ronja: "Men de olika uppgifterna krockar med varandra. Man ska samtidigt hålla sig uppdaterat med allt nytt som händer - samtidigt som man ska ha koll på all

<sup>263</sup> Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>264</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>265</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>266</sup> Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>267</sup> Fagerli 1995, s. 15.

litteratur”.<sup>268</sup> Vi har tidigare observerat att ingen av informanterna diskuterar facklitteratur. När de talar om informationsspecialisten blir det tydligt att de inte ser datorerna som ett nytt medium för litteratur i någon form. Enligt Järv är bibliotekariens uppgift alltid den samma, att ”lagra och tillhandahålla kunskap”, även om redskapen skiftar.<sup>269</sup> Om man har denna syn är det kanske lättare att ta till sig datorerna möjligheter.

En del av inläggen som berörde Informationsspecialisten handlade om fortbildning för att förvärva nödvändiga kunskaper i datorhantering. Nettan säger: ”Jag utbildades precis före, slutet 80-talet, dataexplosionen och känner att jag saknar en grundläggande datakunskap. Det jag kan känns snuttifierat.”<sup>270</sup> Flera av Almeruds informanter efterlyser också mer vidareutbildning och utökat IT-stöd.<sup>271</sup> Enligt Rockman och Watstein är kvaliteten på informationsservicen mycket beroende av personalens egen informationskompetens, datorvana och kommunikationsförmåga, varför fortbildning är mycket viktigt.<sup>272</sup>

Göran berör också användarnas förväntningar: ”Det är inte alltid lätt att tackla alla frågeställningar, och vissa låntagare har ju en övertro på Internets möjligheter.”<sup>273</sup> Det kan bero på bristande fortbildning att Göran inte kan matcha användarnas förväntningar genom att antingen lyckas med sökningen eller föra ett resonemang om källkritik eller om mediets begränsning med användaren. Lööf har skrivit om konflikten som kan uppstå när bibliotekariernas kompetens inte svarar upp mot de förhoppningar om vad som kan åstadkommas med tekniken, som användare och även beslutsfattare har.<sup>274</sup> Liz uttryckte en uppfattning liknande Görans: ”Våra låntagare tror att vi klarar alla möjliga sökfrågor på Internet, men vi har ju inte fått någon direkt utbildning på detta...” Liz får fortbildning, men den måste vara utformad på ett sätt som inte motsvarar behoven eftersom hon senare i replikväxlingen säger: ”Gunnel, [utbytt namn; vår amm.], vårt län ger oss också bra utbildningar på internet-sökningar inom olika områden, men uppföljningen, den uppföljningen!”<sup>275</sup> Om man inte har kompetensen är det svårt att ta till sig rollen och förstå hur man själv kan utveckla den. Gunnel säger: ”Litterära eller andra kunskaper spelar ingen roll, inte heller din förmåga att bokprata på ett bra sätt. Det viktigaste verkar vara om du är en hejare på datorer, ordbehandling, excel etc.”<sup>276</sup> Nettan och Vicki var de enda av våra informanter som såg datorer som ett redskap för lärande eller för att skaffa sig egen kunskap. Båda omfattar också mer nyanserad bild på lärande än övriga informanter gör och omfattar en handledarroll.<sup>277</sup>

---

<sup>268</sup> Ronja i Fokusgrupp två 2004-03-09.

<sup>269</sup> Järv 1991, s. 31.

<sup>270</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>271</sup> Almerud 2000, s. 47.

<sup>272</sup> Rockman & Watstein 1999, s. 51.

<sup>273</sup> Göran i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>274</sup> Lööf 1996, s. 42-50.

<sup>275</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>276</sup> Gunnel i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>277</sup> Se rubrik 5.1.4. Handledaren.

Även bibliotekets hemsida är en syssla som har tillkommit. Vicki talade sig varm för jobbet som webbredaktör men påpekar: ”Om jag bara skulle hålla på med websidan [sic!] kanske det inte skulle vara lika roligt ?!”<sup>278</sup> På Wilmas bibliotek har man en webbredaktör som inte är bibliotekarie och tycker att det fungerar bra. Vissa av våra informanter uttrycker att datorerna är ett hot mot rollen som kulturförmedlare, som de ansåg vara viktig. Inte alla uttryckte denna syn, utan vissa ville ta på sig rollen som informationsspecialist och såg den till och med som ett sätt att öka sin status. Framför allt ser vi att våra informanter är osäkra på de kunskaper de har och upplever dem som otillräckliga.

## 5.2 Vilka tendenser kommer fram i bibliotekariernas diskussioner om yrkesrollen?

Vi frågade inte informanterna explicit om denna frågeställning utan vi ville vara öppna och låta gruppdynamiken i diskussionerna i chattarna tala. När vi hade kategoriserat alla utsagor fann vi att vissa uppfattningar låg utanför våra kategoriseringar. Det handlade om övergripande uppfattningar om yrkesrollen. Ur informanternas diskussioner har vi försökt tolka tendenser. När vi talar om tendenser menar vi inte att det skulle behöva vara särskilt framåtblickande utsagor, utan mer övergripande uppfattningar relevanta för yrkesrollen. Tendenser som vi har kunnat utläsa av vårt material är folkbildningen som viktig ideologi bakom yrkesrollen, en syn på sitt arbete som ett ”kall” och en ”banalisering” av biblioteksarbetet med resultatet att statusen försämras. Dessa teman omfattade inte allas uppfattning men stod för intressanta ämnen värda att belysa och diskutera.

### 5.2.1 Folkbildning

Det överraskade oss att många av informanternas inlägg omfattade ett så tydligt folkbildningsideal. Sex av våra informanter talade explicit om att bibliotekarien hade ett folkbildande uppdrag och att de ansåg det fortfarande vara betydelsefull. Informanterna såg folkbildning som en roll. Genom den litteratur som vi har läst har vi bildat oss uppfattningen att folkbildningen inte är en roll utan en ideologi som genomsyrar flera av rollerna.<sup>279</sup> Göran säger: ”folkbildarrollen borde ju vara viktig, men den tycker ofta får stå tillbaka.”<sup>280</sup> Informanterna som talde om folkbildning hade inte en samstämmig syn på vad den kunde innebära. De flesta av våra informanter hade en syn på folkbildning som *anpassning*, enligt Klassons begrepp, som handlar om att bevara det bestående och inte utmana bibliotekskulturen. Nettan hade en syn på folkbildning som stämmer överens med Klassons begrepp *mobilisering*, att biblioteken ska ge människor redskap för att utveckla lärande som leder till förändring och utveckling.<sup>281</sup> Liz, Gunnel och Göran kopplade samman folkbildningen med den kulturbevarande rollen, alltså med

---

<sup>278</sup> Vicki i Fokusgrupp ett 2004-03-09.

<sup>279</sup> Klasson 1997, s. 14.

<sup>280</sup> Göran i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>281</sup> Klasson 1996, s. 19.

uppgiften att sprida god kultur, främst litteratur. Nettan, däremot kopplar samman sin handledarroll med folkbildning och folkhögskolor. Hon ser sig som ett led i folkhögskolerörelsen, som traditionellt är mobiliserande.

## 5.2.2 Kall

Vi fann några utsagor som vi kopplar till en syn på yrket som ett kall. I en av chattarna talade informanterna explicit om ett kall. I dessa utsagor kan vi utläsa konsekvenserna för informanterna men inte vad som driver dem till dessa uppoffringar.

”Jag har också varit sjukskriven p g a utmattningsdepression, men jag känner nu engagemang och glädje igen. Har hoppat av en chefstjänst, med alltför tungt ansvar”.<sup>282</sup>

Detta är ett vittnesmål över hur situationen kan vara för en enskild person.

