

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2010:30

Bilden av bibliotekarier och bibliotekarieyrket:
En diskursanalytisk studie av hur användare talar om
bibliotekarier och bibliotekarieyrket

MADELEINE STORM



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Madeleine Storm**

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

Svensk titel: Bilden av bibliotekarier och bibliotekarieyrket: En diskursanalytisk studie av hur användare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket

Engelsk titel: The image of librarians and the librarian profession: A discourse analytic study of how users talk about librarians and the librarian profession

Författare: Madeleine Storm

Kollegium: 3

Färdigställt: 2010

Handledare: Lars Seldén

Abstract: The aim of this thesis is to study through discourse analysis how users talk about librarians and the librarian profession and what perceptions they have regarding it. I have tried to do this by asking the questions: How do the users describe librarians and the librarian profession? Are there any patterns in what they say?

The method and theory I have used is Laclau and Mouffes' discourse theory and partially structured interviews. The material consists of interviews with eight users that are both women and men, both students and members of the public and they were between 25 and 50 years old.

In the material I found two discourses: the discourse about librarians and the discourse about the librarian profession.

I have come to the conclusion that images exists of librarians being older women who are caring and forthcoming but also inaccessible. The image of the librarians also includes them working with books in different ways and that they read and know a lot about literature. When the users have talked about the librarians' knowledge they have described that librarians have different knowledge based on what they work with. Some librarians work with inter library loans and therefore have more knowledge about that.

Nyckelord: Användare - Bibliotekarier – Bibliotekarieyrket – Diskursanalys – Laclau & Mouffe – Delvis strukturerade intervjuer

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	2
1.2 Disposition	2
2 Litteraturgenomgång och tidigare forskning.....	4
2.1 Bilden av bibliotekarien	4
2.2 Bibliotekarieyrket.....	5
3 Teori och metod	7
3.1 Diskursanalys	7
3.2 Diskursteori	8
3.3 Diskursanalyser inom biblioteks- och informationsvetenskap.....	10
3.4 Delvis strukturerade intervjuer.....	11
3.4.1 Tillvägagångssätt.....	11
3.4.2 Etik	13
3.4.3 Presentation av informanterna.....	13
3.4.4 Avgränsningar	14
4 Analys.....	15
4.1 Beskrivningar av bibliotekarier	15
4.2 Beskrivningar av bibliotekarieyrket	17
4.3 Mönster i hur användare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket.....	19
4.4 Diskurser	20
4.4.1 Diskursen om bibliotekarier	20
4.4.2 Diskursen om bibliotekarieyrket	22
5 Diskussion och slutsatser	25
Sammanfattning	29
Källförteckning.....	30
Bilaga	33

1 Inledning

Det är intressant att studera vad användare har för bild av bibliotekarier och bibliotekarieyrket då dessa föreställningar kan påverka de förväntningar de har på bibliotekarier. När jag har talat med människor om vad jag studerar och vad jag vill arbeta med är många av den uppfattningen att yrket handlar om böcker och att det finns vissa böcker, som till exempel klassiker, som jag måste ha läst för att arbeta som bibliotekarie. Jag har också kommit i kontakt med användare som förväntar sig att man ska kunna veta hur böcker ser ut och de vill att man ska kunna få fram en bok till dem utan att de minns varken titel eller författare. Att jag fått höra sådana saker kan i sin tur ha påverkat hur jag uppfattar att användare uppfattar bibliotek. Det kan vara bra att vara medveten om detta när jag påbörjar mitt arbete, att även jag har mina fördomar och föreställningar. Sedan jag påbörjade min utbildning har min bild av bibliotekarier och deras arbete förändrats. Jag var av den uppfattningen att bibliotekarier läser mycket böcker och arbetar med böcker men det ändrades snabbt. Jag tror dock att det är en bild av yrket som de flesta har.

I en artikel från DIK som heter *Från servicetänkande till hjälp till självhjälp* tas det upp att bibliotekariers bild av bibliotekarieyrket och andras bild av yrket kan vara olika. Användare vet inte så mycket om vad bibliotekarier arbetar med när de inte sitter i disken på grund av att det är det arbetet som syns och inte det de gör annars. En annan anledning att det skiljer sig åt kan vara den traditionella rollen med bibliotekarien som litteraturförmedlare (Almerud 2002 s.30).

Som blivande bibliotekarie tycker jag att det är viktigt att veta vad användarna har för bild av bibliotekarier. Om de har negativa föreställningar eller bilder av bibliotekarier är det viktigt att känna till dessa då jag tror att användare drar sig för att vända sig till bibliotekarier om de har en bild av dem som otrevliga och stränga.

