

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2008:82
ISSN 1654-0247

Några biblioteksanvändares syn på bibliotekariers kunskap

En kvalitativ studie av uppfattningar vid ett folkbibliotek

ERIKA CRABO
MARIA TJÄRNBRO



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Författarna

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

Svensk titel: Några biblioteksanvändares syn på bibliotekariers kunskap: En kvalitativ studie av uppfattningar vid ett folkbibliotek

Engelsk titel: Some library users view of librarians and their knowledge: a qualitative study of views at a public library

Författare: Erika Crabo & Maria Tjärnbro

Kollegium: Kollegium 3

Färdigställt: 2008

Handledare: Ola Pilerot

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to investigate how public library users consider the knowledge of the librarians and to examine what the users expect from the librarians. To begin with, we contemplate our own view of the librarians, their knowledge and what help we expect at the library. Realising that we do not expect particularly much from librarians, although we have studied to become librarians for two years, we assume that the regular library user does not expect much either. This assumption resulted in our decision to investigate this particular question.

To gather information about how library users regard librarians and their knowledge, we handed out questionnaires to the users at a public library and interviewed five library users about their opinion on the knowledge of librarians and about how they view librarians in general. The results from these inquiries were analyzed according to the hermeneutic methodology and compared to literature relevant for the subject.

In conclusion we find that library users think that librarians mostly know practical work, like sorting and lending books and other media. Users also think that librarians know about literature, information seeking and that they are service minded. What the library users in our study wanted help with was finding books, information seeking, finding study material and practical tasks, such as interlibrary loans. The users think of librarians as calm, helpful and professional.

Nyckelord: Användare, Bibliotekarier, Kunskap, Folkbibliotek, Hermeneutik, Intervjustudie, Enkätstudie

1 INLEDNING	1
1.1 PROBLEMMOMRÅDE OCH VAL AV ÄMNE.....	1
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	2
1.3 AVGRÄNSNINGAR	2
1.4 DEFINITIONER	3
1.5 DISPOSITION.....	3
2 LITTERATURGENOMGÅNG.....	4
2.1 LITTERATURSÖKNING	4
2.2 ANVÄNDARERS SYN PÅ BIBLIOTEKARIERS KUNSKAP.....	4
2.3 ARBETSGIVARENS SYN PÅ BIBLIOTEKARIERS KUNSKAP.....	5
2.4 BIBLIOTEKARIERS ARBETSUPPGIFTER OCH PERSONLIGA EGENSKAPER	7
2.5 BIBLIOTEKARIERS YRKESROLL	10
2.6 SAMMANFATTNING AV LITTERATURGENOMGÅNGEN.....	13
3 METOD	15
3.1 HERMENEUTIK.....	15
3.2 FÖRUNDESRÖKNING/ENKÄT	17
3.2.1 Enkät som metod.....	17
3.2.2 Enkät svar, svarsfrekvens och bortfall.....	18
3.3 INTERVJUER.....	19
3.3.1 Intervju som metod	19
3.4 URVAL.....	20
3.5 ETIK.....	20
4 RESULTAT OCH HERMENEUTISK ANALYS	22
4.1 VÅRT ANALYSARBETE	22
4.2 RESULTAT ENKÄTER.....	23
4.2.1 Kunskaper.....	23
4.2.2 Personliga egenskaper.....	25
4.3 RESULTAT INTERVJUER	26
4.3.1 Östen.....	26
4.3.2 Gunilla.....	27
4.3.3 Daniel.....	27
4.3.4 Cecilia.....	28
4.3.5 Petter	30
4.4 SAMMANFATTNING AV INTERVJUER	31
4.4.1 Kunskaper.....	31
4.4.2 Personliga egenskaper.....	32
4.5 SAMMANSTÄLLNING AV RESULTAT	32
5 DISKUSSION	34
5.1 KUNSKAPER	34
5.1.1 Praktiska arbetsuppgifter	34
5.1.2 Läsförbättrande arbete.....	35
5.1.3 Informationssökning	35
5.1.4 Specifika yrkeskunskaper.....	37
5.1.5 Service	38
5.1.6 Litteratur.....	39
5.1.7 Intresse.....	40
5.2 PERSONLIGA EGENSKAPER	41
5.2.1 Status	42
5.3 SLUTSATSER.....	43
5.4 AVSLUTANDE REFLEKTIONER OCH FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING	44
5.4.1 Förslag på vidare forskning	44
6 SAMMANFATTNING	45
7 KÄLLFÖRTECKNING	47

7.1 OTRYCKTA KÄLLOR.....	47
7.2 TRYCKTA KÄLLOR.....	47
BILAGA 1.....	49
BILAGA 2	51

1 Inledning

1.1 Problemområde och val av ämne

När vi skulle välja ett lämpligt ämne för vår magisteruppsats funderade vi kring flera olika studieområden. Användarundersökningar var den form av undersökning som vi ansåg passa bäst för såväl det kollegium vi läst som för de funderingar vi haft rörande uppsatsen. Vi valde slutligen att undersöka hur användare på folkbibliotek ser på bibliotekariers kunskap.

Som blivande bibliotekarier är vi intresserade av att veta vilka förväntningar som ligger på oss i vår framtida yrkesroll. Vi har tagit del av studier som undersöker vilka krav bibliotekschefer och anställningsansvariga på bibliotek ställer på nyutexaminerade bibliotekarier samt av akademiska texter kring bibliotekariers arbetsuppgifter för att skapa en bild av de krav som ställs. Det vi saknat när vi läst in oss på området är undersökningar om hur användare ser på bibliotekariers kunskaper och arbetsuppgifter vilket gör att vi känner att vårt val av undersökning är relevant. Vi vill undersöka hur användare ser på kunskaperna hos bibliotekarier på folkbibliotek för att få en annan synvinkel på de krav bibliotekarier förväntas uppfylla. Undersökningen är tänkt att ge en klarare bild av de förväntningar som ligger på bibliotekarien från användarnas sida.

Vi har studerat hur bibliotekarier kan definieras och vad som kan sägas ingår i en bibliotekaries arbetsuppgifter. Definitionen av bibliotekarie är, enligt Nationalencyklopedin:

Bibliotekarie: (titel för) tjänsteman som utför mer kvalificerade arbetsuppgifter vid bibliotek vari t.ex. ingår beslut om bokinköp, bibliografisk service m.m.; vanl. utbildad vid bibliotekshögskola.
(Nationalencyklopedin [2008-02-27])

DIK är en förkortning av Dokumentation, Information och Kultur och är en fackförening för verksamma inom dessa områden. På DIK:s hemsida står det att bibliotekarier är experter på informationsmarknaden och att deras kompetens består i att hantera och ordna information ur ett användarperspektiv. Det står även att bibliotekarier analyserar och bedömer källor och anskaffar, organiserar och förmedlar information (DIK [2008-03-17]). Enligt arbetsförmedlingens hemsida arbetar bibliotekarier med att samla, strukturera och förmedla information och kunskap i form av olika medier till människor. Bibliotekarier måste vara serviceinriktade och det är bra om man som bibliotekarie är en god pedagog och tycker om att prata inför grupper vid exempelvis bokprat och användarundervisning. Vidare på arbetsförmedlingens hemsida står det att bibliotekarier även spelar en roll i olika kulturella arrangemang, så som utställningar, debatter och föreläsningar på biblioteken. Som bibliotekarie kan man jobba på flera olika arbetsplatser, till exempel folkbibliotek, sjukhusbibliotek, bokbuss och forskningsbibliotek (Arbetsförmedlingen [2008-02-27]). Utifrån detta kan vi se att bibliotekarier har varierande arbetsuppgifter och vi tänker oss att medvetenheten kring bibliotekariers yrkeskunskaper inte är särskilt hög bland användare i allmänhet. En inte alldeles ovanlig reaktion på uppgiften att ”jag läser till bibliotekarie” är förvåning över att det krävs utbildning för yrket och i andra hand än mer förvåning över att utbildningen är så lång. Då användare inte känner till vilka kunskaper en bibliotekarie besitter, hur ska de då veta vilken hjälp de kan få på biblioteket? Vi har under diskussioner kommit fram till att vi själva, trots att vi läser på Bibliotekshögskolan, inte har någon klar uppfattning

om vad vi förväntar oss av bibliotekarier. Möjligtvis frågar vi om hjälp att hitta rätt hylla, men utöver detta ber vi sällan om hjälp av bibliotekarierna. Efter tre terminer på BHS vet vi nu att en bibliotekarie kan så mycket mer än att peka ut rätt hylla eller kanske tipsa om böcker. Om inte vi förväntar oss mer än så, med vår insikt i utbildningen och systemet i övrigt – vad gör då en ”vanlig” användare? I förordet till skriften *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden* (2002) skriver Karin Nørby, chefredaktör för DIK-forum, att bibliotekariens roll förändras och att denne verkar inom andra områden än tidigare. Nørby påpekar även att det kanske är dags att bibliotekarier visar vad de kan, gör och har utbildning för (Nørby 2002a). Vi tror att förväntningarna på ett biblioteksbesök är lågt ställda, om det ens finns några förväntningar att tala om från användarens sida.

1.2 Syfte och frågeställningar

Vårt syfte är att undersöka en grupp användares syn på bibliotekarier och vad de förväntar sig av sitt möte med bibliotekarien på ett för studien utvalt bibliotek. Vi vill undersöka hur användare uppfattar bibliotekariers kunskap och personliga egenskaper, samt vilka förväntningar de har på bibliotekarier.

Våra frågeställningar är:

- Vilken bild har användare av bibliotekariers kunskap?
- Vilken hjälp tror användare att de kan få av bibliotekarier då de besöker ett folkbibliotek?
- Vilka personliga egenskaper kopplar användare samman med bibliotekarier?

1.3 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa oss till användare på folkbibliotek och därmed valt bort andra biblioteksformer som skolbibliotek, högskole- eller forskningsbibliotek. Anledningen till att vi valt enbart folkbibliotek är att vi anser att det är relevant att undersöka då vi tänker oss att det på folkbibliotek finns en stor spridning på användarna och på deras behov. På till exempel högskolebibliotek finns det visserligen en spridning bland användarna men de har även den gemensamma nämnaren av att vara annorlunda från den stora massan av användare genom att de är i behov av och främst söker sådant som behövs för studierna och den specifika värld som högre studier utgör. Vi tror därför att det förväntas mer av en bibliotekarie på ett högskolebibliotek än av en på ett folkbibliotek. Skolbibliotek är inte aktuella då de främst riktar sig till eleverna på just den skolan, vilket för oss inte är intressant då vi är intresserade av användare i alla åldrar och vi tror att majoriteten av användarna på ett skolbibliotek är mellan 6 och 19 år gamla.

Vi kommer att fokusera på biblioteksanvändare för att undersöka vad de som faktiskt besöker bibliotek och använder sig av bibliotekets resurser tycker och tänker om bibliotekarier. Vi kommer alltså inte att inkludera ickeanvändare i studien, dels för att det skulle leda till en alltför stor undersökning och dels för att vi känner att det inte passar in på de frågeställningar vi ställt upp. Av samma anledning som vi valt bort att göra jämförelser mellan användare på olika biblioteksformer väljer vi även bort att göra jämförelser mellan användares och ickeanvändares förväntningar på bibliotekarier. Det skulle bli som två enskilda studier, en för att undersöka om det finns förväntningar och vilka dessa i sådana fall är och en för att se om förväntningarna skiljer sig åt mellan användarna på olika bibliotek eller mellan användare och ickeanvändare.

1.4 Definitioner

Användare/biblioteksanvändare: När vi, i texten, använder uttrycket användare eller biblioteksanvändare syftar vi på de personer som besöker och tar del av folkbibliotekets lokaler och/eller tjänster.

Bibliotek: I vår undersökning fokuserar vi på hur användare kan se på kunskaper och personliga egenskaper bland bibliotekarier på folkbibliotek. När vi härnäst skriver om bibliotek syftar vi alltså till enbart folkbibliotek.

Kunskap: Att definiera kunskap är inte lätt men i vår undersökning ser vi kunskap som de färdigheter och det kunnande som kan kopplas samman med ett yrke, i vårt fall bibliotekarieryrket.

1.5 Disposition

Uppsatsens inledande kapitel behandlar bakgrunden till valet av uppsatsämne samt en kortare introduktion till problemområdet. Även syfte och frågeställningar, avgränsningar och definitioner återfinns i detta kapitel. Nästa kapitel är litteraturgenomgången där vi tar upp relevanta texter kring bibliotekarier, deras kunskap och arbetsuppgifter. Vi har valt att slå samman tidigare forskning och litteraturgenomgång under den gemensamma rubriken litteraturgenomgång då vi anser att flera av de texter vi presenterar skulle kunna passa in under såväl tidigare forskning som litteraturgenomgång. I kapitel två presenteras även hur vi gått tillväga vid litteratursökningarna.

Kapitel tre är metodavsnittet där vi presenterar de insamlings- och analysmetoder samt den metodik vi använt oss av för att genomföra vår studie. Vi presenterar grunderna för hermeneutiken som vi använder som analysmetod för såväl enkäter som intervjuer. Kapitlet avslutas med ett stycke kring de etiska aspekter man ska vara uppmärksam på när man genomför en undersökning.

I kapitel fyra tar vi upp resultatet från vår undersökning. Kapitlet inleds med ett kortare avsnitt om svarsfrekvensen och bortfallet för vår studie. I detta kapitel återfinns även de tabeller vi skapat för att på ett enkelt sätt presentera de enkätsvar vi fått in från respondenterna samt sammanställningar av vad som tagits upp under intervjuerna. Kapitel fem, analys och diskussion, behandlar de resultat som tagits upp i resultatredovisningen. Dessa analyseras och diskuteras utifrån den litteratur som tagits upp i litteraturgenomgången samt utifrån vår egen förståelse samt vår tolkning av empirin.

Det avslutande kapitlet, kapitel sex, är en sammanfattning av uppsatsen och därefter presenteras källförteckningen och därefter våra bilagor med den enkät vi delat ut till användare på biblioteket samt den intervjuguide som används vid intervjuerna.

2 Litteraturgenomgång

De texter vi tar upp i avsnitten nedan berör vilka arbetsuppgifter bibliotekarier har. I dessa akademiska texter beskrivs även bibliotekariers arbetsuppgifter och yrkesroll. Texterna behandlar även studier gjorda inom biblioteks- och informationsvetenskap rörande olika synsätt på bibliotekariers kunskaper och arbetsuppgifter. Vi har valt att behandla texterna utifrån olika teman och presenterar dessa nedan. Inledningsvis beskriver vi hur vi gått tillväga vid vår litteratursökning.

2.1 Litteratursökning

Redan innan vi började söka efter relevant litteratur hade vi tankar kring vilka källor vi skulle komma att ha nytta av i vårt uppsatsarbete. Dessa källor var böcker och artiklar som förekommit som obligatorisk litteratur under tidigare kurser och som vi haft som grund för vidare sökningar och studier.

Vi sökte efter material till litteraturgenomgången i katalogen på Högskolan i Borås samt i LIBRIS, LISA, SamSök och Google Scholar. Vid sökningarna använde vi olika kombinationer av för ämnet relevanta termer på såväl svenska som engelska. Dessa sökningar resulterade i ett antal relevanta träffar, vilka tillsammans med litteraturen från tidigare kurser ligger som bakgrund för vår egen studie. LIBRIS såväl som LISA och SamSök är övergripande databaser och vi fick fram flera texter som vi ansåg vara relevanta från våra sökningar trots att det inte fanns mycket skrivet som passade in på vårt specifika område.

2.2 Användares syn på bibliotekariers kunskap

Under detta tema behandlar vi de studier vi hittat rörande användares syn på bibliotekarier, deras kunskap samt bemötande. Vi är medvetna om att dessa undersökningar inte har samma fokus som vår undersökning, men finner dem ändå intressanta då vi får en inblick i användares syn på bibliotekariers kunskap, utifrån ett något annorlunda perspektiv.

Stina Jonsson och Ingrid Svensson skriver i sin magisteruppsats *Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap* från 2002 om vilken betydelse användare tillskriver folkbibliotekariers bemötande respektive kunskaper. De har genomfört en kvalitativ intervjustudie med 12 informanter och tolkar dessa intervjuer utifrån såväl emotionella som intellektuella dimensioner (Jonsson & Svensson 2002 s. 4f).

Jonssons och Svenssons informanternas upplevelser av bibliotekariers bemötande är skiftande även om de flesta tycker att de fått ett positivt bemötande av bibliotekarier på folkbibliotek. De beskriver bibliotekarierna som hjälpsamma, trevliga och energiska sökare. Det informanterna främst vill är att bibliotekarierna ska ta sig tid för användarna, vara serviceinriktade, lyhörda och trevliga samt titta upp från dataskärmen när de talar med användarna. De ser bibliotekarieyrket som ett serviceyrke och vill gärna att bibliotekarien ska hitta och hämta böckerna åt dem (Ibid. s. 38f).

Informanterna tycker att bibliotekarierna bör visa vad de kan, att de är högutbildade, i större utsträckning. De vill även att bibliotekarierna ska hjälpa användarna att förstå och hitta i bibliotekssystemet. De menar att bibliotekarierna inte kan kunna allt om allting men att de

ofta kan något om det mesta. En åsikt som framkommer är att bibliotekarierna anses vara bättre än användarna på att bedöma kvalitet och innehåll i litteraturen (Ibid. s. 40f).

Roma Harris och Gilliam Michell skriver i artikeln *The Social Context of Reference Work: Assessing the Effects of Gender and Communication Skill on Observers' Judgements of Competence* (1986) om sin undersökning rörande användares bedömning av bibliotekariers kompetens efter att ha fått observera ett antal filmer av möten mellan bibliotekarier och användare. De menar att bibliotekariers centrala uppgift på biblioteket består i att fungera som en bro mellan informationssökaren (användaren) och informationssystemen (biblioteket). Denna uppgift utförs vanligen genom ett referenssamtal där bibliotekarien försöker förstå användarens informationsbehov. Detta menar Harris och Michell är mycket avancerat att göra på ett effektivt sätt och även svårt att studera i sin helhet, därför väljer de att fokusera på vissa sociala variabler som spelar in i bibliotekariers interaktion med användare vid referenssamtal (Harris & Michell 1986 s. 85f).

Harris och Michell finner att sociala variabler påverkar användares syn på bibliotekariernas kompetens och professionalism. Bibliotekariernas kroppsspråk spelar in såväl som om användaren är man eller kvinna samt hur mycket bibliotekarien inkluderar användaren i sökprocessen och försöker undervisa i hur systemen fungerar. De finner att kvinnliga användare uppfattar en låg inkludering som trevligare och mer professionellt än vad manliga användare gör då de snarare anser att bibliotekarien är trevligare om användaren inkluderas i sökningarna. Vad gäller kroppsspråket finner Harris och Michell att användarna anser att det är troligare att en bibliotekarie som uppvisar ett trevligt kroppsspråk med ögonkontakt, leenden och en öppen kroppshållning skulle kunna ge relevant hjälp. Även om samtliga filmer visade referenssamtal där bibliotekarien fick fram relevanta svar ansågs de bibliotekarier med ett trevligt kroppsspråk vara mer kompetenta i sin yrkesutövning, menar Harris och Michell (Ibid. s. 97f).

Harris och Michell påpekar att det inte bara är hur trevliga användare anser att bibliotekarier är som påverkas av de kommunikativa förmågor bibliotekarien uppvisar utan även användares syn på bibliotekariens kunskap och kompetens (Ibid. s. 100).

2.3 Arbetsgivares syn på bibliotekariers kunskap

En mycket intressant aspekt på de krav som ställs på bibliotekarier idag tas upp nedan. Det som arbetsgivare framhåller som viktigt vad gäller kunskaper och personliga egenskaper för arbetet som bibliotekarie är relevant för vår studie, då det ger insikt i ännu en dimension av vad som krävs av bibliotekarier. Även om arbetsgivares åsikter inte behöver överensstämma med användares kan denna studie vara intressant för vår undersökning.

Hanna Sandblom och Jessica Sigurdsson har skrivit magisteruppsatsen *Hur ser arbetsgivaren på folkbibliotek på nyutexaminerade biblioteks- och informationsvetares kompetens?* (2006) där de undersöker vilka krav bibliotekschefer och anställningsansvariga på svenska folkbibliotek ställer på bibliotekarier vid nyanställningar. För att besvara sina frågeställningar använder de sig av kvalitativa enkäter som de skickar ut till 96 folkbibliotek runt om i Sverige.

