

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2013:43

Nytta, förnyelse och ny teknik
- en diskursanalys av universitets- och högskolebiblioteks
syn på användare och bibliotekspersonal utifrån deras strategidokument

LOVISA FURENDAL BERNDT
JESSICA NORDIN



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Författarna**

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

Svensk titel: Nytt, förnyelse och ny teknik – en diskursanalys av universitets- och högskolebiblioteks syn på användare och bibliotekspersonal utifrån deras strategidokument

Engelsk titel: Utility, Renewal and New technique – a discourse analysis of the image of the user and the library personnel in the strategic documents of six university libraries.

Författare: Lovisa Furendal Berndt & Jessica Nordin

Färdigställt: 2014

Handledare: Anders Frenander, Jenny Lindberg

Abstract: The aim of this study is to deepen the knowledge of how library users, library personnel and the relationship between them are expressed in “strategic documents” of university libraries in Sweden. As used in this study, strategic documents have the purpose of pointing out focus and strategic planning for an organization. Six strategic documents are chosen. The main theory and method used is critical discourse analysis signed Norman Fairclough. His three-part method: text analysis, discourse practice and sociocultural practice, is used as a toolbox. The study also analyses strategic documents as a genre.

The analysis reveals that the image of the user presented in the strategic documents is indistinct, focusing on what the library should do but not for whom they should do it. The library personnel were, with one exception, not mentioned in terms of “librarians” but instead in terms of the more impersonal and less specific “staff” or “co-workers”. This suggests that the library personnel are exchangeable and change is what defines both the occupation and the library. Strategies of professionalization were protruding and technology was the most significant motivator for the organization.

The relationship between the library users and the library personnel is not as evident in the material as could be expected; it is foremost expressed as existing between the university and the library. We see this as problematic as the relationship between the library personnel and the library users is the key to the legitimization of university libraries. The study reveals three main discourses; the discourse of effectiveness, the technical discourse and the discourse of change and renewal, which together point out future directions for university libraries in Sweden.

Nyckelord: Kritisk diskursanalys, strategidokument, universitetsbibliotek, högskolebibliotek, användare, bibliotekspersonal, bibliotekarier, professionsteori

Innehållsförteckning:

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund.....	1
2 Problemformulering	3
3 Syfte och frågeställningar	3
4 Tidigare forskning och litteraturgenomgång om bibliotekens användare och personal	4
4.1 Biblioteksanvändare.....	4
4.2 Bibliotekspersonal.....	6
4.3 Relationen användare - bibliotekspersonal.....	9
4.4 Strategidokument och organisation.....	10
5 Uppsatsens teoretiska ramverk	10
5.1 Diskursanalys som teori.....	11
5.2 Professionsteori.....	12
6 Diskursanalys som uppsatsens metod	13
6.1 Diskursanalysens tre delar enligt Norman Fairclough/CDA.....	13
6.2 Tillvägagångssätt.....	15
6.3 Empiriskt material och urval.....	16
7 Resultat och analys av sex strategidokument	16
7.1 Analys av respektive strategidokument.....	17
7.1.1 Linköpings universitetsbibliotek: <i>Strategisk plan för vetenskaplig informationsförsörjning vid Linköpings universitet 2011-2015</i>	17
7.1.2 Mittuniversitetets bibliotek: <i>Vision & mål 2011-2014</i>	19
7.1.3 Göteborgs universitetsbibliotek: <i>Strategisk plan för Göteborgs universitetsbibliotek 2013-2015</i>	21
7.1.4 Stockholms universitetsbibliotek: <i>Verksamhetsplan 2013-2015: Snabbt, innovativt och relevant</i>	23
7.1.5 Malmö högskolas bibliotek: <i>Strategi för biblioteket vid Malmö högskola 2010– 2015 Slutgiltig version – december 2009</i>	25
7.1.6 Umeå universitetsbibliotek: <i>Universitetsbiblioteket - Umeå universitets centrum, Visioner och mål</i>	27
7.2 Sammanfattande analyser utifrån uppsatsens forskningsfrågor.....	29
7.2.1 Strategidokument som genre.....	29
7.2.2 Synen på användarna.....	31
7.2.3 Bilden av bibliotekspersonalen.....	33
7.2.4 Relationen användarna och bibliotekspersonalen.....	36
8 Slutsats och diskussion: tre framträdande diskurser	38
8.1 Effektivitetsdiskursen.....	39
8.2 Förändringsdiskursen.....	39
8.3 Teknikdiskursen.....	40
8.4 Nyttä, förnyelse och ny teknik: en diskursordning.....	40
9 Förslag till fortsatt forskning	41
Litteratur- och källförteckning	42
Litteratur.....	42
Källmaterial.....	44
Bilaga 1: Arbetsfördelning mellan uppsatsförfattarna	46

1 Inledning

För ungefär ett år sedan diskuterade vi uppsatsförfattare strategidokumentens roll för bibliotekets verksamhet med anledning av pågående planeringsarbete på våra respektive arbetsplatser. Vi upplevde det som att strategidokumentet sågs som mycket viktiga verktyg för att bland annat kunna utvärdera verksamheten. Vi blev nyfikna och tittade närmare på några olika strategidokument och blev då uppmärksamma på språket i dessa och hur dokumenten beskrev användare och personal. Vi fick en känsla av att det fanns något mycket intressant i sättet att prata om verksamheten: personalen och användarna, och vi blev nyfikna på att göra en djupare analys av några strategidokument.

Vi funderade vidare och utifrån både privata besök och fältstudier riktades vårt intresse mot universitets- och högskolebibliotek (nedan kallade UH-bibliotek) eftersom det här till större del är professionen själv som sätter dagordningen, jämfört med folkbibliotek där det snarare är politiker som styr. UH-biblioteken och deras strategidokument arbetar både mot en tydlig målgrupp, till exempel studenter, och en diffus målgrupp, en vidare allmänhet, samtidigt som de också styr verksamheten och därmed personalens arbetssituation. Vi tror därför att det vore intressant att titta närmare på några UH-biblioteks strategidokument. Vad säger innehållet i strategidokumentet om bibliotekens användare och deras personal? Hur tar strategidokumentet som genre sig uttryck och vad är det specifikt som utmärker sig i de strategidokument vi har valt att analysera; finns det några gemensamma beröringspunkter för genren strategidokument?

1.1 Bakgrund

Antalet studenter vid Sveriges högskolor och universitet ökar enligt KB:s biblioteksstatistik för 2012 (Kungliga Biblioteket 2013a, s. 40). Det torde innebära att även UH-biblioteken fått ett ökat användarunderlag. Men vilken är då UH-bibliotekens uppgift gentemot det ökande antalet användare? UH-bibliotek förknippas oftast med sitt uppdrag att stödja högskolestudenter och forskare, men har även ett uppdrag att vara tillgängliga för en bredare grupp användare, alltså sådana som inte är knutna till det enskilda lärosätet (Kungliga biblioteket 2013a, s. 33). Detta beror på att högskolornas uppgift är att ”samverka med det omgivande samhället och informera om sin verksamhet” (Svensk Biblioteksforening 2009, s. 24) vilket innebär att den grupp UH-biblioteksanvändare som inte är knutna till lärosätet ändå är en ganska viktig målgrupp som på ett sätt legitimerar lärosätets ”tredje uppgift”: att i samhället vara något utöver en institution för lärande och forskning.

UH-biblioteken har alltså flera målgrupper med olika behov: å ena sidan en målgrupp med ett relativt tydligt definierat informationsbehov inom en viss kontext (studenterna) och å andra sidan en annan, betydligt bredare målgrupp där informationsbehovet och användarnas kulturella och sociala kontext antagligen ser mycket olika ut inom målgruppen (övriga besökare). Gunnel Hessler skriver i sin avhandling *Identitet och förändring - en studie av ett universitetsbibliotek och dess självproduktion* (2003) att användarna och deras önskemål, krav och antal är det som kanske främst driver UH-

bibliotekens vilja till förändring och deras syn på sig själva. Beroende på vilka prioriteringar biblioteket gör utifrån synen på och uppfattningen kring användaren, torde enligt Hessler bibliotekets verksamhet och bibliotekets syn på den egna verksamheten påverkas.

För att ge service till UH-bibliotekens målgrupper finns bibliotekens personal. De behöver, förutom till studenter och allmänhet, kunna ge service till forskare, lärare och övriga med expertkunskaper, något Jenny Hedman (2005, s. 6f) i *On librarian's occupational identities: ICT and the shaping of information seeking expertise* menar ställer höga krav på UH-bibliotekariers/forskningsbibliotekariers kunnande. Bibliotekspersonalen ska även enligt Högskoleförordningen samverka med studenter, forskare och lärare vid högskolan/biblioteket samt med andra högskolor (SFS 1993:100, 2 kap. 16§). Enligt den nya bibliotekslagen som trädde i kraft första januari 2014 ska "bibliotek och bibliotekshuvudmän inom det allmänna biblioteksväsendet samverka" (SFS 2013:801). UH-bibliotekspersonalen ska alltså ge service till och samverka med olika typer av målgrupper med skiftande behov, samverka med andra yrkesverksamma inom huvudorganisationen, med andra lärosäten samt med det allmänna biblioteksväsendet. UH-bibliotekariernas arbetssituation drar således åt många olika håll och ter sig rätt komplicerad. När vi i uppsatsen själva talar om personalen på UH-biblioteken använder vi det samlade begreppet bibliotekspersonal då UH-bibliotekens strategidokument omfattar hela biblioteksverksamheten, men i de fall vi refererar till studier som talar om personalen har vi försökt använda oss av den enskilde författarens prefererade begrepp. Vi är dock medvetna om att begreppet och dess innebörd kan diskuteras samt omfatta fler professioner än enbart bibliotekarieprofessionen.

För att kunna genomföra sitt uppdrag på bästa sätt använder sig många UH-bibliotek av så kallade strategidokument, som då fungerar som styrning för bibliotekens arbete. Therese Ohlsson och Madelene Ribbing (2009, s. 7f) menar i sin magisteruppsats *Högskolebibliotekens synlighet i lärosätenas strategidokument: en innehållsanalys av högskolornas strategiska dokument och bibliotekens strategiska planer* att strategidokument är till för att förklara bibliotekets roll i samhället och ger en målbild för vad som är viktigt för bibliotekets framtida arbete. De har en dubbel roll i det att både framhäva den egna verksamheten samt att utgöra riktlinjer för internt arbete, eftersom bibliotekspersonalen behöver veta hur de ska arbeta för att kunna utveckla sig i yrket. Vilka som författar strategidokumenten kan vara lite olika. I denna uppsats väljer vi att till viss del analysera från detta perspektiv men endast i den mån vi från dokumentet kan utläsa vem författaren är. Detta på grund av uppsatsens begränsade omfång. Strategidokument är i denna uppsats tolkat som alla dokument producerade för UH-biblioteket som innehåller någon typ av uttalande kring vad UH-biblioteket är och ska vara; gör och ska göra. Strategidokumenten kan ha olika namn, exempelvis visionsdokument, måldokument och verksamhetsplan.

2 Problemformulering

Den problemformulering som driver denna uppsats framåt handlar alltså om att identifiera hur UH-biblioteken talar om sina användare och sin personal i de dokument som ska vara styrande för verksamheten. Som Hessler har visat har sättet man talar om något i denna typ av strategiska dokument stor vikt för hur biblioteken väljer att arbeta. Behovet av att både specialisera biblioteket gentemot en begränsad målgrupp och samtidigt vara öppet för en betydligt bredare målgrupp skulle kunna innebära en svårighet i att formulera och utveckla UH-bibliotekens verksamhet och innebär vidare att bibliotekspersonalens kompetensbehov kan behöva se olika ut. Eftersom det är personalens arbetsuppgift att tillgodose användarnas behov anser vi att det inte är givande att diskutera ett biblioteks målgrupp utan att diskutera dess personal, och vice versa. Detta innebär att sättet på vilket en eventuell relation mellan användare och bibliotekspersonal beskrivs i strategidokumentet också är relevant att studera. Att studera några utvalda UH-biblioteks strategidokument bör alltså ge oss en möjlighet att få en bild av vilka prioriteringar och vilka val UH-biblioteken gör, utifrån kontexten bibliotekspersonal och användare.

Eftersom UH-biblioteken inte är en fristående organisation utan ingår i en huvudorganisation med egna direktiv och mål måste de på ett eller annat sätt förhålla sig även till huvudorganisationen. Genom att studera bibliotekarieprofessionen och UH-bibliotekens användare utifrån strategidokument kan vår studie ge en fördjupad kunskap om UH-bibliotekens situation med utgångspunkt i den dubbla roll som strategidokumentet har. Att välja diskursanalysen som metod samt teoretisk utgångspunkt ger oss en möjlighet att djupgående analysera strategidokumentet som text. Vi kan erhålla en fördjupad bild av professionen, användarna och relationen dem emellan. Vår förhoppning är också att vår studie kan ge en fördjupad kunskap om genren strategidokument.

Uppsatsen har samhällsrelig relevans i det att strategidokumentets utformning styr en verksamhet som många i samhället berörs av, den har en professionell relevans eftersom uppsatsen ämnar ge en bild av hur bibliotekarieprofessionen på UH-biblioteken ser ut idag och hur den förhåller sig till UH-bibliotekens användare och uppsatsen har slutligen en vetenskaplig relevans eftersom den kan ge insikter i bibliotekarieryrkets professionsutveckling.

Vi väljer att titta närmare på sex högskole- och universitetsbiblioteks strategidokument: Linköpings universitetsbibliotek, Mittuniversitetets bibliotek, Göteborgs universitetsbibliotek, Stockholms universitetsbibliotek, Malmö högskolebibliotek samt Umeå universitetsbibliotek.

3 Syfte och frågeställningar

De inledande kapitlen ovan visar att UH-bibliotekens verksamhet är tydligt sammankopplad med dess uppfattning och bild av sina användare, att UH-biblioteken är tydligt sammanlänkade med lärosätet och att strategidokument är en plattform som ger

en bild av exempelvis vad som prioriteras när det gäller användare (målgrupper) och personal. Syftet med uppsatsen är att nå fördjupad förståelse kring hur bibliotekspersonalen och användarna beskrivs, hur relationen dem emellan uttrycks samt studera hur strategidokument som genre tar sig uttryck i de valda dokumenten.

Med detta syfte får uppsatsens slutsatser, utöver den relevans som har beskrivits ovan, även betydelse för UH-bibliotekens framtida arbete och organisationernas legitimitet eftersom uppsatsen förhoppningsvis kan ge en bild av vad UH-biblioteken som organisation lägger vikt vid och i förlängningen säga något om UH-bibliotekens fortsatta roll i samhället.

Följande frågor avser vi försöka besvara:

Vilken syn på användare ger UH-bibliotekens strategidokument uttryck för?
(Vilka är användarna? Hur beskrivs de? Vilka roller tilldelas dem? Vilka användargrupper prioriteras och på vilket sätt motiveras detta?)

Vilken bild av bibliotekspersonalen framträder i UH-bibliotekens strategidokument?
(Vilka arbetsuppgifter prioriteras i verksamheterna och hur kan det kopplas till yrkesidentiteten? Vilka kompetenser behöver bibliotekspersonalen? Vilka roller tilldelas dem?)

Säger resultatet från ovanstående frågor något om relationen mellan användare och bibliotekspersonal, och i så fall vad? (På vilket sätt uttrycks relationen mellan användare och bibliotekspersonal? Hur relaterar man användare och bibliotekspersonal till varandra i dokumenten?)

4 Tidigare forskning och litteraturgenomgång om bibliotekens användare och personal

I det här kapitlet kommer vi att redogöra för tidigare forskning inom tre områden som är relevanta för vår uppsats samt gå igenom annan litteratur som är till hjälp för uppsatsens analysdel. Vår förhoppning är att detta avsnitt ger en kontext till uppsatsens empiri.

4.1 Biblioteksanvändare

UH-bibliotekens användare kan vara allt från universitetens och högskolans egna studenter, forskare, eller personal men kan även vara ”utomstående”, det vill säga de användare som tillhör målgruppen för universitetens och högskolornas så kallade ”tredje uppgift”. Alla dessa användare har olika behov och använder biblioteken på olika sätt.

I Erna Roos undersökning *Vem? Varför? Vad: något om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek* (1989) framkommer att biblioteket i undersökningen felbedömer studenternas behov. Studenterna vill främst använda biblioteket som studieplats eller

träffa kamrater. I mindre grad använder man sig av bibliotekariernas kunskap eller lånar litteratur (Roos 1989, s. 18). Man kom i denna undersökning också fram till att biblioteket inte heller prioriterade studenter utan mer såg till forskarnas behov (Roos 1989, s. 29). Roos ställer detta mot bibliotekets huvudsakliga mål och problematiserar bibliotekets prioriteringar eftersom de studenter som använder biblioteket utgör en betydligt större andel än forskarna (Roos 1989, s. 29f). Undersökningen är intressant eftersom det tydligt framkommer att forskarstudierande och forskare/lärare värdesätter andra biblioteksfunktioner än studenterna, och är relevant för vår uppsats eftersom den pekar på olika sätt att tala kring användarnas behov. Forskarna är till exempel mer intresserade av litteratur och tidskrifter än studenterna, något Roos kopplar till privilegiet med särskilda forskarplatser (Roos 1989, s. 25).

På 1990-talet gjordes en utredning om studenters relation till högskole- och universitetsbibliotek. Undersökningen, sammanställd av Lars Höglund et al. och kallad *Studenternas bibliotek*, genomfördes på initiativ av BIBSAM – Kungliga bibliotekets sekretariat för nationell planering och samordning. I utredningen ingår fyra delstudier samt en slutrapport. Då man i tidigare studier främst fokuserat på ”faktiska biblioteksanvändare” var syftet med utredningen att samla in kunskap om högskolestudenters vanor, biblioteksanvändare och ickeanvändare (Höglund et al. 1995, s. 4). I den enkätundersökning som gjordes och som redovisades i delstudie 2, *Tusen studenter om biblioteket – vanor, attityder och krav* framkom bland annat att två tredjedelar av studenterna ansåg att informationssökning eller användande av UH-biblioteket hade liten påverkan på deras studieresultat (Höglund et al. 1995, s. 24). Studenterna fick i enkäten ge sin syn på behovet av tjänster i framtidens biblioteksverksamhet. Det framkom att studenterna prioriterade användarundervisning och tyckte att biblioteken behövde förbättra sig vad gäller studieplatser, grupparbetsplatser, datortillgång samt att UH-biblioteken borde fokusera mer på ett litteraturbestånd som var anpassat till de ämnen som var aktuella för studenterna (Höglund et al. 1995, s. 29). I undersökningens slutrapport *Studenternas bibliotek: en analys av högskolebibliotekens utveckling* av Jan Hagerlid (1996, s. 14) drar man slutsatsen att UH-bibliotekens fysiska placering och storlek också har betydelse för användningen av dem.