Samma person har några inlägg tidigare beskrivit vägen från arbetsglädje till nittioalets avvecklingar. Hon avslutar anförandet: ”men trots detta lyckas inte politikerna ta död på vår entusiasm för detta ’kall’. Vi är som maskrosor”.<sup>283</sup>

Citatet ovan är taget från vårt material och är en enskild persons erfarenhet, och kanske kan man tycka att personen har en skadlig syn på ett bibliotekariekall. Uttalandet ger en bild av en bibliotekarie som trots nedskärningar och dåliga arbetsförhållanden inte ger upp ett arbete som personen ser som mycket viktigt. Vad informanten vill åstadkomma med sina uppoffringar tolkar vi som att till varje pris vilja nå ut till behövande grupper. Vid genomläsningen av vårt material framträdde att flera informanter tycktes omfatta idén om ett, ibland självuppoffrande, kall. I denna belysning kan även diskussionerna i Fokusgrupp ett ses, diskussioner som handlade om att läsa boklistor hemma. Informanternas diskussioner om att göra vissa av sina arbetsuppgifter på egen tid kan läsas som att flera omfattar en benägenhet att göra uppoffringar för sitt arbete. I ett större perspektiv kan idén om ett kall för ett specifikt yrke vara både vara något positivt och negativt. Det positiva är ett engagemang för sitt yrke men det innebär också att man suddar ut gränsen mellan sitt privatliv och yrkesliv. När ämnet kom upp under diskussionerna var inte alla ense om detta. Carina talade från egen erfarenhet när hon argumenterade för att bibliotekarierna borde sätta gränser:

Jag driver inte frågor på samma sätt som jag gjorde tidigare. Jag ägnar även mycket mer energi på mina fritidsintressen och på min familj. Kort sagt jag ser inte bibliotekarieyrket som ett kall. politikerna gör upp våra ramar och vill vi vara kvar så får vi finna oss i dem.<sup>284</sup>

Carina sätter ett likhetstecken mellan ett kall och att arbetet utsträcks till hela tillvaron på ett skadligt sätt. Längre fram under diskussionen talar hon om hur hon vill komma till rätta med kalllets nedbrytande effekter genom att arbeta inom de ramar som politikerna sätter: ”...man bryter ner mål och stämmer av dem mot den ekonomiska verklig-

---

<sup>282</sup> Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>283</sup> Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>284</sup> Carina i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

heten. Det kan vara ett sätt att fokusera på det viktiga och inte ta på sig för stora arbetsuppgifter.”<sup>285</sup>

### 5.2.3 Banalisering och status

Flera av våra informanter diskuterar förändringen av sina arbetsuppgifter. Under vår läsning har vi i alla chattarna kunnat hitta replikväxlingar om något som vi har valt att kalla banalisering av vissa arbetsuppgifter. Det handlar om att arbetet har blivit mer mekaniskt och urholkats på intellektuellt innehåll. Nettan säger: ”Visst ibland känns det som biblioteket är en hantering praktiskt med böcker. Innehållet i böckerna diskuteras för sällan”.<sup>286</sup>

Banaliseringen tar sig olika uttryck i de olika rollerna. Vi har främst kunnat se att arbetsuppgifter tillhörande ämnesreferenten har urholkats. Liz uttalande illustrerar ett referenssamtal med förhinder: ”När kön ringlar och man ska låna ut, en banal syssla eg, har man inte tid med utdragna frågeställningar, som man som låntagare bör ha rätt att kräva. eller hur?”<sup>287</sup> Den administrativa sysslan utlåning förhindrar henne att ta på sig ämnesreferentens roll och dess eventuella intellektuella utmaning. Arbetsfördelningen mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter luckras upp, enligt Månsby.<sup>288</sup> Detta har vi också kunnat se hos våra informanter, både vad gäller gallring och ”informationspass”. De talar inte om uppluckringen av arbetsdelningen som ett problem men vi kan se att det finns negativa effekter av den, exempelvis när Liz säger att hon inte hinner med referenssamtal på grund av bokutlåning.

Den andra delen av ämnesreferentens roll, urval och gallring, har också urholkats på intellektuellt innehåll. Informanterna tycker att tiden för reflektion vid urvalsprocessen har minskats (följande sekvens har tidigare tagits upp i 5.1.1):

Ronja: Vi hinner inte med bokmöten  
...  
Vicki: Hinner ni inte med bokmöten? Hur gör ni då?  
...  
Ronja: Vihar [sic!] precis läst igenom SvB vårkatalog och kryssat för vad vi tycker ska köpas<sup>289</sup>

Replikväxlingen visar att man på Ronjas bibliotek har valt att göra inköp från bokhandels katalog utan diskussioner. Vi utgår från att de ändå har diskussioner om inköp men eftersom de inte sker på avsatt tid blir denna arbetsuppgift osynlig och förlorar i status. Flera andra informanter talade också om liknande tendenser om än inte lika tydliga som på Ronjas bibliotek.

---

<sup>285</sup> Carina i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

<sup>286</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>287</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>288</sup> Månsby 1997, s. 135.

<sup>289</sup> Fokusgrupp ett 2004-03-09,



Evald lyfter fram att teknikutvecklingen delvis förskjutit kompetenskravet från tidigare traditionella arbetsuppgifter till förmån för uppgifter knutna till datorer, men menar att detta i regel inte uppfattas som något som egentligen utvecklar och ökar kvaliteten på den professionella kulturen och informationsförmedlande kompetensen.<sup>290</sup> Liz citat belyser denna problematik väldigt tydligt:

jag tror att vår roll har gått från att ha en folkbildande uppgift, till att bli en informationscentral, rent generellt, är rätt påtaglig. Våra allmänlitteraturkuns-kaper har fått stryka på foten. Numera är en duktig bibliotekarie, en som är en "hejare" på datasökningar och allmänt vara bra på datorer när saker o ting hakar upp sig!<sup>291</sup>

Informanterna uttryckte en känsla av att yrkets status hade sjunkit på grund av banalise-ringen. Flera av dem diskuterade att IT-utvecklingen hade gjort att deras kunskaper om litteratur inte värderades lika högt längre och att det numera vara framför allt kunskaper om datorer som var något värda. Vi tolkar Liz uttalande ovan som att hon ser att rollen som informationsspecialist står i konflikt med både den folkbildande uppgiften och rollen som kulturförmedlare. Liz ser inte att det hade kunnat vara folkbildande att handleda användarna i datorbaserad informationssökning eller källkritik på nätet.<sup>292</sup> Hon ser inte heller att litteraturkunskaper hade kunnat fylla den nya tekniken med kul-tur och värden, i enlighet med Audunsons teser om folkbibliotek.<sup>293</sup> Att lyckas med detta kan vara ett sätt att öka statusen eftersom man tar med en viktig, konventionell uppgift in i en ny tid. Dessa tjänster specifika för biblioteket kan öka bibliotekets berät-tigande och bli en viktig del av bibliotekariernas jurisdiktion. Detta kan ses som att informanterna inte är säkra på vad kärnan i deras kunnande bör vara. Vad de anser vara sitt kunskapsmonopol, litteraturkunskaper, värderas lika högt som tidigare, anser de. Liz talar om användare som tror att "vi klarar alla möjliga sökfrågor på Internet" och att hon känner att hon inte har fått tillräcklig utbildning för uppgiften.<sup>294</sup> Liz värderar sina litteraturkunskaper högt, medan hon tycks anse att informationsförmedlingen är mindre viktig. Hon tycker dock att hon kan för lite om det och att arbetsgivaren på ett eller annat sätt underlåtit att ordna adekvat vidareutbildning. Vi kan alltså säga att Liz ser litteraturkunskaper som en väldigt viktig del i vad hon som bibliotekarie bör kunna. Som vi tidigare har nämnt, anser Järv att bibliotekariens arbetsuppgift att "lagra och tillhandahålla kunskap" består medan instrumenten skiftar.<sup>295</sup> Enligt detta borde den nya tekniken behärskas av bibliotekarien för att kunna förmedla information. Audunson går längre när han talar om att IT bör ses som mer än ett instrument och fyllas med mening. Enligt honom är detta en viktig utmaning för bibliotekarien.<sup>296</sup> En biblioteka-rie *skall* alltså kunna klara alla möjliga sökfrågor på Internet, även om informationen inte finns inom bibliotekets väggar. Lite tillspetsat kan man fråga sig om litteraturkun-skaper överhuvudtaget tillhör bibliotekariens kunskapsmonopol. Att litteraturkunskaper

---

<sup>290</sup> Evald, P. enligt Zetterlund & Hansson 1997, s. 55.