Sandblom och Sigurdsson har tagit reda på vilka styrkor respektive svagheter de bibliotekschefer och anställningsansvariga som besvarat enkäten anser att nyutexaminerade biblioteks- och informationsvetare har. De styrkor som Sandbloms och Sigurdssons

respondenter tar upp kan delas in i informationssökning och IT, akademiska och teoretiska kunskaper, allmänbildning och omvärldskunskap samt social kompetens och goda personliga egenskaper. Goda personliga egenskaper som tas upp är exempelvis öppen för att lära sig, nyfiken, motiverad, entusiastisk, initiativrik och flexibel. De svagheter som nämns är till viss del detsamma som styrkorna men med en något annan inställning från respondenterna. Dels nämns för stora akademiska och teoretiska kunskaper jämfört med alltför lite praktiska kunskaper inom yrkesområdet samt ett svagt intresse för det kommunala perspektivet på orten. För stort förtroende för datorer när böcker, tidskrifter och uppslagsverk kan ge samma information tas upp och brister i litteratur- och kulturkunskaper berörs (Ibid. s. 43ff).

Sandblom och Sigurdsson delar sammanfattningsvis in det de funnit att arbetsgivarna kräver av nyutexaminerade biblioteks- och informationsvetare i olika kategorier. Kategorin uppgiftsrelaterade kvalifikationer innebär kunskaper om inköp, fjärrlån, SAB-systemet, bokuppställning, administration, omvärldsbevakning, bok- och litteraturkunskaper samt självinsikt för att nämna några. För personlighetsnära kvalifikationer gäller det bland annat att vara öppen för att lära, vara målmedveten och självständig samt att kunna interagera med kollegor och användare, besitta pedagogiska kompetenser och dessutom ha lätt för att ta kontakt med människor. De utvecklingsinriktade kvalifikationer som nämns är teoretiska kunskaper inom biblioteks- och informationsvetenskap, omvärldsbevakning samt att ha analytisk förmåga (Ibid. s. 77f).

Rosemary Martin, chef vid Central Arkansas Library System, skriver i artikeln *Public Librarians as Employers: Expectations* (1990) att alla offentliga bibliotek delar vissa grundläggande förväntningar på eventuella framtida anställda. Martins artikel är skriven utifrån amerikanska förhållanden men kan till stor del appliceras på svenska förhållanden. Martin menar här att bibliotekariers främsta arbetsuppgift är att tillfredställa allmänhetens informationsbehov. Bibliotekariens roll är att underlätta och hjälpa användarna att tillfredställa sitt informationsbehov samt främja läsförmågan (Martin 1990 s. 175ff).

Martin delar upp bibliotekarier i två grupper – de som är i offentlig tjänst och de som inte är det. De i offentlig tjänst har direktkontakt med allmänheten varje dag, medan den andra gruppen gör det möjligt för den första gruppen att sköta sitt jobb och sköter exempelvis inköp, katalogisering och andra administrativa sysslor. För den senare gruppen – de som inte arbetar direkt mot användare – krävs inte riktigt samma egenskaper som för de andra. Då behövs de praktiska kunskaperna mer, med katalogisering och olika datasystem, och en känsla för detaljer. På en sådan post behövs någon som trivs med att sitta framför en dator hela dagen, utan kontakten med användarna, menar Martin. Den viktigaste egenskapen som bibliotekarier bör besitta är dock enligt Martin att tycka om människor. En bibliotekarie måste kunna bemöta människor från olika bakgrunder på ett fördomsfritt sätt. En bibliotekarie bör vara genuint intresserad av litteratur och äga en nyfikenhet för att ständigt lära sig mer och hålla sig ajour med vad som händer inom den litterära branschen för att veta vilka böcker som användarna kan tänkas efterfråga och veta vilka nya böcker som kommer ut (Ibid. s. 178ff).

Martin menar att i referenssituationer måste bibliotekarien vara en god intervjuare. Hon framhäver att bibliotekarien måste vara neutral och inte ge uttryck för sina egna värderingar för att den intellektuella friheten ska bevaras. Hon säger att det också är vanligt att användare har svårt att precisera sökfrågan, utan använder breda, svepande termer och det blir då bibliotekariens uppgift att ringa in frågan (Ibid. s. 177ff).

Martin menar att de bibliotekarier som breddar sig har större chans att klara sig på arbetsmarknaden än de som specialiserat sig. Dels för att användare i allmänhet vill ha korta, enkla svar och dels för att arbetet på allmänna bibliotek blir lika varierat som dess användare. Ett offentligt biblioteks användargrupp är svårdefinierad, då den består av, potentiellt, hela befolkningen. Även bibliotekets resurser varierar kraftigt beroende på dess storlek. Där blir det en tillgång med en bibliotekarie som betraktar hela samlingen som resurs, istället för en bibliotekarie som är duktig på att använda mer avancerade hjälpmedel, men saknar kunskap om hur man använder sig av det befintliga beståndet (Ibid. s. 176ff).

Vidare beskriver Martin att bibliotekarier behöver vara allmänt intresserade av det samhälle i vilket biblioteket finns, läsa de lokala tidningarna och vara intresserad av omvärldsbevakning. I övrigt är en bred allmänbildning och ett intresse av människor en god grund. Hon menar att det är lätt att lära någon de praktiska färdigheterna, men att det är svårare att lära ut en grundsyn på vad biblioteket är, varför det finns och vad arbetet går ut på (Ibid. s. 182)

Vidare nämner Martin att det verkar som att dagens studenter saknar kunskaper om litteratur, även om de känner till grunderna i beståndsutveckling. Hon beskriver också hur de flesta försöker ha en bredd istället för att specialisera sig (Ibid. s. 183ff).

2.4 Bibliotekariers arbetsuppgifter och personliga egenskaper

Större delen av de texter vi funnit som behandlar vårt undersökningsområde beskriver bibliotekariers arbetsuppgifter och de personliga egenskaper som kopplas till yrket. Detta anser vi ger en god bild av vad bibliotekarier bör kunna samt hur de uppfattas.

Magnus Torstensson, universitetslektor vid Bibliotekshögskolan i Borås, har skrivit artikeln *Folkbibliotekarieryrket: framväxt, utbildning, forskning* (1991). Torstensson menar däri att bibliotekarieryrket har utvecklats under århundraden. På 1700-talet krävdes det av bibliotekarien att denne inte bara besatt vad som ansågs vara för yrket lämpliga egenskaper såsom att vara estetiskt lagd, generös och noggrann, utan också att denne hade kunskaper inom alla vetenskaper och behärskade flertalet språk. Kort sagt en mycket omfattande allmänbildning. Torstensson skriver att i och med folkbibliotekens framväxt under 1800-talet krävdes billig arbetskraft, vilket gjorde att kvinnor anställdes. Under samma århundrade kom de första biblioteksutbildningarna. Tidigare hade yrket lärts ut via ett lärlingssystem (Torstensson 1991 s. 93f).

I artikeln skriver Torstensson att för svenska folkbibliotek kom kraven på en akademisk utbildning under mitten av 1900-talet, då det skulle förbättra lönenivån. Det var dock inte alla som ansåg det nödvändigt med en akademisk utbildning. Det kom förslag på vilken kompetens bibliotekarier borde besitta, vilket drevs igenom under 1940-talet (Ibid. s. 108f).

Torstensson skriver att debatten huruvida utbildningen skulle vara akademisk eller inte fortsatte, och 1972 bildades bibliotekshögskolan i Borås. Torstensson menar vidare att åsikterna om vilka kunskaper en bibliotekarie bör besitta varierar och att detta kan ta sig uttryck i att utbildningarna i olika länder ser olika ut (Ibid. s. 111).

Marie Eslon och Maria Ljungdahl undersöker i sin magisteruppsats *Vad gör de egentligen? En undersökning av bibliotekariers arbetsuppgifter* (2006) vilka arbetsuppgifter som bibliotekarier på svenska bibliotek utför. De vill få fram de arbetsuppgifter som bibliotekarier utför men som hamnar i skymundan. Författarna menar att bibliotekarieryrket har förändrats

mycket med tiden och att de därför finner det intressant att undersöka vad personer som idag har yrkestiteln bibliotekarie har för arbetsuppgifter (Eslon & Ljungdahl 2006 s. 2f).

Eslon och Ljungdahl lät sina informanter föra dagbok för att få en klar bild av de arbetsuppgifter som förekommer under det vardagliga arbetet på bibliotek (Ibid. s.5f). De har sedan utifrån det material de fått in kunnat dela in bibliotekariers arbetsuppgifter i två huvudkategorier med respektive undergrupper. Huvudkategorierna är; arbetsuppgifter i kontakt med andra människor samt arbetsuppgifter utan kontakt med andra människor. I kontakten med människor ingår kommunikation med användare, kommunikation med kollegor och med personer utanför biblioteket samt e-posthantering. I arbetsuppgifter utan kontakt med andra människor ingår dels rutinbaserade arbetsuppgifter som katalogisering dels analytiska arbetsuppgifter som att skapa informationsmaterial samt även inläsning, bevakning och praktiska arbetsuppgifter som exempelvis hyllstädning (Ibid. s. 36f).

Författarna redovisar hur arbetstiden samt mängden arbetsuppgifter fördelas över de olika kategorierna och grupperna. De finner att trots att både de själva och deras informanter ansett att det var arbetsuppgifter i kontakt med människor som är huvuduppgifterna vid biblioteken så är det arbetsuppgifterna utan kontakt med människor som överväger. De påpekar dock att mycket av arbetet utan kontakt med till exempel användare utförs i bibliotekslokalerna där bibliotekarien är synlig för användarna. De finner att det är de rutinbaserade arbetsuppgifterna som tar upp den mesta tiden, nämligen en fjärdedel av den totala tiden. Något som förvånar författarna är att arbetsuppgifter som de från början antagit skulle förekomma inte togs upp av deras informanter. Exempel på dessa är att hålla läsecirkel eller sagostund, uppsökande verksamheter, användarundervisning i släktforskning, boka författarbesök, arbeta med marknadsföring samt att aktivt ge boktips (Ibid. s. 75f).

Eslon och Ljungdahl analyserar även sitt material utifrån vilka kunskaper bibliotekarierna kan sägas ha och de finner i den tidigare forskningen såväl som genom den egna studien att bibliotekarierna behöver en mängd kunskaper. Exempel på detta är kunskaper inom pedagogik, informationssökning, IT-kunskaper, ämneskunskaper samt övergripande kännedom inom många olika ämnen. Det behövs enligt författarna även ett visst mått av social kompetens för att kunna bemöta låntagarna och förstå deras behov (Ibid. s. 81). De menar vidare att deras resultat bekräftar den tidigare forskning som säger att bibliotekarierna ofta är generalister men att det inom gruppen även förekommer specialister.

Patrick Wilson var filosof och forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap samt professor emeritus vid University of California, Berkeley's School of Information Management and Systems fram till sin bortgång 2003. Wilson skriver, i texten *Public Knowledge, Private Ignorance: Toward a Library and Information Policy* (1977) att bibliotekariers arbetsuppgifter till viss del innebär att hjälpa människor i deras användning av bibliotekets bestånd. Han menar att en stor del av arbetet går åt till förarbetet med att organisera beståndet och se till att beståndet går att återfinna (Wilson 1977 s. 99). Vidare påpekar Wilson att mycket av biblioteksarbetet, så som att skaffa fram och se till utlåning och bevarande av objekten listade i bibliotekets katalog, ligger hos biblioteksassistenter snarare än hos de utbildade bibliotekarierna. Wilson menar att bibliotekariernas uppgifter är att bestämma innehållet i beståndet, hur innehållet ska göras synligt för användarna både vad gäller hur objekt ska återfinnas fysiskt i bibliotekets hyllor samt i de hjälpinstrument som finns att tillgå på biblioteket. Wilson anser att utan dessa organisationsarbeten skulle biblioteken bara vara högar med dokument (Ibid. s. 100).

Wilson skriver att den service som biblioteksanvändare har att tillgå kan delas in i tre kategorier nämligen; bibliografisk assistans, svar på frågor samt urvalsassistans (Ibid. s. 100). Med bibliografisk assistans åsyftar Wilson att bibliotekarier ger instruktioner för hur kataloger, index och bibliografier används även om det är vanligare att de själva använder dessa hjälpmedel för att tillmötesgå användares behov. Han menar att användare på ett allmänt bibliotek inte kan förvänta sig alltför ingående instruktioner och råd då denna sorts arbete är mycket tidskrävande. Det är då troligare att användaren anvisas var i biblioteket relevant material kan återfinnas och sedan får söka själv (Ibid. s. 100f). Enligt Wilson gäller svar på frågor främst faktafrågor eller anvisning till en viss del av bibliotekets bestånd och berör främst kortare frågor och svar. Han skriver att det inte är bibliotekariens uppgift att i dessa situationer analysera eller kritisera de informationskällor de tillhandahåller utan att uppgiften gäller att leda användaren till källorna (Ibid. s. 101ff). Wilson menar att den sista kategorin; urvalsassistans, berör valet av specifika källor ur bibliotekets bestånd och han skriver att detta är i motsatts till det korta fråga/svar - beteende som berördes i tidigare kategorier. Assistansen kan enligt Wilson gälla såväl skönlitteratur som faktatexter (Ibid. s.104f).

Utöver förteckningar över de dokument som finns i bibliotekets bestånd menar Wilson att bibliotekarier även ska ha tillgång till förteckningar över personer, institutioner eller företag som, liksom dokument, kan fungera som källor till information. Om en användare ber om att bli hänvisad till en person utanför biblioteket för att anskaffa information förväntar sig användaren att bli hänvisad till, om inte den främste så i alla fall någon av de främsta inom det aktuella fältet, framhåller Wilson. Därför är det viktigt att användbarheten av en sådan referenstjänst är hög och att råden och referenserna därifrån är tillförlitliga (Ibid. s. 106f).

Wilson menar vidare att det på ett mindre bibliotek, där användarna har mycket kontakt med en enskild bibliotekarie, är troligare att bibliotekariens kunskaper gällande olika ämnesområden och referenser blir tydligare och mer tillförlitliga för den flitige biblioteksanvändaren. På ett större bibliotek där den personliga kontakten med enskilda bibliotekarierna inte är lika stor utvecklas användarnas tro på bibliotekariernas kunskaper inte på samma sätt, skriver Wilson (Ibid. s. 107).

DIK-förbundet publicerade under 2002 en artikelsamling under namnet *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*, med artiklar hämtade från tidskriften DIK-forum under åren 2001 och 2002, angående bibliotekarieyrket. Ett urval av dessa artiklar presenteras nedan.

I artikeln ”*Kunnig, positiv och beskäftig*” skriver Karin Nørby om Ingrid Månsson, bibliotekarie vid ett folkbibliotek. Ingrid Månsson pekar på att en bibliotekarie behöver vara väl bevandrad inom litteraturens område och, som titeln antyder, positiv, respektfull och serviceinriktad för att tillgodose användarnas behov. Ingrid Månsson märker också att behovet av information ökar, i vilket biblioteket spelar en roll som källa. Vuxenutbildningar har delvis med saken att göra, då elevantalet på dessa ökar (Nørby 2002b s. 6f). Nørby tar upp hur det är just möten med människor och chansen att tillgodose användarnas behov vad gäller såväl litteratur som information vilket den intervjuade Ingrid Månsson tycker extra mycket om med sitt arbete som bibliotekarie (Ibid. s. 6).

Peter Almerud beskriver i artikeln *Man måste visa vad man kan* hur gymnasiebibliotekarien Britta Särnmark arbetar med bland annat informationssökning och användarundervisning. Hon berättar att bibliotekarien i den verksamheten mer fungerar som en pedagog och som någon eleverna kan diskutera med och att de satsar på att göra eleverna mer självständiga i sin

informationssökning (Almerud 2002a s. 4f). Almerud tar upp hur Britta Särnmark beskriver sitt arbete på gymnasiebiblioteket som mycket varierande, vilket enligt henne passar en nyfiken personlighet som hennes egen. Britta Särnmark menar även att det i hennes arbete är viktigt att alltid vara tillgänglig för både elever och vanliga användare som kommer till biblioteket (Ibid. s. 4).

I *Helt förändrad attityd på tio år* skriver Peter Almerud om Jakob Harnesk, då concept manager på Btj PrioInfo, vilket kan sägas vara detsamma som affärsutvecklare. Jakob Harnesk menar att bibliotekarierna behöver förbättra sin omvärldsbevakning för att möta användarna. Han menar att det skulle höja statusen för yrket om användarna ser vad nytta bibliotekarierna kan göra. Vidare tror Jakob Harnesk att det finns skillnader mellan bibliotekariernas faktiska kompetens och vad användarna tror om densamma. Han framhäver bibliotekariernas känsla för service och deras kunskaper inom kunskapsorganisation, samt bibliotekarierna som pedagog. Jakob Harnesk menar att trots att han inte längre arbetar som bibliotekarie så finns det många likheter mellan hans kompetens och den kompetens som krävs på bibliotek, skriver Almerud (Almerud 2002b s. 24f).

Peter Almerud har även intervjuat Larry Lempert, bibliotekarie, för artikeln *Lust, nyfikenhet och gränslöshet*. Larry Lempert beskriver den bild många har av biblioteket som ett ställe där man måste vara tyst och bibliotekarierna som väldigt stränga och menar att den bilden inte stämmer, samtidigt som det kan vara svårt att övertyga andra om det. Han anser att bibliotekariernas uppgift är att väcka läslusten (Almerud 2002c s. 26f).

Karin Byström, bibliotekarie i Uppsala, påpekar i artikeln *Från servicetänkande till hjälp till självhjälp* av Peter Almerud att bibliotekarieryrket utvecklats till ett mer pedagogiskt arbete, istället för enbart serviceinriktat. Karin Byström talar om att då hon jobbade som skolbibliotekarie var det svårt att få till ett samarbete med lärarna. De flesta såg inte möjligheterna biblioteket gav. På det forskningsbibliotek hon nu jobbar på handlar det mer om att på ett pedagogiskt sätt lära studenterna hur man söker information. Att lära ut ett källkritiskt tänkande är något hon betonar. Biblioteksarbetet handlar alltså alltmer om användarundervisning. Karin Byström talar även om att hon vill förändra bilden av bibliotekarierna, då hon tycker att den är för snäv. Bibliotekarierna gör så mycket mer än låna ut böcker, menar hon (Almerud 2002d s. 28f).

2.5 Bibliotekariers yrkesroll

Carol Collier Kuhlthau, professor emeritus i biblioteks- och informationsvetenskap vid Rutgers University i New Jersey, USA, har i sin bok *Seeking meaning: A process approach to library and information services* undersökt de känslor informationssökning kan ge upphov till. Studien är utförd på gymnasiestudenter som under tiden arbetade på två forskningsrapporter (Kuhlthau 1994 s. xx). Studien är för oss tillämplig då Kuhlthau beskriver relationen mellan användare och informationsförmedlare, som i vårt fall blir bibliotekarierna. Kuhlthau har utkristalliserat fem olika typer av informationsförmedlare, eller roller som denne antar, beroende på nivån av assistans till användaren. Den hjälp användaren får påverkar dennes uppfattning om bibliotekarierna och bibliotekariernas yrkesroll och kunnande (Ibid. passim).

Kuhlthaus studie visar att formella informationsförmedlare, som exempelvis bibliotekarierna, spelar mindre roll än informella informationsförmedlare, som vänner och familj, och att bibliotekarierna endast ses som informationsorganisörer och ibland även som behjälpliga vid

lokalisering av källor (Ibid. s. 128f). Trots ett behov hos studenterna att diskutera sitt ämne vänder de sig inte till bibliotekarierna. De upplever att bibliotekarierna inte har något eller mycket litet att göra med deras informationssökningsprocess. Deras uppfattning om bibliotekariernas roll är att de är begränsade till den källorienterade. Vidare finner Kuhlthau i studien att det studenterna behöver under sin informationssökningsprocess är uppmuntran och stöd, en vägledare genom processen. En dialog underlättar problemformuleringen (Ibid. s. 129ff).

Kuhlthau menar att bibliotekens och bibliotekariernas uppgift är att förbättra tillgången på resurser och information. Detta görs dels genom att tillhandahålla resurserna rent fysiskt, men även genom att lära ut hur de ska användas. Enligt Kuhlthau kan bibliotekarier eller informationsförmedlare delas in i fem kategorier, utifrån på vilken nivå deras service till användaren ligger på, nämligen organisatör, återfinnare, identifierare, rådgivare och vägledare [vår översättning] (Kuhlthau 1994 s. xxiii).

Nivå 1: organisatören. På den här nivån krävs ingen interaktion mellan användare och förmedlare. Organisatören ordnar informationen för att den ska vara tillgänglig enligt ett visst system, i vilket användaren hittar, eller förväntas hitta, på egen hand. Bibliotekarien samlar in källor och organiserar dem, utan kontakt med användaren, vars behov är perifera. Organisatören lägger dock grunden för att det överhuvudtaget ska förekomma någon informationsförmedling på de andra nivåerna (Ibid. s. 138f).

Nivå 2: återfinnaren. På den här nivån krävs att användaren har en klart formulerad, avgränsad sökfråga. Sökningen resulterar i en källa, som sedan kan lokaliseras med bibliotekariens hjälp. Här förutsätts att frågan är precis och att det endast finns ett korrekt svar på frågan. Bibliotekarien gör här inget för att stötta användaren i sökprocessen, utan fokus ligger på effektivitet, vilket mäts i antalet besvarade sökfrågor. Detta är effektivt under ett senare stadium i sökprocessen, när användaren har ett tydligt mål och kan uttrycka sig i precisa frågor som passar systemet (Ibid. s. 139f).