I artikeln ”Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries” av Åse Hedemark, Jenny Hedman och Olof Sundin (2005) identifieras användardiskurser inom folkbibliotekssfären. Fyra diskurser framträder: den allmänna undervisningsdiskursen, den pedagogiska diskursen, den informationsteknologiska diskursen samt informationshanteringsdiskursen (vår översättning). I undersökningen finner man att den först nämnda allmänna undervisningsdiskursen är den mest tongivande (för att inte säga dominerande) diskursen som också skapar en hierarki mellan biblioteket och användarna, där biblioteket vet bättre än användaren vad denne behöver. Samtidigt finner man inom informationshanteringsdiskursen en annan bild som innebär att en användarorientering medför att användaren till exempel ska bestämma vilket bestånd biblioteket ska satsa på. Detta betyder att alla användares behov inte blir tillgodosedda, då vissa användargrupper inte har möjlighet att göra sina röster hörda. Det finns alltså olika ”rörelser” som inte tycks peka åt samma håll. Även om vår uppsats diskuterar UH-

biblioteksanvändare så är resultaten ovan intressanta att jämföra med vårt kommande resultat.

Krister Johannesson skriver i sin avhandling *I främsta rummet: planerandet av en högskolebiblioteksbyggnad med studenters arbete i fokus* (2009) om hur en ”högskolebiblioteksdiskursordning” innehållandes olika konkurrerande diskurser tagit form. Intressant här är hans beskrivning av hur arbetsplatsdiskursen och mötesplatsdiskursen konkurrerar med en informationsförmedlingsdiskurs. Arbetsplatsdiskursen är enligt Johannessons (2009, s. 290f) analys överordnad mötesplatsdiskursen, trots att studier visar att studenter som målgrupp ofta värderar just biblioteket som mötesplats högt. Informationsförmedlingsdiskursen går i klinch med mötesplatsdiskursen eftersom man tycks ställa målgruppen studenters användande av biblioteket som mötes- och studieplats mot målgruppen informationssökares behov av lugn och ro (Johannesson 2009, s. 292).

Ingen av ovanstående studier har undersökt bibliotekens användare utifrån bibliotekens strategidokument, men studierna tecknar en intressant och relevant ram för den komplexa relationen mellan användare och bibliotek; användare och bibliotekspersonal och utgör av den anledningen en god grund för vår uppsats att resonera kring hur användarna framställs i strategidokumentet.

4.2 Bibliotekspersonal

Följande genomgång av relevant forskning om bibliotekspersonal är vald för att i uppsatsens analys kunna ge en bild av vilka kompetenser en bibliotekarie anses ha men även vilka kompetenser en bibliotekarie bör ha. Vi har valt texterna för att de även ger en bra bild av hur bibliotekarieryrket förändrats över tid samt till viss del ger oss insikt i bibliotekspersonalens relation till sin omvärld, vilket hjälper oss att kontextualisera vårt resultat.

Svensk biblioteksförnings *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*, sammanställd av Anna Kåring Wagman (2008, s. 4), konstaterar att bibliotekarieryrket är ett litet forskningsområde. När vetenskapliga texter behandlar bibliotekarieryrket är det vanligast att folkbibliotekarieryrket belyses och forskningsbibliotekarier är enligt forskningsöversikten ovanliga studieobjekt. Kåring Wagman (2008 s. 27) diskuterar vidare vilken speciell kompetens man har som bibliotekarie. Två särskilda kompetenser framträder, informationskompetens och kunskapsorganisation. Vidare tar man i forskningsöversikten upp det faktum ”att det finns en spänning mellan bibliotekarieryrkets praktiska och teoretiska sidor”. Ofta framhålls de praktiska färdigheterna framför teoretiska färdigheter, ett påstående som blir intressant att undersöka utifrån de strategiska dokument som denna uppsats avser analysera.

I antologin *Bibliotekarerna – en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi* beskriver Trine Schreiber, i artikeln ”Bibliotekarprofessionen siden 1960’erne”, bibliotekarieryrkets utveckling från 1960-talet och framåt. Hon menar att forsknings- och folkbibliotekarier hade olika självidentiteter på 1960- och 1970-talet

(Schreiber 2006, s. 19). Forskningsbibliotekarien arbetade först och främst för att främja forskning och att erbjuda litteratur som uppfyllde forskares behov medan folkbibliotekarien såg på sitt yrke som ett "kall". Jämför man rönen kring relationen användare – bibliotekspersonal ovan tycks denna tes framträda än tydligare. I inledningen pekade vi på UH-bibliotekariers komplexa tillvaro då höga krav ställs på deras förmåga att ge service till olika användargrupper med expertkunskaper (Hedman 2005, s. 6f). Denna intressanta iakttagelse tar vi med oss till våra analyser av de strategidokument vi studerar i uppsatsen.

Olof Sundin behandlar bibliotekarierollen i artikeln "Informationskompetence, IKT og bibliotekarernes professionelle ekspertise" som ingår i samma antologi (*Bibliotekarerne*, Schreiber & Elbeshausen 2006). Han beskriver hur yrkeskårens sätt att arbeta inom informationsområdet medför ett särskilt perspektiv och en särskild förståelse (Sundin 2006, s. 79). Det sätt professionen arbetar med information kan kopplas till samhälleliga relationer men även ses i ett maktperspektiv. För att användarna ska acceptera bibliotekarietårens särskilda kunskap krävs en överenskommelse mellan användarna och bibliotekarietåren (Sundin 2006, s. 79ff).

Bibliotekariens undervisningsroll, som det fokuseras alltmer på och som bibliotekarier kommunicerar ut, kan vara ett sätt att förhandla om professionen, en profession som ständigt är i förändring och ständigt omskapas i relation till omvärlden (Sundin 2006, s. 79ff). Eftersom relationen användare – bibliotekspersonal har ändrats på grund av ändrade informationsteknologivanor hos användarna har bibliotekarietåren börjat tala om ett användarperspektiv där användaren är satt i "centrum" (Sundin 2006, s. 83). Bibliotekspersonalen framhåller då informationskompetens som en viktig fråga för hela samhället (Sundin 2006, s. 84).

Den ojämlika rollen mellan experten och användaren kritiserar i dag alltmer enligt Sundin (2006, s. 83), exempelvis av Mark Stover (2004) i artikeln "The reference librarian as non-expert: a postmodern approach to expertise". Stover (2004) menar att de i vårt samhälle så hyllande egenskaperna kunskap och expertis inte är det som bör karaktärisera relationen användare – bibliotekspersonal, utan att man bör återgå till tidigare fokus på service och "human-centered values". Stover (2004, s. 25) argumenterar vidare för bibliotekarien som en konstruktivistisk terapeut, vars primära uppdrag inte är att finna sanningen utan att möta användarens informationsbehov. Stover (2004, s. 25f) menar att dynamiken mellan bibliotekarien och användaren bör ändras, från bibliotekarien som överordnad expert till någon som ser referenssamtalet som en dialog och ett tvåvägs informationsutbyte utan hierarkier och kritiserar därmed till viss del Carol C. Kuhlthaus arbete.

Stover (2004, s. 15) uppmärksammar vidare ett antal egenskaper som bibliotekarier bör ha för att vara relevanta: de ska vara litterata, mångsidiga, kunna utvärdera, klassificera och inhämta information. De ska vidare vara kunniga kring biblioteket ur ett organisatoriskt, miljömässigt, kulturellt och strukturellt perspektiv samt veta hur användarna söker information och hur man som bibliotekarie leder användarna till informationen. Stovers analys visar vikten av att undersöka vilka eventuella egenskaper som tillskrivs bibliotekspersonalen i strategidokument vid svenska UH-bibliotek idag.

I antologin *Styra eller stödja: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år* finns några aspekter av biblioteksverksamhet som är intressanta att beakta. Jenny Lindbergs (2012, s. 218f) bidrag ”Professionen tar form – teknik och genus i fokus” visar att de kompetenser och yrkesområden som utgör bibliotekarieprofessionen både varit ”konstanta” men även att professionen särskilt de senaste årtiondena stått inför stora förändringar. Då undervisning sker via tekniska lösningar på internet kan bibliotekarierna legitimera sin pedagogiska roll (Lindberg 2012, s. 222). I antologin tas begreppet rationalisering upp. Lindberg menar att en ”rationaliseringssträvan” är märkbar inom bibliotekarieprofessionen, ett exempel på det är hur samordning har bedrivits inom professionen bland annat genom samordnad katalogisering (Lindberg 2012, s. 233). Lindberg visar att det existerar ”ett deterministiskt synsätt” i yrkeskårens syn på teknik (Lindberg 2012, s. 248). Det är alltså inte frågan om tekniken kommer att få betydelse inom yrket, det är en självklarhet att den påverkar, frågan är istället hur bibliotekarieprofessionen förhåller sig till den.

I Finland gavs år 2007 ut en avhandling av Kerstin Sevón med titeln *Bibliotekarierollen i en ny utbildningsorganisation: en studie vid fyra yrkeshögskolor*. Sevón har forskat i hur bibliotekarierollen förändras när omvärlden förändras. Avhandlingen är av intresse för oss då Sevón talar om bibliotekarierollen som en roll som inte enbart bestäms av yrkeskåren (Sevón 2007, s. 15). Förändringar som digitalisering, som inte enbart är en förändring som kommer från högskolan som organisation utan är en mer allmän samhälllig förändring, borde innebära en förändring i bibliotekariens förmedlarroll (Sevón 2007, s. 2). Sevón likställer personalens kompetens vid yrkeshögskolor med personalens kompetens vid vetenskapliga bibliotek då forskning även bedrivs vid yrkeshögskolorna (Sevón 2007, s. 12). Ett grundantagande som Sevón gör är att bibliotekarien i en utbildningskontext, som UH-biblioteken också finns i, per automatik måste ha en roll som pedagog (Sevón 2007, s. 21).

Sevón (2007, s. 50) diskuterar vidare hur rollen som expert har utvecklats då det talas alltmer om kunder och biblioteken talar också om biblioteksanvändare som sådana. Det är expertens roll att lyfta användaren genom att dela med sig av kunskap, handleda, så att användaren själv blir kompetent (Sevón 2007, s. 50). I studien kom Sevón fram till att bibliotekarierna uppfattade sin yrkesroll som en ”samhällsroll”, där bibliotekarierna vid organisationerna skulle vara med och verka för institutionens plats i samhället (Sevón 2007, s. 266). När bibliotekarierna arbetade för förändringar inom organisationen var omgivningens bibliotekariebild dock fortfarande kvar vid det gamla (Sevón 2007, s. 266ff). Hon diskuterar vidare behovet av att definiera yrket och att det säger mycket om ett yrkes strävan att erhålla högre status (Sevón 2007, s. 47). Sevón kom fram till att bibliotekariernas syn på sin yrkesroll påverkades av omgivningens bild av den och att bibliotekarierna i studien upplevde detta som att de begränsades av förväntningar från andra aktörer. Kontakter med det egna yrkesfältet gav dock bibliotekarierna möjlighet ”till expansion och fördjupning av expertrollen” (Sevón 2007, s. 270).

Liknande slutsatser finner Annette Årebrink (2009) i sin magisteruppsats *Bibliotekarier om bibliotekarier: en diskursanalytisk studie om bibliotekariers kunskaper, uppgifter,*

roller och föreställningar om bibliotekarier där hon tar upp folkbibliotekarierollen ur ett diskursanalytiskt perspektiv. Hon studerar folkbibliotekariers uttalanden i bibliotekstidskrifter och använder sedan diskursteori (signerad Ernest Laclau & Chantal Mouffe) som analysmetod. Årebrink hävdar här att bibliotekarierna upplever det som att omgivningen inte ser bibliotekariernas alla kompetenser, likt Sevón slutsats är det här omvärlden som inte hänger med i bibliotekarierollens utveckling.

Annette Carlsson och Sofia Nordell (2004) skriver i sin magisteruppsats *Bibliotekarier på 2000-talet – en studie av bibliotekariens förändrade yrkesroll och professionalism om bibliotekaryrkets förändring kring millennieskiftet* att mycket har förändrats när det gäller bibliotekariens yrkesroll: det är numera inte en yrkesutbildning utan en akademisk utbildning, det finns ökade karriärmöjligheter och arbetet med att lyfta bibliotekariens kompetenser har utökats. Carlsson och Nordell föreslår att titeln bibliotekarie bör bytas ut ”då titeln bibliotekarie sägs ha en negativ klang inom företagsvärlden”, för att bibliotekarien ska kunna bli än mer anställningsbar i för yrket mindre traditionella karriärsområden (Carlsson & Nordell 2004, s. 77). De diskuterar även bibliotekariers relation till bibliotekets användare och menar att det är bibliotekarien som pedagog och informationsförmedlare som anses viktigast i dagens samhälle, men uppmärksammar även de mer terapeutiska inslag som Stover argumenterar för (se ovan).

4.3 Relationen användare - bibliotekspersonal

Carol C. Kuhlthaus studier av användares informationssökningsbeteende har fått stort genomslag inom Biblioteks- och informationsområdet. En av Kuhlthaus texter är föremål för en diskursanalytisk studie av Kimmo Tuominen; *User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian* (Tuominen 1997, s. 350f). Tuominen valde Kuhlthaus text på grund av att hon ingående beskriver användarens och bibliotekariens identiteter (Tuominen 1997, s. 354). Tuominen ser att användaren beskrivs på ett mycket konformistiskt sätt, det tycks inte finnas många olikheter mellan användarna. Användaren verkar också vara separerad från omgivningen, utan kontroll, något som denne behöver men inte kan skapa på egen hand (Tuominen 1997, s. 357). Det är i den, för användaren, kaosartade verkligheten bibliotekarien kommer in, ger råd och styr upp (Tuominen 1997, s. 360ff). I allt det här framträder ett maktförhållande mellan användaren och bibliotekarien. Det här blir tydligt då Kuhlthaus framhåller bibliotekariens roll som diagnosställare och användarens roll således blir patientens, som inte har förmågan att själv avgöra vad som behöver göras och vari problemen finns (Tuominen 1997, s. 362f). Tuominen föreslår istället att bibliotekarien ska ha en roll som rådgivare. Rådgivarrollen skulle också kunna vara ett sätt för bibliotekariekåren att legitimera sitt yrke, något som Tuominen också diskuterar kring i sin text (1997, s. 363). Tuominen (1997, s. 367) målar upp en problematisk bild av studier som kallar sig användarcentrerade och beskriver användarnas upplevelser. Det talas om att göra det för att utveckla service och för användarnas bästa. Ett ojämnt maktförhållande gör sig gällande här eftersom det inte är användarna som analyserar sina egna behov. Det är också problematiskt om man klumpar ihop användare till en grupp utan olikheter sinsemellan och definierar identiteten hos gruppen användare

(Tuominen 1997, s. 367). Att sätta en etikett på bibliotekarieidentiteten är lika problematiskt då bibliotekarierollen kan innebära många saker och skifta mellan yrkesmänniskorna (Tuominen 1997, s. 368).

4.4 Strategidokument och organisation

Vi ser strategidokumentet som en plattform där relationen mellan användare och personal projiceras och uttrycks och därför går vi nedan igenom forskning kring just strategidokumentets betydelse för verksamhet och organisation. De genomgångna studierna kring biblioteks strategidokument visar på dokumentens giltighet och betydelse för en organisations varande och förändring, och legitimerar vårt användande av dem som utgångspunkt för vår studie.

I ovan nämnda avhandling av Hessler presenteras intressanta perspektiv på organisationer, identiteter och mål, som har relevans för vår uppsats eftersom den tillerkänner strategi- och måldokument en särskild status som en del i utvecklingen av en verksamhet och organisation. Hessler menar att organisationskultur och sätt att arbeta med mål ser olika ut på universitetsbibliotek och folkbibliotek. I en jämförelse mellan folkbibliotek och universitetsbibliotek, ser Hessler att folkbiblioteket har ett slags ”eget värde”, medan universitetsbiblioteket finns till för att fungera som ett stöd för lärosätet. Det är denna funktion som ger universitetsbiblioteket legitimitet. Vidare menar hon att verksamhetsmål uttrycker relationen mellan organisationen och dess huvudman/omgivningen (Hessler 2003, s. 74).

Kathryn J. Deiss (2004, s. 26) skriver i sin artikel ”Innovation and strategy: risk and choice in shaping user-centered libraries” att strategier skapas genom att samla information om trender, användarbeteende och -behov, att känna av det politiska landskapet och att ta beslut kring på vad organisation ska lägga energi och huvudfokus. Hon hävdar vidare att strategier egentligen handlar om ”hur, när, var och för vem organisationen skapar innovation” (Deiss 2004, s. 26).

Tidigare nämnda magisteruppsats av Ohlsson och Ribbing (2009) uppmärksammar hur strategidokument syftar till att vara redskap för bibliotekets framtida arbete genom att förklara UH-bibliotekets roll i samhället. Den dubbla roll som de tillskriver strategidokumentet visar på hur viktiga strategidokumentet är för biblioteket som verksamhet, något som vi i uppsatsen tar fasta på.

När vi nu har gått igenom den tidigare forskning som kommer ligga till grund för vårt analysarbete, går vi över till att diskutera det teoretiska ramverk som vi placerar våra analyser i.