<sup>291</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>292</sup> Zetterlund 1997, s. 36.

<sup>293</sup> Audunson 2000, s. 15.

<sup>294</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29. Citatet finns att läsa under rubrik 5.1.7.

<sup>295</sup> Järv 1991, s. 31.

<sup>296</sup> Audunson 2000, s. 15.

behövs finns implicit i att man, för att kunna förmedla information, bör kunna samlingen man arbetar med. Däremot finns ingen koppling till litteraturvetenskap i utbildningen och inte heller i det som Järv talar om som yrkets kärna. Vi vill gärna lyfta upp en intressant utsaga av Liz:

Vill gärna ta upp bibliotekarierollen i stort. Utbildades för nästan 30 år sedan. Den utbildning jag har fått harmonierar inte mkt med dagens yrkesroll. Politikerna förstår inte riktigt vad vi gör, lever väl fortfarande i gammal tro på bibliotekariens arbetsuppgifter. Syns inte minst på lönebild. Är vårt fack för dåligt att se till att bibliotekarierna får adekvat vidareutbildning, iallafall [sic!] de som utbildades "pre-dator-åldern"<sup>297</sup>

Liz tar upp flera intressanta aspekter av problemet kunskap-utbildning-status. Liz anser att hon inte har fått en adekvat vidareutbildning som kan matcha dagens behov. Hon talar också om lönen som bevis på låg status och kopplar ihop det till bristande fortbildning. Prins och de Gier talar, precis som Liz, om att allmänheten och politikerna inte vet vad bibliotekarier gör.<sup>298</sup> Enligt dem får detta konsekvenser för statusen eftersom det är politikerna som anslår pengar till folkbiblioteken och allmänheten som är avnämare för verksamheten. Enligt Prins och de Gier är det till och med så, att bibliotekarierna själva har svårt att teckna en bild av vad yrket innebär.<sup>299</sup> När vi frågade informanterna vad de ansåg vara sin viktigaste uppgift fick vi många olika svar, med allt från mötet med människan, till folkbildning, handledare, informationsförsörjare och förmedlare av läsoplevelser. Mångfalden i svaren kan tolkas som att våra informanter långt ifrån har lika uppfattningar om vad deras viktigaste uppgift är. Kanske har våra informanternas vitt skilda uppfattningar om sin viktigaste uppgift att göra med att de har så många olika roller på de små folkbibliotek som de arbetar på. Informanterna uppfattade det faktum att de har så många olika roller som givande. Samtidigt säger Liz, Gunnel och Göran att de tror att försämringen i status främst gäller för bibliotekarier på små bibliotek. De trodde att bibliotekarier på större bibliotek och därmed en större specialisering har behållit sin status.<sup>300</sup> Göran tror att man på små bibliotek har fått ta över fler roller och att detta gör arbetet splittrat och att kvaliteten på arbetet blir lidande. Liz håller med Göran och tycker att det kan hänga ihop med ” ... generöst öppethållande, men klart på bekostnad av kvaliteten.”<sup>301</sup>

Liz, Nettan och Gunnel talar om brister i fortbildningen för att matcha användarens frågor, framför allt vad gäller IT. Det är kanske ingen tillfällighet att dessa uppfattningar finns i vårt material, eftersom alla våra informanter utom en har examen från utbildningen före 1993. Känner sig bibliotekarien osäker på sin kunskap är det lätt för användaren att ifrågasätta jurisdiktionen. Bibliotekarien verkar, enligt Abbott, inom ett område där han eller hon står i ett konkurrensförhållande till sina användare.<sup>302</sup> Använn

---

<sup>297</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>298</sup> Prins & de Gier 1995, 32.

<sup>299</sup> Prins & de Gier 1995, s. 31.

<sup>300</sup> Liz Gunnel och Göran i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>301</sup> Liz i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>302</sup> Abbott 1988, s. 223f.

daren inkräktar på bibliotekariens jurisdiktion om den är en kompetent informationssökare.

Otydligheten utåt och omgivningens osäkerhet om vad bibliotekarien arbetar med kan vara en orsak till låg status.<sup>303</sup> Bibliotekarien kan upplevas som utbytbar mot exempelvis biblioteksassistenter eller i värsta fall som helt onödig. Tellus gjorde en väldigt intressant reflektion om att IT-utvecklingens möjlighet för bibliotekarierna att bli synliga och betydelsefulla förfuskades av politikerna (tidigare citerat i 5.1.7):

IT-utvecklingen gav oss möjlighet att bli synliga och betydelsefulla, men blev också stressigt, pga svårigheter att få resurser. Personal ställde mot data. Politiker förstod inte att datan [sic!] var ett hjälpmedel, man såg den som ersättare för personal, som en robot ungefär.<sup>304</sup>

Göran, Liz och Gunnel ansåg att deras arbete rent allmänt hade blivit mer av ett diversarbete. Informanterna ser datorernas intåg i sina arbeten som ett hot mot sin kunskap och därmed en av orsakerna till en försämrad status. Vi ser det som att några av våra informanter inte lyckas se möjligheten att integrera gamla kunskaper med nya redskap och därmed går miste om en möjlighet att befästa bibliotekariernas specifika jurisdiktion. Dessutom uttrycker informanterna brist på adekvat fortbildning, vilket i så fall visar att deras organisation är dålig på att identifiera strategiskt viktiga kunskaper. Att ordna relevant fortbildning ligger inte bara på organisationen, utan bibliotekarierna har ett ansvar att själva uttrycka sina behov och kräva fortbildning. En förutsättning för att kunna göra detta är att de kan identifiera behovet.

## 6 Diskussion

I detta avslutande kapitel vill vi först diskutera valen som har vi har gjort och på vilket sätt dessa har påverkat uppsatsen. Vidare diskuterar vi våra resultat och belyser några intressanta slutsatser ur materialet.

### 6.1 Val av metod och teori

Att välja fokusgruppsintervjuer på en webbchatt har inte varit oproblematiskt. Eftersom metoden är oprövd har vi inte kunnat ta del av andras erfarenheter när det gäller att planera undersökningen. Men när vi själva utvärderar metoden kan vi se att informanterna snabbt kom in i en diskussionsform och det insamlade materialet gav oss svar på våra frågeställningar. Vi tycker att metoden har fungerat väl i vår undersökning men är säkert inte den enda metod som hade kunnat ge oss meningsfulla svar på våra frågeställningar. Vi tror dock att vårt val av fokusgrupper på en webbchatt har gett oss lite annorlunda svar än andra metoder skulle ha gett. Vi upplevde att vissa informanter talade på ett utlämnande sätt om sitt arbete, något vi tror hade tagit längre tid under en

---

<sup>303</sup> Prins & de Gier 1995, s.31f.

<sup>304</sup> Tellus i Fokusgrupp tre 2004-03-31.

fokusgruppsintervju med andra förutsättningar.<sup>305</sup> Metoden var effektiv i så måtto att diskussionerna snabbt djupnade och informanterna kom in på väsentligheter. Metoden var också plats- och tidseffektiv, eftersom informanterna inte behövde resa någonstans för att delta. Vi hade inte kunnat genomföra undersökningen med vårt urval med en annan metod. Svar på kontrollfrågan och telefonsamtalen som föregick chatten tyder på att metoden i sig, med möjligheten att pröva på chatt utan att lämna sitt arbetsrum, var en lockelse som gjorde många villiga att ställa upp.

Chatten som kommunikationsform är snabb och kortfattad. Informanternas utsagor följde detta mönster i stor utsträckning. Vid några tillfällen rasade diskussionen vidare när vi helst hade sett att informanterna hade utvecklat och fördjupat ett ämne.