Nivå 3: identifieraren. Här kan sökfrågan vara lite mer abstrakt, istället för en enkel referensfråga. Bibliotekarien identifierar och lägger fram alla källor på något sätt kopplade till ämnet för användaren, dock utan någon närmare presentation eller rangordning efter relevans. Tanken är att användaren självständigt ska kunna sortera materialet vilket begränsar kontakten med bibliotekarien till endast ett tillfälle och användaren får ingen vägledning i hur materialet ska organiseras och tolkas. Resultatet blir ofta att användaren missförstår hur deras egen inlärningsprocess fungerar. Användaren refererar då till texterna utan att reflektera över innehållet och lär sig därför inget om själva ämnet, eftersom informationsförmedlaren, i det här fallet bibliotekarien, är så fokuserad på källorna och inte på deras faktiska relevans och innehåll (Ibid. s. 140ff).

Nivå 4: rådgivaren. Rådgivaren identifierar källorna och förser användaren med läsanvisningar och sorterar in materialet så det går från det generella till det specifika. Antalet kontakttillfällen mellan bibliotekarie och användare varierar – det kan förekomma flera eller så är användaren mer självständig. Även detta är ett i grunden källorienterat synsätt. Rådgivaren har användarens problem i åtanke, men utgår från att problemet har ett klart mål och syfte och ger samma läsanvisningar till alla användare med samma problem, utan hänsyn till deras individuella förutsättningar och utgångspunkter och därigenom förbises inlärningsprocessen (Ibid. s. 142f).

Nivå 5: vägledaren. Vägledaren guidar användaren genom hela processen för att denne ska finna mening och förståelse genom detta holistiska synsätt. Informationssökningen blir en fortgående process som byggs vidare på. Tanken är att det inte finns något rätt svar eller korrekt sökväg utan att sökprocessen är högst individuell, kreativ och dynamisk. Allt anpassas efter användaren och mellan denne och bibliotekarien förs en fortgående dialog. I samarbetet mellan användare och bibliotekarie/informationsförmedlare utkristalliseras problemet och sökfrågan, en strategi för arbetet läggs upp, vilka källor som finns tillgängliga utforskas och i vilken följd de ska läsas. Under processen kan fler sökningar utföras, beroende på var i arbetet användaren befinner sig och strategin för arbetet förändras. Vägledaren stöttar användaren genom hela processen och finns med för att lättare kunna hantera förändringar i sökstrategin (Kuhlthau 1994 s. 143ff).

Vid de första fyra nivåerna uppstår problem när informationsförmedlaren söker och finner ett definitivt svar på frågan, medan användarens syfte är att lära sig mer om ett vagt formulerat ämnesområde. Bibliotekssystemet passar i det sammanhanget inte användarens behov av information. Detta passar bättre i de senare stadierna av informationssökningsprocessen, då användaren har kommit så långt som till en tydligt formulerad sökfråga och ett klart formulerat syfte med informationssökningen (Ibid. s. 143f).

Richard Mason, professor vid Southern Methodist University i Dallas, Texas, skriver i artikeln *What is an information professional?* (1990) att informationsförmedlare sägs ha ett specifikt syfte med sina kunskaper kring informationsvetenskap, nämligen att hitta rätt information från rätt källa till rätt klient vid rätt tidpunkt i rätt form och till rätt kostnad (Mason 1990 s. 122). Han skriver att även om samtliga informationsförmedlare har det gemensamma syftet, som nämns ovan, med sina kunskaper så finns det ändå inbördes skillnader mellan vad olika grupper av förmedlare fokuserar på. Bibliotekarier, till exempel, samlar information, ofta i form av dokument, som exempelvis, böcker och tidskrifter, som kan vara intressant för ett visst samhälle. De tillhandahåller sedan informationen till medlemmar av samhället när den efterfrågas (Ibid. s. 125f). De frågor Mason ställer sig angående informationsförmedlare är: vad är deras uppgift, vilka beskrivande kännetecken kan urskiljas, vilken etik och vilka skyldigheter står de för samt; hur bör de vara utbildade. Alla dessa frågor menar Mason att man kan sammanfatta till en grundläggande fråga, nämligen, är de professionella? Han menar att det finns många sätt att se på en yrkesgrupp för att se om de är professionella eller inte och att samtliga synsätt har två saker gemensamt. För det första gäller det antagandet att professionella besitter någon form av specialiserad kunskap och för det andra att de använder den kunskapen till att tillhandahålla service (Ibid. s. 122).

Mason skriver att relationen mellan informationsförmedlaren och klienten är ojämn då klienten är i underläge och informationsförmedlaren är i överläge. Klienten är i behov av någon form av information och informationsförmedlaren är i stånd att tillhandahålla en väg till relevanta informationskällor. Mason menar att bibliotekariernas källor begränsas av den miljö i vilken de verkar. Bibliotekarier på högskolebibliotek söker till exempel material inom de vetenskapliga fält som finns på högskolan och som är av intresse för fakulteten och studenterna. En bibliotekarie på folkbibliotek å andra sidan samlar material, ofta skönlitteratur, underhållning och självhjälpsböcker, som klienterna är i behov av. Mason hävdar att bibliotekarier har stort överläge vad gäller källor till publicerat material, hur man införskaffar publikationer samt hur man hanterar, katalogiserar, indexerar och återvinner materialet (Ibid. s. 126f). Mason finner att för att informationsförmedlare ska kunna vara behjälpliga för sina klienter måste de känna sina klienter och ha lärt sig förutse deras behov (Ibid. s. 129).

Mark Stover, bibliotekarie vid San Diego State University i Kalifornien, drar i artikeln *The reference librarian as non-expert: a postmodern approach to expertise* paralleller mellan psykoterapeuter och referensbibliotekarier vad gäller expertis och kunskap inom yrkesrollerna. Stover skriver att bibliotekarier, likt många andra yrkesgrupper, på senare tid försökt skapa en högre professionsstatus genom att utveckla expertis inom informationsvetenskap (Stover 2004 s. 274). Han skriver att expertis ofta kopplas till professionell kunskap, vilket han beskriver som den kunskap som är nödvändig för yrkesutövandet (Ibid s. 282). Bibliotekariers professionella kunskap ligger i kombinationen av den akademiska utbildningen, det tekniska kunnandet och tron på fri tillgång till information (Shera, se Stover 2004 s. 282). Stover tar upp att det finns de som inte tycker att bibliotekarier har en professionell kunskap utan att bibliotekarier till exempel arbetar med rutinuppgifter den största delen av tiden (Gwinup, se Stover 2004 s. 282). Stover menar att om det finns en professionell kunskap bland bibliotekarier består den av en kombination av andra ämnens kunskaper (Ibid s. 283). Han skriver att bibliotekariers kunskaper egentligen är uppbyggda av två områden, nämligen klassifikation och en teori om intellektuell frihet (Winter, se Stover 2004 s. 283).

I artikeln hänvisar Stover till Drotos, som skriver om hur bibliotekarier måste vara bildade, mångsidiga och kunna bedöma, klassificera och återfinna information (Drotos, se Stover 2004 s. 283). Bibliotekarier bör även vara insatta i organisatoriska faktorer som påverkar bibliotek såväl som miljömässiga och politiska påverkansfaktorer, menar Stover. Vidare tar han upp hur bibliotekarier måste vara kunniga vad gäller innehållet i det material som de tillhandahåller samt känna sina användare och veta hur deras informationsbehov ser ut (Shera, se Stover 2004 s. 283). Stover menar att om bibliotekarieprofessionen riktas mer mot samarbete och dialog i referenssituationer skulle man se en större tillfredsställelse hos användarna (Stover 2004 s. 273).

2.6 Sammanfattning av litteraturgenomgången

Denna sammanfattning ger en kortfattad översikt över de teman som tagits upp i litteraturgenomgången. Inledningsvis tog vi upp litteratur som behandlar användares syn på bibliotekariers kunskap. Under detta avsnitt kan man läsa att användare vill att bibliotekarier ska ta sig tid för användarna, att de ska vara serviceinriktade, lyhörda och trevliga samt att de ska skapa kontakt med användaren i exempelvis referenssituationer. Sociala variabler såväl som kroppsspråk och kön påverkar användares syn på bibliotekariers kunskap och kompetens. Användare upplever dessutom bibliotekarier med ett trevligt bemötande som mer kunniga än bibliotekarier som uppfattas som otrevliga.

Nästföljande stycke har vi kallat arbetsgivares syn på bibliotekariers kunskap. I detta avsnitt blir kraven på bibliotekarier uppdelade i olika delar. Dels är det de personliga kvalitéerna som till exempel samarbetsförmåga, servicekänsla, vara utåtriktad och stresstålig samt att vara bra på att bemöta människor. En annan viktig del av bibliotekariers kunskaper ligger, enligt litteraturen, i att vara kunnig inom IT, informationssökning, katalogisering samt i att ha en känsla för detaljer och uttrycka sig väl i tal och skrift. Utöver dessa kvalitéer bör bibliotekarier även vara insatta i arbetet med fjärrlån, inköp, SAB-systemet, administration och vara bra på att intervjua användare i en referenssituation samt vara fördomsfria. Arbetsgivarna i undersökningarna under detta avsnitt ser även att bibliotekarier ska kunna jobba med alla grupper i samhället och alltid se till att bemöta användarna på ett adekvat sätt.

Bibliotekarier bör med andra ord ha breda kunskaper inom många olika områden för att vara kvalificerade för att arbeta på folkbibliotek.

Avsnittet om bibliotekariers arbetsuppgifter och personliga egenskaper behandlar vad olika forskare såväl som yrkesaktiva bibliotekarier anser vara utmärkande för bibliotekarier och för arbetet som bibliotekarie. I det här avsnittet fann vi att bibliotekarier sedan länge ansetts behöva vara väldigt allmänbildande samt att det pågår en långvarig debatt om den akademiska utbildningen för bibliotekarier. I litteraturen framgår att bibliotekarieyrket på vissa sätt är ett föränderligt yrke som måste följa samhällsändringar men att de grundläggande delarna i yrkesrollen fortfarande är desamma som tidigare. Mycket av bibliotekariers arbetsuppgifter går ut på att organisera beståndet och att hjälpa användare hitta i beståndet men det är samtidigt viktigt att jobba mot användarna. I och med förändringar i samhället och ett ökat informationsbehov har bibliotekarieyrket blivit mer fokuserat på användarundervisning och pedagogiskt arbete. Enligt litteraturen i detta avsnitt är det bra om bibliotekarier är positiva, serviceinriktade och intresserade av att jobba med läsfrämjande arbete. Bibliotekarier bör även vara respektfulla och ägna sig åt omvärldsbevakning.

Det sista avsnittet i litteraturgenomgången behandlar bibliotekariens yrkesroll. Här kan man läsa om hur det är viktigt att hjälpa användarna genom sökprocessen samt att det är bibliotekariens uppgift att förmedla information från rätt källa till rätt klient vid rätt tidpunkt i rätt form och till rätt kostnad. I litteraturen tas även fem kategorier av bibliotekarierollen upp. Dessa kategorier är organisatör, återfinnare, identifierare, rådgivare och vägledare. Kategorierna innebär olika nivåer av interaktion mellan bibliotekarien och användaren och kräver olika mycket av dem båda. I detta avsnitt kan man även läsa om hur bibliotekarier samlar på information, främst i form av publicerade texter och arbetar med att förmedla dessa till sina användare.

I litteraturgenomgången har vi tagit upp texter rörande bibliotekarier och deras kunskap och yrkesroll utifrån olika perspektiv. Vi har, i den här studien, valt att undersöka hur några användare på folkbibliotek ser på bibliotekarier och deras kunskap och yrkesroll. Den metod vi valt för att genomföra denna studie tar vi upp i kapitlet nedan.

3 Metod

För att besvara frågeställningarna, gällande användares bild av och förväntningar på bibliotekariers kunskap och personliga egenskaper, har vi valt att genomföra en kvalitativ intervjuundersökning. Vi har valt kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod för att se fler nyanser och djup i vår insamlade data. Som bakgrund till intervjuerna och för att få bättre förståelse för vilka teman som användare kan tänkas beröra under intervjuerna har vi valt att göra en förstudie bestående av en mindre enkätundersökning vid det bibliotek där vi har gjort våra intervjuer.

Vi har använt oss av kvalitativ intervjuteknik för att genomföra våra intervjuer. Vi har alltså inte haft specifika frågeställningar eller en orubblig formatmall att följa. Istället har vi utformat en intervjuguide (bilaga 2) med övergripande frågeställningar med öppna frågor att ställa till informanterna. För att tolka och skapa en god förståelse för de utsagor som framkommer i intervjuerna har vi använt oss av en hermeneutisk ansats, som vi tar upp i nästkommande avsnitt.

3.1 Hermeneutik

Vi har valt att använda oss av hermeneutik som metodologisk ansats för att analysera intervjumaterialet. I detta avsnitt tar vi upp de teoretiska ramar utifrån vilka vi arbetat. Vårt eget analysarbete utifrån dessa ramar beskrivs i avsnitt 4.1. Maria Nyström, professor i vårdvetenskap vid Högskolan i Borås har skrivit texten *Hermeneutik* (2007) vilken vi anser beskriver den hermeneutiska metodiken på ett sätt som är såväl lättförståeligt som relevant. Hon skriver att hermeneutik är en forskningsansats med tolkning som analysredskap. Hon menar att hermeneutiken inte svarar till orsaksförklaringar utan snarare svarar till att förklara innebörden i utsagor och handlingar. Nyström skriver att det är vanligt att använda sig av nedskrivna berättelser, transkriberade intervjuer eller observationsanteckningar vid hermeneutiska studier (Nyström 2007).

Nyström tar upp det faktum att det ibland kan vara svårt att skilja mellan den tolkning vi gör varje dag för att analysera och tolka vår omvärld och den tolkning som görs av forskare som använder en hermeneutisk ansats i vetenskapliga studier. Hon menar att detta kan tyda på en rädsla för att utnyttja den insamlade datan fullt ut. För att undvika detta finns det ett antal principer som kan följas för att uppnå en god hermeneutisk tolkning. Den första av dessa principer som Nyström tar upp är att formulera problemställningen på ett sätt som gör det möjligt att studera innebörden i det insamlade materialet och då främst se till den information som är underliggande eller dold mellan raderna. Hon påpekar även att det är viktigt att forskaren är medveten om sin egen förförståelse och sina antaganden inför studien för att dessa inte ska påverka intervjuer, observationer eller tolkning av data. Efter insamlingen av empiri menar Nyström att forskaren bör göra flera inledande genomläsningar för att skapa sig en bild av materialet i sin helhet innan man börjar fokusera på de enskilda delarna. När man sedan kommer till analysen av materialet ingår det olika ansatser för själva tolkningsarbetet. Nyström menar att tolkningen av ett material inleds med vad som kan jämföras med en gissning som grundas i en del av materialet och som sedan ska bevisas utifrån det övriga materialet (Ibid.).

Nyström tar upp att antal olika tolkningsansatser men den som vi känner är mest relevant för vårt arbete är den där man väljer ut en intressant utsaga i en av de transkriberade intervjuerna och sedan försöker hitta liknande utsagor i det övriga materialet. Nyström menar att man antagligen kan hitta flera liknande teman i materialets olika delar. Hon skriver även att man med hänsyn till de tolkningar man gjort kan komma fram till förklaringar till hur olika fenomen hör ihop. Dessa förklaringar blir en fördjupning av tolkningarna och tillför ytterligare nivåer till analysen. Vi kommer att använda oss av strukturanalys, vilket enligt Nyström är när texten flyttas runt så att delar som verkar relatera till varandra kopplas samman och då tillför mening till tolkningen av materialet. Strukturanalysen delas ofta upp i teman som framkommit vid de inledande genomläsningarna av materialet (Ibid.). Strukturanalysen är relevant för vårt analysarbete såväl inom en och samma intervju som mellan de olika informanternas utsagor för att skapa samband och struktur till vårt insamlade material.

Joacim Hansson, lektor inom biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås, skriver att trots att hermeneutiken kommit in i biblioteks – och informationsvetenskapen relativt nyligen har denna metodologi snabbt etablerats som användbar och relevant inom fältet. Han skriver vidare att indexering, klassificering, informationsåtervinning, beståndsorganisation samt hur bibliotekarier hjälper användare söka efter dokument är de primära objekten för tolkning inom B&I forskningen (Hansson 2005 s. 102f). Hansson tar upp hur hermeneutiken har utvecklats från studiet av bibliska texter, till tolkningen av skönlitterära texter och dess författares intention med texten samt slutligen till att användas för studiet av flera texttyper i och med att tolkningen av författarens intentioner förlorade sin relevans (Ibid. s. 107).

Hansson menar att hermeneutiken inte är utformad för att skapa faktiska representationer av den sociala verkligheten utan är snarare menad att skapa representationer av forskarens förförståelse. Skillnaden, menar Hansson, ligger i representationen av forskarens förståelse och tolkning av exempelvis en aktivitet snarare än representationen av förståelsen och tolkningen bland de individer som deltar i aktiviteten. Hansson skriver att en svårighet inom hermeneutiken är generaliserbarheten. Då möjligheten för empirisk analys inom hermeneutiken ofta är begränsad och empiriska observationer behöver göras om till text inför tolkningsarbetet blir vikten av enskilda exempel betydligt större, skriver Hansson. Forskaren är inte ute efter representativa urval utan snarare efter de betydelsefulla exemplen (Ibid. s. 109).

Utifrån det Nyström såväl som Hansson skriver om hermeneutiken känner vi att detta är en passande analysmetod för vår användarstudie då vi vill undersöka hur biblioteksanvändare ser på bibliotekarier och deras kunskaper. Nyström skriver att hermeneutiken används för att förklara forskningsobjektets utsagor vilket passar vår studie eftersom vi vill komma fram till en förklaring eller snarare en beskrivning av hur våra respondenter och informanter ser på bibliotekarier och deras kunskap. Vi använder oss av transkriberingarna från våra intervjuer såväl som de enkäter som respondenterna fyllt i för att få fram möjliga gemensamma drag hos de användare som deltagit i studien. Vi har tolkat användarnas utsagor utifrån vår egen förförståelse samt utifrån den relevanta litteratur vi tagit upp i litteraturgenomgången. Vi har inte samlat in material som kan ligga till grund för ett generaliserbart resultat utan vi har koncentrerat oss på en mindre mängd material som vi sedan analyserat som exempel på biblioteksanvändares syn på bibliotekarier och deras kunskap. Vårt resultat blir alltså inte generaliserbart för alla biblioteksanvändare utan vi kan enbart uttala oss om de användare som deltagit i vår undersökning.

Vi har använt oss av strukturanalys genom att vi vid analysen av både enkäter och intervjuer sökt efter gemensamma drag i empirin och har kopplat samman de olika textdelar som vi ansett relaterar till varandra. Vid enkäterna har vi ställt upp samtliga svar på de öppna frågorna och kopplat samman dessa under olika kategorier. Dessa kategorier har vi sedan utgått från i det följande arbetet med intervjuerna och diskussionen. Då intervjuerna endast var semistrukturerade, och svaren från de olika informanterna inte ser likadana ut, har vi inte fullt ut kunnat följa samma kategorier som vid enkäterna. Vi har dock försökt använda oss av kategorierna vid analysen av intervjuerna. Från de olika informanternas utsagor har vi lyft de delar som haft gemensamma drag med varandra och med enkätstudiens kategorier och presenterar dessa i sammanfattningen av intervjuresultaten.

3.2 Förundersökning/enkät

Som förundersökning har vi valt att göra en enkätundersökning med ett antal öppna frågor samt ett antal frågor med angivna svarsalternativ, se bilaga 1, för att få en uppfattning om vad som kan tänkas vara aktuellt att ta upp vid intervjuerna. Vi delade ut och fick tillbaka 53 enkäter. I slutet av enkäten bad vi respondenterna ange namn och kontaktuppgifter om de var intresserade av att delta i intervjuer rörande de teman som tagits upp i enkäten. När vi skulle välja ett bibliotek att genomföra vår studie vid bestämde vi oss för ett bibliotek vi kände till sedan tidigare och som har ett relativt stort besökarantal.