5 Uppsatsens teoretiska ramverk

I teoriavsnittet presenteras två olika teoretiska perspektiv som vi förhåller oss till i uppsatsen. De olika perspektiven är vår metod diskursanalys utifrån dess teoretiska

aspekter samt sociologen Andrew Abbotts professionsteori (tillsammans med några andra forskares bidrag till professionsteori, se nedan), där vi studerar bibliotekarierollen. De två teoretiska perspektiven kan sägas ha olika epistemologiska utgångspunkter. Abbotts mer systemorienterade genomgång av yrkesidentiteter skiljer sig från diskursanalysens språkorienterade socialkonstruktivism. De två teoretiska utgångspunkterna anser vi ändå är förenliga och kompletterar varandra eftersom de kan sägas befinna sig på olika nivåer i vår analys. Abbotts teorier använder vi oss av för att kunna diskutera kring strategidokumentet som ett sätt att legitimera bibliotekspersonalens yrkesroll. I vår analys är det dock diskursanalysen som är den centrala teoretiska utgångspunkten och det angreppssätt som styr vårt sätt att analysera.

5.1 Diskursanalys som teori

I uppsatsen använder vi oss av Norman Faircloughs variant av diskursanalys (kritisk diskursanalys/Critical Discourse Analysis, nedan refererat till som CDA) som metod. En möjlig grundläggande definition av begreppet diskurs är att se det som ett särskilt språkligt användande inom exempelvis ett visst ämnesområde eller en viss grupp människor.

Diskursanalysen är dock inte enbart en metod utan även i hög grad ett teoretiskt angreppssätt där olika tanketraditioner ligger till grund för diskursanalysen. Några teoretiska aspekter som är gemensamma för de flesta går Göran Bergström och Kristina Boréus igenom i boken *Textens mening och makt – metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys* (2012, s. 378ff). Diskursanalysen har en syn på språket som ett icke neutralt instrument för kommunikation. Språket representerar alltså inte en ”given verklighet”. Varje objekt får därmed sin betydelse genom den sociala kontexten. Det innebär att ”den sociala tillvaron” inte är fixerad och kontinuerlig utan ständigt omförhandlas. Diskursanalysen kan således sägas ha ett socialkonstruktivistiskt synsätt. Då metoden har sina rötter i olika tanketraditioner finns det ingen tydlig gemensam uppfattning kring forskningsdesign och metod (Bergström & Boréus 2012, s. 379). Vissa inriktningar säger sig ha både en tolkande och förklarande ambition (kritisk diskursanalys - CDA) medan Michel Foucaults samt Ernesto Laclau och Chantal Mouffes varianter har en mer dekonstruerande ansats (Bergström & Boréus 2009, s. 380).

Barbara Wildemuth menar i boken *Applications of social research methods to questions in information and library science* att man inom diskursanalysen ”rekonstruerar sociala identiteter” och kartlägger identitetskonstruktioner, vilket innebär studier av makt (könsmakt, kulturell hegemoni et cetera) utifrån analys av gränsdragningar och meningsskapande (Wildemuth 2009, s. 320). Diskursanalysen som teori ser makt utifrån Steven Lukes tredje dimension, ”makten över tanken”. Maktrelationer är sällan tydliga eller enkla att identifiera, utan subtila och invävda i sammanhang som i vardagen inte nödvändigtvis uppfattas som genomsyrade av makt. Avslutningsvis har de flesta typer av diskursanalys gemensamt att texten är i fokus, inte så mycket aktörerna bakom texten (Bergström & Boréus 2012, s. 381; s. 400). Observera dock Faircloughs analysbegrepp diskurspraktik, redovisat nedan. I en diskursanalys av text

ingår också att identifiera diskurser, något vi ämnar göra genom våra analyser av källmaterialet.

5.2 Professionsteori

Andrew Abbott (1988, s. 215ff) presenterar i sin bok *The systems of professions: an essay on the division of the expert labor* en modell där professioner strävar efter att legitimera sig genom att göra anspråk på en viss kunskap, ett expertisområde, och han beskriver hur strävandet efter ett yrkes professionalisering sker. Han menar att processen kan delas upp i tre steg, där steg ett innebär att det uppstår en ”störning” i form av något nytt i den existerande yrkeskåren som gör att professionen hamnar i obalans. Steg två är själva inkorporerandet av den nya kunskapen i professionens yrkesexpertis. Steg tre är återtagandet av balans inom professionen (Abbott 1988, s. 215ff).

Abbott leder läsaren genom den amerikanska bibliotekshistorien och han beskriver olika ”kritiska” skeenden då bibliotekariekåren har gjort anspråk på expertkunskap eller utvecklat en sådan. Exempel är utvecklandet av kunskapsorganisation, datorernas tillkomst och så vidare. Forskningsbibliotekarierna specialiserade sig till exempel i tillgänglighet (”access”) istället för undervisning då användarna var professionella akademiker som inte var intresserade av den undervisning som bibliotekarierna erbjöd (Abbott 1988, s. 218f).

Enligt Abbott (1988, s. 33ff) existerar professioner alltså i ett system, arbetsuppgifter och professioner är sammanlänkade med varandra och förändras ständigt. Det är inte alltid förändringar sker inom professionerna utan de påverkas av förändringar i omgivningen som till exempel teknologi eller politik, varför det kan vara av intresse för vår uppsats att se om, och i så fall på vilket sätt som, strategidokumentet ger uttryck för något sådant.

Sundin (2006, s. 80) menar att professionsteori ”bygger på en essentialistisk tradition” vilket betyder att professioner försöker särskilja sin egenart från andra professioner. Identitet är ett begrepp som vi undersöker i vår uppsats och Sundin (2006, s. 77f) framhåller att bibliotekariers yrkesidentitet är starkt förknippad med informationsteknologi och att bibliotekarieidentiteten tenderar att förändras tillsammans med förändringar i informationsteknologi. Bibliotekariekåren kan ”förhandla” om sin yrkesidentitet. De här eventuella uttrycken för professionaliseringssträvanden och identitetsmarkörer skulle kunna ta sig uttryck i UH-bibliotekens strategidokument.

Olof Sundin och Jenny Hedman (2005, s. 295) behandlar yrkesidentiteter och professionsdiskurs i artikeln ”Professions and occupational identities”. De beskriver hur den enskilda individen förhåller sig till den gemensamma yrkesidentiteten och hur den i sin tur påverkar individens egna handlingar, så även de diskursiva handlingarna. Med professionsdiskursen påverkas individens handlingar så att denne agerar enligt gemensamma värderingar. I uppsatsen analyseras hur de gemensamma värderingarna tar sig uttryck i strategidokumentet. Sundin och Hedmans särskilda perspektiv i artikeln

är yrkesgruppers informationsbeteende, då de drar slutsatsen att en yrkesgrupps särskilda informationsbeteende är ett uttryck för en gemensam yrkesidentitet. De professionsteorier vi nu har presenterat använder vi som vi ovan nämnt för att diskutera kring strategidokumentet som ett sätt att legitimera bibliotekspersonalens yrkesroll.

6 Diskursanalys som uppsatsens metod

Vi har valt kritisk diskursanalys som analysmetod eftersom den möjliggör undersökningen av vilken "bild av verkligheten" som framkommer i strategidokumentet och hur man i dokumentet formar sin syn på verkligheten. Eftersom strategidokument produceras i en kontext, med särskilda syften vill vi med en socialkonstruktivistisk metod såsom diskursanalys analysera materialet med detta i åtanke. Vi är intresserade av hur språket och de uttryck som förekommer i strategidokumentet skapar mening. Därför blir CDA den centrala analysapparaten i vår uppsats och vi använder Faircloughs analysredskap som en typ av schema för analyserna av de enskilda strategidokumentet. De olika analysredskapen har använts som "glasögon" genom vilka vi har gjort en språknära textläsning.

Strategidokumentet har alltså ett särskilt syfte, de ska fungera som riktlinjer och är en del av organisationens strategiplaner och eftersom diskursanalysen, enligt Alan Bryman i *Samhällsvetenskapliga metoder* (2011, s. 475), är "inriktad på de strategier som människor använder då de försöker uppnå olika syften" anser vi att denna metod lämpar sig väl för den här typen av studieobjekt. Diskursanalysen innebär också ett sätt att se på språket som å ena sidan något som formar samhället; å andra sidan som något format av samhället. Hur strategidokumentet refererar till användare och bibliotekspersonal blir då på samma gång en produktion och en reproduktion av normer.

En kvalitativ analys likt diskursanalys ger en möjlighet för analysen att vandra mellan delarna och helheten och har ett induktivt förhållningssätt som vi anser lämpar sig väl för den typen av explorativ studie som behövs för att matcha vår problemformulering. Diskursanalysen ger även en möjlighet att upptäcka nytt under analysens gång och låter oss fördjupa oss i språket.

Norman Faircloughs tredelade analysmetod består av analys av text, diskurspraktik samt sociokulturell praktik, och bör ge oss goda redskap för att kunna besvara våra forskningsfrågor (Fairclough 2010, s. 132f).

6.1 Diskursanalysens tre delar enligt Norman Fairclough/CDA

Norman Fairclough har skrivit en mängd böcker och artiklar om kritisk diskursanalys. Han har kanske sitt främsta intresse i teorier kring media men har inom det området utarbetat tydliga och mycket användbara begrepp för diskursanalys av text. Några av de böcker som ger mer handfasta verktyg är *Media discourse*, skriven 1995, *Analysing discourse: textual analysis for Social Research* från 2003 samt *Critical discourse analysis: the critical study of language* från 2010.

Fairclough anser diskursen vara ”det språk som används i representationen av en social praktik från en viss synvinkel” (Fairclough 1995, s. 55-57; 2010, s. 418). Diskursen har tre funktioner: den ideationella (innehållet/text), den relationella (de av diskursen etablerade relationerna mellan grupper/subjektspositioner) samt diskursen som konstruerande av identiteter (Bergström & Boréus 2012, s. 377). De diskurser som man identifierar inom ett material utgör tillsammans en diskursordning. Diskursordningen blir ett sätt att skapa mening på. Den definierar det sätt på vilket man pratar inom diskurserna samtidigt som den i sin tur skapas av diskurserna. Marianne Winther Jørgensen och Louise Phillips förklarar det i boken *Diskursanalys som teori och metod* som att diskursordningen därför också utgörs av genrer som är ett särskilt sätt att tala om något i ett visst sammanhang (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 76; Fairclough 2003, s. 24). Se nedan för mer om begreppet genre.

Fairclough utvecklar i sina böcker och artiklar en tredelad analys av förhållandet mellan text, diskurspraktik och sociokulturell praktik. *Texten* analyseras med hjälp av lingvistisk analys och uppmärksammar textens opacitet, med andra ord de val som följer med skapandet av texten. Här finns utrymme för att analysera både innehåll och form; både hur texten uppfattas, dess ”mening”, samt textens uppbyggnad med vokabulär, meningsstruktur och disposition. Andra viktiga begrepp är *etos*: hur identiteter skapas genom språk, samt *modalitet*: i vilken utsträckning avsändaren instämmer i det skrivna. Hur pass ”säkert” är uttalanden (vilken grad av *affinitet*) använder sig avsändaren av? Uttrycks något som självklart, och alltså med hög affinitet, eller uttrycker sig avsändaren luddigt, vilket kan visa på en osäkerhet kring uttalandet? *Transivitet* är ett annat begrepp från Faircloughs palett av analysverktyg. Transivitet används som begrepp för att belysa hur händelser och processer kopplas till subjekt och objekt (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 87ff). Den *interaktionella kontrollen* är ett uttryck för vem som sätter agendan i ett samtal, i uppsatsen tolkat som det perspektiv som strategidokumentet är skrivet ur, vilken position intar språket och därmed de attityder som ligger till grund för uttalanden i texten. Det ska tilläggas att för de strategidokument som uppsatsen ämnar analysera är det inte säkert att avsändaren är namngiven som person. För en diskussion om detta, se nedan. För att analysera texten utifrån ovanstående begrepp kommer vi även titta närmare på följande lingvistiska aspekter: ordval, grammatik (meningsstruktur), metaforer och genrer (Fairclough 2010, s. 133f).

Faircloughs andra analysdel benämns *diskurspraktik* och innebär en analys av hur texten produceras och konsumeras samt vilka ekonomiska och politiska förutsättningar det finns för texten (Fairclough 1995, s. 58ff). Genre analyseras även i den andra analysdelen, då genre påverkar hur texten skapas men även hur den tas emot (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 75). När en text produceras kan det ofta finnas flera olika ändamål som är mer eller mindre uttalade, de här ändamålen kan kopplas till textens genre. Om man ser på det här ur ett vidare perspektiv kan alltså textens ändamål kopplas till begrepp som strategi (Fairclough 2003, s. 70f). Ola Pilerot skriver i artikeln ”Högskolestudenters informationskompetens” att textens konsumtion och produktion kan vara individuell eller kollektiv beroende på intention och målgrupp (Pilerot 2009, s. 122). I vår uppsats kommer diskurspraktiken till största del analyseras från textens

perspektiv och i den mån avsändaren och den tilltänkte mottagaren står att finna i strategidokumentet, detta på grund av uppsatsens begränsade omfattning. Vi får därför svårt att uttala oss säkert om avsändaren. Den information vi har om avsändaren kan även skilja sig åt mellan de olika universitetsbiblioteken då några bibliotek är tydliga med att informera läsaren om vem som har producerat texten, medan andra inte är det.

Den tredje analysdelen, analysen av den *sociokulturella praktiken*, betyder att analysenheten, eller den *kommunikativa händelsen* och för uppsatsens del de enskilda strategidokumentet, analyseras utifrån en bredare kulturell och social kontext för att ge en möjlighet att ur texterna kunna utläsa något om samhällets normer och värderingar. Ekonomi, politik och kultur är de tre områden som Fairclough (1995, s. 62) utpekar som de viktigaste för den sociokulturella sfären. I analysen av ekonomin och politiken uppmärksammas maktstrukturer och ideologi, i kulturen uppenbaras frågor kring identitet och värde.

Faircloughs tre analysdelar är inte att betrakta som separata utan samverkar för att möjliggöra ett samtal kring texters diskursordningsreproduktion (Winther Jörgensen & Phillips 2000, s. 90).

6.2 Tillvägagångssätt

Enligt Wildemuth (2009, s. 322) finns ingen direkt ”verktygslåda” för diskursanalysen. Den bygger på ett teoretiskt ramverk där texten analyseras genom noggrann närläsning och repetition av analysen tills väl valda slutsatser nås. Den analytiska mentaliteten applicerar vi på texten tillsammans med Faircloughs tredelade analys och de begrepp vi redogjort för ovan. Viktigt att påpeka är att resultatredovisningen vid diskursanalys *inte* är skild från själva analysen, därav den sammansatta rubriken nedan.

För att uppsatsens resultat och slutsats ska nå en så hög kvalitet som möjligt och kunna utgöra ett bidrag till biblioteks- och informationsvetenskapen vill vi uppmärksamma särskilt två begrepp som varit ledord under uppsatsens gång, intersubjektivitet och transparens: Materialet i uppsatsen kommer att gås igenom två gånger, av två olika personer (visserligen av två personer med gemensamt mål och utgångspunkt) vilket förhoppningsvis kan ge studien mer stadga. Vår ambition är även att resonemangen i uppsatsen ska i så hög grad som möjligt vara transparenta för att läsaren enkelt ska kunna avgöra om det finns någon grund för det vi hävdar i analys- och resultatdelen. När forskningsfrågorna har besvarats ämnar vi också undersöka om några för källmaterialet gemensamma diskurser kan utläsas. Vid diskursanalys kan det alltid diskuteras huruvida det man kommer fram till är ett uttryck för en objektiv verklighet eller inte. Utan att gå in i någon djupare kunskapsteoretisk diskussion vill vi påpeka det faktum att vi alla skriver och analyserar utifrån en särskild förförståelse och tolkningshorisont. Vi anser att de flesta studier mer eller mindre påverkas av den som skriver, oavsett metodologisk utgångspunkt. Men med transparens och intersubjektivitet hoppas vi att denna uppsats tillförlitlighet ska vara god.

6.3 Empiriskt material och urval

För att det ska vara möjligt för oss att göra en avgränsad studie som passar en kandidatuppsats är det viktigt att vi begränsar urvalet och då menar vi att sex olika strategidokument är rimligt att gå igenom då vi är två uppsatsförfattare. Strategidokumenterna ska finnas åtkomliga på de sex universitet/högskolornas hemsidor och är UH-bibliotekens aktuella strategidokument för år 2013. På så sätt kan vårt urval sägas vara målstyrt (Bryman 2011, s. 350f). Vi vill säga något om UH-bibliotek generellt och alltså inte något om specifika UH-bibliotek. Därför anser vi att en slumpmässig dragning av sex stycken UH-bibliotek vore bäst lämpat för uppsatsens syfte. Utifrån Kungliga bibliotekets (2013b) sammanställning av universitets-, högskole- och forskningsbibliotek i *Bibliotek 2012: Forskningsbibliotek 2012 tabell FB1-FB9* har vi då slumpmässigt dragit sex bibliotek. Vi har sedan undersökt om dessa UH-bibliotek har strategidokument publicerade på deras hemsidor. I två fall fanns inga, varpå vi slumpmässigt drog nya UH-bibliotek till dess att vi funnit sex UH-bibliotek med vardera tillgängligt strategidokument. Eftersom vi vill studera UH-bibliotekens strategidokument med hjälp av diskursanalys som metod och teori är vi inte intresserade av resultatet av en analys av de enskilda organisationerna (Bergström & Boréus 2012, s. 381; s. 400).

De UH-biblioteks strategidokument vi analyserar i uppsatsen är: Linköpings universitetsbibliotek (*Strategisk plan för vetenskaplig informationsförsörjning vid Linköpings universitet 2011-2015*), Mittuniversitetets bibliotek (*Vision och mål 2011-2014*), Göteborgs universitetsbibliotek (*Strategisk planering för Göteborgs universitetsbibliotek 2013-2015*), Stockholms universitetsbibliotek (*Verksamhetsplan 2013-2015: snabbt, innovativt och relevant*), Malmö högskolebibliotek (*Strategi för biblioteket vid Malmö högskola 2010– 2015*), samt Umeå universitetsbibliotek (*Universitetsbiblioteket – Umeå universitets centrum: visioner och mål*).