Vår erfarenhet av metoden är slutligen att den fungerade väl för vår undersökning. Den lyfte fram informanternas attityder och osäkerhet inför en bibliotekarieroll i förändring, vad man egentligen ska kunna och hur man bör skaffa sig denna kunskap. Det hade varit intressant med en utvärdering av metoden, kanske som en jämförande studie: samma ämne i fokusgrupper som chatt och som fysiskt samtal. På detta sätt skulle man kunna ta reda på hur gruppdynamiken skiljer sig i dessa två olika medier och kunna ta ställning till vilket medium som passar bäst för en given fråga. Det vore också intressant att jämföra samtal i ett virtuellt och i ett fysiskt rum när det gäller djuplodande undersökningar om människors attityder.

Användningen av begreppet roll i vår uppsats har varit problematisk. När man först tänker på bibliotekarieroller är det lätt att tänka på redan etablerade bibliotekarieroller, exempelvis barnbibliotekarie, referensbibliotekarie och socialbibliotekarie. Om vi hade valt att fördjupa oss i bara en av dessa roller hade våra resultat sett annorlunda ut. Vi valde en mer generell väg. Ett annat problem med att använda begreppet roll är att vissa av de roller som vi har diskuterat har en tendens att ligga nära arbetsuppgifter. För att särskilja rollerna från arbetsuppgifter har vi valt att använda Rices rollteori. Rice gav oss stommen i undersökningen och gav oss ett sätt hantera glidningen mellan arbetsuppgift och roll, vilket var vi tycker var förtjänstfullt för arbetet.

Valet av Ørom kanske innebar en omväg som försvårade vår analys. När vi ser tillbaka på vår process med de erfarenheter vi har i dag, tror vi att vi hade sökt efter en teori som hjälpt oss att tolka materialet i sin helhet, istället för att dela in materialet i kategorier. Problemet med Øroms kategorier är att de är alltför strikt uppdelade för att fungera för roller (eller identiteter, som han talar om) som är så pass sammankopplade. Rollerna som informanterna talade om var så pass besläktade med varandra att det var svårt att placera in dem i kategorier, även med överlappande kategorier som i vårt fall. Försöket att benämna de olika rollerna har kanske begränsat oss i onödan. Ett annat sätt att tänka kring roll och vårt material hade kunnat vara att tala om *en* bibliotekarieroll och tolka de delar som rollen består av utan att kategorisera dem. Vi valde en annan väg, där vi benämner delarna som roller för att kunna synliggöra dem, samtidigt som det gav oss problem med ibland svårhanterliga kategoriseringar.

---

<sup>305</sup> Eriksson 2000, s. 47.

Vi kan konstatera att valet av kategoriseringar kan ha varit en omväg i vårt analysarbete. Vi tror dock att vi hade kunnat dra liknande slutsatser utifrån det föreliggande materialet, även om vi hade valt en mer öppen modell för analysen.

## 6.2 Våra resultat

Under denna rubrik kommer vi att diskutera våra två sista frågeställningar, det vill säga hur våra informanter uppfattade sina roller och vilka tendenser som framkom i bibliotekariernas diskussioner om yrkesrollen. Strukturen för detta avsnitt återknyter delvis till de samhällsförändringar som litteraturgenomgången är uppbyggd efter (2.4). Här följer vi således inte analysens struktur eftersom vi vill kunna diskutera beröringspunkter och konflikter mellan de olika rollerna.

SOM-undersökningen visar att folkbiblioteken på ett påtagligt sätt har påverkats av tankar om det livslånga lärandet.<sup>306</sup> I vårt material har vi kunnat utläsa att handledarrollen har fått en större betydelse i och med att vuxenstuderande söker bibliotekets tjänster i större utsträckning. Studier förändrar människor; på kort sikt behöver de bibliotekstjänster relaterade till sina studier, men deras biblioteksvanor förändras också på sikt.<sup>307</sup> Själva förändringen av användargruppen kräver att bibliotekarierna också förändrar sitt sätt att arbeta för att omfatta ett nytt verksamhetsområde eller en ny jurisdiktion.<sup>308</sup> Vi tolkar att detta håller på att ske, eftersom rollen som handledare uppfattades som viktig bland våra informanter samtidigt som det inte fanns ett entydigt sätt att se på handledarrollen. Uppfattningen om handledarrollen varierade från att se sig som pedagog i allt man gjorde till att begränsa sig till ”katederundervisning”. Våra informanter visade olika syn på användaren som alltifrån kompetent nog att konstruera sin egen kunskap med hjälp av en handledare till användaren som passiv mottagare. Våra informanters olika inställningar kan tolkas som att det inte ännu finns en samsyn i vad handledarrollen för bibliotekarierna innebär. Folkbibliotekens förutsättningar kan göra det svårt att utveckla en processinriktad användarundervisning, eftersom bibliotekarierna sällan har kontinuerlig kontakt med användaren. Några av våra informanter talade om att de fick vara ensamma i disken, vilket vi tror kan försämra möjligheten för dem att följa med i en användares informationssökningsprocess. Nettan ville utveckla handledarrollen men hölls tillbaka av tidsbrist.<sup>309</sup> En liknande bild av en pressande situation framkommer också i Almeruds rapport.<sup>310</sup> Handledarrollen har för flera av våra informanter blivit viktigare. Därför tycker vi att det är viktigt för alla folkbibliotek att utveckla ett pedagogiskt tänkande och att utveckla egna metoder för att tillämpa det. Folkbibliotekarierna har en viktig plats som pedagog i informationssamhället, har vi sett i litteraturen. Samhället i dag kräver ökad kompetens på många områden och informationssamhället skapar också nya hierarkier baserade på

---

<sup>306</sup> Nowé et al. 2002, s. 363.

<sup>307</sup> Nowé et al. 2002, s. 365.

<sup>308</sup> Abbott 1988, s. 95.

<sup>309</sup> Nettan i Fokusgrupp två 2004-03-29.

<sup>310</sup> Almerud 2000, s. 44.

både fysisk och intellektuell tillgång till information. Bibliotekariens roll som handledare kan fungera som utjämnare av dessa klyftor.

I vårt material fann vi uppfattningen att folkbildningen får stå tillbaka för IT och informationsförmedling. Vi ser folkbildning som en ideologi som genomsyrar folkbibliotekens ideologiska grund och i vårt material syns det att flera av våra informanter omfattar denna idé. Folkbildning diskuteras i vårt material i en sådan omfattning att den framstår som mycket viktig för några av informanterna. När de talar om folkbildning kopplar de den ofta till kulturförmedlarrollen och talar om främst om skönlitteratur. De diskuterar svårigheter vad gäller inköp av kvalitetslitteratur och talar om en marginalisering av folkbildningen eftersom de anser att de inte får förmedla skönlitteratur av god kvalitet i tillräcklig utsträckning. Vi fann också en attityd där boken fylldes med unika symbolvärden och värderades högre än andra medier. Vi anser att denna syn kan göra att bibliotekarien fokuserar vid mediet i stället för på användaren, vilket begränsar verksamheten i onödan. Bibliotekarien förmedlar helst böcker även om olika användare kan ha behov av olika medier för att kunna tillgodogöra sig informationen eller kulturen biblioteket har att erbjuda. Folkbildning ställdes i flera fall mot tekniken, att man skulle vara en "hejare på datorer" istället för att syssla med att förmedla kunskap. Dessa informanter hade svårt att se att folkbildaridealet skulle kunna fungera som en vägledare för att lägga upp arbetet med den nya tekniken. Eftersom informanterna värnar om folkbildningen så mycket som de gör, anser vi att de borde välkomna tekniken som en ny arena för att utveckla folkbildarens funktion i stället för att se tekniken som ett hot. Flera av de författare vi har läst talar om denna integration som fullt möjlig och till och med nödvändig.<sup>311</sup>

Rollen som informationsspecialist välkomnas av flera informanter men axlas mer motvilligt av andra. Bland våra informanter sågs IT som en möjlighet att öka sin status medan andra såg IT som något som urholkar arbetets intellektuella innehåll. Det är anmärkningsvärt att dessa informanter inte såg datorerna som ett redskap för att tillhandahålla kvalitetsmässiga tjänster. De såg datorerna som något som gjorde att deras kunskaper kom i skymundan och som krävde andra sorters kunskaper som de inte hade. Kanske krävs det mer omfattande fortbildning, något som flera informanter berörde. Vi såg att det fanns en vilshenhet inför vad rollen innebar hos några av våra informanter. Vi observerar att de två informanter som såg datorer som ett redskap för lärande eller för att skaffa sig egen kunskap också båda omfattar en mer nyanserad bild på lärande än övriga informanter gör. Flera av våra informanter hade uppenbarligen svårt att se hur de kan vidga sitt verksamhetsområde eller jurisdiktion till att gälla rollen som informationsspecialist. Tekniken har tvingat fram en situation där bibliotekarierna måste ta in datorerna i sitt verksamhetsområde och tillhöra en del av den "lösning" som bibliotekarierna erbjuder användarna på deras informations-"problem", enligt Abbotts syn.<sup>312</sup> I litteraturen fann vi att marknadsföring var ett viktigt sätt att lära känna sina användares behov och ett sätt att göra omvärlden medveten om bibliotekariernas kompetens.