Vi gick till det valda biblioteket för att vara där när de öppnade klockan åtta på en onsdagsmorgon. Detta tillfälle råkade infalla under ett skollov, vilket var positivt för vår studie då det bidrog till att skapa större bredd, vad gäller såväl ålder som huvudsaklig sysselsättning, bland våra respondenter. Vi tänkte oss att vi skulle dela ut enkäter till de användare som kom in på biblioteket under dagen. Tillåtelse att vara på biblioteket för att genomföra undersökningen hade ordnats via e-post till biblioteket. Tanken var att vi under dagen skulle få in cirka 50 enkäter och förhoppningsvis hittat ett antal eventuella intervjudeltagare. Vi hade med oss ett femtiotal enkäter i tron att det skulle vara svårt att hitta användare som var villiga att delta i vår undersökning. När vi delat ut samtliga 53 enkäter och fått dem besvarade bestämde vi oss för att vi skulle nöja oss för tillfället. Eventuellt skulle vi återkomma vid ett annat tillfälle för fler enkäter om vi kände att det var nödvändigt för vår förståelse inför intervjuerna. Detta blev dock inte aktuellt då vi fått in mycket utförliga svar på enkäterna.

3.2.1 Enkät som metod

Alan Bryman är professor i organisations- och samhällsforskning vid University of Leicester och författare till boken *Samhällsvetenskapliga metoder* (2006). Bryman skriver att det vid enkätstudier inte går att ställa följdfrågor eller be informanten att gå djupare in på något svar som verkar intressant (Bryman 2006 s. 147f.). Vi har, som sagt, använt oss av enkäter som förstudie och intervjuer, där vi går djupare in på de svar som givits i enkäterna, som huvudstudie och har därför kunnat gå in djupare på de teman som togs upp i enkäterna. Formuleringen av enkätfrågor och utseendet på enkäten är viktigt för att få så många korrekt ifyllda enkäter som möjligt. Enligt Bryman måste man tänka på att alla frågor inte passar för enkäter, att inte ha för lång enkät och att de frågor man ställer är lättförståliga för informanterna. Bryman påpekar även att det är troligt att man får större bortfall vid en enkätstudie än om man väljer att göra intervjuer (Ibid. s. 147f.). Det eventuella bortfall som

skulle kunna uppstå vid en enkätundersökning undviker vi genom att närvara vid ifyllningstillfället och genom att dela ut och samla in enkäterna vid ett och samma tillfälle.

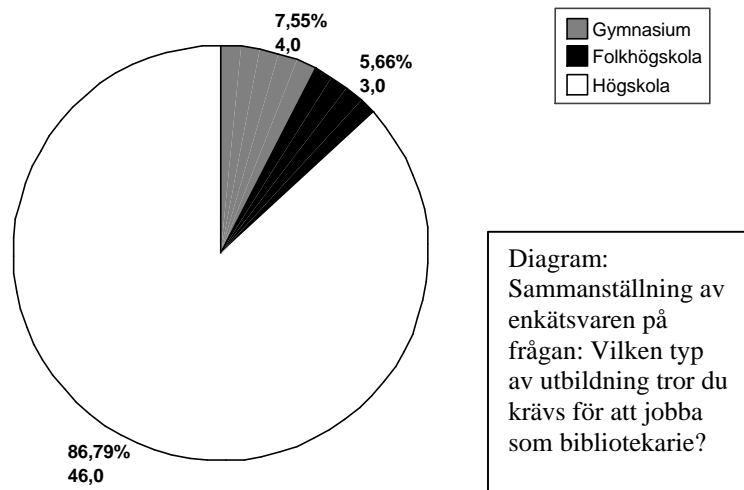
Jan Trost är fil. dr. och professor i sociologi vid Uppsala Universitet och han har bland mycket annat skrivit *Enkätboken* (2007). Han skriver att man med standardisering avser till vilken grad frågorna och situationen är densamma för samtliga deltagare (Trost 2007 s.59). Då vi har använt oss av likadana enkäter till alla våra respondenter vet vi att vår undersökning i detta avseende är standardiserad. Vad gäller hur respondenterna uppfattar frågorna, vilken förförståelse de har för de teman som tas upp i enkäten samt deras inställning till att delta i undersökning kan vi inte förutse och i detta hänseende ligger vår studie inte på samma nivå av standardisering som när det gäller utformningen av enkätfrågorna.

3.2.2 Enkätsvar, svarsfrekvens och bortfall

Här presenterar vi svaren på frågorna 2, 6 och 7 i enkäterna (se bilaga 1) samt svarsfrekvens och bortfall för enkäterna. Vi delade ut 53 enkäter, vilket var det antal vi hade med oss till utdelningstillfället och som vi från början haft som övre mål för vår förstudie. Anledningen till att det blev just detta antal var att vi från början hoppades på att få in 50 enkäter samt att vi ansåg att det var bra att ha med sig några enkäter utöver dessa för att ha i reserv om någon av respondenterna skulle behöva en ny enkät eller om vi inte skulle få tillbaka samtliga av de utdelade enkäterna. Många av besökarna, 67 personer, som kom in på biblioteket under den tid då vi stod i entrén och delade ut enkäter gick bara förbi oss eller tackade nej efter det att vi förklarat vad undersökningen handlade om samt att vi ville att de skulle besvara enkäten skriftligt. Vi delade ut samtliga enkäter och fick även tillbaka alla vi delat ut.

Av våra 53 enkäter blev 47 stycken fullt ifyllda. De frågor på enkäten som inte besvarades av samtliga respondenter var främst de öppna frågorna där långa svar var möjliga. Av de fyra, större, öppna frågor som var med på enkäten var det endast en som samtliga respondenter besvarade, nämligen fråga 3; *Vad förväntar du dig att en bibliotekarie ska kunna hjälpa dig med på biblioteket?* Trots att vi inte fått alla enkäter fullt ifyllda valde vi att använda oss av alla de svar vi fått in då vi ansåg att även svaren på de inte fullt ifyllda enkäterna var relevanta som exempel på vad användare kan ha för uppfattning kring bibliotekarier, deras kunskaper och arbetsuppgifter. 21 respondenter anmälde sig som frivilliga att delta i intervjuer. Medelåldern på respondenterna som fyllde i enkäterna var cirka 43 år, den äldsta respondenten var 85 år och den yngsta 15 år gammal. 29 män respektive 24 kvinnor besvarade enkäten. Informanterna tillfrågades om kön, ålder och utbildningsnivå eftersom vi tänkte oss att vi skulle kunna läsa ut tydliga skillnader inom dessa områden. Vi fann inga skillnader gällande synen på bibliotekariers kunskaper utifrån dessa variabler och har därför inte tagit upp dessa i vår analys av materialet.

Respondenterna tillfrågades vilken utbildningsnivå de ansåg behövas för att arbeta som bibliotekarie och det mest förekommande svaret var högskoleutbildning. Diagrammet nedan visar fördelningen av svaren på frågan om utbildningsnivå för bibliotekarier. Angivet i anslutning till respektive tårtbit finns procentsatsen för svarsalternativet samt antalet respondenter som angivit respektive svarsalternativ.



Av de 21 respondenter som anmält intresse för att delta i intervjuer var det fem stycken som, då vi kontaktade dem via de kontaktuppgifter de angivit i enkäten, gick med på att träffa oss för en intervju.

3.3 Intervjuer

Vi har genomfört våra intervjuer på samma bibliotek som vi besökt för att dela ut enkäterna. Genom att inleda vår studie med en mindre enkätundersökning skapade vi en första kontakt med våra eventuella intervjudeltagare när vi första gången närmade oss användaren på biblioteket för att be dem delta i vår enkätundersökning. De fem informanter som intervjuats anmälde sig som frivilliga i enkäten och vi kontaktade dem sedan via de kontaktuppgifter de angivit. Informanterna informerades innan intervjun om syftet med studien, vad deras deltagande innebär samt hur deras uppgifter kommer att behandlas. Efter intervjun transkriberades materialet och skickades därefter via e-post till informanten för godkännande.

Intervjuerna genomfördes dels i en avskild del av biblioteket och dels i ett enskilt rum och spelades in, efter att informanten givit sitt medgivande därtill. Vi närvarade båda vid intervjuerna, under vilka den ena tog rollen som intervjuare och den andra förde anteckningar. Denna uppdelning var densamma vid samtliga intervjuer för att dessa skulle vara så konsekventa som möjligt. Även om vi satt i en del av biblioteket som var avskilt var det inte omöjligt för andra, användare eller bibliotekarier, att komma förbi under intervjun för att titta i hyllorna i närheten av där vi satt. Detta störde inte intervjuerna till den utsträckning som vi till en början varit oroliga för, de personer som upptäckte att vi genomförde en intervju var mycket hänsynsfulla och störde varken oss som intervjuade eller informanten som intervjuades.

3.3.1 Intervju som metod

Karin Widerberg är professor på Institutet för sociologi og samfunnsgeografi vid Universitetet i Oslo och hon har bland annat skrivit boken *Kvalitativ forskning i praktiken* (2006). Widerberg skriver att intervjuer går ut på att genom samtal ta reda på uppgifter, berättelser och förståelse hos informanterna samt att forskaren vid kvalitativa intervjuer är det främsta verktyget för att nå fram till och belysa dessa. Widerberg menar att intervjuer kan planeras och förberedas på olika nivåer till exempel när det gäller hur utförligt intervjuguiden läggs upp och följs vid

intervjuerna. Widerberg pekar på att kvalitativa intervjuer inte ska vara alltför standardiserade, utan att man då faller över på en mer kvantitativ ansats. Detta betyder dock inte att forskaren ska komma helt oförberedd till intervjun, skriver Widerberg, eller att svaren inte skulle vara kvantifierbara i efterhand (Widerberg 2006 s. 16). Inför våra intervjuer gjorde vi en semistrukturerad intervjumall med övergripande teman och exempel på den sorts frågor vi tänkt ställa under vart och ett av våra teman. För att hålla intervjuerna så öppna som möjligt lätt vi informanten prata så mycket som möjligt inom de teman vi inledde med olika öppna frågor kring deras erfarenheter och uppfattningar kring bibliotekarier.

Enligt Alan Bryman ska man vid kvalitativa intervjuer låta informanten röra sig fritt mellan olika tankegångar eftersom man då får en uppfattning om vad informanten tycker är viktigt och relevant (Bryman 2006 s. 300). För att förenkla intervjugenomförandet samt för att låta informanterna röra sig i olika riktningar under intervjun utan att vi måste stoppa dem för att föra anteckningar väljer vi att både anteckna och spela in intervjuerna för att vara säkra på att inte missa något och för att intervjuerna skulle flyta smidigt. Vi använde oss alltså av semistrukturerade intervjuer där vi utgår från en intervjuguide med specifika teman som vi vill ta upp under intervjuerna. Denna form av semistrukturerade intervjuer fungerade bra för oss som intervjuade samt för de informanter som intervjuades. Materialet från intervjuerna blev omfattande och kunde med gott resultat transkriberas och analyseras.

3.4 Urval

Urvalsmetoden vi använt oss av kan närmast beskrivas som ett bekvämlighetsurval då vi hittade deltagare till vår undersökning genom att fråga de användare som kom in på biblioteket en viss dag. Vi riktade oss enbart till de vuxna biblioteksanvändarna som kom in på biblioteket, dels för att undvika den problematik som kan uppstå kring minderårigas deltagande i studier och dels för att vi främst var intresserade av vuxna användares syn på bibliotekarier. Hade vi riktat oss även till barn hade vi troligtvis varit tvungna att sätta en nedre åldergräns, vilket hade varit praktiskt svårt att genomföra och de synpunkter vi fått fram hade förmodligen varit mestadels applicerbara på barnbibliotekarier, vilket innebär ett annat arbetssätt som inte stämde överens med vårt fokus. Vårt urval är inte representativt alla biblioteksanvändare och vi kan alltså inte uttala oss om hur användare i allmänhet ser på bibliotekariers kunskaper då våra informanter endast utgör en liten del av användarna vid ett bibliotek. Vi kommer att skapa en förståelse för vilka åsikter och synsätt som förekommer inom vår grupp av användare.

3.5 Etik

Enligt Vetenskapsrådets text *Forskningsetiska principer inom humanist -samhällsvetenskaplig forskning* (2002) finns det fyra huvudkrav, vad gäller etik, för forskare att följa, nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002 s. 6). Vi var medvetna om dessa krav sedan tidigare men kände att det var relevant att hitta en text där det konkret stod skrivet vad som gällde och vad vi förväntades göra utifrån vart och ett av dessa krav.

Det som gäller vid informationskravet är att forskaren ska informera undersökningsdeltagarna om forskningsuppdragets syfte. Den regel som anges i Vetenskapsrådets text är att forskaren ska informera studiedeltagarna om vad de förväntas göra i studien samt villkor som gäller för deltagandet. Det är viktigt att informationen till studiedeltagarna innefattar alla de delar av studien som skulle kunna påverka vilja att delta (Ibid. s. 7). Samtyckeskravet innebär att

undersökningsdeltagarna har rätt att själva bestämma över sitt deltagande. Dels ska forskaren få informantens samtycke att de deltar i undersökningen, dels har informanten rätt att själv bestämma om, hur, på vilka villkor samt hur länge de ska delta i undersökningen. När det gäller samtycket från ungdomar och barn anger Vetenskapsrådet 15 år som lägsta ålder för att samtycke inte behöver inhämtas från föräldrar/vårdnadshavare, detta gäller dock inte om undersökningen är etiskt känslig (Ibid. s. 9f). Konfidentialitetskravet avser att uppgifter om undersökningsdeltagarna ska behandlas med mesta möjliga konfidentialitet, särskilt viktigt är det att förvara personuppgifter så att obehöriga inte kan få tag på dem. Enskilda personer ska inte kunna identifieras i någon del av undersökningsarbetet (Ibid. s. 12). Det sista kravet är nyttjandekravet som åsyftar att uppgifter om enskilda undersökningsdeltagare inte får användas eller lånas ut i andra syften än forskning (Ibid. s.14).

Vi anser att vi följt dessa regler genom att vi, när vi delade ut enkäterna på biblioteket förklarade vilka vi var samt vad undersökningen gick ut på, samt genom att vi vid intervjuerna gick närmare in på hur vår undersökning gick till, vad som förväntades av deltagarna samt hur vi skulle använda deras material. Vid intervjuerna förklarade vi även att de kunde avsluta intervjun när de ville och att de hade rätt att låta bli att svara på frågor om de kände att dessa exempelvis var för personliga. Konfidentialitetskravet tillgodoser vi genom att dölja vilket bibliotek undersökningen är gjord på, inte nämna några respondenter eller informanter vid deras riktiga namn samt genom att inte ta med personliga detaljer som möjliggör identifieringen av någon studiedeltagare. Materialet vi samlat in och analyserat kommer inte att användas av någon annan än oss själva och det är bara vi som har tillgång till enkäter, ljudinspelningar och intervjutranskriberingar. Det material vi samlat in genom enkäter och intervjuer presenterar och diskuterar vi i kapitlet nedan.

4 Resultat och hermeneutisk analys

I det här avsnittet presenterar vi resultaten av enkät- och intervjuundersökningarna. Inledningsvis presenterar vi hur vi gått tillväga för att analysera den insamlade empirin. Vi presenterar resultaten från både enkäter och intervjuer utifrån de teman som vi sammanställt utifrån svaren på de öppna frågorna på enkäterna. Kategorierna är sammanställda utifrån de svar respondenterna angivit på enkäterna samt utifrån vår förförståelse.

4.1 Vårt analysarbete

Efter insamling av enkäterna påbörjade vi vårt analysarbete med att sammanställa enkätsvaren, dels i statistikprogrammet SPSS för de frågor som kunde beräknas i detta och dels i en sammanställning av de svar som vi fått in från de öppna frågorna i enkäterna. Svaren på de öppna frågorna delade vi sedan upp i kategorier utifrån de svar vi ansåg relatera till varandra. Ett exempel på hur vi delade in svaren i kategorier är att svar som *snäll mot kunder, trevligt bemötande, service* och *kundkontakter* kopplades samman i en kategori som vi kallade *service*. I valet av kategorinamn utgick vi delvis från själva enkätsvaren, fanns det ett svarsalternativ som vi kände var överordnat andra svar kunde detta svar bli ett kategorinamn. Då vi hade flera enkätsvar där det inte fanns något givet kategorinamn utgick vi även från vår egen förförståelse kring biblioteksarbete samt från den litteratur vi tagit upp i litteraturgenomgången.

Nystöm (2007) tar upp olika principer för hermeneutisk tolkning. Hon menar att det är viktigt att i den inledande tolkningen göra flera genomläsningar av den insamlade empirin för att få en god översikt över materialet. Vi började som sagt analysen av enkätsvaren genom att ställa upp samtliga svar på de öppna frågorna utan att göra några tolkningar eller ändringar i det respondenterna angivit. Dessa uppställningar gick vi sedan igenom att flertal gånger för att skapa en förståelse för svaren. Vi gick igenom enkätsvaren flera gånger och jobbade med kategoriindelningen i flera omgångar för att slutligen komma fram till de tabeller som finns uppställda i detta kapitel. Enligt Nyström är det viktigt att forskare under analysarbetet är medvetna om sin förförståelse och inte låter sig påverkas av denna i analysen. Vi har medvetet utgått från vår egen förförståelse i kategoriseringen av enkätsvaren och varit noga med att inte låta vår egen tolkning styra för mycket utan har kontrollerat med litteraturen samt med respondenternas utsagor för att undvika en felaktig vinkling av resultaten.

De kategorier vi kom fram till vid enkätundersökningen använde vi oss av i såväl genomförande som analys av intervjuundersökningen. Intervjuguiden, bilaga 2, togs fram utifrån våra frågeställningar och konkretiserades av de svar vi fått in från enkäterna. Vi hade inte specifika frågeställningar eller en orubblig intervjumall vid genomförandet av intervjuerna utan den mall vi utgått från är snarare en uppställning av de teman vi ville beröra samt exempel på de frågor vi tagit upp. Intervjuerna transkriberades och transkriberingarna analyserades genom strukturanalys. Nyström skriver att strukturanalys är när texten flyttas runt så att delar som kan relateras till varandra kopplas samman. Vi har använt oss av öppna intervjufrågor och låtit informanterna tala fritt kring olika teman. Därigenom har informanterna återkommit till liknande resonemang flera gånger eller kommit in på ett nytt spår under redogörelser för sina resonemang.

I analysen av intervjuerna har vi gått igenom transkriberingarna flera gånger för att skapa en förståelse för vad som framkommit under intervjuerna samt för att förstå vad informanterna faktiskt säger. Exempelvis talar informanten Daniel vid flera tillfällen om informationssökning både i samband med bibliotekariers arbetsuppgifter, dagens samhälle samt statusen för bibliotekaryrket. Samtliga av dessa olika utsagor utgör endast en liten del av längre utlägg inom olika teman men har i analysen kopplats samman och givits ett sammanhang i vår resultatpresentation samt i analys och diskussion av resultaten. Hansson skriver att man vid hermeneutisk tolkning skapar representationer av forskarens förförståelse och vi anser att vår tolkning och strukturering av intervjumaterialet främst bygger på vår förförståelse av vad som behandlas i intervjuerna men att det även är beroende av hur informanternas utsagor ser ut.

4.2 Resultat enkäter

Här presenterar vi resultatet på de öppna enkätfrågorna (se bilaga 1) i form av tabeller över svaren. Enkätsvaren är uppdelade i två huvudkategorier, nämligen kunskaper och egenskaper. Varje kategori är därefter indelad i underkategorier utifrån vår egen tolkning av respondenternas svar. I tabellerna är enkätsvaren uppdelade i underkategorier och exempel på de svar vi placerat in under dessa kategorier. Kategorierna är uppställda utifrån antalet respondenter som angivit de svar som vi sedan placerat in under denna kategori. Den kategorin med de vanligaste svaren kommer först och sedan följer de övriga utifrån minskande mängd svar. Vi kom fram till dessa kategorier utifrån vår förförståelse om vilket arbete som utförs på bibliotek samt utifrån den litteratur vi använt oss av i litteraturgenomgången.

4.2.1 Kunskaper

Kategorin kunskaper är indelad i åtta underkategorier vilka kan ses i tabell 1 nedan. Denna tabell är sammanställd av enkätsvaren från fråga nummer 1, *Vilka arbetsuppgifter tänker du på när du tänker på biblioteksarbete?*, fråga nummer 3, *Vad förväntar du dig att en bibliotekarie ska kunna hjälpa dig med på biblioteket?*, samt fråga nummer 4, *Vilka speciella kunskaper/färdigheter tror du behövs för att arbeta som bibliotekarie?*, se bilaga 1.