Den stereotypa bild som finns av bibliotekarier är att de är kvinnor som bär glasögon, har håret i en knut och klär sig i kofta och kjol. Detta är något som Abigail Luthmann (2007) tar upp, men även Elaine Yontz (2002) menar att den vanligaste bilden av bibliotekarier är att de är kvinnor. Det är en bild som jag tror att många användare har då flest bibliotekarier är kvinnor och även när jag påbörjade min utbildning såg jag tecken på detta då det var väldigt få män i relation till antalet kvinnor som påbörjade utbildningen. Luthmann (2007) är av den åsikten att vilken stereotyp bild som finns av bibliotekarier och vad de arbetar med inte är lika viktigt som att användarna vet vilka tjänster som bibliotekarier kan erbjuda. Jag är dock av den uppfattningen att det visst spelar roll då jag tror att den bild eller föreställning som användare har av bibliotekarier och deras arbete påverkar hur de tar hjälp av dessa. Har de en uppfattning om yrket som att det enbart handlar om utlåning och återlämning av böcker ser de inte bibliotekariers verkliga potential och vad de faktiskt kan hjälpa till med.

Beth Posner (2002) skriver att det finns två motsatta bilder av bibliotekarier, den ena är att de inte kan något och det andra är att de kan allt. Detta är också intressant för denna uppsats. Hur talar användarna om bibliotekarier? Talar de om bibliotekarier som att de ska kunna allt eller talar de som att de inte kan något? Eller är det som Posner (2002) skriver, att det finns en bild av att det är på båda sätten? Som blivande bibliotekarie tycker jag det är viktigt att veta vad det finns för förväntningar på yrket och vad användarna har för bild av hur vi är, vad vi kan eller ska kunna. Det tycker jag är viktigt då jag tror det påverkar huruvida användarna väljer att besöka biblioteket och vilken hjälp de förväntar sig att få.

Det verkar finnas ett intresse för att studera just bilden av bibliotekarier och det finns sedan tidigare ett antal uppsatser i detta ämne. I magisteruppsatsen *Okyssta jungfrur i beigebruna kläder* har författaren Linda H Axelsson gjort en diskursanalys av hur bibliotekarier beskrivs i skönlitteratur. Carin Silvermyr har i sin uppsats *Bilder av bibliotekarier i dagspressen* studerat just hur bibliotekarier framställs i dagspressen. Jag kommer att återkomma till detta längre fram i uppsatsen under avsnittet ”Diskursanalyser inom biblioteks- och informationsvetenskap”.

Åse Hedemark och Jenny Hedman (2002) har i sin magisteruppsats *Vad sägs om användare?* gjort en diskursanalys av hur användare beskrivs i ett antal tidskrifter. Jag har i denna uppsats tänkt vända på det hela genom att istället undersöka hur högskolebiblioteksanvändare talar om bibliotekarier samt bibliotekarieyrket.

Som jag uppfattar det är högskolebibliotekarier en växande grupp vilket jag även tycker speglas i utbildningen då vi bland annat fått lära oss om informationssökning och då jag även läst en kurs i hur man planerar en användarundervisning. Folkbibliotekariers kompetens utvecklas också, bland annat inom sociala medier.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att diskursanalytiskt studera hur användare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket och vad de har för bild av eller föreställningar om det. De frågeställningar som ligger som grund i denna uppsats är:

- Hur beskriver användarna bibliotekarier och bibliotekarieyrket?
- Finns det några mönster i det som sägs?

Det material jag har studerat diskursanalytiskt består av delvis strukturerade intervjuer med åtta högskolebiblioteksanvändare. Jag har dock valt att studera deras generella bild av bibliotekarier och bibliotekarieyrket, oavsett om det är högskolebibliotekarier eller folkbibliotekarier.

1.2 Disposition

I kapitlet två har jag valt att ta upp vad andra har skrivit om bibliotekarier samt bibliotekarieyrket. Litteraturen består av böcker, artiklar och magisteruppsatser. Anledningen till att jag valt att presentera litteraturen i detta kapitel är för att jag vill börja med att ge en inblick i hur andra har skrivit om bilden av bibliotekarier och vad bibliotekarier arbetar med.

I den litteratur jag läst beskrevs oftare bilden av bibliotekarier i relation till utseende, kön, personlighet och personliga egenskaper. Det var inte mycket som togs upp om vad bibliotekarier arbetar med i de beskrivningarna. Därför har jag valt att även ta med litteratur som handlar lite mer om vad bibliotekarier arbetar med och det arbete som syns utåt då det är det arbetet som användarna ser. Jag har även tagit med att många tror att alla som arbetar på bibliotek är bibliotekarier då jag tänker att även det påverkar uppfattningen om vad bibliotekarier egentligen arbetar med.