Källmaterialet ges bokstäver enligt följande, för att förenkla analysarbetet:

- *Linköpings universitetsbibliotek = **Strategidokument LiU**
- *Mittuniversitetets bibliotek = **Strategidokument Miun**
- *Göteborgs universitetsbibliotek = **Strategidokument GU**
- *Stockholms universitetsbibliotek = **Strategidokument SU**
- *Malmö högskolebibliotek = **Strategidokument MaH**
- *Umeå universitetsbibliotek = **Strategidokument UmU**

7 Resultat och analys av sex strategidokument

Analysen är uppdelad i två huvuddelar. I den första delen analyserar vi respektive strategidokument var för sig utifrån CDA och de analysverktyg som denna metod ger oss (se kapitel 5). De analysverktyg som CDA erbjuder hjälper oss att förhålla oss till strategidokumenterna då vi närläser dem flera gånger. Vi analyserar strategidokumenterna utifrån olika ”fokus” och kan då fördjupa analyserna för att sedan lägga samman resultatet av dem och på så sätt få en ömsesidigt kompletterande helhetsbild som hjälper oss att koppla resultatet till våra forskningsfrågor under rubriken Sammanfattande

analyser, kapitel 6.2 i analysavsnittet. I kapitel 6.2 ingår inledningsvis även en analys av strategidokument som genre utifrån källmaterialet för uppsatsen.

7.1 Analys av respektive strategidokument

Strategidokumenterna analyseras alltså nedan var för sig med utgångspunkt i CDA:s analysverktyg. För alla strategidokument går vi igenom de tre analysbegreppen text, diskurspraktik och, där det är tillämpligt, sociokulturell praktik. De olika analysbegreppen hjälper oss att undersöka texterna utifrån olika nivåer och ger oss således möjlighet att analysera begrepp som identitet, värde, kontexter med mera. Till största del analyserar vi strategidokumenterna utifrån de lingvistiska analysbegreppen som redogjorts för i kapitel 5 såsom opacitet, modalitet, affinitet och så vidare. CDA ger oss tydliga redskap att analysera även sådant som kanske inte är tydligt uttalat i texten. Alla dokumenten verkar inom genren strategidokument, vilket inneburit att vi även har behövt förhålla oss till den genren. En analys av genren utifrån de i uppsatsen analyserade strategidokumenterna finns i kapitel 6.2.1.

7.1.1 Linköpings universitetsbibliotek: *Strategisk plan för vetenskaplig informationsförsörjning vid Linköpings universitet 2011-2015*

Strategiplanen för Linköpings universitetsbibliotek heter *Strategisk plan för vetenskaplig informationsförsörjning vid Linköpings universitet 2011-2015* och är 16 sidor lång. Strategidokumentet är ett ordrikt dokument och planen består av både text och en bild, förutom logga. Bilden visar Linköpings universitets strategikarta som beskrivs som utgångspunkten för bibliotekets strategidokument. Både längden och utformningen av dokumentet, som består av logga, beslutsdatum och diarienummer ger en tyngd och seriositet åt dokumentet. Det framkommer inte med tydlighet om någon med biblioteksanknytning är med och beslutar om den strategiska planen. Titeln säger inte uttryckligen att det är en plan för universitetsbiblioteket. I texten framkommer dock att ”den vetenskapliga informationsförsörjning som Universitetsbiblioteket (UB) erbjuder är en självklar del av LiU:s kärnverksamhet” (s. 4), vilket kan förklara varför titeln används.

Tittar man på strategidokumentets opacitet ser man att dokumentet består av löpande text med sammanfattande rutor efter varje delkapitel. En analys av transiviteten ger vid handen att händelser och processer ofta kopplas till både objekt och subjekt med verbet ”ska”. Ibland är det UB eller personalen som ”ska” utföra något, ibland är det objektet i sig som ska göra något, exempelvis i den passus där samlingarna ska göra kvaliteten hos biblioteket hög. Subjekt och objekt kopplas också till varandra via verb i presensform.

I huvudsak beskrivs användarna i texten som studenter och personer knutna till lärosätet. Man talar om användarna som ”alla vid Liu”. När det gäller bibliotekets innehåll menar man att förvärv ska vara användarstyrkt: ”För att uppnå hög kvalitet och bredd på samlingarna är det viktigt att personal inom akademien medverkar i urvalsprocessen” (s. 4). Det användarstyrda förvärv man vill eftersträva sker i samarbete

med ”personal och lärare” (s. 4). Här säger man alltså egentligen att användarperspektivet är högskolepersonalens och lärarnas perspektiv, inte studenternas. Man signalerar också att bibliotekspersonalen behöver hjälp av högskolepersonalen för att samlingarnas kvalitet ska bli hög. Texten ger här motstridiga budskap. Samtidigt som förvärvet ska vara användarstyrt ska det finnas ett fokus på referenslitteratur snarare än på ett stort utbud av kursböcker. Studenterna blir hänvisade till e-resurser och får skaffa relevant kurslitteratur ”på annat sätt” (s. 5). Det här ger en bild av att man fransäger sig ansvaret för studenterna. Man talar heller inte om bibliotekariens roll som informationsförsörjare här (s. 6; s. 12). Senare i texten uttrycker man att det är användargruppen studenter som måste lära sig informationssökning och referenshantering (s. 11). Informationsundervisningen kopplas till kurssammanhanget och undervisning i stora klasser, ej det personliga mötet mellan en bibliotekarie och en användare, vad man kan kalla referenssamtal. Bibliotekarien får här en lärarroll (s. 12). Samtidigt framgår att man prioriterar forskning då man uttrycker att det är ”forskningens behov som är avgörande” när man beslutar över tidskriftsförvärv (s. 5).

Biblioteket ska ”underlätta” för studenterna att finna media (s. 5) och ”uppmuntra” till användning av open access-material. När det gäller förändringar som biblioteket står inför säger man: ”biblioteket ska sträva efter att omställningen sker smidigt för användarna och att resultatet blir det avsedda: förenkling och effektivisering” (s. 7). Man talar om att ”låntagarna” får ”inflytande” över samlingarnas placering, så kallade ”flytande samlingar, och motiverar det med att ”användarna” vinner tid och att ”biblioteket” samtidigt underlättar sin mediehantering. Frågan här är vad som ligger bakom detta sätt att tänka. I sammanfattningsrutan som behandlar det här använder man också ordet ”effektiva”. Teknologiska aspekter samt effektivitetstankar genomsyrar texten i sin helhet.

I den strategiska planen finns en opersonlig hållning till bibliotekspersonalen. Det är universitetsbiblioteket som ska utföra uppgifterna på biblioteket. Det dokumentet betonar i sin sammanfattning är inte bibliotekarien utan det mer abstrakta och allmänt hållna begreppet ”UB”. Då bibliotekspersonalen nämns används i några fall begreppet bibliotekarie, men flera andra yrkestyper tas upp: bibliotekets ”undervisare”; studentmedhjälpare.

I texten uttrycker man att ”servicen” man ger ”i biblioteken” alltmer präglas av hjälp med ”information om olika IT-tjänster, såsom kopiering och utskrift, användning av skriv- och räkneprogram, mobiltjänster och kopplingar mellan privata och offentliga datorer”, det är alltså tekniska aspekter som är fokus för servicen (s. 8). Man uttrycker inte någonstans vem som ska göra det.

Kontaktbibliotekarierna är en personalgrupp som lyfts fram, de ges stort ansvar när det gäller samarbete med de olika institutionerna. Man uttrycker att samarbetet ”vilar framförallt” på dessa och att ”rätt utnyttjade kan kontaktbibliotekarierna tjäna som bibliotekets öra gentemot kärnverksamheten” (s. 11). Kontaktbibliotekarier ”ska bidra till höjd kvalitet” (s. 12). I texten säger man *inte* att det är bibliotekspersonalen som ”bidrar både till framgångsrika studier och utveckling av slagkraftiga forskningsmiljöer” (s. 14). I stället är det ”UB:s tryckta och digitala samlingar” som gör

det. Personalen framstår som osynliga och verkar i det fördolda. Texten uttrycker stor säkerhet, hög grad av affinitet, om bibliotekets kompetens inom copyright och plagiering. Denna förmåga behöver studenter och forskare ta del av, menar man. Det uttrycks att biblioteket kan fungera som en "central resurs" här. Däremot uttrycker man den påverkan som "nya" publiceringsmetoder kommer att ha på biblioteken med låg grad av affinitet (s. 6).

När man diskuterar frågor om anställning av personal samt kompetensutveckling säger man att "det blir allt viktigare att erbjuda god lön, en attraktiv arbetsmiljö och god professionell utveckling för att kunna både nyanställa och behålla personal, men också att ha en öppen inställning till att anställa personer med annan utbildningsbakgrund än just bibliotekariens" (s. 14). I samma mening talar man alltså om "professionell utveckling" och "annan utbildningsbakgrund än just bibliotekariens". (s. 15). Det motiveras inte varför en öppen inställning behövs, ej heller varför nödvändiga kompetenser inte ryms inom bibliotekarieprofessionen.

Under rubriken "Kompetens och professionalism" nämner man ett motto för den kommande femårsperioden: "Förbättra kvaliteten ytterligare!" (s. 15). Det här kopplas i texten till anpassning till användarens behov. Att uttrycka sig på detta sätt lingvistiskt samt att använda sig av ett uttryck som signalerar ett utrop överraskar läsaren. I texten framgår att biblioteket är underordnat universitetet i sin helhet och att biblioteket ska sträva efter att "öka nyttan" genom att "studenternas informationskompetens byggs upp tillsammans med läraren" och "att bibliotekens tjänster och lokaler utformas efter universitetets krav" (s. 11).

Vidare framgår i LiU-dokumentet att relationen mellan bibliotekspersonal och användare går ut på att bibliotekspersonalen ger service till användarna. I texten framstår relationen som att biblioteket bygger en stark grund så att användaren ska klara sig själv i så stor grad som möjligt. Man pratar inte om samarbete med studentgrupper. I stället samarbetar man med lärare, forskare, universitetsledning och andra organisationer vilket skulle kunna vara ett uttryck för en hierarki, där man ser bibliotekarien som jämbördig lärare och forskare men inte studenter (s. 13).

7.1.2 Mittuniversitetets bibliotek: *Vision & mål 2011-2014*

Strategiplanen för Mittuniversitetets bibliotek heter *Vision & mål 2011-2014* och är sex sidor lång. På framsidan finns Mittuniversitetets logga samt en bild som föreställer en person som sitter i sängen med en bärbar dator. I dokumentet finns sedan tre bilder till, alla på vad som synes vara studenter som på ett eller annat sätt studerar. Bild ett finns bredvid rubriken *Övergripande mål* och föreställer en person som sitter vid ett träbord med en bärbar dator och växter i förgrunden (s. 4). Bild två är placerad bredvid rubriken *Delmål för universitetsbiblioteket - undervisning och information* och föreställer två personer som samspråkar i ett, enligt vår mening, växthus (s. 5). Bild tre är placerad bredvid stycket *Delmål för lärande- och resurscentrum* och föreställer tre personer som glatt samspråkar vid ett bord (s. 6).

Strategidokumentet är uppdelat i tre delar; första delen, *Förord*, andra delen: *Vision* och *Övergripande mål* samt till sist *Delmål för universitetsbiblioteket* respektive *Lärande- och resurscentrum* (nedan förkortat LRC). De tre textdelarna har olika karaktär. Avsändaren till förordet är tydlig, texten är signerad Morgan Palmqvist, överbibliotekarie. Det framgår sedan inte vilka som är producenter av resterande delar. De olika delarna kan sägas ha olika ändamål, vilket kan kopplas till dokumentets diskurspraktik och specifikt begreppet genre. Kommunikationen är enväga, förordet har en personlig karaktär medan visionsdelen präglas av en bild av biblioteket i framtiden och att alla är delaktiga. Förordet introducerar läsaren och ger ett intryck av att biblioteket är betydelsefullt, att studenterna behöver biblioteket, även som fysisk plats. Överbibliotekarien avslutar med att ge ett budskap till en tänkt mottagare i sista meningen genom formuleringen: ”lyckosamheten för LRC står dock och faller med hela lärosätets uppslutning” (s. 3).

Förordet är skrivet i tredje person. Ibland är det objektet som är det centrala, ibland subjektet, i form av till exempel universitetsbiblioteken. I kapitlet *Vision* används subjektformen första person plural *vi*, vilket ger en känsla av att alla som omfattas av dokumentet står bakom det personligen. Det ger också en kollektiv karaktär till kapitlet. I de övergripande målen antar texten en mer ”saklig” och opersonlig hållning. För de övergripande målen är det UB/LRC som är subjektet, det vill säga tredje person singular. UB/LRC sammanbinds med objektet via ”skall”. UB/LRC skall ”ge”, ”utveckla” och så vidare. I förordet är det tydligt och klart vem som har den interaktionella kontrollen: överbibliotekarien. I delmålen finns ingen tydlig linje lingvistiskt sett. Ibland skrivs händelsen i infinitivform, ibland beskrivs händelsen med substantiv som ”kompetensutveckling”. Ibland skrivs text i punktform, kort och koncist men ibland flikas en hel mening in.

I Miun-dokumentet talar man om både ”distanstudenter och campusstudenter”, vilka tycks ha lika stor betydelse. Andra användargrupper som nämns i texten är lärare och forskare. Även ”olika målgrupper” nämns, men det går inte att avgöra exakt vilka som utgör de här grupperna (s. 4). Strategidokumentet uttrycker att man ska finnas till och agera användarvänligt på några ställen, men det framgår ofta inte tydligt *för vem* man gör de specifika arbetsuppgifterna. Däremot kan man tolka bilderna i strategidokumentet, som alla är på vad som synes vara studenter, som att studenterna är högt prioriterade. Överbibliotekarien inleder dokumentet med uttalandet: ”Universitetsbiblioteken har alltid varit centrala noder i studenternas lärande” (s. 3). Uttalandet har hög grad av affinitet och sätter nivån för den kommande texten. Vidare motiveras bibliotekens betydelse då ”de samordnar och tillhandahåller medier som studenter och forskare” behöver. Överbibliotekarien *vet* hur studenterna ser på biblioteket, ”som både vardagsrum och arbetsplats” (s. 3). Det är alltså det fysiska biblioteket som åsyftas. Ett budskap i form av en metafor presenteras: biblioteken ska ”bistå och utbilda studenter i att navigera i ett nästan oöverskådligt hav av informationsresurser” (s. 3), vilket kan tolkas som att studenterna har svårt för att klara detta själva och att de behöver biblioteket till hjälp, vilket ger biblioteket en pedagogisk roll.

Bibliotekspersonalen är relativt osynlig i dokumentet och byts ofta ut mot begreppet UB. Begreppet bibliotekarie nämns ej, utan benämns till exempel i inledningen som "personella resurser" och i delmålen för universitetet börjar man prata om "personalen" och "UB:s personal" (s. 5). I visionskapitlet pratar man om UB/LRC som självklara, centrala och viktiga. Två arbetsuppgifter "informationsförsörjning och lärandestöd" nämns i kapitlet. Även kunnande i hantering av "nya kommunikations- och informationsverktyg" prioriteras i strategidokumentet. Ett fokus på teknik tycks centralt här. Man pratar inte om samarbete i direkt form utan använder sig av biblioteket som "arena för ett samordnat lärandestöd" som gäller både lärarna och studenterna (här nämns forskare ej) (s. 4). Miun-dokumentet säger inget om hur man ska göra eller vad man behöver göra, dessutom får man intrycket av att det är biblioteket som plats man talar om. En mening presenteras direkt under kapitlet för övergripande mål som inte verkar höra till kapitlet. Meningen uttrycker "UB/LRC har att... kontinuerligt fråga sig huruvida verksamheten gör *rätt saker*" och "sträva mot *effektivitet* i alla processer" (s. 4) och får en kraftig verkan på läsaren, man får känslan av att man genom ordvalen vill visa huvudmannen att man faktiskt gör något bra och gör det rätt.

En prioriterad arbetsuppgift för LRC är det "lärandestöd" man pratar om genom hela texten. Vad innebär det här lärandestödet? Vilka professioner som finns representerade i Lärande- och resurscentrum framgår ej. I strategidokumentet finns delmål för ledning vid UB/LRC separerad från övrigas delmål. Man ska stödja "varje medarbetare" (s. 6) och prioriterar att medarbetarnas kompetens motsvarar behoven för UB/LRC.

Relationen användare - bibliotekarie är otydlig, men texten uttrycker att biblioteket har ett stabilt förhållande till studenterna. Det man beskriver är att man ska fungera som ett stöd och att man vet hur användaren ser på biblioteket. Det är då det fysiska biblioteket man pratar om. Överbibliotekariens inledande mening signalerar att biblioteken har betydelse för studenterna. Att det fungerar som en central nod säger att man har stor tro på sin betydelse för studenterna. Är det det fysiska biblioteket man avser här? Har bibliotekens personal betydelse här? Men relationen till användargruppen studenter som ett samarbete uttrycks inte i texten. En ömsesidig relation till andra användargrupper, lärare, forskare och så vidare syns heller inte tydligt i strategidokumentet. Det som uttrycks är mer *betydelse för* dessa användargrupper. Om man bortser från att bibliotekspersonalen språkligt är osynlig i relationen uttrycks den som att studenterna behöver "bibliotekens insatser" och biblioteken behövs för att "utbilda studenter".

7.1.3 Göteborgs universitetsbibliotek: *Strategisk plan för Göteborgs universitetsbibliotek 2013-2015*

Strategiplanen för Göteborgs universitetsbibliotek heter *Strategisk plan för Göteborgs universitetsbibliotek 2013-2015* och är fyra sidor lång. Göteborgs universitets logga finns på första sidan. Planen har ingen bild. Avsändaren visar sig först på sista sidan där man säger att den strategiska planen kommer från universitetsbiblioteket, och att man har utgått från lärosätets *Vision 2020*. Här använder man formuleringen "våra tankar om professionalism, respekt, tillgänglighet, öppenhet", subjektet i första person pluralis, vilket ger ett personligt intryck då man klargör att man har ett användarperspektiv, men vilka som har de här tankarna är i övrigt okänt (s. 4). Varje delkapitel inleds med ett

citat från *Vision 2020* och de specifika målen för forskning, utbildning, samverkan och arbetsmiljö. Alla delar ges ungefärligen lika stort utrymme. I huvudsak skrivs delarna i punktform med inledande infinitiv. Alla punkter fortsätter meningen ”I universitetsbibliotekets strategier för att nå målet för /.../ i *Vision 2020* ingår att” (s. 2-3).