Den mest framträdande underkategorin är den vi kallat arbetsuppgifter. Denna underkategori innehåller bland annat svar som *sortera böcker, fjärrlån, hylluppställning, reservera böcker, strukturering, klassifikation och katalogisering*. Nästföljande underkategori benämner vi service, med svar som *trevligt bemötande* och *kundkontakter*. Under underkategorin informationssökning har vi placerat in *söka information i databaser/på Internet, lära ut katalogsystemet, lära ut hur man söker i databaser* samt *söka skol-/studiematerial*. Nästa underkategori är övergripande yrkeskunskaper och till denna hör *fack/specialistkunskaper, veta hur bibliotekssystemet är uppbyggt, datakunskaper* och *språkkunnighet*. Under läsfrämjande arbete har vi placerat enkätsvaren *bokprat, ordna bokklubbar* samt *arbeta med alla åldrar, särskilt barn och unga*. Nästföljande underkategori är litteratur under vilken bland annat *litteraturstudier, boktips, veta mycket om författare, information om olika medier* samt *information om författare* återfinns. Intresse för *information, strukturering, litteratur* samt av att *arbeta med människor* är de enkät svar som hör till underkategorin intresse. Den avslutande underkategorin är övrigt, under vilken vi placerat de enkät svar som vi inte kunnat placera in under någon av de övriga underkategorierna. De svarsalternativ som hör till övrigt är *saknar specialkunskaper bland bibliotekarierna på biblioteket, information om intressanta ämnen, högskolestudier, erfarenhet, kvalificerad* samt slutligen *alla kan det, man växer in i det*.

Kategori	Exempel på enkätsvar
Praktiska arbetsuppgifter	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Sortera böcker ◦ Hitta/hämta material ◦ Förslag/vägledning ◦ Boklån ◦ Fjärrlån ◦ Hylluppställning ◦ Beställning av bland annat böcker, tidningar och tidskrifter ◦ Hitta material, hitta i hyllorna ◦ Reservera böcker ◦ Hjälpa att använda datorerna/Internet/databaser ◦ Hämta böcker ur magasinet ◦ Hitta studiematerial ◦ Strukturering ◦ Systematik ◦ Klassifikation ◦ Katalogisering
Service	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Trevligt bemötande ◦ Kundkontakter ◦ Bibliotekarierna ska se alla och hjälpa alla ◦ Serviceminded
Informationssökning	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Söka information i databaser/på Internet ◦ Lära ut katalogsystemet ◦ Lära ut hur man söker i databaser ◦ Söka skol-/studiematerial
Övergripande yrkeskunskaper	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Fack-/specialistkunskaper ◦ Veta hur bibliotekssystemet är uppbyggt, kunna sitt bibliotek och bestånd ◦ Datakunskaper ◦ Språkkunnig ◦ Allmänbildning ◦ Pedagogiska färdigheter
Läsfrämjande arbete	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Bokprat ◦ Ordna bokklubbar ◦ Arbeta med alla åldrar, särskilt barn och unga
Litteratur	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Litteraturstudier ◦ Boktips ◦ Veta mycket om författare ◦ Ha koll på ny litteratur ◦ Information om olika medier ◦ Information om fack-/speciallitteratur ◦ Information om författare
Intresse	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Intresserad av information ◦ Intresserad av strukturering ◦ Intresserad av kultur ◦ Intresserad av att jobba med människor
Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Saknar specialkunskaper bland bibliotekarierna på biblioteket ◦ Information om intressanta ämnen ◦ Högskolestudier ◦ Erfarenhet ◦ Kvalificerad ◦ Alla kan det, man växer in i det

Tabell 1: Sammanställning av enkätsvar från fråga 1, 3 och 4, se bilaga 1, under kategorin kunskaper.

4.2.2 Personliga egenskaper

Nästa tabell, tabell 2, innehåller svaren på frågan om personliga egenskaper. Vi har delat in svaren i positiva respektive negativa egenskaper och har sedan givit exempel på de egenskaper som vi placerat in under de olika kategorierna. Några exempel på de egenskaper som respondenterna angivit och som vi lagt in som positiva egenskaper är *snäll, smart, kunnig, kreativ, harmonisk* samt *ordningsam*. De negativa egenskaperna som angivits är betydligt färre. De negativa egenskaper som uppgetts är *tantiga, negativa, stressade* och *strikt*. Utöver dessa har vissa respondenter även tagit upp att de förr hade uppfattningen om bibliotekarier som *stränga, stela* och *inåtvända* men att detta nu inte längre gäller. För att avgöra vilka egenskaper som kunde anses som positiva respektive negativa såg vi på hur dessa angivits i enkäterna, vilka ord som angivits i relation till varandra och därigenom angivit en positiv eller negativ syn på bibliotekarier. Ett par av de angivna svaren på frågan om personliga egenskaper har vi inte ansett vara personliga egenskaper eller inte kunnat placera in i som varken negativa eller positiva egenskaper och har därför placerat dessa i en egen kategori. Kategorin övrigt innehåller svaren *hygieniska* och *kvinnor*.

Kategori	Exempel
Positiva	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Noggrann/Saklig/Ordningsam ◦ Tålmodig ◦ Hjälpsam ◦ Lugn ◦ Harmonisk ◦ Social/utåtriktad ◦ Läsiintresse ◦ Nyfiken ◦ Smart ◦ Kunnig ◦ Entusiastisk/Motiverade ◦ Kreativ ◦ Alerta ◦ Tillmötesgående ◦ Fördomsfria ◦ Lågmäld ◦ Talförmåga ◦ Bra minne ◦ Empatiska ◦ Målmedvetna/Effektiva ◦ Bra självkänsla ◦ Öppna ◦ Balanserade ◦ Snäll/vänlig/glad ◦ Social kompetens ◦ Trevligt bemötande ◦ Intresserade
Negativa	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Sträng ◦ Stel ◦ Inåtvänd <p>(dessa tre egenskaper används för att beskriva hur bibliotekarier var förr i motsats till hur de nu uppfattas av respondenterna)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tantiga ◦ Negativa ◦ Stressade ◦ Strikta

Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Hygieniska ◦ Kvinna
--------	----------------------------------------------------------------------------------

Tabell 2: svar på enkätfråga 5, se bilaga 1, under kategorin personliga egenskaper.

4.3 Resultat intervjuer

Nedan presenteras våra informanter var för sig och intervjuerna sammanfattas kort för att ge en överblick över vad var och en av informanterna sagt. Namnen är fingerade för att bevara våra informanternas anonymitet. Då vårt fokus inte ligger på informanternas bakgrund, utan endast på deras uppfattning om bibliotekariers kunskaper är beskrivningarna mycket korta.

4.3.1 Östen

Östen är en 74 år gammal pensionerad jurist. Östen anser vi vara en relativt flitig biblioteksbesökare. Han lånar både skönlitteratur och facklitteratur och sitter ofta kvar på biblioteket för att jobba, som han säger. Han förväntar sig att bibliotekarier ska ha god överblick och goda kunskaper om den litteratur som finns på biblioteket och kunna hänvisa till lämpliga verk, dock utan de ämneskunskaper en expert inom det valda ämnesområdet skulle ha, men ändå kunna referera till verket och veta vad det handlar om. Vissa ämneskunskaper anser Östen är att föredra, för att bibliotekarien ska kunna värdera källorna och ge förslag på litteratur, främst gällande facklitteratur. Skönlitteratur anser han vara en fråga om smak och letar själv upp det som intresserar honom. Följaktligen har han aldrig bett en bibliotekarie om tips på skönlitterära böcker. Internet använder han inte på biblioteket, utan tar hjälp av barnbarnen hemma och tycker att det räcker.

Östen tror inte att bibliotekariers kunskaper är särskilt kända och att användare drar sig för att fråga om hjälp då de inte vet vad en bibliotekarie faktiskt kan. Istället för att fråga och kanske inte få den hjälp man behöver, struntar man i att fråga alls, menar han. Den stämning som råder på ett bibliotek tror han även kan påverka om en person väljer att be om hjälp eller inte. Östen menar på att det för många är lite högtidligt med bibliotek och att äldre personer kommer ihåg gamla tiders bibliotekarier som hyschade på besökarna och ingöt en stor respekt, kanhända alltför stor respekt i hans tycke, hos användarna, vilket kan hindra många än idag från att be om hjälp. Vidare hänvisar han till ett "byabibliotek" som bemannades en gång varannan vecka av människor engagerade i nykterhetsrörelsen och/eller hembygdsföreningar. Problemet med det var att de inte kunde något och därför inte gick att fråga. Han förknippar själv bibliotek och därigenom även bibliotekarier med stor nervositet, då det var på biblioteket han studerade inför tentor under sin studietid och spekulerar kring om det eventuellt skulle kunna skapa en bestående skräck för bibliotek och bibliotekarier.

Östen märker skillnader hos bibliotekariers bemötande idag i jämförelse med i hans ungdom. Då vågade han inte be om hjälp. Bibliotekarien var inte där för att tjäna användarna utan för att hålla ordning, både på böcker och på biblioteksbesökare. Idag ser han bibliotekarier som kunniga medarbetare och är imponerad över detaljkunskaperna hos de bibliotekarier han stött på. Han upplever att han fått relevant hjälp vid de tillfällen han efterfrågat det och att bemötandet varit positivt. Vad gäller bemötandet i övrigt tycker han att det beror mycket på personkemin. Idag upplever han att man inte har riktigt samma respekt för bibliotekarier, men poängterar att det är på ett positivt sätt. Idag är det lättare att be om hjälp och han förväntar sig att få svar, till skillnad från förr i tiden då han utan vidare hade accepterat att svaret från

bibliotekarie kunde bli att denne inte hade svaret på frågan och därför antagit att det kanske inte fanns något svar på frågan. Östen anser sig vara kanske lite för positivt inställd till bibliotekarierna och har lite för mycket respekt.

Statusen för yrket anser Östen vara hög, kanske delvis beroende på den respekt för bibliotekarierna han fick med sig som barn, men delvis för att han är mycket intresserad av litteratur. Vilken status folk i allmänhet ger yrket tror han beror på vilka som besöker biblioteket. Han misstänker att den som aldrig besöker bibliotek har en bild av bibliotekarien som tyst och tillbakadragen och som helst inte vill besväras av användare, medan den som besöker bibliotek har en annan bild av bibliotekarierna.

4.3.2 Gunilla

Gunilla är 51 år. Hon har jobbat som köksbiträde, men är nu sjukskriven. På hennes arbetsplats finns ett eget bibliotek och det är det hon till största delen använder. Hon använder inte folkbiblioteket så mycket för egen del, men brukar följa med sin son för att han ska få låna dvd-filmer. Ibland lånar hon böcker själv också och hon tycker att det är skönt och avkopplande att sitta på biblioteket och läsa.

Bibliotekariernas arbetsuppgifter förknippar Gunilla med skolarbete, att slå upp saker inför prov och grupparbeten. När hon själv gick i skolan var det inte bibliotekarierna som hjälpte till med skoluppgifter, utan lärarna, vilket begränsade kontakten med bibliotekarierna. Den hjälp hon efterfrågar från bibliotekarierna är att få hjälp med att hitta information och tips om nya och populära böcker. Hon kan själv inget om datorer, så ibland tar hon hjälp av bibliotekarierna för att hitta böcker.

Gunilla tror att det krävs högskoleutbildning för att bli bibliotekarie och att det inte skulle fungera utan det, men kan inte motivera sitt svar. Vidare förväntar hon sig att bibliotekarierna har kunskaper om böcker och litteratur. Hon menar att förr var bibliotekarierna stränga, men säger att det inte är riktigt så idag. Hennes bild av bibliotekarierna är äldre kvinnor, nära pensionsålder, med knut i nacken. För det mesta har hon upplevt sig få relevant hjälp, men nämner ett par tillfällen då hon kände sig illa bemött. Vilket bemötande man får tycker hon är olika från person till person. Vissa av bibliotekarierna tycker hon är trevliga, andra inte. Den perfekta bibliotekarien anser hon ska vara trevlig, kunnig och serviceinriktad.

Yrkets status anser Gunilla vara hög. Hon nämner att det är ”fint”. Dock märker hon ingen skillnad mellan bibliotekarierna och biblioteksassistenter när hon kommer i kontakt med personalen. Gunilla tycker att bibliotekarierna är dåliga på att förmedla sina kunskaper och det verkar som att hon inte heller vet riktigt vad hon kan be om hjälp med. Hon är intresserad av släktforskning, men ställer sig tveksam till om bibliotekarierna verkligen kan tillräckligt mycket för att hjälpa henne komma igång med detta.

4.3.3 Daniel

Daniel är 22 år och studerar. Han tar ofta hjälp av bibliotekarierna vid uppsatsarbete och när han söker information, dels för att kunna avgränsa sökningarna, men också för att få hjälp att hitta i hyllorna, och det är främst inom dessa områden han förväntar sig att bibliotekarierna ska kunna stå honom till tjänst. Han använder sig både av sitt universitetsbibliotek och av folkbibliotek. Som exempel berättar han om när han behövde hjälp med en uppsats och frågade på ett folkbibliotek. Där plockade de inte bara fram det han skulle ha, utan hjälpte honom igenom

hela sökprocessen, vilket gav honom kunskaper om och inblick i olika system. Vid andra tillfällen får han bara hjälp med att plocka fram källan. Den hjälp han fått tycker han har varit bra och relevant och han kan inte komma på att han vid något tillfälle inte fått den hjälp han efterfrågat och han anser att han blivit väl bemött.

Det visar sig att Daniel känner en person som är bibliotekarie och en annan som studerar till bibliotekarie och han har därigenom fått veta en del. De arbetsuppgifter han förknippar med bibliotekarier är katalogisering, indexering, informationssökning, arkivering, sökhjälp och sortering, vilket han själv angav som exempel men inte riktigt kunde förklara innebörden av.

Vidare spekulerar Daniel kring om man ibland har orimliga krav på särskilda ämneskunskaper hos bibliotekarier, men han vet inte riktigt vad man kan förvänta sig av en bibliotekarie vilket han tycker gör det svårt att svara på om bibliotekarier i hans tycke ofta saknar vissa kunskaper.

Då Daniel nämnde att han använder biblioteket vid sitt universitet kom frågan om användarundervisning upp. Han hade genomgått en sådan på universitetet och menade att det var mycket lärorikt, särskilt med tanke på att gemene man kanske inte har så stor vana av att söka i databaser eller ens använda datorer. Han drar sig även till minnes att han genomgått en mer allmän användarundervisning under gymnasietiden.

Daniel anser att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke som kanske är ett av de mest underskattade yrkena och han kopplar det samman med frågan om utbildningsnivå och menar att man ofta blir positivt överraskad över vilka kunskaper bibliotekarier ofta besitter. Bibliotekarier är inte så bra på att nå ut med sina kunskaper, vilket han tycker märks på att förväntningarna på bibliotekariers kunskaper är så pass låga. Som nämnts tog han upp servicekänsla som en önskvärd egenskap hos bibliotekarier, vilket återkommer under intervjun. Han nämner inga andra särskilda egenskaper utan menar att det beror på individen. Dåligt bemött har han aldrig blivit.

Vidare tror Daniel att det krävs högskoleutbildning för yrket. Att han vet att det finns en högskoleutbildning är inte så konstigt med tanke på att han som nämnts har en bekant som jobbar som bibliotekarie och en annan som studerar till bibliotekarie, men han anser även att en utbildning på lägre nivå inte skulle ge tillräckliga kunskaper i informationssökning och dessutom behövs en god allmänbildning, menar han. Han nämner att han funderat kring bibliotekarierollen i relation till den tekniska utvecklingen. Han tror att den förändrats mycket när informationssökning på nätet blev lättare, men menar samtidigt att även personer ur hans generation, som ändå har växt upp med datorer, kan lära sig mycket av bibliotekarier om just informationssökning på nätet.

4.3.4 Cecilia

Cecilia är en 23-årig student. Hon läser till lärare och använder biblioteket för att hitta material till uppsatser och sätter sig gärna på biblioteket för att studera för att få lugn och ro. Hon lånar även skönlitteratur för fritidsläsning och noter då hon håller på med musik. Ibland lånar hon en dator, men menar att det inte händer särskilt ofta eftersom hon har Internetuppkoppling hemma och inte är beroende av biblioteket i det avseendet.

Bibliotekariers arbetsuppgifter innebär för Cecilia att hjälpa användare med informationssökning, praktiskt arbete med att låna ut böcker och sortera och tipsa om böcker.

Vidare tar hon upp att hon inte riktigt känner till vad bibliotekarier gör, men att de säkerligen måste beställa in nya böcker, skicka ut påminnelser och reservationer och se till att det ser fräscht ut i biblioteket.

Vad gäller utbildningsnivån tror även Cecilia att det krävs högskoleutbildning. Hon menar att för att sortera in böcker klarar man sig nog utan högskoleutbildning, men eftersom bibliotekarieyrket innebär så mycket mer så utgår hon från att det är den utbildningsnivån som behövs. Vidare beskriver hon att bibliotekarier måste besitta en bred allmänbildning och att de måste vara socialt kompetenta för att mötet med användarna ska fungera – något det inte alltid gör, berättar hon. Hon har ibland upplevt att hon bara känner sig till besvär när hon ber om hjälp. Cecilia menar att yrket vare sig har hög eller låg status utan hamnar någonstans på mitten, i ett neutralt läge. Hon jämför det med exempelvis läraryrket, som alla tycker är bra att det finns men menar att det kanske inte uppskattas tillräckligt i förhållande till det faktiska arbetet.

När Cecilia besöker bibliotek förväntar hon sig att få hjälp med att hitta vad hon söker och menar att bibliotekarier ofta kan hitta mer än vad hon själv klarar av och dessutom ofta vet vilka de bästa källorna är och kan göra ett urval. Hon berättar att hon ibland får lite undervisning i att söka information genom att bibliotekarien vid sökningarna visar henne hur hon kan göra, men hon menar samtidigt att det beror på vilken bibliotekarie det är. Hon påpekar att hon tycker det är bra att få lära sig mer, för att på så sätt bli mer självständig. Hon tycker att hon vanligtvis får bra hjälp, men återkommer till detta att hon ibland känner sig illa bemött och mest i vägen. Hon förklarar att det kan ju bero på att bibliotekarien har mycket att göra och är stressad. Personalen i utlåningsdisken upplever hon som trevlig, men det är värre när det gäller informationssökning – hon känner sig inte alltid välkommen med sina frågor och säger att bibliotekarierna kanske tycker hon är jobbig som är där ofta och frågar och att de kanske tycker att hon vid det här laget borde ha lärt sig söka information själv. Cecilia tycker dock att även om hon lär sig hinner hon glömma mellan tillfällena och menar att det är bekvämt att få hjälp av en professionell som dessutom kan komma med lite tips. Andra gånger kan det gälla att hon inte hittar till rätt hylla och då kan hon också uppleva att hon är till besvär.

Cecilia kan uppleva att, som tidigare nämnts, den sociala kompetensen saknas hos bibliotekarier och att nyfikenheten avtar vilket kan bero på hur många år man arbetat och att det påverkar bemötandet. Hon vill känna att bibliotekarien tycker det är kul att hjälpa till och att de visar intresse för användaren. Hon tror att många drar sig för att fråga om hjälp och istället struntar i allt, när de inte hittar vad de söker själva. Hon menar att det är en gammal myt som lever kvar – att bibliotekarier bara har kunskaper om böcker, vilket gör att man underskattar kompetensen. Hon beskriver sin mentala bild av en bibliotekarie som en lågmäld kvinna med tofflor, glasögon och stickad tröja. Samtidigt påpekar hon att det finns många som inte alls är sådana, men det är så hon tänker när hon ser en bibliotekarie framför sig. Sträng är en egenskap som hon bara förknippar med skolbibliotekarien vilket hon tror beror på att eleverna var stökiga.

En bra bibliotekarie ska vara glad och ha ett trevligt sätt, vara intresserad och dessutom vara en duktig pedagog, för att kunna lära ut informationssökning, enligt Cecilia. Bibliotekarien ska kunna ge användaren det där lilla extra. Hon har hört att det saknas litteraturkunskap i utbildningen och menar att det är omöjligt att få den bredden av litteraturkunskap inklämt i en utbildning utan det måste baseras på bibliotekariens eget intresse. Hon hänvisar dock till lärarutbildningen, där viss litteraturkunskap ingår och menar att något sådant kanske borde

ingå även i bibliotekarietutbildningen. Det skulle underlätta när användare ber om boktips – något hon själv gjort ibland och alltid blivit nöjd.

4.3.5 Petter

Petter är 30 år gammal och studerar. Det visar sig under intervjun att han studerar till bibliotekarie, vilket ger honom en större inblick och vi ansåg det vara intressant att ta med hans synpunkter också. Han använder själv mest biblioteket som studieplats, där han kan leta material till uppgifter eller skönlitteratur med, för den delen. Datorerna använder han sällan, då han har tillgång till det hemma, men han tycker det är bra att den servicen finns.

Till bibliotekariers arbetsuppgifter räknar Petter hylluppställning, informationssökning, i viss mån rekommendation av litteratur, bokprat och författarsamtal med mera, beroende på vilken inriktning biblioteket har. Vidare pratar han om servicen – att hjälpa användarna hitta det de söker och svara på frågor.

Vid frågan om utbildningsnivån gör Petter skillnad på bibliotekarier och biblioteksassistenter och menar att egentligen behöver man ingen utbildning alls för att jobba på bibliotek men för att vara bibliotekarie krävs det högskola. Samtidigt påpekar han att det vore ju dumt av honom att säga något annat, med tanke på att han läser den utbildningen.