Sedan har jag valt att i tredje kapitlet presentera hur jag har tänkt genomföra min uppsats. Den teori och metod jag valt att använda mig av är Laclau och Mouffes diskursteorier. Materialet jag

har analyserat bestod av intervjuer med användare och i detta kapitel tar jag upp hur dessa genomfördes, hur jag kom i kontakt med dem och så vidare.

I kapitel fyra presenterar jag min analys av materialet där jag börjar med att presentera hur bibliotekarier har beskrivits i materialet och sedan går jag vidare till hur bibliotekarieyrket har beskrivits. Sedan tar jag upp vad det finns för mönster i dessa beskrivningar och efter det avslutar jag kapitlet med att presentera de diskurser jag har hittat i materialet.

I det femte och sista kapitlet avslutar jag uppsatsen med att presentera min diskussion kring materialet och analysen där jag även kopplar det till litteraturen samt mina slutsatser av det.

2 Litteraturgenomgång och tidigare forskning

I detta kapitel kommer jag att presentera litteratur som handlar om bilden av bibliotekarier samt bilden av bibliotekaryrket. Den litteratur jag utgår ifrån består av böcker, artiklar och magisteruppsatser som tar upp dessa områden.

Det är många som har studerat bilden av bibliotekarier men av det jag läst har det inte varit någon, förutom Posner (2002), som studerat användarnas bild av bibliotekarier och bibliotekaryrket. Som jag redan tagit upp har Årebrink (2009) skrivit om bibliotekariers förställningar om andras uppfattningar av yrket men det ger bara en bild av hur bibliotekarier tror att andras bild av yrket ser ut. Jag är dock intresserad av att gå till kärnan och undersöka vad användarna har för bild av bibliotekarier och bibliotekaryrket då jag tror att det kan uppstå problem i interaktionen om inte bibliotekariers och användares bild av yrket överensstämmer. Kommer det till exempel in användare på ett högskolebibliotek och frågar efter skönlitterära böcker som ska handla om ett visst ämne kan de bli hänvisade till hyllorna med skönlitteratur istället för att få en bok i handen som de förväntar sig. I den situationen kan det bli fel då högskolebibliotekarien inte direkt arbetar med skönlitteratur och boktips men användaren förväntar sig att få hjälp med det.

Litteraturen jag läst består främst av litteratur på engelska men jag har även tagit med vissa texter på svenska. Det beror på att jag inte har hittat så mycket svensk litteratur som tar upp vad användarna har för bild av bibliotekarier och bibliotekaryrket. Litteraturen har också handlat mer om en allmän bild av bibliotekarier eller bilden av folkbibliotekarier men den har inte handlat så mycket om högskolebibliotekarier. Det är inte heller säkert att till exempel bilden av bibliotekarier ser likadan ut i olika länder och under olika tidsperioder. Jag har dock valt att ta med denna litteratur för att ge en bakgrund till det jag studerar.

2.1 Bilden av bibliotekarien

En bild som många kanske känner igen är bilden av bibliotekarien som en äldre kvinna med glasögon, håret uppsatt i en knut och klädd i kjol och kofta. Så här beskrivs den stereotypa bilden av bibliotekarien i artikeln *Librarians, professionalism and image: stereotype and reality* av Abigail Luthmann. Något som hon påpekar är att bilden inte är helt fel då många bibliotekarier faktiskt är äldre kvinnor (2007 s.775). Det är inget man kan säga emot då yrket är väldigt kvinnodominerat och har, enligt Lars Seldén, varit det sedan början på 1920-talet (Seldén 2007 s.11).

Bilden av bibliotekaryrket påverkas av hur bibliotekarier framställs i medier och av allmänhetens föreställningar (Luthmann 2007 s.773). Luthmann menar dock att det är viktigare att användarna vet vad biblioteket egentligen erbjuder för tjänster än vad det finns för stereotyper om hur en bibliotekarie är och vad de arbetar med (2007 s.779).

Elaine Yontz skriver att i barnlitteratur beskrivs oftast bibliotekarier som ”young, pleasant women” (2002 s.87). Även Yontz tar upp att den vanligaste bilden av bibliotekarien är att de är kvinnor. De beskrivs även som serviceinriktade, hjälpsamma och omtänksamma (Yontz 2002 s.88,90).

Tracey Green (1994) skriver att det finns vissa faktorer som påverkar i vilken grad man använder bibliotek. En av dessa faktorer menar hon är de föreställningar som finns om bibliotekarier och bibliotek. Hon menar att om det finns en bild av bibliotekarier att de arbetar

med att sätta upp och låna ut böcker, att de är otillgängliga och går runt och ber användarna vara tysta, är det inte konstigt om det påverkar i vilken grad användare besöker bibliotek och deras uppfattningar när det gäller vad bibliotekarier kan (Green 1994 s.19).