På första sidan sätts biblioteket in i ett historiskt sammanhang vilket ger ett intryck av tradition, pondus och långsiktighet. Man säger att uppdraget är att ”stödja” verksamheten vid lärosätet och att man har en ”nyckelroll” när det gäller vetenskaplig informationsförsörjning vilket tolkas som bibliotekets huvudsakliga uppdrag (s. 1). Biblioteket ges en viktig roll här då den är ”avgörande” för kvaliteten inom ”forskning, utbildning och samverkan” (s. 1). Det här sättet att uttrycka sig på ger intrycket av betydelsefullhet och visar hög grad av affinitet.

De användare man nämner är forskare, doktorander, lärare, studenter och allmänheten. I strategidokumentet framkommer vidare samverkan med andra bibliotek och ”alla typer av användare”. Här framskyntar alltså även den tredje uppgiften (s. 3). Som en del i strategier för att nå målet inom forskning sägs att ”en strategisk diskussion med forskarna” ska säkerställas genom arbete med ”användarförslag” samt ”hållbara kontaktytor” (s. 2). Sättet att uttrycka sig på gör att användaren blir synlig i dokumentet och att ett ömsesidigt utbyte sker. Biblioteket vill möta behoven hos olika forskarkategorier och sedan utforma ”användaranpassade och effektiva verksamheter” (s. 2). En avsikt att möta användarnas alla möjliga behov framskyntar här. Vad som menas med effektiva verksamheter går dock ej att uttyda från denna information. Det framkommer att biblioteket stödjer forskarna även ”utanför bibliotekets lokaler”. Om det ska tolkas som digital närvaro är oklart. Man ser olika på forskarnas och studenternas användande av biblioteket. Studenterna använder biblioteket och bibliotekets webbmiljö medan forskarna ska erbjudas tjänster i deras ”direkta närhet” (s. 2).

På ett ställe i texten benämns bibliotekspersonalen som ”bibliotekets undervisande personal” (s. 2). Annars kallar man dem ofta för ”bibliotekets personal”. Det framkommer i texten att ”bibliotekets personal är den viktigaste förutsättningen för att kunna erbjuda kvalificerade och användarvänliga tjänster” (s. 3). Man framhäver alltså här bibliotekspersonalens betydelse. Ingenstans i texten nämns bibliotekarier som yrkesgrupp, man kan fråga sig om bibliotekets undervisande personal tillhör bibliotekariegruppen. I en passage nämner man bibliotekets traditionella tjänster, något som inte specificeras vidare. Det ger intrycket att det är klart redan vad som ingår i de traditionella tjänsterna. För texten som helhet gäller att användargrupperna är mer synliga än personalen.

Kompetenser som bibliotekets personal behöver och kontinuerligt ska vidareutveckla för att möta användargruppen forskare är kunskap inom digitalisering, publicering, open access och bibliometri (s. 2). Det sägs inget om att det ska vara bibliotekarier som utför det här. En arbetsuppgift som stödjer lärosätets verksamhet är bibliotekets undervisning till stöd för forskare, lärare och studenter (s. 2). Rollen som undervisare verkar vara en viktig arbetsuppgift som genomsyrar de ingående delarna om forskning och utbildning.

Relationen till studenterna blir relativt tydlig i strategidokumentet. Man visar att man har en avsikt att ”etablera nya kontaktytor mot studenter”, detta på grund av ”bibliotekets förbättringsarbete”. Det är oklart vilka de nya kontaktytorerna är och vad det är man behöver utföra. Man får intrycket att man behöver information från studenterna för att kunna förbättra biblioteket, här har uttrycket låg grad av affinitet. I inledningen till kapitlet om utbildning kopplas studenter till ”bibliotekets funktion som en miljö för lärande”. Här får man intrycket att det är biblioteket som plats man avser. I dokumentet framkommer sedan att biblioteket tillgängliggör ”tekniskt stöd, anpassad till studenternas olika behov” (s. 2).

Dokumentet uppvisar alltså en relativt stark relation till sina användare vilket ger en bild av närhet mellan bibliotek och användare. Man använder ord som ”kontaktytor”, ”diskussion”, ”användarförslag”. Man uppvisar även en stark relation till allmänheten och ägnar en ganska stor del av dokumentet till att tala om samverkan. Hierarkier kommer inte klart till uttryck i dokumentet men man tycks vara mer jämbördig med forskare än studenter.

7.1.4 Stockholms universitetsbibliotek: *Verksamhetsplan 2013-2015: Snabbt, innovativt och relevant*

Strategidokument SU består av 18 sidor. Av inledningen ”Stockholms universitetsbibliotek har ny organisation sedan 1 oktober 2012” med tillhörande organisationskarta (s. 2) förstår man att Stockholms universitetsbibliotek har en ny organisation och man kan tänka sig att det här är den första verksamhets- och strategiplan som gjorts inom den nya organisationen. Hur pass stor förändring som skett är svårt att bedöma, men dokumentets utformning med mål och listor är detaljerad och ger intryck av att vilja styra organisationen noga. Det märks väldigt tydligt att biblioteket befinner sig i en förändringssituation där man försöker hantera detta och finna den egna platsen.

Dokumentet innehåller två delar, den första av mer visionär karaktär, där bibliotekets strategier för framtiden läggs ut, den andra delen består av mycket detaljspecifika instruktioner för vad varje avdelning inom biblioteket ska arbeta med. Exempel: ”Gå igenom de kvarvarande delarna av den humanistiska samlingen i magasinet för att gallra och flytta om till HUM NC-uppställning” (s. 7). Alltså finns både en mer traditionell verksamhetsplan och en mer övergripande strategiinriktad text i dokumentet.

”Förändring är bibliotekets normala tillstånd och vi kan alltid bli bättre”, så lyder rubriken till den inledande visionära brödtexten. Sanningshalten i dessa konstateranden får sägas vara hög, men vad föranleder valet av just de här? Vem är den tänkte mottagaren och är denna mottagare av annan uppfattning? Att detta står som första rubrik får anses tyda på att det här är en av de viktigaste punkterna. Fortsättningsvis skriver man så här: ”Biblioteket har inget egenvärde utan ska ständigt förändras utifrån universitetets behov och i takt med omvärldens förändringar.” Att biblioteket inte har något egenvärde må stämma överens med litteraturen (jfr Hessler), men att uttrycka sig så rättframt anser vi ändå vara anmärkningsvärt. Tillsammans med ovanstående

uttalande om förändring och ”vi kan alltid bli bättre” ter sig texten som något som ger uttryck för något annat än bara en vilja att röra sig framåt, språket intar nästan en offensiv position. Det är mycket som åläggs organisationen i texten och många direktiv, men inget direkt om vilka värden som är viktigast och hur man uppnår dem. Man får en bild av att den nya organisationen till varje pris måste värnas om.

Texten har en låg grad av affinitet på flera ställen och texten ställer fler frågor än den besvarar. I dokumentets diskussion kring open access-publicering formuleras till exempel följande: ”Om forskare och studenter inte behöver oss för att få tillgång till litteratur, varför behöver de oss då?” (s. 2). Fortsättningsvis: ”Men vad är det vi behöver?” (s. 2) och ”Hur utvecklar vi våra internationella samarbeten?” (s. 3), vidare beskrivs ett av målen för 2013 vara ”Vi är den naturliga samarbetspartnern vid Stockholms universitet när det gäller informationsförsörjning.” (s. 3) ett påstående som möjligen kan tyda på att biblioteket har svårt att finna sin plats i förhållande till lärosätet eftersom avsändaren känner sig nödgad att påpeka detta.

När det gäller målgrupper så används formuleringen ”universitets forskare, lärare och studenter” genomgående i texten, endast en gång kopplas biblioteket till universitetets tredje uppgift, att även verka för utomstående målgrupper. Bibliotekets målgrupp nämns dock sällan tillsammans med de direktiv som texten ger, kopplingen mellan processer och händelser och objektet/subjektet (transiviteten) är således låg. I den inledande mer visionära texten så nämns inte någon service som riktar sig specifikt mot målgruppen studenter, utan här tar man upp sådant som rör forskning, till exempel open access-publicering, samt upphandling av nya system där ”alla bibliotekens arbetsuppgifter ska kunna konsolideras.” (s. 2).

Bibliotekets syfte beskrivs som ”att möta behoven hos SUs forskare, lärare och studenter och bidra till förutsättningarna att bedriva forskning och undervisning i världsklass.” (s. 3). Här blir det primära alltså att vara en hjälp till forskare och lärare, inte studenterna direkt.

I den del av dokumentet som talar om ”fem strategiska frågor” för biblioteket de kommande åren nämns inte personalen specifikt, däremot nämns ”kompetens” som en av de här strategiska frågorna. Kompetens framhålls som viktig för verksamheten men vilka kompetenser det handlar om är oklart: ”Oavsett vad vi gör i framtiden, kommer vi att behöva relevant kompetens på de områden vi arbetar inom, och ju svårare det är att förutsäga framtiden desto svårare är det att avgöra vilken kompetens som behövs /.../ Vi måste kunna specialisera oss och bli experter, samtidigt som vi måste vara beredda på att det som är en viktig expertkompetens för oss idag inte självklart är det imorgon.” (s. 3). Man talar om kompetenta medarbetare samtidigt som man erkänner att man inte vet vad kompetensen består av, något som ligger i linje med uttalandet om att biblioteket är i ständig förändring. Bibliotekarien som benämning på yrkeskategorin nämns över huvud taget inte i dokumentet, man talar istället om den bredare benämningen ”medarbetare”. Man talar om ett arbetssätt präglad av ”prestigelöshet, trovärdighet och transparens” (s. 3), om att utveckla ”personaloberoende arbetsfunktioner” (s. 4) samtidigt som man ska ”Rekrytera ny medarbetare med specifik e-resurskompetens.” (s. 5).

”Snabbt, innovativt och relevant” är de ”visionära ledord” (s. 3) som biblioteket vill framhäva. Biblioteket ska också bidra ”med relevanta resurser på ett kostnadseffektivt sätt.” (s. 3). För vem de ska visa de här egenskaperna är något oklart och förklaras inte i samband med uttalandet. I de specifika mål som omnämns sägs inget om dialogen mellan användarna och personalen - man talar mer indirekt om verksamhet mot verksamhet: biblioteket gentemot sina uppdragsgivare. Vilka uppdragsgivarna är förklaras inte, men kan tolkas som lärosätet.

När det kommer till diskurspraktiska avseenden kan alltså bibliotekets ledningsgrupp ses som avsändare: ”Bibliotekets ledningsgrupp har under hösten 2012 arbetat fram vision, syften och mål som tydligt kopplar bibliotekets verksamhet till visionen för Stockholms universitet.” (s. 3), däremot används ofta ett ”vi”, vilket tycks syfta på biblioteket i stort. Exempel: ”Vi ser idag tydliga krav på OA-publicering från forskare och forskningsfinansiärer.” (s. 2). Men detta ”vi” tycks vara skrivna ur olika perspektiv, där ett ”vi” finns i den mer visionära delen av dokumentet och ett annat ”vi” finns i den mer verksamhetsnära delen av dokumentet. Mottagaren tycks till största del vara huvudmannen, lärosätet. Ett tydligt exempel där ”vi:et” intar olika positioner är: ”Vi måste därför hitta bra vägar både för att rekrytera och fortbilda den kompetens vi behöver. Vi måste kunna specialisera oss och bli experter” (s. 3). Det första vi:et får sägas handla om chefer och ledning, eftersom de är rekryterare, samtidigt som vi:et i nästa mening får anses handla om både chefer och personal. Här skapas olika etos, olika identiteter som dock lätt kan blandas samman.

Dokumentet talar mycket om sociokulturella aspekter och i texten sätts den egna organisationen ofta i samband med omgivande organisationer, både lärosätet och nationella och internationella bibliotekssammanhang. Formuleringar kring relationer mellan studenter som användare och bibliotekarie finns på få ställen i dokumentet. Relationen till användarna är tydligast under avsnittet ”Kundservice” där servicen ska ”utökas” och denna kundservice ska fylla eller överträffa användarnas förväntningar. Kommunikationen till användarna ska vara ”strategisk (målgruppsanpassade budskap via relevanta kanaler)” (s. 11). Där relationen ändå beskrivs indirekt finns en känsla av osäkerhet i beskrivningen. ”Om forskare och studenter inte behöver oss för att få tillgång till litteratur, varför behöver de oss då? Vad är ett relevant uppdrag för oss utöver publiceringsstöd om information är fritt tillgänglig?” (s. 2) skriver de och målar upp ett framtidsscenario där biblioteket och bibliotekspersonalen inte behövs. Samtidigt som SU-dokumentet ger uttryck för denna ”rädsla” så beskriver de sitt arbete som ”hjälp till självhjälp” (s. 8), vilket sammantaget kan sägas ge ett något motstridigt intryck. SU-dokumentet präglas av en vilja att lära känna sina användare, ofta påpekas att undersökningar kring användarna ska göras, viljan tycks dock ha sitt ursprung i en osäkerhet kring bibliotekets vara eller icke vara.

7.1.5 Malmö högskolas bibliotek: *Strategi för biblioteket vid Malmö högskola 2010– 2015 Slutgiltig version – december 2009*

MaH-dokumentet består av tre sidor text och är underskriven av ”Jette Guldborg Petersen Bibliotekschef”. Det tar sin utgångspunkt i ett antal av högskolans olika

utvecklings- och strategidokument. Syftet beskrivs som att ”Strategin ska säkerställa att biblioteksverksamheten bedrivs utifrån högskolans behov” (s. 1) och vara till gagn för ”högskolans studenter, lärare, forskare och övrig personal samt för bibliotekets egna medarbetare” (s. 1). Analyserar man textens opacitet så tycks MaH-dokumentet stå för ett ganska informellt tilltal. Inga loggor eller andra symboler som visar på att dokumentet tillhör en större, etablerad organisation finns med.

Bibliotekets målgrupper beskrivs i huvudsak som lärare och studenter samt under benämningen ”Malmö högskolas behov” (s. 3), men allmänheten som målgrupp pekas särskilt ut under avsnittet ”Samverkan, kunskapsdelning och samproduktion” där det står att biblioteket ”bjuder /.../ in allmänheten i högskolan. Biblioteket är ett öppet rum för alla grupper i samhället och bidrar därmed indirekt till högskolans rekrytering” (s. 2). MaH-dokumentet tar även upp en annan målgrupp, nämligen yrkesverksamma inom till exempel sjukvård och näringsliv och vill genom bland annat ökad Open Access-tillgång möjliggöra för även yrkesverksamma och examinerade studenter att få tillgång till bibliotekets e-resurser. MaH-dokumentet vinnlägger sig vidare om att ”Vi ska bidra till att studenten uppfyller målen kring informationskompetens som beskrivs i högskolelagen” (s. 1). Här pekar man alltså särskilt ut studenterna som målgrupp och kopplingen mellan objektet studenter och subjektet biblioteket är stark. En sådan stark koppling, där en aktiv handling pekas ut och den aktiva handlingen handlar om att uppnå något för någon annans skull, finns dock inte till högskolans lärare och forskare.

Vidare ses som ett av bibliotekets mål ”att öka studenternas inflytande” (s. 2) samt ”Vi ser studenten som en resurs i vår verksamhet, och vi vill utveckla studentaktiva arbetsformer i bibliotekets undervisning. Vi arbetar aktivt för att studenterna medverkar och bidrar, t ex som helpdeskpersonal och som partners i olika delar av verksamheten.” (s. 2). Här blir studenterna inte längre ett av bibliotekets objekt utan också en del av subjektet bibliotek.

MaH-dokumentet talar om ”Bibliotekets medarbetare” som ”den viktigaste organisatoriska och infrastrukturella resursen” och vidare: ”Utan kvalificerade, välutbildade och engagerade medarbetare ingen service, ingen hög kvalitet och ingen tillgänglighet.”. Med ord som ”den viktigaste” och ”utan – ingen” erkänns bibliotekspersonalen stor betydelse. Bibliotekspersonalen får vidare ganska stort utrymme i MaH-dokumentet och det talar om personalen som ”aktiva i utvecklingen av högskolan” (s. 3). Samtidigt som MaH-dokumentet talar om behovet av välutbildad personal för att ge god service säger man samtidigt att studenter ska anställas som helpdeskpersonal. Det tycks finnas en motsättning här, där det både handlar om att engagera studenter i bibliotekets dagliga verksamhet, samtidigt som man värnar om bilden av biblioteket och dess personal som kvalificerad och välutbildad. Man talar om att attrahera medarbetare med ”nya kunskaper” (s. 3), men det är oklart vilka egenskaperna är.

Graden av affinitet får sägas vara ganska hög, det finns ingen tvekan i vad biblioteket ska göra och uppnå, däremot anas en tvekan inför strategidokumentets möjlighet att uppnå sitt syfte: ”Det är förhoppningen att denna strategi kan vara riktningsgivande och tydliggöra bibliotekets nuvarande och framtida roll” (s. 1).

MaH-dokumentet är undertecknat av bibliotekschefen, men strategierna har diskuterats i "personalgrupp, Samverkansgrupp, Nämnden för Bibliotek och IT samt i samband med budgetdialogerna med högskolans ledning" (s. 1). Texten är utan pekpinnar (jfr SU-dokumentet) och är sakligt hållen även om den har en ganska lätt ton, exempelvis genom hälsningen "Tack till alla som bidragit!" (s. 1). MaH-dokumentet är skrivet i löpande text och ovanstående sammantaget tyder på att texten intar en position där textens produktion till största del tycks individuell och lite mer personlig.

En mening som sticker ut i MaH-dokumentet är "Graden av bibliotekets externa intäkter ska ökas." (s. 3). Meningen står ensam i ett eget stycke, dock under stycket om målgruppen yrkesverksamma utanför lärosätet, och förklaras inte närmre. Man kan fundera på om det är ett mål som biblioteket och bibliotekschefen inte själva valt, utan något som ålagts dem från lärosätet. Tillsammans med formuleringen "organisationen /.../ ska till varje tid vara den mest optimala och resurseffektiva ram för verksamheten." (s. 3) visar det här på ett effektivitetstänkande som även genomsyrar MaH-dokumentet. I dokumentet skiner tredje uppgiften igenom tydligt. Man "bjuder in allmänheten" och biblioteket är ett "öppet rum för alla grupper i samhället" (s. 2) för att på så sätt bidra till högskolans rekrytering (oklart dock vilka som ska rekryteras) och således legitimerar biblioteket sig själva på ytterligare ett sätt. Bibliotekets plats i omgivningen är också tydlig vilket kan kopplas till den sociokulturella praktiken.