På bibliotek förväntar Petter sig att få hjälp med att låna och lämna tillbaka böcker och menar att då han är en frekvent besökare på "sitt" bibliotek hittar han bra där och behöver inte hjälp med att lokalisera hyllorna. Reservationer och beställningar är också något han behöver hjälp med. Vad gäller informationssökning anser han sig besitta samma eller högre kompetens än de bibliotekarier som finns ute i yrkeslivet och ber därför inte om hjälp med det. Kort sagt är det enda han behöver hjälp med det rent praktiska, som att beställa böcker, plocka fram dom ur magasin och beställa fjärrlån.

Petter anser att bibliotekarier i allmänhet är intresserade av litteratur, men han saknar mer specialkunskaper inom olika genrer. Smala genrer som till exempel tecknade serier är något det oftast saknas kunskaper inom, som han upplever det. Vidare har han synpunkter på utbildningen där han tycker att det vore bra med praktik, mycket för att kunna testa om man verkligen passar för yrket. Han efterlyser precis som Cecilia mer litteraturvetenskap för att få en formell utbildning inom området, så inte allt ligger på individens ansvar.

När vi frågar om egenskaper kommer vi in på bilden av bibliotekarier och Petter menar att klädseln inte spelar någon roll, så länge det inte är något extremt. Han anmärker dock på att det saknas en enhetlig arbetsklädsel på bibliotek och att det ofta saknas namnskyltar, vilket gör att det kan vara svårt att skilja bibliotekarier från användare. Liksom andra informanter nämnt har även han bilden av en kvinnlig bibliotekarie, även om åldern för honom är egal. Han möter lika många gamla som unga.

Petter anser sig väl bemött och han har fått hjälp, men nämner ett tillfälle då han ville fjärrlåna en bok och tyckte bibliotekarien bemötte honom på ett snorkigt sätt. Han menar att man får ju bemöta andra som man själv vill bli bemött. I övrigt anser han att de bibliotekarier han möter är hjälpsamma. Han jämför med handelsbranschen, inom vilken han själv jobbat, där folk med åren blir bittra och tröttnar på jobbet. På bibliotek däremot har han inte märkt av det och gör antagandet att det är roligare att arbeta på bibliotek än i handeln.

Petter är osäker på om bibliotekarier verkligen kan förmedla till användarna vilka kunskaper de besitter, när han själv sällan ber om hjälp. Vilka kunskaper de har framkommer först när man som användare behöver dom, ungefär som när man helt plötsligt upptäcker att det finns fastighetsannonser i tidningen när man själv letar hus, som han tar som exempel.

I Petters tycke ska bibliotekarier ha en bred allmänbildning, breda och djupa kunskaper om olika genrer inom litteraturen, samt inom andra medier, kunna söka information, ha bra kunskaper om beståndet och vara bra på referenssamtal. De ska vara intresserade av litteratur och kultur av alla former, serviceinriktade och öppna.

Yrkets status tror Petter är ganska låg och rankar bibliotekarier en liten bit under lärare, som inte heller det har särskilt hög status, enligt Petter. Han fortsätter dock spekulera i huruvida den efterfrågan på information som finns i dagens samhälle kan få statusen att stiga något.

4.4 Sammanfattning av intervjuer

Härvid följer en sammanfattning av intervjuerna för att göra sambanden överskådliga. För att inte göra sammanfattningen alltför detaljerad tar vi bara upp de mest framträdande teman vi funnit och delar upp dem i enlighet med de huvud- och underkategorier vi formulerat under resultatredovisningen av enkäterna och som senare återkommer i diskussionen.

4.4.1 Kunskaper

Ingen av informanterna anser att bibliotekariers kunskaper är särskilt kända bland användare i allmänhet och flera av dem är själva osäkra på vilka kunskaper bibliotekarier egentligen besitter. Det som framträder mest under intervjuerna är praktiska uppgifter såsom sortering och utlåning av böcker, inköp av nya böcker och att skicka ut påminnelser.

Informationssökning är något främst studenterna behöver hjälp med, men även de övriga informanterna tar ibland hjälp av bibliotekarier för att söka information. Oftast tas bibliotekarier till hjälp vid skoluppgifter och de äldre informanterna förknippar till stor del bibliotekarier och bibliotek med skola och studier. Vissa har fått en del användarundervisning i samband med informationssökning, men även det varierar – ibland är bibliotekarien stressad och plockar bara fram det användaren begärt utan att försöka lära ut något om hur man söker information.

Den service informanterna förväntar sig att få på bibliotek är att få hjälp med att hitta rätt böcker och hyllor, hjälp med att hitta information och få tips på bra böcker, även om detta inte efterfrågas i någon större utsträckning, då skönlitteratur är något de oftast väljer själva. Vidare nämns fjärrlån och reservationer.

Informanterna framhåller att en bred allmänbildning är något som förväntas av bibliotekarier och att de visar intresse för användaren och dess behov. Med tanke på allmänbildningen tror samtliga att det är just högskolestudier som krävs för yrket. Vidare är ett stort intresse för litteratur något som i det närmaste är underförstått. Det gäller litteratur i alla former. Även om informanterna har förståelse för att bibliotekarier inte kan vara experter inom alla ämnesområden saknar ändå en informant specialkunskaper inom vissa områden och en annan uttrycker att specialkunskaper vore önskvärda, men kanske orimliga att kräva. Detta samtidigt som flera av informanterna ofta blir positivt överraskade av vilka kunskaper inom olika ämnesområden som bibliotekarier besitter. Av de som känner till hur utbildningen ser ut

efterlyses litteraturvetenskap som en del i utbildningen. Flera av informanterna anser att bibliotekarier behöver ha god kunskap om det lokala beståndet och gärna kunna referera till vissa viktiga verk, främst gällande facklitteratur.

4.4.2 Personliga egenskaper

De personliga egenskaper informanterna anser att bibliotekarier besitter är social kompetens, även om vissa bibliotekarier är mindre socialt kompetenta än andra. De flesta har en bild av bibliotekarier som äldre kvinnor med glasögon och bilden av gamla tiders barska och stränga bibliotekarier lever till viss del kvar, även om informanterna inte upplever dagens bibliotekarier på samma sätt. En bra bibliotekarie bör enligt informanterna vara trevlig, kunnig, serviceinriktad och pedagogisk. Alla informanterna anser sig fått ett bra bemötande överlag, även om de flesta har vissa negativa erfarenheter bakom sig. De menar dock att det beror på personkemi och har acceptans för att även bibliotekarier kan ha dåliga dagar.

Vad gäller bibliotekarieyrkets status varierar uppfattningarna. Vissa av informanterna jämför det med läraryrket medan vissa menar att bibliotekarieyrket har högre status. Ett par av informanterna spekulerar kring huruvida samhällets informationsbehov och värdering av information påverkar yrkets status, eller om forna tiders stränga, respektingivande bibliotekarier har satt spår i människors medvetande.

4.5 Sammanställning av resultat

För att ge en tydligare överblick över resultatet från både enkäter och intervjuer sammanställer vi här de svar vi fått. Svaren vi fick in från enkäterna delade vi in efter kunskaper och egenskaper och därefter i underkategorier. Till att börja med ställde vi dock frågan om vilken utbildningsnivå respondenterna trodde att det krävs för att arbeta som bibliotekarie, på vilken de allra flesta svarade *högskola*. Några svarade *gymnasium* och ytterligare några svarade *folkhögskola*. Samtliga informanter svarade *högskola* på frågan om utbildningsnivån för bibliotekarier och vissa motiverade detta med att bibliotekarier behöver ha en tillräckligt bred allmänbildning jämsides med yrkeskunskaperna som inte kan uppnås med mindre än högskoleutbildning.

Kategorin kunskaper delade vi in i underkategorierna praktiska arbetsuppgifter, service, informationssökning, övergripande yrkeskunskaper, läsfrämjande arbete, litteratur, intresse och övrigt. Vad gäller praktiska arbetsuppgifter tar både respondenter och informanter upp *sortera böcker, hitta material, boklån och fjärrlån, inköp, reservationer, katalogisering och klassifikation*. Under kategorin service har vi placerat in svar som *trevligt bemötande* och *kundkontakter*. Till informationssökning hör *informationssökning i databaser och/eller på Internet* och att lära ut hur man *söker i databaser* och i *katalogsystemet*. Av informanterna är det främst studenterna som vill ha hjälp med att lära sig hur man söker information. De övergripande yrkeskunskaperna innebär *allmänbildning, datakunskaper, kunskaper om det lokala beståndet* och *pedagogiska färdigheter*. Av informanterna nämns pedagogiken i samband med att bibliotekarier bör kunna lära ut informationssökning. Det läsfrämjande arbetet är en mindre kategori som innehåller *bokprat, ordna bokklubbar* och att *arbeta med alla åldrar, främst barn och unga*. Dessa svar framkom främst i enkäterna, även om en av informanterna nämnde det. Under kategorin litteratur finner vi enkätsvaren som berör *kunskaper om litteratur, både skön- och facklitteratur, författare, boktips* och *kunskaper om olika medier* samt att *hålla sig uppdaterad om nyutgiven litteratur*. Samtliga informanter tänker sig att bibliotekarier besitter stora kunskaper om litteratur. Vidare nämns både i enkäter

och intervjuer att bibliotekarier är eller bör vara *intresserade av att arbeta med människor* och *intresserade av information, strukturering och kultur*. Under den sista kategorin, övrigt, finner vi svar såsom *erfarenhet, avsaknad av specialkunskaper* och *information om intressanta ämnen*. Under intervjuerna framkom att informanterna gärna såg mer specialkunskaper inom olika ämnen hos bibliotekarier, men samtidigt var flera av informanterna ofta positivt överraskade av de kunskaper bibliotekarier besitter och de hade även förståelse för att det inte är möjligt att kunna allt.

Under kategorin egenskaper delas svaren in i positiva och negativa egenskaper. Bland de positiva egenskaper respondenter och informanter nämnde finns *hjälpssam, social, kunnig, trevlig* och *öppen*. Önskvärda egenskaper är *social kompetent, intresserad* och *serviceinriktad*. Särskilt *serviceinriktad* nämns under intervjuerna, men uppfattningen bland informanterna verkar vara den att det är en egenskap som ibland saknas. Socialt kompetent nämns också både i enkäter och intervjuer som en egenskap bibliotekarier både har och önskas ha. Under intervjuerna framgick det att bemötandet kunde bero på personkemi eller på att bibliotekarien hade en "dålig dag". Informanterna anser sig i de flesta fall bli väl bemötta av bibliotekarier, även om de har vissa dåliga erfarenheter. Fler positiva egenskaper som nämns i enkäterna är *noggrann, lugn, tålmodig, nyfiken* och *läsintresserad*. Bland de negativa egenskaperna finner vi bland annat *sträng, stel* och *stressad*. *Sträng* är främst en egenskap som förknippas med äldre tiders bibliotekarier, förstår vi av informanternas svar, även om vissa bibliotekarier är stränga av nödvändighet även idag. Vidare framkommer i enkäterna fler egenskaper såsom *tantiga, strikta, inåtvända* och *negativa*.

5 Diskussion

I avsnittet nedan diskuterar vi de resultat vi fått fram vid såväl enkäter som intervjuer. Vi diskuterar enkät- och intervju svaren utifrån våra egna tankar såväl som utifrån den litteratur vi tagit upp i litteraturgenomgången. Vi har utgått från de kategorier vi identifierade under enkätundersökningen och fortsatte arbeta med under intervjuundersökningen.

5.1 Kunskaper

5.1.1 Praktiska arbetsuppgifter

Utifrån enkät svaren har vi kunnat sammanställa en underkategori som vi kallar praktiska arbetsuppgifter, se tabell 1. I kategorin ingår arbetsuppgifter som exempelvis sortering av böcker, hylluppställning, utlåning och reservering av böcker men även katalogisering, indexering och klassifikation. De flesta av respondenterna har nämnt någon form av det vi kallar praktiskt arbete då vi i enkäten frågade efter vad de tänkte på när de tänkte på biblioteksarbete. Även informanterna nämnde dessa arbetsuppgifter i intervjuerna och trots att de fick mer betänketid och kunde resonera sig fram till ett svar var det praktiska arbetsuppgifter såsom utlåning och sortering av böcker som dominerade deras svar och informationssökning kom i andra hand.

I Sandbloms och Sigurdssons (2006) undersökning, vilken vi tog upp under avsnitt 2.3, framkommer att även arbetsgivare anser att det praktiska arbetet är viktigt och de vill se mer praktisk erfarenhet hos nyutexaminerade bibliotekarierna (s. 45ff). Under intervjun tog informanten Petter upp praktik och att det saknas i utbildningen. Då han själv studerar biblioteks- och informationsvetenskap har han en betydligt större inblick i både utbildning och yrket som sådant vilket inte de andra informanterna kan väntas ha. Sandblom och Sigurdsson (2006 s. 77f) tar även upp att deras respondenter förväntar sig att nyutexaminerade bibliotekarierna ska ha kunskaper om bland annat inköp, bokuppställning och fjärrlån. Här har vi märkt en diskrepans mellan vad arbetsgivare i den litteratur vi tidigare tagit upp ser som viktiga arbetsuppgifter och vad användare uppfattar vara bibliotekariernas arbetsuppgifter. Användarna ser inte arbetet bakom kulisserna, exempelvis inköp av böcker och att administrera fjärrlån.

Wilson (1977 s. 99), se avsnitt 2.4, nämner att en stor del av bibliotekariernas arbete går åt till det förarbete som krävs för att smidigt hjälpa människor i deras användning av bibliotekets bestånd. Detta förarbete består i att organisera beståndet och se till att det går att återfinna. Wilson påpekar dock att det är biblioteksassistenter som har ansvaret för utlåningsarbetet och för att hämta fram material till användarna. Då vi inte tagit upp skillnaden mellan bibliotekarierna och biblioteksassistenter i vår studie tänker vi oss att våra respondenter, och till viss del även våra informanter, inte gör åtskillnad på vilka av personalen på biblioteket som är bibliotekarierna respektive biblioteksassistenter utan att de tänker på samtliga i personalen som bibliotekarierna. Informanten Petter nämnde skillnaden i utbildningsnivå mellan bibliotekarierna och bibliotekarieassistenter, men menade också att han inte märkte någon skillnad i mötet med bibliotekspersonalen. Vi tror att skillnaden kanske kommer fram först när användaren har mer komplicerade frågor. Så länge det bara gäller att leta upp en viss bok kan nog biblioteksassistenter göra ett lika gott jobb som bibliotekarierna. Vidare skulle klädseln kunna vilseleda – det finns inget som markerar vem som är bibliotekarie och vem som är

biblioteksassistent, vilket Petter påpekade under intervjun. Precis som Wilson påpekar är det ofta assistenterna som möter användarna i exempelvis utlåningsdisken och det skulle kunna vara så att det är just biblioteksassistenterna som användarna får mest kontakt med.

Även Eslon och Ljungdahl (2006), som vi tog upp under rubrik 2.4, tar upp de praktiska arbetsuppgifterna i samband med bibliotekariers arbetsvardag. Såsom Eslon och Ljungdahl (s. 36f) beskriver utförs en hel del av arbetet fullt synligt för användarna, men vi tror att användare generellt sett inte lägger märke till detta eller inte bryr sig om det då arbetet inte direkt påverkar dem. Det torde vara först när användaren är i behov av bibliotekariens hjälp som denne uppmärksammas. Trots att de praktiska arbetsuppgifterna är det mest frekventa svaret på frågan om bibliotekariers arbetsuppgifter är dessa uppgifter inte lika frekventa svarsalternativ på frågan om vad respondenterna förväntar sig att få hjälp med på biblioteket, där hamnar de på fjärde plats. På denna fråga är det serviceinriktade uppgifter som flest respondenter angivit.

5.1.2 Läsfrämjande arbete

En del av våra respondenter nämnde arbetsuppgifter som vi sorterat in i kategorin läsfrämjande arbete. Till denna kategori räknar vi bokprat, bokklubbar och arbete med barn och ungdomar, vilket vi ser som exempel på hur man kan arbeta med att motivera användare att läsa och besöka biblioteket. Eslon och Ljungdahl (2006 s. 75f), som skrivit om vad bibliotekarier själva beskriver sina arbetsuppgifter, förvånas över att deras informanter inte tog upp något om bland annat sagostunder, läsecirklar eller annan uppsökande verksamheter som skulle kunna fungera som inspiration för fler att besöka biblioteket. Inte heller våra informanter nämnde detta, förutom Petter som nämnde det som möjliga aktiviteter på ett bibliotek. Peter Almerud (2002c s. 26f) har intervjuat bibliotekarien Larry Lempert, som menar att det är bibliotekariers uppgift att väcka läslusten och att man måste arbeta för att motverka fördomarna om bibliotek som ställen där man måste vara tyst och sitta stilla och läsa och om bibliotekarier som elaka och stränga. Dessa fördomar hindrar mycket av det läsfrämjande arbete som görs på bibliotek eftersom de gör att vissa, potentiella användare inte kommer till biblioteket.

5.1.3 Informationssökning

Informationssökning är ett av de enkätsvar vilket flera respondenter nämner i samband med böcker, tidningar, datorer samt kunskaper om hur bibliotekssystemet är uppbyggt som svar på frågor kring bibliotekariers arbetsuppgifter och kunskaper.

Sandblom och Sigurdsson (2006), se avsnitt 2.3, finner att arbetsgivare ser mindre till kunskaper inom IT och informationssökning än vad de gör till personliga egenskaper hos de arbetssökande bibliotekarierna. De arbetsgivare Sandblom och Sigurdsson undersökt menar dock att många nyutexaminerade bibliotekarier har stora kunskaper inom informationssökning (2006 s. 43ff), vilket bådar gott när vår undersökning nu tyder på att detta till viss utsträckning efterfrågas av våra respondenter. Detta är även anledningen till att Petter inte ber bibliotekarier om hjälp vid informationssökning, då han känner sig tillräckligt kunnig inom området själv. Eftersom han går utbildningen nu torde han ha tillgång till och få lära sig de mest aktuella metoderna.

Som vi skrev i avsnitt 2.5 tar Mason (1990) upp att det gemensamma syftet för samtliga informationsförmedlare är att hitta rätt information från rätt källa till rätt klient (s. 122). I

bibliotekariers fall anser vi att detta innebär att man, när en användare kommer med en förfrågan, kan hitta den information som efterfrågas relativt snabbt och på en nivå som användaren vill ha och anser sig klara av. Mason nämner även det övertag han anser att informationsförmedlare har i förhållande till användarna när det gäller tillgången och förmågan att få fram information. Han menar dock att bibliotekarier inte har samma övertag då de vanligen enbart jobbar med publicerat material och därför begränsar sina sökvägar och därmed sina möjligheter att få fram all tillgänglig information inom ett visst område (Mason 1990 s. 126f). Informanterna och respondenterna som deltagit i vår studie verkar främst använda biblioteket för att få tag på publicerat material. Vi tänker oss att detta är en vanlig inställning till bibliotek, att det främst handlar om böcker och annat publicerat material. Masons övertagsresonemang sätter vi i motsatts till Wilsons (1977 s.106f) påpekande att bibliotekarier inte behöver begränsa sig till publicerat material utan även kan hänvisa till institutioner, personer eller företag för vidare information. Att hänvisa till en utomstående informationskälla ökar kanske inte bibliotekariers övertag över användaren men vi känner att ett övertagsförhållande inte är eftersträvansvärt i interaktionen mellan bibliotekarier och användare. Våra informanter och respondenter har inte tagit upp något om att, av bibliotekarier, bli hänvisade till någon eller något utanför biblioteket men då det finns samhällsinformation på biblioteket anser vi att denna hänvisning sker på sådant sätt att det inte knyts samman med den service bibliotekarierna tillhandahåller.

Peter Almerud (2002a) tar upp informationssökning i sin artikel om Britta Särnmark som vi tog upp i avsnitt 2.4. Britta Särnmark menar att hon som gymnasiebibliotekarie jobbar mycket med informationssökning och då främst med att lära ut och satsar på att göra eleverna på skolan mer självgående i sina sökningar (s. 4). Informanten Cecilia påpekar att bibliotekarier ofta försöker lära henne hur hon ska söka i olika databaser: ”ju mer man kan lära sig själv desto mer självständig kan man ju bli”. Hon uppskattar den hjälp hon får, även om hon hinner glömma mycket mellan gångerna då hon söker hjälp. Även Daniel uttrycker tacksamhet över den användarundervisning han får under sökprocessen, men menar samtidigt att ”i de allra flesta fallen då man är på ett vanligt folkbibliotek så handlar det väl om att man vill ha boken i handen och slippa ägna tankar åt själva systemen”. I Almeruds artikel (2002d) får vi den bilden bekräftad av bibliotekarien Karin Byström, som menar att yrket blivit alltmer inriktat på pedagogik och användarundervisning istället för enbart på service (s. 28f).