---

<sup>311</sup> Se Audunson 2000, Hansson 2002, Klasson 1997 och Zetterlund 1997.

<sup>312</sup> Abbott 1988, s. 33ff.

Alla våra informanter som talade om marknadsföring såg den som en möjlighet att informera sina användare om tjänster de hade att erbjuda. De ville gärna ta på sig rollen som marknadsförare men ansåg att de saknade tiden och kompetensen för att göra det fullt ut. Kulturverksamhet och webbsidan var för dem två sätt att nå ut till användarna. Informanterna talade inte om att marknadsföra sig mot politiker. Däremot talade flera av informanterna om politikernas förlegade syn på vad bibliotekarier gör. Om politikerna är oförstående för vad biblioteksarbete innebär är det svårt att få upp löner och status.<sup>313</sup>

Politikernas strävan efter längre öppettider borde inte stå i ett motsatsförhållande till informanternas ideal eftersom de flesta, enligt egen utsago, tyckte att mötet med människan var det viktigaste. Enligt vissa av informanterna är problemet att längre öppettider inte åtföljs av tillskott av ny personal, vilket gör att verksamhetens kvalitet blir lidande. Vi gör reflektionen att dessa problem som informanterna talar om kan ha grund i att man på deras bibliotek inte har omorganiserat arbetet på ett sätt som krävs för att möta nya krav på öppettider m.m. En sida av saken kan vara att ett extensivt öppethållande med oförändrade resurser leder till att vissa av rollerna inte kan utvecklas som de borde, exempelvis handledarrollen, informationsspecialisten och ämnesreferenten. En annan följd kan vara att innehållet i enskilda bibliotekariers arbete banaliseras. Att besluta om längre öppettider är ett sätt för politiker att visa handlingskraft mot större kundtillvändhet. Politikerna gör uppenbarligen vad Lindqvist varnar för: att tro att man sparar pengar genom att lägga upp arbetet från "kundens" behov.<sup>314</sup>

Flera av informanterna såg inköp grundade på användarnas önskemål som en banalisering av urvalsarbetet. Vi tolkar det som att man har en ganska traditionell syn på arbetet med kvalitet. Att utgå från användarnas smak och utveckla den kan vara nog så intellektuellt utmanande när man planerar användarundersökningar. När några av våra informanter talar om "skräplitteratur" i samband med användarstyrda inköp, visar de en syn på användaren som inkompetent. Det blir inte så stor skillnad på bibliotekets bestånd när efterfrågan styr inköpen i högre grad.<sup>315</sup> Vi ställer oss frågande till att informanterna anser att de inte lägger lika mycket tid på urval och gallring, med inköp på efterfrågan som orsak. Vi anser att det borde ta lika mycket tid i anspråk att köpa in medier baserade på efterfrågan som att ha bokmöten. Inga av våra informanter som tog upp brist på kvalitetsdiskussion berättade om alternativa sätt att underbygga sina inköp, exempelvis marknads- eller användarundersökningar eller "förslagslåda". Vi tror att arbetet med att så ingående lära känna sina användargrupperns behov och önskemål är en process lika tidskrävande som en process att diskutera kvalitet med kollegorna.

Rollerna som uppsökare och kunskapsorganisatör har förlorat i betydelse för våra informanter. Det talas inte så mycket om dessa roller och rollerna väckte inga livliga diskussioner. Bland våra informanter fanns det flera som hade titeln socialbibliotekarie men de talade inte heller om denna roll vilket kan tyda på att den inte engagerar. En del

---

<sup>313</sup> Almerud 2000, s. 25f.

<sup>314</sup> Lindqvist 1995, s. 47.

<sup>315</sup> *Inköp på efterfrågan inom Gökprojektet 1997*, s.13.

av kunskapsorganisatörens arbetsuppgifter köps numera in till de mindre biblioteken. Våra informanter såg inte risken att själva förlora i förståelse för dessa system, men vi kan se en fara på längre sikt om allt färre bibliotekarierna saknar personlig insikt i dessa arbetsuppgifter på de mindre biblioteken. Den praktiska förståelsen för systemets uppbyggnad kan försvinna på sikt och det kan innebära att bibliotekarierna får svårare att återvinna material och att anpassa samlingarna efter användarnas behov.

Vår förförståelse att ”yttre” tjänst blivit mer betydelsefull fann vi delvis bekräftad i att rollen som kunskapsorganisatör var marginaliserad – åtminstone på våra informanters bibliotek. Vi såg att det inte heller var oproblemiskt, trots att våra informanter verkligen värnar om kontakten med användarna. Den sammantagna bilden som vårt material ger är att folkbibliotekarierna har problem med sina olika roller och att bibliotekariernas roller fortfarande är under förändring. De har inte förflyttat sitt ”yrkesrevir” på det sätt som vi trodde att vi skulle finna. Folkbibliotekarierna har problem att avgränsa sina kunskaper och har svårt att identifiera vilken kunskap de bör ha. Vi noterade att de har svårt att avgränsa sina arbetsuppgifter gentemot assistenterna och har svårt att fullt ut ta in nya roller. Ett annat sätt att se att rollerna är i förändring är att användarnas och bibliotekariernas förväntningar inte matchar varandra. När användaren förväntar sig att bibliotekarierna ska kunna lösa alla möjliga frågor på Internet tyder detta på ett förtroende för bibliotekariernas kompetens som bibliotekarierna borde matcha med kunskap för att kunna leva upp till förväntningarna.

Det vidare syftet med vår uppsats var att bidra med en utgångspunkt för en diskussion och att inspirera till reflektion över bibliotekariernas egna kunskaper och roller. Vi såg det som anmärkningsvärt att så många informanter bands samman av att de tog upp folkbildningen och såg sig som folkbildare. Samtidigt visar utsagorna på en osäkerhet över hur folkbildningen kunde utvecklas i dag. Enligt Hansson är folkbildning fortfarande mycket viktig för folkbiblioteken och är det som skiljer dem från andra bibliotekstyper. Zetterlunds material visar att endast en liten del av debatten som fördes i fackpressen när hon gjorde sin undersökning handlade om folkbildningen.<sup>316</sup> Vi har anledning att tro att det inte har blivit mer debatt om folkbildning i bibliotekspressen sedan Zetterlund skrev artikeln. Allt detta sammantaget gör att vi tycker att det vore viktigt med en diskussion om vad folkbildning innebär på små folkbibliotek i dag. Framför allt tror vi att en diskussion om och på vilket sätt gamla folkbildningsideal kan vara en del av bibliotekariernas roll i dag, hur den i så fall kan fyllas med nytt innehåll.

I vårt material kommer bilden fram av osäkerhet inför vilka kunskaper som en bibliotekarie bör besitta i dag. Några av informanterna uttryckte att deras kunskaper var otillräckliga och att andra kunskaper än deras efterfrågades. En diskussion om bibliotekariernas specifika kunskaper är mycket angelägen eftersom yrket måste befästa sitt kunskapsmonopol. I dag finns det konkurrens från många andra grupper, inte minst från en förändrad och mer kompetent användargrupp. Vad som är anmärkningsvärt är att så många av informanterna inte såg IT-kunskaper som något som kunde berika deras arbete. Hur fortbildning bör utformas är också ett frågetecken som materialet väcker.