MaH-dokumentet uttrycker en nära relation med användarna. Uttryck som "tillsammans med användarna" förekommer (s. 2). I dokumentet används ord som "välkommande" (sic!), "öppet rum", "öppenhet", "bra bemötande" och "inkluderande förhållningssätt". I dokumentet kopplas tydligt subjektet bibliotekspersonal till objektet målgrupper i det att bibliotekspersonalens kompetenser har stort värde för utvecklingen av målgruppernas informationskompetens. MaH-dokumentet uttrycker också en speciell typ av relation med studenterna. Man inkluderar användarna i verksamheten. Studenterna blir hjälppersonal som en del i att göra studenterna bidragande och delaktiga i verksamheten och föra den framåt. Ord man använder är studentinflytande och att studenterna är en "resurs i vår verksamhet". De ska också vara "partners i olika delar av verksamheten" (s. 2).

7.1.6 Umeå universitetsbibliotek: *Universitetsbiblioteket - Umeå universitets centrum, Visioner och mål*

UmU-dokumentet består av tre sidor varav den första visar en bild av biblioteksbyggnaden, utan någon människa representerad, samt dokumentets rubrik. Första sidan innehåller även Umeå universitets logotyp, vilket ger ett formellt intryck. UmU-dokumentet har en hög grad av affinitet, det är tydligt att man vet vad man ska göra. Redan UmU-dokumentets rubrik är intressant då den deklamerar att universitetsbiblioteket är "Umeå universitets centrum" (s. 1).

Tittar man på textens uppbyggnad ser man att texten består av ett antal uppräknade meningar där biblioteket antingen är, har eller ska göra något. Exempel: "UB är en respekterad och väl integrerad del av universitetets forsknings- och

utbildningsverksamhet.” Man använder många adjektiv i dokumentet: erkänd, respekterad, uppskattad, smidig, god, framgångsrik. Det här kan signalera hur man vill att andra ska se på biblioteket: gärna som ägare av just de här egenskaperna. Man skriver även under rubriken *Visioner* att ”Umeå universitetsbibliotek (UB) bidrar *synligt*” (s. 2) med sina egenskaper och man kan då fråga sig om de nu upplever sig som icke-synliga?

Genomgående beskrivs organisationen i tredje person ”UB är...”, med ett undantag, där det personliga pronomenet plötsligt skrivs i första person plural: ”Vi ska skapa fler ”ingångar” till UB:s resurser och service. Detta gör vi bl.a. genom att utveckla och placera sökfunktioner på kurswebbsidor, studentportaler och andra platser på nätet som ofta besöks av studenter, lärare och forskare.” (s. 3). Ord som förändring och förnyelse används på två ställen i dokumentet. Man talar om en ”hög beredskap inför behov av förnyelse” (s. 3), förnyelsen tycks således ske efter yttre påverkan snarare än på eget initiativ.

Målgruppen beskrivs i UmU-dokumentet som ”studenter, lärare och forskare” (s. 2; s. 3). Biblioteket ska bidra till ”att universitetets forskare, lärare och studenter har en mycket hög informationskompetens.” (s. 2). På ett flertal ställen nämns utbildning och forskningsverksamhet som de verksamheter som biblioteket ska stödja. Ingenstans i UmU-dokumentet nämns andra målgrupper än ovan nämnda. UmU-dokumentet uppmärksammar även olika typer av studenter samt funktionsnedsatta: ”UB ska verka för att distans- och nätstuderande och studenter med funktionshinder får samma goda biblioteksservice som övriga studenter.” (s. 3).

Bibliotekspersonalen refereras till som just ”personal”. Ordet bibliotekarie nämns ej. Man uppger att ”UB ska vara en attraktiv och stimulerande arbetsplats med en organisationskultur som bygger på förtroende och gemensamt ansvarstagande, hög beredskap inför behov av förnyelse samt utrymme för egna initiativ.” (s. 3), vilket skulle kunna tolkas som att det är bibliotekspersonalen som ska ha dessa kompetenser, även om så inte uttryckligen skrivs. Osäkerheten tar sig även uttryck i meningen ”UB ska bygga upp en organisation och kultur som stimulerar och premierar deltagande i samarbeten och externfinansierade projekt.” (s. 3). Är det personalen som ska göra det här? Ordet ”kompetens” nämns på följande ställen i samband med ordet personal: ”UB har kompetent personal och möjlighet att rekrytera specialister till strategiska områden.” (s. 2) samt ”UB:s personal ska ges möjligheter att utveckla sin kunskap och kompetens, särskilt inom det informationstekniska området.” (s. 2). Vari denna kompetens ligger, förutom någonstans inom det informationstekniska området beskrivs ej.

Vad gäller diskurspraktiken så finns inga uppgifter kring vem eller vilka som skrivit UmU-dokumentet och ej heller uttryckligen för vem dokumentet är producerat. I UmU-dokumentet värderas också bibliotekets koppling till omvärlden: organisationen ska vara ”välorienterad om vad som händer inom biblioteks- och högskolevärlden, nationellt och internationellt.” (s. 2). I UmU-dokumentet framstår biblioteket som mycket viktigt och centralt. Personalen nämns en gång, då det talas om att de ska utveckla sin kompetens och kunskap ”inom det informationstekniska området” (UmU, s. 2).

Bibliotekets relation till användarna är distanserad. Till exempel är det UB som ”på ett påtagligt sätt bidrar” till att användarna ”har en mycket hög informationskompetens”. Här skulle man kunna tolka ”biblioteket” som en annan benämning på bibliotekspersonalen, men det ger ett distanserat intryck och man ser inte relationen mellan bibliotekspersonalen och användarna. Här relateras inget till bibliotekets roll gentemot sina användare. Teknologi ersätter därför det direkta mötet mellan bibliotekarie och användare.

7.2 Sammanfattande analyser utifrån uppsatsens forskningsfrågor

Nedan sammanfattar vi ovanstående analyser av de enskilda strategidokumenterna utifrån uppsatsens forskningsfrågor och utifrån strategidokumenterna i ett genreperspektiv. Vi knyter på så sätt samman våra forskningsfrågor med undersökningsmaterialet och det är i de sammanfattande analyserna som vi ser ett antal diskurser gemensamma för strategidokumenterna ta form. De diskurserna presenteras sedan i kapitel 7. Vi inleder med att resonera kring strategidokument som genre.

7.2.1 Strategidokument som genre

Hessler (2003) menar att relationen mellan en organisation och dess omgivning/huvudman avspeglas i organisationens mål. Det vi har sett i undersökningsmaterialet är att alla strategidokumenterna på ett eller annat sätt behandlar rollen gentemot huvudmannen och de strategier de använder sig av för att förhålla sig till den överordnade organisationen. Linköpings universitetsbibliotek uttrycker till exempel att universitetets krav är ledande då biblioteket utformar sina tjänster och sina lokaler. Biblioteket är underordnat lärosätet och förhåller sig på olika sätt till strategidokument för hela lärosätet. Till exempel Göteborgs universitetsbibliotek visar tydligt i sitt strategidokument att de förhåller sig till hela lärosätets mål och visioner genom bland annat citat ur huvudmannens strategidokument. Göteborgs strategidokument har därför en hög grad av interdiskursivitet, men interdiskursiviteten finns mer eller mindre i alla de analyserade strategidokumenterna.

UH-biblioteken legitimerar sig på lite olika sätt. I MaH-dokumentet och SU-dokumentet har vi till exempel sett att de anser sig vara högskolans ansikte utåt, då de ska bidra till rekryteringen av anställda och studenter. Men SU har samtidigt lite sämre ”självförtroende” och känner sig nödgade att skriva ”Vi är den naturliga samarbetspartnern vid Stockholms universitet när det gäller informationsförsörjning.” (SU, s. 3) som ett av sina mål. Att högskolebiblioteket inte har något egenvärde argumenterar Hessler för i sin avhandling. UH-biblioteket har på en nivå ett krav att visa att det behövs, visa att de är effektiva och är nyttiga för lärosätet i stort, på en annan nivå att de ska vara effektiva och nyttiga till förmån för alla användargrupper och andra yrkesgrupper på lärosätet.

Vad är det då i texterna som kommer med genren strategidokument? Strategidokumentet som genre har i den här analysen visat sig innebära ett antal saker.

Här ska man lyfta det viktigaste och det som man vill framhålla som viktigt för organisationen, därför är det uppseendeväckande hur liten del av de här strategidokumenterna som berör bibliotekarien och dess yrke. Ord som *effektivitet* och *nytta* förekommer ofta i strategidokumenterna. Sådana uttryck tolkar vi som genreanknutna. Biblioteken behöver visa att de behövs och att de gör rätt och att de bidrar till att hela lärosätet blir framgångsrikt. Ett sätt strategidokumenterna uttrycker det på är att uppmärksamma bibliotekens roll för framgångsrika forskare och studenter som tar sig igenom utbildningen.

I strategidokumenterna används ordet strategisk på många ställen och sätt. Exempelvis ska GU föra en *strategisk* diskussion med forskare. Frågan är vilken innebörd man lägger i ordet strategisk/-t och i de dokument som analyserats här skulle man kunna hävda att ordet som sådant helt enkelt används av den anledningen att det hör till genren, ordet ”ska” användas, även som det inte fyller någon egentlig funktion.

Vi ser ett effektivitetsfokus som kopplas till diskurspraktik och genre. Den visas genom det språkliga användandet i strategidokumenterna (som helhet). I undersökningsmaterialet används ofta ord om effektivitet tillsammans med användarvänlighet, med det underliggande antagandet att effektivitet leder till ökad användarvänlighet. Ord som kan kopplas till effektivitetsfokus är ”kostnadseffektivitet”, ”nytt”, ”nyttig”, ”snabbt” och ”enkelt” (uttrycks tillsammans). Även ordet ”förbättra” ses som ett uttryck för önskan om effektivitet. Tekniska lösningar kan också ses som ett medel för att bli mer effektiv.

Att många av dokumenterna talar om biblioteken som centrala resurser (bland annat LiU), blir ett sätt för biblioteket att legitimera sig. Det man egentligen säger (till huvudmannen främst) är att det här kan vi och vi vet att ni behöver det. Strategidokumenterna visar dock på skiftande grad av affinitet i sin roll. Dokumenterna kan sägas befinna sig på olika ställen om man placerar dem på en ”trygghetsskala”, dock skiftar dokumenterna så pass mycket i affinitet, både när det gäller den egna rollen och när det gäller olika aspekter av bibliotekens uppdrag, att det är svårt att se något mönster i det här. De flesta dokumenterna säger att de är en självklar, central eller naturlig del av lärosätet, dock visar SU-dokumentet lägre affinitet när det gäller detta. Men anledningen till att SU inte är lika säker i sin roll kan vara för att de precis omorganiserat verksamheten. Genom att uttrycka sig med de orden visar UH-biblioteken att de har betydelse för organisationen. Här tolkar vi det som att man uttrycker sig så för en tänkt (eller flera tänkta) mottagare. Något som utmärker MaH är att man kopplar sin roll till högskolelagen tydligt, högskolelagen nämns visserligen i andra dokument men inte i samma framskjutande position. Det här kan tolkas som ett sätt att visa sin betydelse för målgruppen studenter genom att man uttryckligen visar att informationskompetens framhålls i högskolelagen och det är en kunskap man har inom biblioteket.

Förnyelse och/eller förändring är ord som återkommer i alla av strategidokumenterna. I SU-dokumentet uttrycks att det är naturligt med förändringar och i Miun-dokumentet uttrycks att man i strategidokument brukar säga att tiden är föränderlig. I Miun-dokumentet sägs att detta både är ”sant och falskt” men att ”i grunden är det mesta sig likt”.

Det är tydligt att genren har en påverkan på innehållet i de dokument vi har analyserat, då vi kan se att ord som ”effektivitet” och ”strategier” ofta förekommer samt att de flesta strategidokumenterna är noga med att tydligt koppla den egna verksamheten till huvudmannen, lärosätet. Även dokumentens själva utformning påverkas av genren, i olika hög grad. Vi tar med oss denna förståelse av genrens inflytande och fortsätter nedan med analyserna utifrån våra forskningsfrågor.

7.2.2 Synen på användarna

De analyserade strategidokumentet fokuserar alla på lite olika aspekter av användare och målgrupper. En ganska vanlig benämning i texterna är ”studenter, lärare och forskare” (UmU) eller ”universitetets forskare, lärare och studenter” (SU), vilket får anses vara en rätt bra beskrivning av de olika målgrupper som UH-bibliotek kan tänkas ha. Strategidokumentet skiljer sig dock något åt i hur specifika de är i användarbenämningen. GU-dokumentet uppmärksammar följande målgrupper: forskare, doktorander, lärare, studenter och allmänhet samt talar även om studenternas olikheter och ser dem inte som en homogen grupp. Hur många olika typer av målgrupper som används, hur pass specificerad målgruppen är, skulle man kunna tro beror på strategidokumentens längd och omfång, men så är inte fallet. Både GU-dokumentet och MaH-dokumentet är korta men uppmärksammar fler målgrupper än exempelvis det omfångsrika LiU-dokumentet.

Det är också intressant att titta på i vilken ordning de olika målgrupperna nämns. SU-dokumentet har överlag ett större fokus på forskare och forskning medan UmU-dokumentet har ett större fokus på studenter. LiU-dokumentet har även det mer av ett lärar- och forskarperspektiv än ett studentperspektiv, här ska studenterna bland annat hitta kurslitteraturen på andra sätt än via biblioteket medan forskningens behov är avgörande för bibliotekets verksamhet. Miun-dokumentet har å sin sida stort fokus på, vad vi tolkar är, studenter och använder sig av fyra färgbilder på den här målgruppen. Att inte ha med bilder på forskare och lärare signalerar för oss att biblioteket i högre grad vill förknippas med arbetet för studenterna. Samtidigt lyfter själva texten i Miun-dokumentet inte studenterna särskilt tydligt samtidigt som det på sina ställen ger uttryck för en ganska självklar attityd till sin relation till studenterna som användare. Lika motstridigt som Miun kan man tolka UmU-dokumentet eftersom det har ett relativt stort fokus på studenterna i texten men väljer att använda en bild av själva biblioteksbyggnaden för att illustrera strategidokumentet. En annan intressant aspekt, som till viss del tillhör genren strategidokument, är att UH-bibliotekets huvudman ofta i de analyserade dokumenten används i betydelsen användaren. Ofta vänder texterna sig till det mer abstrakta begreppet lärosäte. I SU-dokumentet ligger exempelvis fokus på verksamhet mot verksamhet, biblioteket mot lärosätet.

I de fall det finns en större forskarfokusering i dokumenten kan det delvis bero på att lärosätena som helhet ska synliggöras för omvärlden, och producera god forskning som, till exempel som UmU-dokumentet uttrycker det, är ”konkurrenskraftig”. I strategidokumenterna syns detta genom att biblioteken i vårt undersökningsmaterial sägs höra nära samman med lärosätena och att biblioteken ska bidra till forskningen. När det

gäller andra användargrupper än de tre ”klassiska”: studenter, forskare och lärare, så gör Miun-dokumentet skillnad mellan distans- och campusstudenter, en distinktion som inget annat dokument gör. GU-dokumentet talar om ”alla typer av användare” och endast UmU-dokumentet och LiU-dokumentet nämner funktionsnedsatta som särskilt prioriterad målgrupp. MaH-dokumentet tar upp en målgrupp som inget annat dokument har tagit upp, nämligen yrkesverksamma. Alumner som i sitt yrkesverksamma liv är i behov av att söka information ska enligt MaH kunna nyttja UH-bibliotekets resurser.

SU-dokumentet, GU-dokumentet och MaH-dokumentet är de enda av de analyserade strategidokumenterna som nämner allmänheten och där snuddar vid UH-bibliotekens möjliga delaktighet i arbetet med universitetens och högskolornas så kallade tredje uppgift. Att endast hälften av strategidokumenterna tar upp det här är något förvånande, eftersom allmänheten, liksom det MaH-dokumentet propagerar för, genom ett för samhället väl synligt UH-bibliotek kan få upp ögonen för lärosätet och UH-biblioteken kan sprida lärosätets forskning.

Strategidokumenterna förhåller sig olika till användarinflytande. LiU-dokumentet trycker på vikten av ett användarstyrt förvärv där forskare och lärare på lärosätet ska medverka i urvalsprocessen för att höja kvaliteten. Här ska låntagarna också ha inflytande över samlingarnas placering genom att biblioteket använder sig av flytande bestånd. MaH-dokumentet har det som ett av sina mål att öka studenternas inflytande, genom att bland annat rekrytera studenter som helpdesk-personal (för en diskussion kring detta, se bibliotekspersonalsanalysen).

Överlag så talar många av strategidokumenterna om användarvänlighet, men vad denna består av och hur man når den här användarvänligheten är oklart. Ofta kopplas användarvänligheten samman med en effektivitetstendens där det som är användarvänligt också ger tidsvinster, LiU-dokumentet talar om ”förenkling” och att underlätta för användarna.

I Roos undersökning av Göteborgs universitetsbibliotek i slutet av 1980-talet framkommer att biblioteket såg mer till forskarnas behov än till studenternas. I vår analys av GU-dokumentet ser vi att UH-biblioteket åtminstone på pappret har blivit bättre på att uppmärksamma studenterna. Det som vidare följer av Roos undersökning är det att olika målgrupper har olika behov, något som de analyserade strategidokumenterna sällan uppmärksammar. Även om några av strategidokumenterna uppmärksammar olika typer av användare skulle vi säga att deras behov beskrivs ungefär likartat, med ett undantag och det är GU-dokumentet som menar att studenter prioriterar biblioteket och webbmiljön medan forskare behöver hjälp i den direkta närheten.