Kuhlthau (1994) som vi skrev om i avsnitt 2.5 skriver om bibliotekarien olika roller och vi anser att fyra av de fem rollerna som hon tillskriver bibliotekarier (s.138-145) kan passa in på de förväntningar våra användare har på bibliotekarier i fråga om informationssökning. Rollen som återfinnare, identifierare, rådgivare samt vägledare bygger alla på att bibliotekarien, när en användare kommer med ett informationsbehov, söker fram den information användaren är i behov av. Dessa roller kräver olika nivåer av självständighet hos användarna och de kräver även olika nivåer av interaktion mellan användaren och bibliotekarien. När det gäller att veta vilken roll som passar bäst för att bemöta användare på biblioteken anser vi att det beror mycket på hur situationen ser ut vid mötet mellan användaren och bibliotekarien. Hur bråttom är det att få fram informationen, hur kunnig är användaren sedan tidigare, hur öppen användaren är för att ta till sig om bibliotekarien försöker visa hur sökningen efter informationen går till samt hur mycket tid bibliotekarien kan lägga på var och en av användarna är några av de element som påverkar vilken roll som passar bäst i en viss situation. Nu ska vi väl påpeka att vi inte förväntar oss att bibliotekarier hoppar mellan de olika rollerna utan vi menar snarare att det inte finns någon ultimat roll för bibliotekarier att anta utan att det är väldigt beroende av situationen och användarens förväntningar.

Kuhlthau (1994), fann i sin studie att studenter främst ser bibliotekarier som organisatörer som organiserar information och därför lätt kan hjälpa till att hitta informationskällorna igen, när studenterna själva kommit fram till vilka källor de är i behov av (s. 128f). Till skillnad från Kuhlthaus resultat anser vår informant Daniel att han har fått god hjälp under sina studier genom att bibliotekarien varit honom behjälplig under hela sökprocessen och tillsammans med denne har han kunnat avgränsa sökfrågan. Det gör bibliotekarien till mer än organisatör, enligt Kuhlthaus modell (1994 s. 138f). I våra ögon handlar det mer om bibliotekarien som identifierare, nivå tre i Kuhlthaus modell (Ibid. s. 140ff), där sökfrågan inte nödvändigtvis är klart formulerad från början, men vi har förstått det som att sökningen utförs vid ett och samma tillfälle varpå Daniel får fram ett antal mer eller mindre relevanta dokument vilket ställer högre krav på honom som uttolkare av materialet. Detta verkar dock vara ett undantag, vilket skulle kunna bero på att Daniel är student och därmed torde ha ett annat behov av stöd under informationssökningen än de andra informanterna. Petter är visserligen också student, men verkar vilja klara sig på egen hand. Cecilia ber ibland om hjälp för att finna material till sina uppgifter men har inte uttalat att bibliotekarien stödjer henne under hela sökprocessen, varvid vi måste anta att hon har en klart formulerad sökfråga från början, även om det naturligtvis skulle kunna vara på samma sätt som med Daniel. Cecilia menade i frågan om informationssökning att ”en del kan man ju hitta själv, men ofta så tycker jag att de kan luska reda på lite mer, hitta liksom artiklar och sånt som är aktuellt och plocka fram böcker och sånt”. Bibliotekarier ger i detta fall ett mervärde i och med att användaren får hjälp att hitta källor som annars kanske missats. De övriga informanterna verkar inte ha samma behov av hjälp, utan har störst behov av att lokalisera böcker på biblioteket, vilket även gäller för de tre studenterna när de redan vet vad de ska ha eller inte kräver mer avancerad informationssökning. Då har bibliotekarien rollen av organisatör. Denna organiserande roll kan ses som en del i det praktiska arbetet på bibliotek, det arbete som inte är lika uppenbart men som trots detta är mycket viktigt för att biblioteket ska fungera.

5.1.4 Specifika yrkeskunskaper

De specifika yrkeskunskaper som respondenterna tog upp innefattar såväl litteraturrelaterade kunskaper som kunskaper om hur bibliotekssystemet är uppbyggt samt datakunskaper. Dessa kunskaper kan vi koppla till Sandbloms och Sigurdssons (2006) studie då de fann att anställningsansvariga anser att nyutexaminerade bibliotekarier är duktiga inom bland annat IT, akademiska ämnen och har mycket teoretiska kunskaper. Dessa styrkor tas även upp som svagheter då de innebär att andra egenskaper, som social kompetens och praktiska kunskaper inom yrkesområdet, hamnar i skymundan (s. 43ff). Vi ser att även om dessa teoretiska kunskaper tas upp av våra respondenter betyder inte det att de är viktigare än det praktiska arbetet eller de sociala kompetenserna när det gäller användares syn på bibliotekarier. Om vi jämför med de saker respondenterna angivit att de vill ha hjälp med på biblioteket ser vi att de praktiska uppgifterna och servicen till användarna förekommer i samma, om inte större, utsträckning. Det vi tänker oss att våra respondenter främst vill att bibliotekarier ska använda sina kunskaper till är att serva dem och svara på deras frågor och då är det en jämn blandning av de teoretiska, akademiska kunskaperna och de sociala kompetenserna som är det viktiga.

Martin (1990), se avsnitt 2.3, skriver att det är bäst för bibliotekarier att satsa på en bred kunskap istället för att specialisera sig inom ett visst område då det, särskilt på folkbibliotek, är svårt att tillgodose alla användares informationsbehov om man inte har en allmänkunskap inom många olika områden (s.176ff). Samtliga av våra informanter framhöll att en bred allmänbildning är vad som förväntas av bibliotekarier. Under intervjun med Cecilia diskuterades allmänbildning lite mer ingående. Hon menade att ”man tänker att bibliotekarier

måste kunna allting, alltså när man kan komma och fråga om allting från mat till sport”, men påpekade att det inte går att besitta den kompetensen utan att det egentligen handlar om att kunna hitta till svaren – inte kunna svaren själv. Informanten Petter menade att ”jag har den känslan av att de lite mer nischade grenarna är det få som har kunskap inom” och han hade gärna sett mer specialkunskaper bland bibliotekarier medan Östen ofta säger sig bli imponerad över de detaljkunskaper bibliotekarier besitter. Daniel funderar lite kring vad man egentligen förväntar sig att en bibliotekarie ska kunna och kommenterar det med ”ibland kanske man ställer orimligt höga krav också när det gäller ämneskunskaper och sånt”. Det kan för en enda person vara svårt att tillmötesgå samtliga förfrågningar som kommer till biblioteket men om det inom personalen på ett folkbibliotek finns flera olika personer med breda kunskaper med vissa specialiteter blir det lättare att inom personalen tillmötesgå de allra flesta förfrågningar som kan uppkomma.

Att vara bevandrad i uppgifter så som strukturering, systematik, klassifikation samt katalogisering är något som ett antal respondenter angivit som viktigt för bibliotekarier, detta är dock inte de färdigheter som angivits mest frekvent i enkätsvaren. Även datakunskaper finns med under detta tema som vi kallat tekniska färdigheter. Vi tänker oss att bibliotekarier behöver en viss insikt i de tekniska delarna av biblioteksarbetet särskilt då vi kan läsa i Eslons och Ljungdahls (2006) undersökning, som vi tog upp under avsnitt 2.4, att det är dessa, rutinbaserade arbetsuppgifter, som tar upp det mesta av arbetstiden för de bibliotekarier som deltagit i Eslons och Ljungdahls undersökningsgrupp (s. 75f).

För att tillskansa sig färdigheter inom exempelvis strukturering, klassifikation och katalogisering krävs det utbildning inom dessa områden. Torstensson (1991), vars text vi tog upp i avsnitt 2.4, skriver om den debatt kring den akademiska utbildningen för bibliotekarier som pågått länge och som ännu inte är avslutad. Det finns de som inte tycker att det är nödvändigt med en akademisk utbildning för bibliotekarier överhuvudtaget (Torstensson 1991 s. 108f). I enkäterna har vissa respondenter angivit högskolestudier som en kunskap eller färdighet som bibliotekarier bör besitta, se tabell 1, medan någon av respondenterna tycker att det inte krävs några särskilda kunskaper eller färdigheter alls utan att det är ett yrke som man växer in i och som vem som helst kan klara av. Dock var det på fråga två, se bilaga 1, hela 45 av de 53 respondenterna som angivit att de ansåg att det krävdes högskoleutbildning för att arbeta som bibliotekarie.

Wilson (1977), se avsnitt 2.4, skriver att den största delen av bibliotekariers arbetsuppgifter består i att organisera och göra det möjligt att återfinna biblioteksbeståndet, både vad gäller synligheten i hyllorna och genom de olika sök- och hjälpinstrument som finns tillgängligt på biblioteken (s. 99f). Det är intressant att se att trots att våra respondenter angivit bibliotekarieryrket som ett serviceyrke så är de medvetna om att det ligger mer kunskaper och arbete bakom den service som tillhandahålls på biblioteken. Detta gäller även för våra informanter, men det verkar oklart för de flesta vad resten av arbetet innebär, vilka arbetsuppgifter som inte är direkt synliga för användare. Vissa är dock mer insatta än andra.

5.1.5 Service

Som svar på frågan kring bibliotekariers arbetsuppgifter har flera respondenter angivit trevligt bemötande och kundkontakter, vilket vi kopplat samman under kategorin service. Martin (1990), se avsnitt 2.3, menar att det som är viktigast för bibliotekarier att kunna är att bemöta människor på ett jämlikt och fördomsfritt sätt. Eslon och Ljungdahl finner i sin undersökning att det krävs ett visst mått av social kompetens för att bemöta och förstå användarna och deras

behov även om de praktiska arbetsuppgifterna har övertaget vad gäller tidsåtgång. Den sociala delen av arbetet framhåller även våra informanter, exempelvis Östen som tycker att det till stor del handlar om personkemi.

Vi tänker oss att det är denna större fokus och mer utförliga service som användare är intresserade av, vilket även framkommer i exempelvis Jonssons och Svenssons (2002) text, se avsnitt 2.2. Deras informanter vill främst att bibliotekarierna ska vara serviceinriktade, lyhörda och att de inte bara ska fokusera på dataskärmen utan även skapa kontakt med användaren då denne är i behov av service (2002 s. 38f). Cecilia beskriver det som att hon vill ha hjälp ”fullt ut liksom, tills man verkligen är klar och har fått svar på alla sina frågor och att man inte nöjer sig när man hittar någonting och bara lämnar ut det liksom... det där lilla extra, ja, att hjälpa till lite extra”. Nørby (2002b) tar upp bibliotekarien Ingrid Månssons påpekande att man som bibliotekarie måste vara positiv, respektfull och serviceinriktad för att tillgodose användarnas behov (s. 6f).

Även Mason (1990) som vi tog upp under avsnitt 2.5 tar upp aspekter av bibliotekariers arbetsuppgifter som vi anknyter till kategorin service. Han menar att det centrala för alla informationsförmedlare är att de använder sig av sina specialkunskaper för att tillhandahålla service till sina användare. För att kunna tillhandahålla den rätta informationen till sina användare menar Mason att bibliotekarien måste lära känna sina användare och lära sig att förutse deras behov (s.129). Masons resonemang är på en mer teoretisk nivå än det material vi fått fram genom våra enkäter och intervjuer men vi anser att hans resonemang kring service mynnar ut i detsamma som det våra respondenter och informanter tar upp när de vill ha hjälp att hitta, hämta och få förslag på lämpligt material.

5.1.6 Litteratur

Att bibliotekarier är kunniga inom litteratur och till viss del att de har någon form av litteraturstudier i bagaget är något som många respondenter har angivit i enkäterna. Under kategorin litteratur har såväl litteraturkännedom och litteraturstudier som intresse för litteratur och att tycka om att läsa placerats in. Respondenterna har till stor utsträckning använt sig av ordet litteratur då de besvarat dessa frågor i enkäterna, alltså vet vi inte om de avser skönlitteratur eller facklitteratur eller båda formerna av litteratur. Vi tänker oss dock att det är skönlitteratur är det som många tänker på när de tänker på bibliotekariers litteraturkunskaper och att, om de vill ange kunskaper i facklitteratur anger de detta tydligt.

Jonsson och Svensson (2002), som vi tog upp i avsnitt 2.2, skriver att några av deras informanter anser att bibliotekarier är bättre på att bedöma kvalitén och innehållet i litteraturen (s. 40f). Hos våra informanter märkte vi en viss skillnad i förhållningssätt – medan ett par angav att de ibland bad om boktips, menade ett par andra att de kunde välja skönlitterära böcker själva. Östen menade att det i fråga om skönlitteratur handlar om en subjektiv bedömning, något han klarar lika bra själv då bibliotekarien kanske inte alls har samma smak som han har. I Jonssons och Svenssons undersökning framkom att användarna ansåg bibliotekarierna vara bättre rustade för att bedöma litteraturens kvalitet (s. 40f). Nu nämns inte om detta gäller skönlitteratur eller facklitteratur eller båda delarna, vilket gör det svårare att bedöma huruvida vårt resultat överensstämmer med deras. Våra informanter verkar vilja välja ut sin skönlitteratur på egen hand, medan de tar emot hjälp för att bedöma kvaliteten på facklitteratur. Det händer dock att vissa av våra informanter ber om boktips. Cecilia gjorde det i yngre år med gott resultat, medan Gunilla fortfarande gör det ibland och då ofta för att bli tipsad om nya böcker.

För att kunna ge relevant information och hjälp angående såväl skönlitteratur som fack- eller speciallitteratur så krävs litteraturkunskaper inom dessa områden. Dock tyder enkätsvaren i samtliga kategorier i tabell 1 på att våra respondenter, likt Martin (1990), se avsnitt 2.3, vill att bibliotekarierna ska ha kunskaper inom och kunna ge information om flera olika ämnen och medier samtidigt som de ska ha vissa specialkunskaper (176ff). Detta kan, som vi skrev tidigare, vara svårt för en enda bibliotekarie att uppfylla men i en grupp med bibliotekarierna på ett bibliotek kan de samlade kunskaperna mycket väl uppfylla informationsbehovet hos användarna på ett fullgott sätt. Som Östen uttryckte det vill han att bibliotekarierna ska kunna referera till litteraturen och vara väl bevandrad i densamma för att kunna bedöma källans kvalitet och även om specialkunskaper kan vara önskvärda är det inget krav.

5.1.7 Intresse

Mycket av den litteratur vi tagit upp i avsnittet litteraturgenomgång som behandlar bibliotekariernas kunskaper och färdigheter tar upp vikten av intresset för yrkesrollen som bibliotekarie. Informanten Petter menade att för bibliotekarieyrket krävs ett stort intresse för litteratur, kultur och människor, till skillnad från många andra yrken som kan utövas utan något som helst intresse för arbetsuppgifterna. Jonsson och Svensson (2002), se avsnitt 2.2, tar till exempel upp hur deras informanter vill att bibliotekarierna ska visa intresse för dem när de kommer till informationsdisken för att ställa frågor genom att titta upp från datorn och ta ögonkontakt. Denna personliga kontakt menar de bidrar till en positiv bild av bibliotekariernas kunskaper utifrån användares synsätt (2002 s. 38f).

Vi tänker oss att intresse för kultur, vilket är ett av svaren under denna kategori, kan innebära olika saker, till exempel intresse för finkultur, som teater och opera, eller kultur och historia kring den ort där det aktuella biblioteket är beläget. Intresse för kultur kan även innebära att man är införstådd i ungdomskultur eller i kulturen i olika länder. Våra respondenter och informanter har inte specificerat närmare vilken form av kultur det är bibliotekarierna bör ha intresse inom. Vi tänker oss att det i det här fallet är som vid kunskaper och information, som vi nämnt tidigare, där det gäller att ha viss insikt inom flera olika områden och att bibliotekarierna på ett bibliotek gemensamt bygger upp en kunskapsbas för att tillmötesgå användarnas intressen.

Sandblom och Sigurdsson (2006), se avsnitt 2.3, tar upp att det arbetsgivare ofta saknar hos nyutexaminerade bibliotekarierna är intresse för det lokala perspektivet på orten. Lokala kunskaper är inte något som våra respondenter och informanter tagit upp under studien, vilket vi finner något underligt då det bibliotek där vi genomfört studien har en särskild avdelning för lokal historia.

Intresse för information är något som användarna i vår studie tagit upp i både enkäter och intervjuer. I artiklarna av Nørby (2002) och Almerud (2002) som vi tog upp under avsnitt 2.4 ser vi intresset och optimismen inför arbetet som bibliotekarie som den röda tråden genom samtliga artiklar. Oavsett hur biblioteksarbetet ter sig är det med stor framtidstro och vilja som de intervjuade bibliotekarierna beskriver sitt arbete vilket vi ser som en grundläggande inställning för att trivas med sitt arbete och för att göra ett bra jobb gentemot sig själv såväl som användarna. Vi tänker oss att informationssökning och annat informationsarbete förekommer frekvent i bibliotekariernas vardag och att det därför, precis som inom andra yrken, är viktigt att vara intresserad av de områden som tar upp en stor del av arbetet.

5.2 Personliga egenskaper

I tabell 2 tar vi upp de personliga egenskaper som respondenterna nämnt i enkäterna. Denna kategori har vi sedan delat in i positiva och negativa egenskaper, vilket resulterade i en lång lista med exempel på positiva egenskaper som kan användas för att beskriva bibliotekarier och en kortare lista över negativa egenskaper.

De positiva egenskaper som respondenterna angivit är, till exempel, noggrann, tålmodig, fördomsfri, öppen, trevlig, snäll, balanserad, smart, nyfiken och tillmötesgående. De negativa egenskaper som angivits i enkäterna är att bibliotekarier är tantiga, negativa, stressade, strikta, stränga, stela och inåtvända. De tre sista egenskaperna har respondenter angivit som exempel på hur de upplevde bibliotekarier när de var yngre, till exempel när de gick i skolan, och dessa negativa egenskaper sätts då i motsats till hur dessa respondenter anser att bibliotekarier är nu. Dessa positiva och negativa egenskaper återkom senare under intervjuerna.

Östen hade under sin barndom och ungdom upplevt bibliotekarier som stränga, barska och respektingivande, men så var han också vår äldsta informant. Samtidigt förknippar han bibliotek och bibliotekarier med läsning inför tentor medan han studerade. I denna situation var han nervös och pressad och han spekulerar kring huruvida det kanske kan skapa en bestående skräck eller skräckblandad respekt för bibliotekarier bland andra, även om inte han upplever detta personligen idag. Cecilia mindes en sträng skolbibliotekarie, vilket med tanke på hennes ålder, torde ligga relativt nära i tiden. Gunilla menade att ”så som det var då för då stämplade de ju böckerna på ett speciellt sätt och det skulle vara så tyst allting i alla fall och man fick inte skratta knappt” och berättade vidare att var det inte tyst så åkte man ut. Idag upplever hon inte alls bibliotekarier som lika stränga. Överlag ansåg informanterna att det var skillnad mellan bibliotekarier för några decennier sedan och bibliotekarier idag. Alla ansåg sig bli väl bemötta vid sina biblioteksbesök idag, även om fyra av informanterna hade någon eller några få dåliga erfarenheter av bibliotekarier som betett sig på ett sätt som fick dem att känna sig ovälkomna.

Cecilia nämnde att ”det finns så mycket tråkiga fördomar om bibliotekarier” och menade därmed att hon och många fler hade en bild av bibliotekarier som lågmälda tanter med ”stickad tröja och glasögon med sånt här senilsnöre runt”, en bild som vi fick bekräftad även under intervjun med Gunilla som såg bibliotekarier som kvinnor i pensionsåldern med håret i en knut i nacken. Hon fortsatte med att resonera kring bilden av bibliotekarier ”så tror man att bibliotekarier bara kan böcker – det tror jag är en sån här gammal myt som fortfarande lever kvar, att de bara kan en massa om skönlitteratur och är experter på alla gamla författare och sånt, så det kan säkerligen vara så att man underskattar kompetensen då”.

Frågan om de personliga egenskaperna som kan beskriva bibliotekarier använder vi för att se på hur användare ser på bibliotekariers bemötande då de besöker bibliotek. Folkbibliotekariers bemötande har även Jonsson och Svensson (2002) skrivit om i sin magisteruppsats som vi tog upp i avsnitt 2.2. De skriver om hur deras informanter värderade bibliotekariers kunskaper utifrån det bemötande de fick på bibliotek. En otrevlig bibliotekarie upplevdes som mindre kunnig än vad en trevlig bibliotekarie gjorde (s. 4f). Våra informanter ansåg att de blivit väl bemötta på biblioteket och att bibliotekarier ofta är trevliga och intresserade av att hjälpa till. De påpekar dock att det har funnits tillfällen då de känt att bibliotekarien varit stressad eller irriterad över att de kommit med frågor men dessa tillfällen är undantag.