---

<sup>316</sup> Zetterlund 1997, s. 35.



Den eventuella kunskapslucka som kommer i dagen i vårt material är inte bara hur man tekniskt kan hantera IT, utan handlar också om vad man ska använda det till. Många ser fortfarande boken som det bästa mediet och kan behöva fortbildning i hur IT kan integreras i arbetet och hur det kan fyllas med meningsfullt innehåll, något som även Audunson omtalar.<sup>317</sup>

Under litteratursökningen slogs vi av hur svårt det var att hitta nyare litteratur som var relevant. Litteraturen från åren runt 1997 tar upp en del av problematiken som våra informanter berör, medan den inte tas upp i dagens forskning. Det verkar som om forskningen har dragit vidare, men våra informanternas verklighet i våra resultat visar på att problemen består. Med vår uppsats hoppas vi ha gett en bild av några bibliotekariernas verklighet och att bilden kan inspirera läsaren till reflektion över bibliotekariernas kunskaper och roll.

## 7 Sammanfattning

Samhälleliga förändringar har påverkat och påverkar folkbiblioteken och bibliotekariernas roll. Vår förförståelse var att nya roller har tillkommit för bibliotekarierna, men vi visste inte om några roller hade försvunnit och vilka dessa kunde vara. Om rollerna fanns kvar parallellt med nya roller kunde vi tänka oss att rollkonflikter kunde uppstå. Vi var nyfikna på om sådana konflikter fanns och hur bibliotekarier funderade kring eventuella konflikter. Syftet med uppsatsen var att kartlägga hur några folkbibliotekarier uppfattar sina roller. Vi ville undersöka vilka roller de talade om och om det fanns några tendenser som kunde skönjas i deras diskussioner. För att uppnå detta syfte använde vi följande frågeställningar:

- Vilka yrkesroller talar bibliotekarierna om?
- Hur uppfattar de sina roller?
- Vilka tendenser kommer fram i bibliotekariernas diskussioner om roller?

Kapitel 2 innebär en teori- och litteraturgenomgång. Vi presenterar ett sätt att definiera roll enligt den sociotekniska modellen, en systemrelaterad rollteori. Enligt den har organisationen olika *huvuduppgifter* som skapar *roller*. Individer kan ta på sig en roll, men påverkar den samtidigt med sin personlighet, erfarenheter och sina förväntningar – individens *uppgiftssystem* som behövs för att klara rollen. Rollen och de arbetsuppgifter som den kommer att resultera i påverkas alltså av huvuduppgifterna och individens uppgiftssystem. Huvuduppgifter för folkbiblioteken, som vi bland annat kunde utläsa ur den svenska bibliotekslagen är litteraturförmedling, kulturförmedling, informationsförmedling och en utbildningsaspekt. Vidare i kapitlet gör vi nedslag i samhälleliga faktorer som vi menar har påverkat biblioteken. Folkbildningen har präglat folkbibliotekens identitet med samhälls- och kvalitetsansvar. Idéer om det livslånga lärande har på ett påtagligt sätt påverkat folkbiblioteken: användargruppen har förändrats i och med att fler vuxna studerar. Datoriseringen har sin grund i att en teknisk utveckling sedan

---

<sup>317</sup> Audunson 2000, s. 15.

flera decennier har förbättrat bibliotekssystemen. I och med att tekniken har blivit mer tillgänglig och synlig för användarna krävs nya arbetssätt för bibliotekarierna. Under 1980-talet gjorde sig marknadsföringsidéer gällande inom den offentliga sektorn. Tanken om kunden i centrum har resulterat i mer användarstyrning av inköp och förändrade förmedlingsätt och nya sätt att visa samlingen på i biblioteken.

Vårt urval bestod av elva bibliotekarier som arbetar vid svenska folkbibliotek. Kommuner med 10 000-25 000 invånare och med huvudbibliotek med fler än 2,0 bibliotekarietjänster ingick i vårt urval. Vi ordnade tre stycken fokusgruppsintervjuer på en webbchatt, föregångna av en pilotundersökning. Fokusgruppsintervjuer innebär att forskaren samlar en grupp personer som får samtala om ett givet ämne, samtal som dokumenteras och analyseras. I vår undersökning har vi överfört fokusgruppsintervjuerna, som vanligtvis görs i "fysiska" rum, till en webbchatt. Som kommunikationsform ligger webbchatt mitt emellan ett samtal (endast i realtid) och en skriftlig replikväxling (man kan läsa inläggen så länge samtalet pågår). Ögon- och kroppskontakt saknas, vilket kan ge en känsla av anonymitet. Större ärlighet hos deltagarna, lika väl som missförstånd kan bli följderna av detta. Vid första chattillfället deltog Ronja, Vicki och Wilma. Alla instämde i att "allt fler roller har lagts till bibliotekariens". En lång diskussion fördes om urvalsprinciper och inköpskanaler. En av informanterna tog upp rollen som marknadsförare. Alla deltog aktivt i diskussionen och det rådde ett kollegialt och trevligt samtalsklimat. Den andra chatten bestod av Gunnel, Göran, Liz och Nettan. Mycket av samtalet rörde sig runt stress och utsatthet i informationsdisken och om att bibliotekarien fått allt fler roller. Samtalet kom in på vilka kunskaper som efterfrågas. Informanterna följde upp varandras inlägg och två av deltagarna fann varandra särskilt väl. Tredje chatten bestod av Carina, Malin Rune och Tellus. Chatten började trevande på grund av ett missförstånd som inte klarades ut helt bland deltagarna. Det blev fart på diskussionen när en av deltagarna tog upp sitt "kall".

Vi utgick från Øroms bibliotekarieidentiteter när vi formade våra kategorier. Vi valde att kategorisera inläggen för att få en överblick över de olika roller som finns inom bibliotekarieyrket. De roller som vi fick fram av materialet var: *ämnesreferenten*, *kunskapsorganisatören*, *kulturförmedlaren*, *handledaren*, *uppsökaren*, *marknadsföraren* och *informationsspecialisten*. I analysen binder vi samman vår litteratur med vårt insamlade material för att besvara våra frågeställningar. Vi kunde se att det fanns konflikter mellan olika roller, men att det även fanns konflikter inom vissa av rollerna.

Ämnesreferenten, som omfattar referenssamtal och urval/gallring, var en roll som tog upp mycket av informanternas tid. Flera av informanterna ansåg att urval och gallring hade fått stryka på foten för referenssamtalen. Kunskapsorganisatören var en roll som bibliotekarierna inte arbetade aktivt med, då de flesta köpte tjänster som rör kunskapsorganisation. Våra informanter såg inte risken att själva förlora i förståelse för systemets uppbyggnad, men vi kan se en sådan fara när den praktiska förståelsen försvinner på sikt. När informanterna talade om kulturförmedlarrollen var det främst som förmedling av litteratur och den sammankopplades ofta med folkbildning. De flesta av våra informanter ansåg att denna roll var mycket viktig men att de inte hade resurser att utveckla den. De saknade diskussioner om kvalitet i skönlitteratur och ansåg att de köpte