En jämförelse mellan analyserna av strategidokumenterna och studien *Studenternas bibliotek* (Höglund et al. 1995; Hagerlid 1996) visar att strategidokumenterna fångar upp vissa men långt ifrån alla av de aspekter som studenterna i studien ansåg viktiga för sitt användande av UH-biblioteket. Många av strategidokumenterna uppmärksammar användarundervisning i informationssökning, men få talar om bibliotekets fysiska miljö. Strategidokumenterna ger en annan bild av bibliotekets betydelse för studenter än vad

studenterna rapporterade i studien. Både användande av UH-biblioteken och informationssökningens betydelse för studier ses i strategidokumenterna som betydelsefulla för studenterna medan studenterna inte såg den här kopplingen i *Studenternas bibliotek*.

Precis som Johannesson (2009) uppmärksammar i sin avhandling underordnas biblioteket som mötesplats i strategidokumenterna. I de dokument där användarstyrt förvärv uppmärksammas är det till största del tänkt att handla om lärosätets personal, inte studenterna. Strategidokumenterna ger inte en tydlig bild av användaren eller vilka behov som denne kan tänkas ha, vilket kan bero på den genre texten producerats i. Användaren har inte själv kommit till tals i strategidokumenterna varför bilden av denne blir utifrån det som framkommer i strategidokumenterna. Strategidokumenterna fokuserar mer på vad biblioteken ska göra för användaren än bilden av användaren som sådan, vilket kan tyckas självklart. Dock behöver man ju veta vilka användarna är för att kunna motivera varför verksamheten ska vara på ett visst sätt. Huruvida strategidokumenterna använt sig av några användarundersökningar är dock oklart.

7.2.3 Bilden av bibliotekspersonalen

LiU-dokumentet är det enda dokument som använder benämningen ”bibliotekarie” (Miun-dokumentet har dock en textdel som är signerad ”överbibliotekarie” Morgan Palmqvist), i övrigt används för det mesta det allmänna begreppet ”personal”, ibland även medarbetare samt i ett av dokumenterna ”bibliotekspersonal”. Det här är intressant med tanke på att Carlsson och Nordell i sin magisteruppsats argumenterar för en annan benämning av begreppet bibliotekarie. Är avsaknaden av benämningen bibliotekarie ett tecken på en förändrad terminologi där man försöker bredda karriärmöjligheterna? I detta fall verkar det tveksamt, i så fall bör andra, mer specifika, benämningar än personal använts i strategidokumenterna.

Men att nämna de yrkesverksamma på biblioteken är ovanligt i dokumenterna. Ofta talar man snarare om *biblioteket* och att *biblioteket ska göra si och göra så* och man kan ställa sig frågan vad denna avpersonifiering av biblioteket får för konsekvenser. Man kan diskutera om personalen i och med detta blir passiviserad och således inte, i de dokument som ska vara vägledande för verksamheten, ses som aktiva medskapare till verksamheten. Vi kan inledningsvis konstatera att få av de olika egenskaper och kompetenser som Stover (2004) argumenterar för finns nämnda i dokumenterna. Strategidokumenterna snuddar vid begrepp som informationsinhämtning, klassificering och utvärdering/källkritik men långt ifrån alla uppmärksammar de här kompetenserna.

I strategidokumenterna uttrycks bibliotekspersonalens kompetens som att den behöver utvecklas, att rätt kompetens är viktig, men var i denna kompetens ligger är i de flesta av strategidokumenterna oklart. I några fall har det tydligt framgått vad som är viktigt och då handlar det ofta om tekniska färdigheter som prioriteras. I flera strategidokument är hållningen till bibliotekspersonalen opersonlig, de ska finnas där men inte synas. Bibliotekspersonalen får till exempel i LiU-dokumentet rollen som förenklare, en som sopar banan för användaren. Personalen ska utnyttjas ”rätt”, men vad ”rätt” betyder framgår inte. Att använda ett ord som ”utnyttja” och i vissa sammanhang ”tjäna” kan ha

en negativ konnotation, eftersom de kan tolkas som att det finns en hierarki där en grupp människor underkastar sig en annan. Det är intressant att just de här orden tillsammans får representera bibliotekariens arbete. Intressant är också att det talas om en ”modern pedagogik” som innebär att användaren ska få att klara sig själv, en sorts ”hjälp till självhjälp”. Här finner vi att detta både är kopplat till en lärarroll, till teknik och information, men också är sammanlänkat med ord som *effektivitet*, ett ord som ofta används i samband med uttalanden kring vad personalen, eller biblioteket ska göra.

Jämför man de analyserade strategidokumenterna med exempelvis Kåring Wagmans forskningsöversikt ser man att även i strategidokumenterna framhålls praktiska färdigheter framför teoretiska färdigheter. Vi kan också se att synen på UH-bibliotekarien som någon som traditionellt sett arbetat främst med att främja forskning och uppfylla forskares behov även går att skönja i de analyserade strategidokumenterna. Det är inte så överraskande då vi i uppsatsens inledning (jfr Hedman 2005) menade att UH-bibliotekarien behöver kunna ge kunnig service till forskare, lärare och övriga med expertkunskaper, något som innebär att höga krav har ställts på bibliotekarier. Detta ”krav” på service till forskare borde inte upphöra helt även om servicen till forskare ändras till sitt innehåll. I strategidokumenterna är det synligt att biblioteken ska bidra till forskningen. Den service som biblioteken uppges vilja erbjuda för att stödja forskningen är tjänster inom till exempel bibliometri, publicering samt open access. I alla dokument, utom möjligtvis UmU-dokumentet där det inte är lika uttalat, uttrycks det här som något man vill utveckla och strategidokumenterna visar olika grad av affinitet när det gäller de här tjänsterna.

I strategidokumenterna uppmärksammas ett antal områden där bibliotekspersonalen behövs, bland annat pedagogik, och professionaliseringsstrategier kan här urskiljas tydligt. När bibliotekets personal väl nämns i strategidokumenterna är det oftast i samband med pedagogik, men vilka mer konkreta kompetenser som avses är oklart. I LiU-dokumentet talar man om ”UB:s undervisare” och vi ställer oss frågan: vilka är dessa, är det bibliotekarier med särskild pedagogisk kompetens? I UmU-dokumentet sägs att ”ett pedagogiskt synsätt ska präglade servicen till användarna”. Sundin (2006) menar att bibliotekarien som undervisare kan vara ett sätt att förhandla om professionen vilket vi menar att strategidokumenterna visar, då just pedagogik är ett av de områden som uppmärksammas som en viktig del av biblioteksarbetet. Samtidigt ser några av de analyserade strategidokumenterna samlingarna och förvärvet som de viktigaste tillgångarna för biblioteket, i likhet med Abbotts historieskrivning.

En ytterligare kompetens som finns hos bibliotekspersonalen är kunskap inom information; informationskompetens, informationssökning och informationsresurser. I MaH-dokumentet uttrycker bibliotekschefen att ”vi” (här oklart vilka som avses) ”ska bidra till att studenten uppfyller målen kring informationskompetens”. Dessutom uttrycks det att ”vi ser informationskompetens som en resurs för arbetslivet” då biblioteket vänder sig till yrkesverksamma. Här uttrycks att informationskompetens är en kunskap UH-biblioteket har och som andra kan behöva hjälp med.

I de flesta dokument framkommer teknikens betydelse. Det finns en syn på tekniken som viktig i framtiden och att biblioteken måste hänga med och erbjuda god service via

teknik. Om vi jämför våra resultat med Lindbergs (2012) ser vi också att tekniken har en självklar betydelse för UH-biblioteken, och vi kan se en tendens mot "ett deterministiskt synsätt" i vårt resultat. Den enda gång referenssamtalet nämns i strategidokumentet handlar det om ett referenssamtal präglad av att lösa tekniska aspekter på informationssökningen, något som också går i linje med Sundins reflektioner kring informationsteknologi och förändringar i denna som avgörande för bibliotekariens yrkesidentitet.

Sevón (2007) och Abbott (1988) uppmärksammar att både inre organisatoriska förändringar men också yttre samhälleliga förändringar har kommit att påverka UH-biblioteken stort. Vi ser uttryck för detta i bland annat SU-dokumentet, där de menar att biblioteken/bibliotekets personal lever i en osäker värld och att förändringar påverkar stort. I fyra av dokumenten uttrycks, med vissa gradskillnader, att det är viktigt att vara öppen och flexibel när det gäller kompetens och att även anställa andra kompetenser om det behövs. Å ena sidan ska bibliotekets personal utveckla kompetenser för att möta förändringar i biblioteksverksamhet, å andra sidan verkar bibliotekets personal leva i en hård värld där de inte kan vara säkra på sin plats. Är det så att bibliotekarier måste skaffa sig nya specialkunskaper för att legitimera sin relevans eller menar man att helt *andra* kompetenser kanske behövs, kompetenser som bibliotekarierna *inte* kan ha? Tillsammans med yrkesgruppens osynlighet i dokumenten är detta mycket intressant. I SU-dokumentet talar man även om "personaloberoende funktioner" där det är viktigt att personalen ska vara utbytbar. Den essentialistiska tradition som Sundin (2006) menar att professionsteori bygger på och som innebär att professioner försöker särskilja sig från andra är alltså inte tydlig i strategidokumentet, vilket spår på bilden av bibliotekarieprofessionen som något som är lågt värderat i strategidokumentet.

I en del dokument framkommer att studenter bör vara en grupp som också arbetar på biblioteket, till exempel som helpdeskpersone och forskare och lärare ska vara med och fatta beslut kring förvärvsstrategier och inköp. Vart tar den egna professionaliteten vägen när mycket av yrkets arbetsuppgifter läggs ut på användarna? Samtidigt är det kanske ganska naturligt för den här typen av verksamhet att lyssna på användarna/kunderna för att höra vad de vill ha, men det finns ändå något självförgörande i det här och man skulle kunna hävda att strategidokumentet inte ser bibliotekarieyrket som betydelsefullt för biblioteket.

Sevón (2007) argumenterar i sin avhandling för att de förändringar som biblioteken gör inom organisationen också måste synas utåt så att omgivningens bild av bibliotekarieyrket inte lever kvar vid något som bibliotekarieyrket inte längre är och hon menar vidare att bibliotekarierna upplever det som att omvärlden inte hänger med i bibliotekarie-rollens utveckling. Vilken bild av bibliotekarieyrket ger man till användarna när man säger att studenter (ej uttryckt som bibliotekariestudenter) kan arbeta i bibliotekets informationsdiskar? Om man väljer att låta användarna arbeta i verksamheten anser vi att man bör lyfta de kompetenser som bibliotekarieyrket har, som gör det till en värdefull tillgång för biblioteket, men de strategidokument som analyserats här anser vi inte riktigt gör det, något som är högst problematiskt. Vi menar dock inte att man skall sätta en etikett på bibliotekarieidentiteten utan beskriva fler av de kompetenser som yrkesgruppen besitter. I likhet med Sevón finner vi en tydlig

samhällsroll kopplad till UH-biblioteken, de har ett krav på sig att verka för lärosätets plats i samhället.

Sundin och Hedman (2005) beskriver hur den enskilde individen påverkas av den gemensamma yrkesidentiteten, en yrkesidentitet som bland annat kan ta sitt ursprung i de strategidokument som ligger till grund för organisationens och individens arbete. Hur yrket beskrivs i dokumenten blir således viktigt för yrkesidentiteten. Analysen av strategidokumenterna utifrån ett personalperspektiv visar att bibliotekarieryket som profession och bibliotekarien som person är relativt osynlig i dokumenten, med visst undantag för MaH-dokumentet och LiU-dokumentet samt benämningen av överbibliotekarien i Miun-dokumentet. Att inte lyfta fram och uppmärksamma bibliotekarien gör att strategidokumenterna snarare förminskar betydelsen av den kanske viktigaste resursen och tillgången UH-biblioteket har och man kan ställa sig frågande till hur bibliotekarieryket kommer utvecklas på UH-biblioteken i framtiden.

7.2.4 Relationen användarna och bibliotekspersonalen

Hur ser då relationen mellan användare och bibliotekspersonal ut? I strategidokumenterna tenderar fokus att ligga på antingen bibliotekspersonal eller användarna. Ofta talas det till och med om relationen mellan *biblioteket* och användarna, inte om en yrkesgrupp och deras målgrupper. Om användaren är synlig i strategiplanen blir bilden av bibliotekspersonalen ofta mindre synlig och bibliotekariens roller diskuteras också då mer sällan. Om strategiplanen fokuserar på kompetenser och roller hos bibliotekspersonalen talas det mindre om vilka användarna är och vilka behov de har. De två delarna användare och bibliotekspersonal och dess relation synes svåra att förhålla sig till utan att fokusera på endera.

Det är intressant att dokumenten uttrycker att biblioteken är centrala för studenter då vi i tidigare forskning har sett att bibliotekariekåren mer och mer talar om användarperspektiv. I de dokument som framställer *biblioteken* som centrala för användarna förekommer inte lika ofta ord som *användarperspektiv* som i de dokument där användarperspektivet tydligt framkommer (jfr Sundin 2006). Sammantaget har vi funnit att det finns två olika rörelser som syns i dokumenten. Det här är tendenser som vi också har sett i tidigare forskning. En är att användaren är central för biblioteken (jfr Sundin 2006). Den andra tendensen vi ser är att biblioteken framhåller sin egen betydelse för användaren, syftet är då att användaren ska lyftas upp av bibliotekspersonalens kunnande (jfr Sevón 2007; Hedemark et al. 2005).

Sundin (2006) skriver att det krävs en överenskommelse mellan användarna och bibliotekariekåren för att användarna ska kunna acceptera dess särskilda kunskaper. Ser man till den analys av bibliotekspersonalens synlighet i strategidokumenterna som gjorts i vår uppsats kan man verkligen fråga sig om det går att nå en överenskommelse när bibliotekspersonalen är så pass osynlig i de dokument som ska sätta tonen för verksamheten.

Det tycks finnas en förändringsosäkerhet, särskilt ur teknologisk aspekt. Hur kommer framtiden att se ut, vad behöver användarna och så vidare. Samtidigt beskrivs referenssamtalet i många av strategidokumenterna snarare som en typ av teknisk support

och i detta sammanhang nämns också att andra yrkesgrupper än bibliotekarier behövs på biblioteket. Så samtidigt som man känner sig osäker på tekniska aspekter, ny teknik et cetera, så menar man på att det är det som till stor del ska utgöra bibliotekets service.

Om vi kopplar våra resultat till Tuominen (1997), finner vi både sådant som överensstämmer med det Tuominen poängterar men vi finner också en annan bild av relationen mellan användare och bibliotekarie. När de gäller relationen till användarnas behov visar dokumenten att de lägger vikt vid de behov som användarna kan tänkas ha. Ett av strategidokumenterna uppvisar att det finns en medvetenhet om olikheter hos användare. Användarna har inte fått komma till tals i strategidokumenterna. Däremot uttrycker de dokument som framhåller sin betydelse för användarna också att de är säkra på att de vet vad studenterna behöver. Många av dokumenten klumpar ihop användarna till två stora grupper: studenter och forskare/lärare och en del dokument talar också om att "man vet vad användarna vill ha". Det går att koppla till Hedemark et al. (2005) och den undervisningsdiskurs som de finner i sitt analyserade material. Likt deras undervisningsdiskurs skapas i vissa av våra analyserade strategidokument en hierarki mellan biblioteket och användarna där biblioteket hävdar sig veta vad användarna behöver. Samtidigt, i både vårt analysmaterial och "Speaking of users", så finns det en tendens att låta användarna styra exempelvis bibliotekets förvärv.

Relationen mellan användarna och bibliotekspersonalen kan tolkas som präglad av undervisning och lärande. Vi har hos Sundin (2006) sett att bibliotekariernas antagande av en undervisningsroll kan vara en strategi för att förhandla om professionen. Ser man till hur strategidokumenterna uttrycker relationen mellan användare och bibliotekspersonal finner vi inga tydliga spår av den relation Stover (2004) talar om som hierarkisk och där bibliotekarien är den överordnade experten. Materialet är dock så skiftande att det inte går att säga något entydigt. Den bild som Kuhlthau framhåller där bibliotekarien är diagnosställare och användaren patient ser vi alltså inte i vår analys. Fokus för relationen handlar istället mycket om god service och Tuominens förslag på bibliotekarien som rådgivare är snarare rådande. Den undervisningsroll vi ser i undersökningsmaterialet kan dock innebära något "ojämlika" positioner för relationen mellan användare och bibliotekspersonal. Samtidigt talas det om en sorts "hjälp till självhjälp" där relationen kan sägas vara ämnad att försvinna helt och den dialog och tvåvägs informationsutbyte som Stover (2004) förespråkar handlar i strategidokumenterna ofta om snabb support av tekniska problem snarare än till exempel ett referenssamtal. De tekniska aspekterna i arbetet med användarna framkommer tydligare i dokumenterna på bekostnad av dialogen. Som vi nu har sett i analysen av relationen mellan användare och bibliotekspersonal framkommer inte en entydig bild av den. Det ska även tilläggas att relationen grupperna emellan inte är så uttalad att det går att säga något säkert kring det här, men strategidokumenterna visar på de här tendenserna.

När vi nu har analyserat strategidokumenterna utifrån våra forskningsfrågor sammanfattar vi vårt resultat i följande slutsats och diskussion.

8 Slutsats och diskussion: tre framträdande diskurser

Den här uppsatsen har ämnat undersöka hur användarna och bibliotekspersonalen framträder i några universitets- och högskolors strategidokument för att ge fördjupad kunskap kring relationen mellan användarna och bibliotekspersonalen, och i förlängningen UH-bibliotekens roll i samhället och bibliotekarieyrkets professionsutveckling. De sex strategidokument som vi har analyserat har enligt oss varit tillräckligt och gett ett så kallat mättat resultat, det vill säga att vi har kunnat se mönster och urskilja likheter.

Genom att analysera strategidokumenterna utifrån forskningsfrågor kring användarna, bibliotekspersonalen och relationen dem emellan har vi funnit tre typer av diskurser som vi anser framkommer mer eller mindre tydligt i alla de analyserade strategidokumenterna: en *effektivitetsdiskurs*, en *teknikdiskurs*, samt en *förändringsdiskurs*. Vi tolkar *effektivitetsdiskursen* och *teknikdiskursen* som till viss del överordnade *förändringsdiskursen* eftersom de två är mer tydliga och framträdande medan *förändringsdiskursen* är mer outtalad och ”dold”. Samtidigt är *förändringsdiskursen*, liksom *teknikdiskursen*, något som ses som oundvikligt, nästan som en naturlag. *Effektivitetsdiskursen* legitimerar teknik (som effektiviserar arbetet) samt legitimerar också de förändringar som också de är tänkta att effektivisera arbetet.