De personliga egenskaper som Sandbloms och Sigurdssons (2006) respondenter angivit överensstämmer till viss del med de egenskaper våra respondenter angivit och vi anser att de personliga egenskaper som används för att beskriva bibliotekarier är sådana som man använder för att beskriva personer i allmänhet, särskilt då bibliotekarier är en yrkesgrupp som arbetar och samverkar med människor på en nära och ofta informell nivå. Att vara trevlig och visa intresse när någon kommer fram för att ställa en fråga eller be om hjälp är något våra informanter tycker att man kan förvänta sig inom de flesta yrkesgrupper, inte minst de som arbetar med människor. Trots detta är det några av våra respondenter som angivit negativa egenskaper för att beskriva bibliotekarier och detta kan dels förklaras med att de träffat på en bibliotekarie som helt enkelt hade en dålig dag. Det är även viktigt att tänka på att bibliotekarier inte är en homogen grupp utan det finns alltid plats för personliga skillnader mellan bibliotekarier precis som mellan alla människor. Informanterna har förståelse för detta men det får dem också att ytterligare poängtera hur viktigt det är med ett trevligt bemötande. Begreppet service var något som upprepades många gånger. Cecilia berättar att det har hänt några gånger att hon känt sig illa bemött ”det är nog ofta man känner att man är i vägen, att de bara tycker att man är jobbig när man kommer och frågar och de nästan suckar ’ja, jag får väl gå med dig då’...”. Petter uttryckte det som att ”varje sunt rationellt tänkande människa inser nog det att man ska ju bemöta andra som man själv vill bli bemött”. Det framgick dock att alla informanterna hade till största delen positiva erfarenheter av bibliotekarier.

5.2.1 Status

Under intervjuerna tog vi upp frågan om vilken status informanterna ansåg att bibliotekarier har i samhället. Vi är väl medvetna om att våra frågeställningar inte behandlar detta, men blev nyfikna då vi själva började fundera över om man kunde sätta bristande medvetenhet kring bibliotekariers kunskaper i relation till den status individen ger yrket. Enligt Mason är det viktigt att förstå vilka människorna som arbetar med informationsförmedling är och vilken kunskap de besitter, särskilt då vårt samhälle översvämmas av allt mer information. ”Jag har tänkt på just det lite innan faktiskt att bibliotekarier måste ju vara en av de mest underskattade yrkeskategorierna i det här landet egentligen alltså” säger Daniel och relaterade det själv till den fråga i enkäten som handlade om bibliotekariers utbildningsnivå. ”Och för min del själv handlar det ofta om att man blir väldigt positivt överraskad över hur mycket kunskaper det finns hos bibliotekarierna särskilt inom ämnesområden men också när det gäller att hitta just den informationen man behöver själv” fortsätter han och spekulerar vidare i hur utvecklingen har förändrat bibliotekarierollen och hur han, med flera, som växt upp med den nya tekniken ändå kan lära sig mycket om informationssökning av bibliotekarier. Vi får våra funderingar bekräftade i Almeruds (2002b) artikel, där Jakob Harnesk menar att yrkets status skulle höjas om medvetenheten kring bibliotekariers kompetens höjdes, vilket skulle ge användare en annan bild av bibliotekarier (s.24f). Gunilla anser att det är ”fint” att vara bibliotekarie, men ställer sig samtidigt tveksam till bibliotekariers kunskaper rörande släktforskning som hon är intresserad av och det framgår att hon inte tycker att bibliotekarier når ut med sina kunskaper. Liknande uppfattningar fann vi hos de andra informanterna – bibliotekarier verkar inte lyckas nå ut till användarna med sina kunskaper. Cecilia jämför bibliotekarieyrket med läraryrket och menar att bibliotekarier i likhet med lärare ofta inte uppskattas tillräckligt i förhållande till det utförda arbetet. Petter tycker att statusen beror på vilken betydelse det omgivande samhället ger information och därmed informationsspecialister som exempelvis bibliotekarier och även han jämför det med läraryrket, men med skillnaden att han rankar bibliotekarier som lite lägre. Här får vi stöd för vårt antagande att yrkets status kopplas samman med vilket anseende yrket har i fråga om utbildning, arbetsuppgifter och kunskapsnivå.

För att utgå från Kuhlthaus (1994) modell hamnar nog de flesta bibliotekarier i användarnas ögon på första eller andra nivån – organisatör eller återfinnare (s.138ff). Om inte bibliotekarien interagerar med användaren i större utsträckning än för att hjälpa användaren hitta den efterfrågade boken, då kommer inte användaren heller i kontakt med bibliotekarien i någon annan situation där bibliotekariens övriga kunskaper sätts på prov eller kan uppmärksammas. Kunskaperna förblir dolda för användaren, som kanske anar vad som försiggår bakom kulisserna men omöjligtvis kan veta säkert och troligtvis inte bryr sig om, så länge dennes behov av information är tillfredsställt. Det är först när bibliotekarien interagerar med användaren som denne kan upptäcka bibliotekariens yrkeskunskaper, liksom Daniel sade att han ofta blev överraskad av bibliotekariers kunskaper. För en användare som endast ser bibliotekarier eller biblioteksassistenter ställa rätt böcker i hyllor eller låna ut böcker är det lätt att ta för givet att jobbet inte är svårare än exempelvis sitta i kassan i mataffären, vilket torde påverka yrkets status till det sämre. Dock finns det många som har kvar bilden av gamla tiders stränga bibliotekarie som sade åt alla att vara tysta, vilket troligtvis får dessa att bibehålla en viss respekt för bibliotekarier, om än på tvivelaktiga grunder. Östen menar att stämningen på bibliotek är lite högtidlig, vilket kan få många att dra sig för att be om hjälp och får därför inte veta vad bibliotekarier kan hjälpa till med.

5.3 Slutsatser

I detta avsnitt presenterar vi de slutsatser vi dragit utifrån vår undersökning och den analys vi gjort av det insamlade materialet. För att skapa struktur i texten har vi valt att ordna slutsatserna i avsnitt utifrån våra frågeställningar. Varje avsnitt inleds med att vi återger en av våra frågeställningar. Därefter följer resonemang och slutsatser som ansluter till och besvarar respektive fråga.

- Vilken bild har användare av bibliotekariers kunskap?

Det vi märkt bland såväl respondenter som informanter är att de kunskaper användare tror att bibliotekarier besitter rör sig främst om rent praktiska göromål som att sortera böcker, låna ut böcker och hjälpa användare hitta rätt i biblioteket. Användarna tror att bibliotekarier även kan mycket om litteratur. Vidare nämndes informationssökning, men det är oklart hur användarna ställer sig i relation till bibliotekariers kunskaper inom detta område, om det endast gäller att hitta rätt böcker eller om det gäller att hitta information på alla tillgängliga sätt och hjälpa användaren att strukturera upp det funna materialet.

- Vilken hjälp tror användare att de kan få av bibliotekarier då de besöker ett folkbibliotek? Vad tror användare att de kan få hjälp med då de besöker biblioteket?

Våra respondenter och informanter förväntar sig att bibliotekarier ska kunna hjälpa dem lokalisera böcker och att de ska ha goda kunskaper om bibliotekets bestånd och om bibliotekssystemet, samt om litteratur i allmänhet. De är intresserade av att få boktips, inom såväl skönlitteratur som facklitteratur. Vidare förväntar sig våra användare att bibliotekarier ska vara kunniga inom informationssökning. De förväntar sig även att få god service när de besöker biblioteket. Både informanterna och respondenterna nämner att de tror att bibliotekarier kan hjälpa till med studiematerial både i grundskolan och vid högre studier. Att få hjälp med reservationer och fjärrlån förekommer bland svaren från såväl informanter som respondenter.

- Vilka personliga egenskaper kopplar användare samman med bibliotekarier?

Här ser vi en skillnad mellan egenskaper användare förknippar med gamla tiders bibliotekarier, som var stränga och respektingivande, och nutidens bibliotekarier som utövar ett serviceyrke. De flesta, både respondenter och informanter, anser att bibliotekarier idag i allmänhet är trevliga, hjälpsamma och kunniga. Vidare förknippas egenskaper såsom sociala, positiva, tålmodiga, lugna, ordningsamma och pålitliga med bibliotekarier men även mer negativa egenskaper som stressade, strikta och tantiga har framkommit i undersökningen.

5.4 Avslutande reflektioner och förslag på vidare forskning

I efterhand upptäckte vi att vi hade velat göra vissa saker annorlunda. Under transkribering och analys av intervjuerna kom vi på ytterligare frågor och följdfrågor som hade varit intressanta att ställa. Vidare hade det varit intressant med ett större intervjuunderlag, med fler informanter, samt även fler respondenter vid enkätundersökningen. I övrigt anser vi att arbetet har fungerat bra och vi var förvånade över att det trots allt var så många som ville ställa upp och svara på enkäten och sedan anmälde sig som frivilliga intervjudeltagare.

5.4.1 Förslag på vidare forskning

Under vårt arbete väcktes nyfikenheten kring detta ämne, särskilt då vi upptäckte att det inte fanns så många tidigare studier kring just användares syn på bibliotekariers kunskap. I vårt tycke vore det intressant att utvidga studien till att inkludera ett större antal användare, från olika bakgrunder, samt även nå icke-användarna för att undersöka huruvida deras syn på bibliotekariers kunskaper påverkar deras icke-användande av bibliotek.

Vidare vore det intressant att jämföra användares förväntningar på bibliotekariers kunskaper med de utbildningsmål som finns på landets biblioteksutbildningar. Det vi funnit i vår undersökning är att det till viss del efterfrågas litteraturvetenskap inom utbildningen, vilket i dagsläget inte ingår i utbildningen.

6 Sammanfattning

Vi har valt att studera hur användare på folkbibliotek ser på bibliotekariers kunskap. Vi inledde uppsatsarbetet med att fundera kring hur vi själva såg på bibliotekarier och vad vi märkt från människor i vår närhet då vi berättat att vi läser på högskola för att bli bibliotekarier. Vi fann då att varken vi eller andra personer har några direkta förväntningar på vad man kan be om hjälp med på bibliotek utöver att hitta material i hyllorna. Efter att ha studerat på bibliotekshögskolan vet vi att bibliotekarier kan så mycket mer än bara hitta i hyllorna och vi tar i uppsatsens inledning upp vad Nationalencyklopedin, arbetsförmedlingen och DIK skriver om bibliotekarier samt deras kunskaper och yrkesroll. Som blivande bibliotekarier är vi mycket intresserade av att ta reda på hur användare ser på bibliotekariers kunskap samt vilka förväntningar som finns på bibliotekarier. Vår undersökning är därför tänkt att ge en klarare bild av de förväntningar som ligger på bibliotekarien från användarnas sida. För att göra detta har vi valt följande frågeställningar att besvara i uppsatsen:

- Vilken bild har användare av bibliotekariers kunskap?
- Vilken hjälp tror användare att de kan få av bibliotekarier då de besöker ett folkbibliotek? Vad tror användare att de kan få hjälp med då de besöker biblioteket?
- Vilka personliga egenskaper kopplar användare samman med bibliotekarier?

För att besvara frågeställningarna har vi valt att göra en kvalitativ undersökning på ett folkbibliotek. De litteratursökningar vi genomförde inför vår studie resulterade i flera intressanta infallsvinklar på bibliotekariers kunskap, arbetsuppgifter och yrkesroll. Huvuddelen i vår studie är en intervjuundersökning med fem användare som anmält intresse för att delta i en kortare intervju. Vi valde att göra en förstudie i form av en enkätundersökning för att ta reda på vilka teman som vore intressanta att fördjupa sig i vid intervjuerna. Vi delade ut 53 enkäter till användarna på det folkbibliotek där vi valt att genomföra vår studie. Utifrån dessa enkäter har vi sedan kunnat sammanställa tabeller över de öppna frågor som ställts på enkäterna. De teman vi utgick från i intervjuerna var i stor del desamma som i enkäterna och vi försökte se till att informanterna kände sig bekväma med situationen samt att situationen var densamma för samtliga informanter. Intervjuerna sammanställdes sedan i resultatredovisningen i varsitt avsnitt där var och en av intervjuerna presenteras. Intervjuerna och enkäterna diskuteras och analyseras sedan i anknytning till den litteratur som tagits upp.

Det vi kom fram till var att användare ser bibliotekarier som kunniga inom litteratur och informationssökning, samt inom de praktiska arbetsuppgifterna som förekommer på bibliotek, såsom utlåning och sortering av böcker. Användare förväntar sig att få hjälp med att hitta på biblioteket och få boktips, samt stöd vid informationssökning. De personliga egenskaper som förknippas med bibliotekarier är exempelvis lugna, ordningsamma och sociala, samt vissa negativa egenskaper som stressade och strikta.

Det vi märkt bland såväl respondenter som informanter var att de kunskaper användare tror att bibliotekarier besitter rör sig främst om rent praktiska göromål som att sortera böcker, låna ut böcker och hjälpa användare hitta rätt i biblioteket. De förväntar sig även att bibliotekarier ska kunna mycket om aktuell litteratur och litteraturvetenskap. I enkäterna och vid intervjuerna nämndes informationssökning, men det är oklart hur respondenterna och informanterna ställer ser på bibliotekariers kunskaper inom detta område, om det endast gäller att hitta rätt böcker

eller om det gäller att hitta information på alla tillgängliga sätt och att sedan hjälpa användaren att strukturera upp det funna materialet.

Det våra respondenter och informanter förväntar sig att bibliotekarier ska kunna hjälpa dem med på biblioteket är att hitta material och att de ska ha goda kunskaper om bibliotekets bestånd och om bibliotekssystemet, samt om litteratur i allmänhet. De vill till viss del få boktips, inom såväl skönlitteratur som facklitteratur. Vissa av informanterna menar dock att de kan välja skönlitteratur själva eftersom smaken skiljer sig och att de inte förväntar sig att bibliotekarierna ska dela deras åsikt om vad som är bra. Vidare förväntar sig våra användare att bibliotekarier ska vara kunniga inom informationssökning samt att de ska få god service när de besöker biblioteket. Både informanterna och respondenterna nämner att de tror att bibliotekarier kan hjälpa till med studiematerial, både i grundskolan och vid högre studier. Att få hjälp med reservationer och fjärrlån förekommer bland svaren från såväl informanter som respondenter.

När det gäller de personliga egenskaperna framkommer skillnader mellan de egenskaper användare förknippar med gamla tiders bibliotekarier, som var stränga och respektingivande, och nutidens bibliotekarier som anses utöva ett serviceyrke. De flesta, både bland respondenter och informanter, anser att bibliotekarier idag i allmänhet är trevliga, hjälpsamma och kunniga. Vidare förknippas egenskaper såsom sociala, positiva, tålmodiga, lugna, ordningsamma och pålitliga med bibliotekarier men även mer negativa egenskaper som stressade, strikta och tantiga har kommit fram i enkäter samt vid intervjuerna.

7 Källförteckning

7.1 Otryckta källor

Borås
Bibliotekshögskolan
Enkäter. Ifyllda enkäter finns i författarnas ägo

Borås
Bibliotekshögskolan
Intervjuer. Utskrifter av ljudupptagningar 2008. Ljudupptagningarna finns i författarnas ägo

7.2 Tryckta källor

Almerud, Peter (2002a). Man måste visa vad man kan. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Almerud, Peter (2002b). Helt förändrad attityd på tio år. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Almerud, Peter (2002c). Lust, nyfikenhet och gränslöshet. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Almerud, Peter (2002d). Från servicetänkande till hjälp till självhjälp. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Arbetsförmedlingen (2007). Yrken/studier – *Bibliotekarie*.
<http://afi3.ams.se/yrken/YrkesBeskrivning.aspx?iYrkeId=99> [2008-02-27].

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

DIK, (2008). Bibliotekarieyrket. *DIK.se*. <http://www.dik.se/> [2008-03-17].

Eslon, Marie & Ljungdahl, Maria (2006). *Vad gör de egentligen? En undersökning av bibliotekariers arbetsuppgifter*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2006:85).

Hansson, Joacim (2005). Hermeneutics as a bridge between the modern and the post modern in library and information science. *Journal of documentation*, Vol 61, nr 1, s 102-113.

Harris, Roma & Michell, Gillian (1986). The Social Context of Reference Work: Assessing the Effects of Gender and Communication Skill on Observers' Judgements of Competence. *Library & information science research*, Vol 8, nr 1, s. 85-101.

Jonsson, Stina & Svensson, Ingrid (2002). *Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap*. Borås: Högskolan i Borås,

Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2002:27).

Kuhlthau, Carol Collier (1994). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Andra upplagan. USA: Ablex Corporation.

Martin, Rosemary (1990). Public librarians as employers: expectations. *Journal of library administration*, Vol 11, nr 3-4, s. 175-186.

Mason, Richard O. (1990). What is an Information Professional? *Journal of Education for Library and Information Science*, Vol. 31, nr. 2, s. 122-138.

Nationalencyklopedin (2008). *Bibliotekarie*.
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=O118495 [2008-02-27].

Nyström, Maria (2007). *Hermeneutik*.
[http://www.infovoice.se/fou/bok/kvalmet/10000012.htm#Hermeneutik%20som%20forskning smetod](http://www.infovoice.se/fou/bok/kvalmet/10000012.htm#Hermeneutik%20som%20forskning%20smetod) [2008-03-13].

Nørby, Karin (2002a). Förord. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Nørby, Karin (2002b). Kunnig, positiv och beskäftig. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Nørby, Karin (2002c). Världens äldsta yrke och framtidens yrke i världen. Ingår i Nørby, Karin, red. (2002). *Bibliotekarien idag: Jobbet, rollerna, framtiden*. DIK-forum.

Sandblom, Hanna & Sigurdsson, Jessica (2006). *Hur ser arbetsgivaren på folkbibliotek på nyutexaminerade biblioteks- och informationsvetares kompetens?* Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2006:141).

Stover, Mark (2004). The Reference Librarian as Non-Expert: A Postmodern Approach to Expertise. *The Reference Librarian*, vol 42, nr 87-88, s. 273-300.

Torstensson, Magnus (1991). Folkbibliotekarieryrket: framväxt, utbildning, forskning. *Nordisk tidskrift för bok- och biblioteksväsen*. Årg. 78 (3/4). S. 93-121.

Trost, Jan (2007). *Enkätboken*. 3. uppl.. Lund: Studentlitteratur.

Widerberg, Karin (2006). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Wilson, Patrick (1977). *Public Knowledge, Private Ignorance: Toward a Library and Information Policy* (Contributions in Librarianship and Information Science, 10). Westport, Conn: Greenwood.

Bilaga 1

Enkät rörande bibliotekariers kunskap

1. Vilka arbetsuppgifter tänker du på när du tänker på biblioteksarbete?

2. Vilken typ av utbildning tror du krävs för att jobba som bibliotekarie?

- ? Grundskola
- ? Gymnasium
- ? Folkhögskola
- ? Högskola/Universitet

3. Vad förväntar du dig att en bibliotekarie ska kunna hjälpa dig med på biblioteket?

4. Vilka speciella kunskaper/färdigheter tror du behövs för att arbeta som bibliotekarie?

5. Vilka personliga egenskaper kommer du att tänka på när du tänker på bibliotekarier?

6. Du är:

? Man

? Kvinna

7. Din ålder? _____ år

8. Vilken är din högsta, avslutade utbildning? (svensk eller jämförbar utländsk)

? Grundskola

? Gymnasium

? Högskola/universitet

? Forskarutbildning

Vi skulle uppskatta om du ville delta i en intervju kring de teman som tagits upp i enkäten. Om du är intresserad av att delta fyll i dina kontaktuppgifter nedan.

Namn _____

Mail* _____

Telefon* _____

(*fyll i det alternativ där vi lättast kan nå dig)

Tack för din medverkan!
Vänliga hälsningar Erika och Maria

Bilaga 2

Intervjuunderlag

Vad tror du ingår i en bibliotekaries arbetsuppgifter?

Tror du att det behövs utbildning för att jobba som bibliotekarie?

Skulle det kanske räcka med en lägre utbildning eller behövs högskoleutbildade bibliotekarier?

Vad förväntar du dig att en bibliotekarie ska kunna hjälpa dig med på biblioteket?

Ge exempel?

Har du någon gång upplevt att du inte kunnat få relevant hjälp?

Vilka speciella yrkeskunskaper tror du bibliotekarier har?

Något du tycker bibliotekarier ofta saknar? Något mer som kanske borde ingå i utbildningen? Vad bör en bibliotekarie kunna, i din ögon?

Är biblioteket/bibliotekarierna bra på att få fram vilka speciella kunskaper de besitter och vad de kan hjälpa till med eller går det användarna helt förbi?

Vilka personliga egenskaper tror du beskriver bibliotekarier i allmänhet?

Ge exempel?

Skillnad mellan nu och förr?

Vilken status tror du att bibliotekarieyrket har i jämförelse med andra yrkesgrupper?

Ge exempel på dåliga bibliotekarier.

Hur ska den ultimata bibliotekarien vara?

Hur använder du biblioteket själv?

Drar du nytta av bibliotekarierna ibland och till vad? Anser du dig ha fått relevant hjälp?