in för mycket ”skräplitteratur”. Handledaren var en roll som de flesta ansåg vara viktig. Fler och fler vuxenstuderande kommer till biblioteken och behöver hjälp. De flesta av våra informanter såg detta som något positivt, men att också det kunde vara problematiskt då denna grupp ansågs som resurskrävande. Informanternas pedagogiska syn var splittrad; vissa ansåg det vara viktigt att följa upp frågor i informationsdisken på ett pedagogiskt sätt medan andra ansåg att användarundervisning var något förlegat. Folkbibliotekens förutsättningar kan göra det svårt att utveckla en processinriktad användarundervisning, eftersom bibliotekarien sällan har kontinuerlig kontakt med användaren. Några av våra informanter ville utveckla handledarrollen men ansåg att de hölls tillbaka av de rådande omständigheterna. Uppsökarens roll är på tillbakagång. Det var inte många av bibliotekarierna som nämnde rollen och när den nämndes engagerade den inte. Majoriteten av våra informanter nämnde marknadsföraren och det ansågs ofta angeläget att nå ut till användare/icke användare. De flesta biblioteken hade däremot inte någon strategi för marknadsföring. Informationsspecialisten var en roll som vissa informanter välkomnade och som vissa hade väldigt svårt att ta till sig. Flera informanter ansåg sig ha brister i sina IT-kunskaper och de uttryckte en osäkerhet i hur IT skulle integreras i arbetet. För att besvara den sista frågeställningen valde vi att ur materialet utläsa övergripande uppfattningar relevanta för bibliotekariernas roller. Folkbildningen visade sig fortfarande vara mycket betydelsefull för folkbibliotekariernas arbete och sammankopplades främst med förmedling av ”god” (skön-)litteratur. Flera av informanterna såg också bibliotekarieyrket som ett kall. Bibliotekarierna talade också om att bibliotekarieyrket var på väg att ”banaliseras”. Alltså att intellektuella sidan av bibliotekarieyrket höll på att försvinna för att mer och mer handla om en praktisk hantering av böcker. Att den intellektuella sidan av yrket håller på att urholkas är oroväckande och kan bero både på politikernas krav på besparingar och bibliotekariernas brist på kunskaper både vad gäller IT och marknadsstyrt urval.

Vi avslutar med en övergripande diskussion om bibliotekariens olika roller. Bibliotekarierna talade mycket och varmt om folkbildning och sammankopplade det ofta med kulturförmedlarrollen. I vårt material fann vi attityder om att folkbildningen får stå tillbaka för IT och informationsförmedling. Informanterna hade svårt att se att folkbildaridealet skulle kunna fungera som en vägledare för att lägga upp arbetet med den nya tekniken. Efter som informanterna värnar om folkbildningen så mycket som de gör, anser vi att de borde välkomna tekniken som en ny arena för att utveckla folkbildarens funktion i stället för att se den som ett hot. Bibliotekarierna befinner sig i en period av förändring. Nya användargrupper och användarnas konkurrerande IT-kunskaper kräver att bibliotekarierna förändrar sitt sätt att arbeta och markerar sitt verksamhetsområde eller jurisdiktion. Vissa av våra informanter hade svårt att se hur de kunde göra detta.

## 8 Käll- och litteraturförteckning

### 8.1 Otryckta källor

Fokusgrupp ett (2004-03-09). Utskrift av chattlogg finns i författarnas ägo.  
Fokusgrupp två (2004-03-29). Utskrift av chattlogg finns i författarnas ägo.  
Fokusgrupp tre (2004-03-31). Utskrift av chattlogg finns i författarnas ägo.  
Pilotundersökning (2004-03-03). Utskrift av chattlogg finns i författarnas ägo.

### 8.2 Tryckta källor och litteratur

Abbott, Andrew D. (1988). *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: Univ. of Chicago Press.

Akenine, Eva & Alvarado, Nadine (2004-02-28). *Välkommen till Evas och Nadines fokusgrupper!*  
<http://www.utb.hb.se/~s023616/>

ALISA (2000). *Educating library and information professionals for a new century: The KALIPER Report: Executive summary July*.  
<http://www.alise.org/publications/kaliper.pdf> [2004-02-16].

Almerud, Peter (2000). *Biblioteken, bibliotekarien och professionen: En rapport från fyra nordiska länder*. Nacka: DIK-förb.

Almerud, Peter (2000). *Biblioteket lyfter kunskapen: Om biblioteket i vuxenutbildningen*. Nacka: DIK-förb.

Audunson, Ragnar A. (2000). Fem teser om folkebibliotekpolitikk. *Ikoner*. Nr. 2, s. 14-16.

Audunson, Ragnar A. (2001). Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid: Publikums, politikernes og bibliotekarenes bilder. Ingår i Audunson, Ragnar A. & Lund, Niels Windfeld (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn: Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*, s. 206-224. Bergen: Fagbokforl.

Backman, Jarl (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Baruchson-Arbib, Shifra & Bronstein, Jenny (2002). A view to the future of the Library and Information Science profession: A Delphi study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53, (5), s. 397-408.

Bénaud, Claire-Lise & Bordeianu, Sever (1998). *Outsourcing library operations in academic libraries: An overview of issues and outcomes*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

*Bibliotekslag: SFS 1996:1596* (1997). *Svensk författningssamling 1996: 1156-1657*. Bd. 3, s. 2955-2956. Stockholm: Fritzes.

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

Burius, Anders (1991) Bibliotekarien på barrikaden?: Folkbibliotekariernas yrkesroll i debatten under 1900-talet. Ingår i Järv, Harry (red.). *Bibliotekarieyrket: Tradition och förändring*, s. 70-93. Stockholm: Carlsson.

Carlsson, Ulla, Facht, Ulrika & Hellingwerf, Karin (2003). *Bokläsning i den digitala tidsåldern: Resultat från Mediebarometern 1979-2002: Underlag utarbetat för SCB och Bokpriskommissionen 2002-05-28*. Göteborg: Universitetet; Nordicom.

Castels, Manuel (1999). Utvecklingsmöjligheter i informationsåldern. *Ord och Bild*. Nr. 3, s. 51-62,

Chatta (2004-04-02) Ingår i (Sidansv. Peter Svanberg) *Svenska datatermgruppen: Ordlista* (22). <http://www.nada.kth.se/dataterm/rek.html#a70/> [2004-04-16].

DS: Departementsserien, 2003:66. Se: Forslund, John Erik.

Enström, Peter (1995). Folkbibliotek i förändring : Nödvändighet, möjlighet eller bara tillfällighet. Ingår i Höglund, Lars (red.) *Biblioteken, kulturen och den sociala intelligensen*. Borås: VALFRID. (Skrifter från Valfrid, 5).

Eriksson, Mattias (2000). *Samtal i cyberrymden - den förförande chatten: En kvalitativ studie kring mekanismerna bakom chat*. Lund: Institutionen för psykologi, Universitetet. (Psykologexamensuppsats / Lunds universitet. Institutionen för psykologi, 44).

Fagerli, Hans Martin (1995). *Vår digitale framtid: Om elektronisk informationsformidling*. Oslo: Cappelen.

Forslund, John Erik (2003). *Om biblioteksverksamheterna: PM*. Stockholm: Fritzes; Kulturdep., Regeringskansliet. (Ds: departementsserien, 2003:66).

Grönroos, Christian & Monthelie, Caroline (1994). *Service Management i den offentliga sektorn*. Malmö: Liber-Hermod.

Guvå, Gunilla (2001) *Skolpsykologers rolltagande: Överlämning och hantering av elevvårdsfrågor*. Linköping: Universitetet. Diss. Linköpings Universitet.

Hansson, Joacim (2002). Professionalism och folkbildande identitet i dagens folkbibliotek. *Årsbok om folkbildning 2002: Forskning och utveckling*. Stockholm: Föreningen för folkbildningsforskning, s. 89-96.

Hellberg, Inga (1986). Professionaliseringsprocessens förutsättningar. Ingår i Broady, Donald (red.). *Professionaliseringsfällan: Vuxenutbildning, arbetsdelning, yrkeskunnande*. Stockholm: Carlsson.

Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2001). Förord. Ingår i Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (red.). *Det våras för politiken: Trettiotvå artiklar om politik, medier och samhälle*, s. 7-8. (Samhälle, opinion, massmedia, 30). Göteborg: SOM-institutet, Universitetet.

Höglund, Lars (1997). Bibliotekens förändringsprocesser: Ett forskningstema. *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 1/2, s. 5-24.

*Inköp på efterfrågan inom Gökprojektet* (1997). Stockholm: Statens kulturråd.

Jern, Stefan & Boalt Boëthius, Siv (1998). Inledning. Ingår i Klein, Melanie et al. *Grupprelationer: Texter om förhållandena mellan individ, grupp och organisation*, s. 9-22. 2. utg. Stockholm: Natur och Kultur.