De tre diskurserna har visats sig ha de tre funktioner som Fairclough pekar ut som utmärkande för just diskurser. Vi har sett hur de tre diskurserna har haft en ideationell funktion i själva texten, strategidokumenterna, och hur dessa diskurser till viss del har etablerat relationer mellan de två fokuspunkterna användare och bibliotekspersonal, samt hur diskurserna har format identiteter för de två. Dock har inte diskursernas relationella funktion varit så framträdande som vi initialt hade hoppats på. Det har varit svårt att se tydliga kopplingar mellan användarna och bibliotekspersonalen, och de har snarare behandlats som två separata delar av verksamheten. Att relationen till användarna inte framkommer lika tydligt i källmaterialet kan bero på genren strategidokument, men eftersom man i strategidokumenterna visar det man lägger allra störst vikt vid i verksamheten borde relationen till användarna vara mer framträdande än vad vi har funnit i våra analyser, med tanke på den diskussion om och det fokus på användarperspektiv som är rådande inom bibliotekssektorn samt eftersom biblioteket är en verksamhet som utan sina användare mister sin legitimitet. Däremot har vi i analyserna sett att bibliotekens *relation till de lärosäten* de organisatoriskt tillhör tydligt syns i källmaterialet. Vi ser det här som ett uttryck för bibliotekens situation inom huvudorganisationen. UH-biblioteken för en kamp för sin egen legitimitet, där det handlar om att kontinuerligt visa huvudmannen att biblioteket är värt sin existens. Att UH-biblioteken i så hög grad fokuserar på huvudmannen anser vi vara problematiskt eftersom det i första hand är på golvet, med den enskilde besökaren, som biblioteket skapar sin legitimitet, som sedan kan lyftas och bli till politik i dialogen med lärosätet. UH-biblioteken sitter på så sätt i en rävsax, då de oavbrutet måste vara beredda på att bevisa att de har relevans för huvudmannen. I detta kan strävan efter att visa sin effektivitet utifrån exempelvis ekonomiska termer tyckas oundviklig för UH-biblioteken. Som utvecklingen ser ut idag finns det en risk att UH-biblioteken blir en spelbricka i huvudorganisationens ekonomiska och politiska förehavanden. På sikt kan

då UH-biblioteken förlora ”dubbelt”: de försöker visa lärosätet sin relevans och sin effektivitet genom exempelvis ekonomiska termer och om lärosätet sedan ändrar sätt att tolka bibliotekens relevans för huvudorganisationen har de mindre att sätta emot, då de inte kan motivera sin relevans utifrån sin egen professionella bedömning. UH-biblioteken riskerar därför på sikt att förlora sin professionella självbild.

De tre identifierade diskurserna utgör tillsammans en diskursordning som kan sägas skapa mening och peka ut framtiden för UH-biblioteken och vi vill särskilt trycka på att de tre funna diskurserna inte helt kan separeras från varandra. Vi pekar nedan ut det som är signifikativt för respektive diskurs för att sedan kommentera något kring diskursernas inverkan på UH-bibliotekens framtid.

8.1 Effektivitetsdiskursen

Den effektivitetsdiskurs vi har funnit i analyserna är mycket framträdande i källmaterialet. Alla analyserade strategidokument har på något sätt framhållit effektivitet som ett av sina mål. Effektivitet och nytta framhålls ofta på ett tydligt (för att inte säga påträngande) sätt och med emphasis i källmaterialet. Ett sätt som man gör det på är genom att kursivera ord som *effektivitet* eller andra ord som vi har identifierat ingår i diskursen som exempelvis *rätt*, *nytta* och *snabbt*. Man talar till exempel om att vinna tid och underlätta mediehanteringen. Effektivitetsdiskursen ses också tydligt i synen på bibliotekarierollen och yrkesidentiteten då till exempel studenter ses som möjlig personal. Servicen ska vara ”snabb” och ”rätt” och digitala medier ses som snabba och effektiva i motsats till analoga. Ekonomiska termer och aspekter finns på flera ställen i strategidokumentet och till exempel kostnadseffektivitet är ett välanvänt begrepp.

Man skulle kunna hävda att effektivitetsdiskursen är inneboende i strategidokumentet som genre och så är det också till viss del. Effektivitetsdiskursen kan också vara ett uttryck för en mer allmän, samhällelig effektivitetsdiskurs där det handlar om att göra sig nyttig och genom effektivitet legitimera sitt arbete och sin organisation. Effektiviteten blir dock lätt en kraft i sig och något som inte diskuteras eller problematiseras i särskilt hög grad i strategidokumentet.

8.2 Förändringsdiskursen

Genomgående i källmaterialet talas det om förändringar och hur bibliotekspersonalen ska vara kompetent, vilket de är om de förändrar eller förnyar sig. Vilka kompetenser som efterfrågas är dock ofta otydligt, och nämns någon handlar det ofta om praktiska färdigheter snarare än teoretiska, vilket kan sägas accentuera den professionella svaghet som historiskt funnits i bibliotekarieyrket. Eftersom de förändringar man talar om i källmaterialet inte heller de blir särskilt tydliga får man som läsare intrycket av att förändring är en god kraft i sig, och trots den osäkerhet som följer på detta får man som organisation inte bromsa.

De analyserade strategidokumenterna tycks säga att förändringar är viktiga att följa med i för att inte halka efter andra, man måste förändras eftersom världen förändras, och om man förändras kan man också fortsätta att legitimera sin profession. Men ett problem med den här "självlara förändringsvärlden" som UH-biblioteken målar upp, är inte förändringen i sig, utan att UH-biblioteken tycks aningen vilna i den egna professionaliteten, vilket bland annat manifesteras i att benämningen bibliotekarie knappt alls nämns i strategidokumenterna och att man snarare hävdar att andra yrkesgrupper behöver rekryteras för att hålla biblioteket vid liv. Om UH-biblioteken inte själva vet vad som utgör biblioteket och inte tror på bibliotekarieryrket anser vi att de också kan ha svårt att kommunicera ut till användarna varför biblioteket är viktigt. Ofta beskriver också källmaterialet bibliotekets verksamhet som något som användarna egentligen inte ska märka av, servicen beskrivs som hjälp-till-självhjälp och ska vara så bra att användarna klarar sig själva. Ovanstående sammantaget anser vi kan innebära en avprofessionalisering för bibliotekarieryrket inom ramen för UH-biblioteket.

8.3 Teknikdiskursen

Teknik är genomgående närvarande i källmaterialet, det uttrycks som något som är naturlagsbundet och som man på biblioteken måste ta ställning till och utveckla. Professionen är nära sammankopplad med detta. Det är inte frågan om man ska förhålla sig till teknologi eller utveckla kunskaper inom teknologi, själva bibliotekens existens hänger på det. I de dokument där bibliotekets service till användarna blir synlig och där en diskussion om samverkan är osynlig beskrivs servicen främst som något som handlar om tekniksUPPORT.

Vi kan också se hur teknikdiskursen tar sig uttryck i servicen gentemot forskarna och vi kan se exakt det Abbott skriver om forskningsbibliotekarierna: forskarna uttrycks inte ha något intresse av undervisning från bibliotekarierna utan bibliotekets fokus skiftar från informationsundervisning till specialisering inom tillgänglighet, till exempel open access.

Vi ser vidare tecken på att bibliotekspersonalens yrkesidentitet inom teknikdiskursen är starkt förknippad med informationsteknologi och att förändringar inom teknologi också förändrar bibliotekarieryrket. Källmaterialet visar att biblioteket känner en osäkerhet kring teknikförändringarna, se avsnittet om förändringsdiskursen.

8.4 Nytt, förnyelse och ny teknik: en diskursordning

I det lilla brukar man ofta kunna utläsa något om det stora. Genom analys av ett par strategidokument i denna uppsats anser vi att det går att säga något om UH-bibliotekens roll i samhället och den framtid de själva, genom strategidokumenterna, skapar. Vi ser tydligt att UH-biblioteken inte har den stabilitet som en organisation behöver för att kunna skapa legitimitet på sikt. Vi anser att de snabbt behöver finna sin egen, och möjligtvis en ny plats i samhället. Här finns flera vägar att gå, men ett av de större problemen som vi ser är att UH-biblioteken inte tillräckligt tillvaratar och

uppmärksammar de egna kompetenser som finns inom organisationen och inom bibliotekarieprofessionen. De behöver utveckla och lägga in nya kompetenser inom begreppet bibliotekarie och de behöver kommunicera sin relevans på ett tydligare sätt. Det kan diskuteras om inte de funna diskurserna och sättet att tala kring användare och bibliotekspersonal möjligen innebär att UH-biblioteken står inför ett val där de antingen börjar uppvärdera sig själva på allvar eller avvecklar bibliotekariekompetensen.

Avslutningsvis vill vi förtydliga att de tre diskurser som vi funnit mer eller mindre gemensamma för de analyserade strategidokumenterna alltså inte är tydligt åtskilda. Sammantagna bildar de en diskursordning som skapar mening och ger oss en bild av UH-bibliotekens, -användarnas och -bibliotekspersonalens position idag och framtida riktning: Nyttan är viktig för biblioteket. Genom att göra på rätt sätt agerar biblioteket effektivt. Biblioteket gör det genom att erbjuda nya tekniska lösningar som underlättar användningen av det, på så sätt följer biblioteket också med i utvecklingen, vilket det måste göra vare sig det vill eller inte. Således kan den diskursordning som de tre funna diskurserna sammanstrålar i sammanfattas som *nytta, förnyelse* och *ny teknik*.

9 Förslag till fortsatt forskning

En möjlig fortsättning på denna studie skulle kunna innebära en undersökning av hur styrdokumentet används och efterlevs. I vilken utsträckning använder sig bibliotekspersonalen av styrdokumentet som ledsagare i det dagliga arbetet? Vidare vore det intressant att utvidga analysen av diskurspraktiken och den sociokulturella praktiken genom att titta närmare på de politiska och ekonomiska förutsättningar och ramverk som ligger till grund för skapandet och utformandet av UH-bibliotekens strategiska dokument.

En annan intressant utvidgning av studien är att göra en longitudinell studie och analysera strategidokument under en viss tidsperiod. Då skulle det också finnas möjlighet att i än högre grad koppla strategidokumentet till den faktiska utvecklingen i verksamheten.

Litteratur- och källförteckning

Litteratur

Abbott, Andrew Delano (1988). *The system of professions: An essay on the division of expert labor*. Chicago: Univ. of Chicago Press.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina, red. (2012). *Textens mening och makt: Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. 3. [utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bibliotekslag: SFS 2013:801 (2013). Stockholm: Fritzes.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Carlsson, Annette & Nordell, Sofia (2004). *Bibliotekarier på 2000-talet: En studie av bibliotekariens förändrade yrkesroll och professionalism*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2004:78).

Deiss, Kathryn J. (2004). Innovation and Strategy: Risk and Choice in Shaping User-Centered Libraries. *Library Trends*, vol. 53 (Summer 2004), no. 1, s. 17-32.

Fairclough, Norman (1995). *Media Discourse*. London: Hodder Arnold.

Fairclough, Norman (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. New York: Routledge.

Fairclough, Norman (2010). *Critical discourse analysis: The critical study of language*. 2. ed. Harlow: Longman.

Hagerlid, Jan (1996). *Studenternas bibliotek. Slutrapport, Studenternas bibliotek: En analys av högskolebibliotekens utveckling*. Stockholm: BIBSAM.

Hedemark, Åse, Hedman, Jenny & Sundin, Olof (2005). Speaking of users: On user discourses in the field of public libraries. *Information Research*, vol. 10, no. 2. Tillgänglig via Internet [2013-12-29]: <http://www.informationr.net/ir/10-2/paper218.html>

Hedman, Jenny (2005). *On librarian's occupational identities: ICT and the shaping of information seeking expertise*, World Library and Information congress: 71th IFLA General Conference and Council, Oslo.

Hessler, Gunnel (2003). *Identitet och förändring: En studie av ett universitetsbibliotek och dess självproduktion*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet, 2003.

Höglund, Lars et al. (1995). *Studenternas bibliotek. Delstudie 2, Tusen studenter om biblioteket: Vanor, attityder och krav*. Stockholm: BIBSAM.

Högskoleförordning: SFS 1993:100 (1993). Stockholm: Fritzes.

Johannesson, Krister (2009). *I främsta rummet: Planerandet av en högskolebiblioteksbyggnad med studenters arbete i fokus*. Diss. Borås/Göteborg: Högskolan i Borås/Göteborgs universitet, 2009.

Kungliga biblioteket (2013a). *Bibliotek 2012*. Stockholm: Kungliga biblioteket. Tillgänglig på Internet [2013-10-11]: <http://www.kb.se/bibliotek/Statistik-kvalitet/biblioteksstatistik/Bibliotek-2012/>

Kungliga biblioteket (2013b). *Bibliotek 2012: Forskningsbibliotek 2012 tabell FBI-FB9*. Stockholm: Kungliga biblioteket. Tillgänglig på Internet [2013-10-11]: <http://www.kb.se/bibliotek/Statistik-kvalitet/biblioteksstatistik/Bibliotek-2012/>

Kåring Wagman, Anna (2008). *Bibliotekarien och professionen: En forskningsöversikt*. Tillgänglig på Internet [2013-10-11]: <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Professionen2.pdf>

Lindberg, Jenny (2012). Professionen tar form: teknik och genus i fokus. Ingår i Frenander, Anders & Lindberg, Jenny, red. (2012). *Styra eller stödjä?: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås. S. 217-270.

Ohlsson, Therese & Madelene Ribbing (2009). *Högskolebibliotekens synlighet i lärosätenas strategidokument. En innehållsanalys av högskolornas strategiska dokument och bibliotekens strategiska planer*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2009:60).

Pilerot, Ola (2009). Högskolestudenters informationskompetens. Ingår i Hedman, Jenny & Lundh, Anna, red. *Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker*. Stockholm: Carlsson. S. 108-132.

Roos, Erna (1989). *Vem? Varför? Vad?: något om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek*. Göteborg: Göteborgs universitetsbibliotek.

Schreiber, Trine (2006). Bibliotekarprofessionen siden 1960´erne. Ingår i Schreiber, Trine & Elbeshausen, Hans red. *Bibliotekarerne: en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. 1. udg. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur. S. 15-46.

Sevón, Kerstin (2007). *Bibliotekarierollen i en ny utbildningsorganisation: En studie vid fyra yrkeshögskolor*. Diss. Åbo: Åbo akademi, 2007. Tillgänglig på Internet [2013-10-12]: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-765-369-5>

SFS 1993:100. Se: *Högskoleförordning*.

SFS 2013:801. Se: *Bibliotekslag*.

Stover, Mark (2004). The reference librarian as non-expert: A postmodern approach to expertise. *The Reference Librarian*, vol. 42, no. 87/88, s. 273-300.

Tillgänglig på Internet [2013-10-12]:

http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v42n87_10

Sundin, Olof (2006). Informationskompetence, ikt og bibliotekarers professionelle ekspertise. Ingår i Schreiber, Trine & Elbeshausen, Hans (red.) *Bibliotekarerne: en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. 1. udg. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur. S. 77-96.

Sundin, Olof & Hedman, Jenny (2005). Ingår i Fisher, Karen E., Erdelez, Sanda & McKechnie, Lynne (red.) *Theories of information behavior*. Medford, N.J.: Information Today. S. 293-297.

Svensk Biblioteksforening (2009). *Universitets- och högskolebibliotek i förändring: Omvärldsanalys och framtidsscenarioer*. Tillgänglig på internet [2013-09-11]:

<http://www.biblioteksforeningen.org/test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/Forandring.pdf>

Tuominen, Kimmo. 1997, User-Centered Discourse: An Analysis of the Subject Positions of the User and the Librarian, *Library Quarterly*, vol. 67, no. 4, s. 350-71.

Wildemuth, Barbara M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

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

Årebrink, Annette (2009). *Bibliotekarier om bibliotekarier: En diskursanalytisk studie om bibliotekariers kunskaper, uppgifter, roller och föreställningar om bibliotekarier*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2009:20).

Källmaterial

Göteborgs universitetsbibliotek (2013). *Strategisk planering för Göteborgs universitetsbibliotek 2013-2015*. Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

http://www.ub.gu.se/info/vision/Strategisk_plan_UB_2013-2015_w.pdf

Linköpings universitet (2010-10-19). *Strategisk plan för vetenskaplig informationsförsörjning vid Linköpings universitet 2011-2015*.

Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

http://www.bibl.liu.se/om-biblioteket/policydokument/strategisk-plan-2011-2015/1.229292/liub_strategisk_plan_2011_2015.pdf

Malmö högskola (2009). *Strategi för biblioteket vid Malmö högskola 2010– 2015*. Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

<http://www.mah.se/upload/BIT/Organisation/StrategiBibl20102015Final.pdf>

Mittuniversitetet (2011-03-14). *Vision & mål 2011-2014*.

Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

http://www.bib.miun.se/ombiblioteket/verksamhet/mal/mal2011-2014_2011.pdf

Stockholms universitetsbibliotek (2013-01-28). *Verksamhetsplan 2013-2015: snabbt, innovativt och relevant*. Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

http://www.sub.su.se/media/714471/sub_verksamhetsplan_2013-2015.pdf

Umeå universitet. *Universitetsbiblioteket – Umeå universitets centrum: visioner och mål*. Tillgänglig på Internet [2013-09-12]:

http://www.ub.umu.se/sites/default/files/dokument/administration/UB_strategi.pdf

Bilaga 1: Arbetsfördelning mellan uppsatsförfattarna

Eftersom vi är två som skriver så har vi valt att till en början dela upp det initiala arbetet med uppsatskapitel "Tidigare forskning", "Teori" samt "Metod" mellan oss, för att sedan byta uppsatskapitel så att den andre av oss kan ändra/lägga till/ta bort med mera. Analyserna av källmaterialet har inletts med att vi gemensamt analyserat två av strategidokumenterna. Resterande strategidokument har initialt gjorts var för sig för att sedan redigeras av varandra. De sammanfattande analyserna samt slutdiskussionen har diskuterats fram tillsammans.