Järv, Harry (1991). Bibliotekarierollen är sig evigt lik. Ingår i Järv, Harry (red.). *Bibliotekarieryket: Tradition och förändring*, s. 28-69. Stockholm: Carlsson.

Klasson, Maj (1990). Biblioteksforskning i Sverige: En innehållsanalys av svensk biblioteksforskning/ biblioteks- och informationsvetenskap 1900-1988. *Svensk biblioteksforskning*, Nr. 4.

Klasson, Maj (1991). Bibliotekarien: Forskarens kollega och allmänhetens guide inför 2000-talet. *Nordisk tidskrift för bok- och biblioteksväsen*, Nr. 78, s. 80-92.

Klasson, Maj (1996). Kulturbearare, kulturbärare, kulturbyggare, kulturförnyare. *Kulturpolitisk tidskrift*, Nr 2, s. 15-24.

Klasson, Maj (1997). Temat bibliotek, folkbildning och livslångt lärande. Ingår i Klasson, Maj (red.). *Folkbildning och bibliotek?: På spaning efter spår av folkbildning och livslångt lärande i biblioteksvärlden*, s. 9-21. Borås: VALFRID.

Kuhlthau, Carol C. (1993). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, N.J.: Ablex.

Lagerhammar, Ann-Christine (red.)(2003). *Bibliotekskalendern 2004*. Lund: Bibliotekstjänst.

Leth, Göran & Thurén, Torsten (2000). *Källkritik för Internet*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.

Limberg, Louise (1998). *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Borås: VALFRID. (Skrifter från Valfrid, 16). Diss., Göteborgs Universitet.

Lindqvist, Lars-Johan (1995). Marknadsföring - teori och metoder för offentlig verksamhet. Ingår i Björkroth, Göran (red.). *Offentlig information som konkurrens- och kvalitetsinstrument: Marknadsorientering i offentlig sektor: Överlever den nordiska modellen?*. Stockholm: Kommentus.

Lindskog, Rolf, Sandstedt, Eva & Sundqvist, Göran (1997). *Samhälle, risk och miljö*. Lund: Studentlitteratur.

Lööf, Staffan (1996). Informationsteknologi på folkbibliotek i folkbildningens tjänst. *Årsbok om folkbildning*, s. 42-50.

Månsby, Susanna (1997). Den nya tekniken och bibliotekarierollen *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 1/2, s. 127-140.

Nowé, Karen, Berglund, Cecilia & Höglund, Lars (2001). De studerande och biblioteket. Ingår i Weibull, Lennart & Holmberg, Sören (red.). *Det våras för politiken: Trettiofem artiklar om politik, medier och samhälle*, s. 361-376. (Samhälle, opinion, massmedia, 30). Göteborg: SOM-institutet, Universitetet.

Olsson, Lena (1995). *Det datoriserade biblioteket: Maskindrömmar på 70-talet*. Linköping: Tema. Diss. Linköpings Universitet.

OPAC (cop. 2004). Ingår i Reitz, Joan M. *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*. [http://lu.com/odlis/odlis\\_o.cfm#opac](http://lu.com/odlis/odlis_o.cfm#opac) [2004-05-22].

*Parachat Professional Information* (cop. 2004). <http://www.parachat.com/professional/index.html> [2004-05-26]

Prins, Hans & de Gier, Wilco (1995). *The Image of the Library and Information Profession: How We See Ourselves: An Investigation: A Report of an Empirical Study Undertaken on Behalf of IFLA's Round Table for the Management of Library Associations*. München: Saur.

Renborg, Greta (1986). Bibliotekarien som marknadsförare. Ingår i *Bibliotekarierollen i förändring: En vänbok till Ulf Dittmer, stadsbibliotekarie i Stockholm 1978-1986*, s. 51-62. Stockholm: Stadsbiblioteket. (Stockholms stadsbiblioteks skriftserie, 1986:1).

Renborg, Greta (1998). Hur och när började man marknadsföra bibliotekens service?. *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 2, s. 5-11.

Repstad, Pål (1993). *Närhet och distans: Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Rice, Albert Kenneth (1998). Individuella processer och intergrupprocesser. Ingår i Klein, Melanie et al. *Grupprelationer: Texter om förhållandena mellan individ, grupp och organisation*, s. 125-152. 2., utg. Stockholm: Natur och Kultur.

Rockman, Ilene F. & Watstein Sarah B. (1999). Reference Librarians/Educators: Visions of the Future. *Reference Librarian*. Nr. 66, s. 45-59.

Roller (1995). Ingår i *Nationalencyklopedin*. Bd. 16, s. 3-4. Höganäs: Bra Böcker.

*SFS 1996:1596* (1997). Se: Bibliotekslag.

Skot-Hansen, Dorte (2001). Folkebiblioteket i civilsamfundet – civilsamfundet i folkebiblioteket. Ingår i Audunson, Ragnar A. & Lund, Niels Windfeld (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn: Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*, s. 45-62. Bergen: Fagbokforl.

Smidt, Jofrid Karner (2002). *Mellom elite og publikum: Litterær smak og litteraturformidling blant bibliotekarer i norske folkebibliotek*. Oslo: Det historiske fakultet, Universitetet.

Stewart, David W. & Shamdasani, Prem N. (1990). *Focus Groups: Theory and Practice*. Newbury Park, Ca.: Sage.

Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus (2003). *Att fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Svenska kommunförbundet (Henrik Bengtsson webbansv.)(2003-04-04).

*Kommungrupper*.

<http://www.svekom.se/stat/statistik/Kommunfakta/kgrupp.htm> [2004-02-12],

Säljö, Roger (1996). Minding action: Concieving of the world versus participating in cultural practices. Ingår i Dall'Alba, Gloria & Hasselgren, Biörn (eds.). *Reflections on phenomenography : Toward a methodology?*. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis. (Göteborg studies in educational sciences, 109).

Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Sætre, Tove Pemmer (2001). *Biblioteket som læringsarena med bibliotekaren som pedagog: Et utviklingsarbeid knyttet til bibliotekarutdanning med sikte på å etablere et nytt fagområde kalt "bibliotekpedagogikk"*. Bergen: Høgskolen i Bergen.



Thorhauge, Jens et al. (1997). *Public Libraries and the Information Society*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Thórsteinsdóttir, Guðrún (1997). Folkbiblioteket och attityder gentemot studerande som användargrupp. *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 1/2, s. 107-126.

Thórsteinsdóttir, Guðrún & Arvidsson, Ulla (1999). Folkbibliotekets roller och dess användare: En undersökning som speglar användarnas åsikter på sexton svenska folkbibliotek. *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 1, s. 4-26.

Torstensson, Magnus (1996). *Att analysera genombrottet för de moderna folkbiblioteksidéerna: Exemplet Sverige och några jämförelser med USA*. Göteborg: Universitetet.

Unescos folkbiblioteksmanifest 1994 (2000). Ingår i *Folkbiblioteksmanifestet, skolbiblioteksmanifestet*. Stockholm : Svenska Unescorådet. (Svenska Unescorådets skriftserie, 2000:2 )

Wibeck, Victoria (2000). *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, Victoria (2002). *Genmat i fokus : Analyser av fokusgruppsamtal om genförändrade livsmedel*. Linköping: Tema Kommunikation, Univ. Diss. Linköpings Universitet.

Zetterlund, Angela (1997). Om folkbildningens roll i biblioteksvärlden i dag. Ingår i Klasson, Maj (red.). *Folkbildning och bibliotek?: På spaning efter spår av folkbildning och livslångt lärande i biblioteksvärlden*, s. 26-47. Borås: VALFRID.

Zetterlund, Angela & Hansson, Joacim (1997). Folkbibliotekens förändring: Tidigare forskning om folkbiblioteken och teorier om förändringens natur. *Svensk biblioteksforskning*. Nr. 1/2, s. 27-68.

Ørom, Anders (1993). Bibliotekariske identiteter, formidlingsarbejde og arbejdsorganisering. *Biblioteksarbejde*. Nr. 39, s. 37-43.