Lars-Erik Sanner skriver om hur bibliotekarier och bibliotekariers egenskaper beskrivs i *Handbuch der Bibliothekslehre* från 1902. Där beskrivs bibliotekarien som en man som bland annat ska vara flitig och ordningsam, Dessa egenskaper behövdes för att hålla ordning på samlingarna och för att bli en bra bibliotekarie. Sanner (1991) menar att han till viss del kan hålla med om detta då till exempel en feluppställd bok innebär att den ”informationen går förlorad” (s.119). Bibliotekarier skulle även kunna mycket om litteratur (Sanner 1991 s.132). Som jag har förstått det utifrån litteraturen och mina egna erfarenheter är det en bild av yrket som fortfarande finns kvar.

2.2 Bibliotekarieryrket

I litteraturen som behandlar bilden av bibliotekarier har mycket handlat om hur bibliotekarier ser ut, vad de har för stil, men även personlighet och personliga egenskaper. Av det jag läst har inte mycket handlat om vad bibliotekarier arbetar med. Det är dock flera som tagit upp att användarna inte vet vad bibliotekarier arbetar med (Thomas 1991, Burius 1991 m fl.). Många användare verkar inte vara medvetna om att det finns fler än bibliotekarier som arbetar på bibliotek. I så fall borde deras bild av bibliotekarieryrket även bestå av assistenternas arbete och eventuella vakter. Det kan ge en ganska missvisande bild av yrket.

Laura Skouvig talar om bibliotekariearbetet som två olika delar, det inre och det yttre. Det inre arbetet är osynligt för användarna och det yttre arbetet är det som riktar sig mot användarna (Skouvig 2006 s.53). Barbro Thomas menar att det är svårt att få andra att veta vad bibliotekarier arbetar med då det arbete de ser är utlåning och återlämning av böcker. ”Det behövs väl ingen utbildning för att stämpla böcker” (Thomas 1991 s.144). Det är inte konstigt egentligen att det finns de som har den bilden av yrket då det är det de mest får se biblioteksanställda göra. Det arbetet som sker utåt mot användarna, alltså det arbete som Skouvig (2006) talar om som det yttre arbetet. Böcker är ett medium som ofta nämns i litteraturen i relation till bibliotekarier men något som inte nämns är filmer, musik och andra medium.

Även Anders Burius tar upp att användarna inte vet vad bibliotekarier arbetar med, att de mer än ”bokstämplare och kontorister” (Burius 1991 s.73). Det är något som återkommer i litteraturen. Är det verkligen så att användarna inte vet det eller är det bibliotekarier som har den bilden?

Yontz har, förutom att studera hur bibliotekarier beskrivs i barnlitteratur, även studerat hur bibliotekariers arbetsuppgifter beskrivs (2002 s.89). Yrkets koppling till böcker nämns även i denna artikel. Där tas det upp hur det har gått från att man enbart ska förmedla bra litteratur till att handla om vad användarna vill ha. Ett citat som nämns i samband med detta i artikeln är att bibliotekarier ”will help you find the kind of book you enjoy” (Yontz 2002 s.91). Även här handlar det alltså om att bibliotekarier kan hjälpa användare att hitta böcker.

Enligt Harry Järv har bibliotekariers uppgift inte förändrats, det är enbart de verktyg de använder som gjort det (1991 s.32). Bibliotekarier arbetar fortfarande med att organisera och förmedla information (Järv 1991 s.13). Yrket har dock gått mot att bli mer pedagogiskt då

bibliotekarier ska lära ut sina kunskaper. Kari Marklund talar om detta som ”hjälp till självhjälp” (1991 s.101). Bibliotekarier ska lära användarna att själva hitta information.

Anette Årebrink har studerat hur bibliotekarier talar om det egna yrket, vad de har för kunskaper och uppgifter, samt hur de uppfattar andras föreställningar om dem. Hon kom bland annat fram till att när bibliotekarier beskriver andras uppfattningar om dem så är de oftare negativa än positiva. De uttalar sig om att andra tror att de enbart arbetar med böcker (Årebrink 2009 s.38). Det är något som återkommer i litteraturen, att yrket handlar om böcker.

Enligt Posner finns det två motsatta bilder av bibliotekarier. Den ena är att det finns föreställningar om att bibliotekarier ska kunna allt och kunna svara på allt. De kan även uppfattas som arroganta och att de enbart hjälper till om de är på bra humör och ifall de är intresserad av frågan (2002 s.111). Posner menar att om bibliotekarier vill att användarna ska komma fram och ställa sina frågor måste de visa att de vill hjälpa till och vad de kan hjälpa dem med (2002 s.116). Den andra bilden hon menar finns är föreställningen om att bibliotekarier inte kan något och hon tar även upp att många blir förvånade av att bibliotekarier måste ha en högskoleexamen. Deras uppfattning av yrket är att bibliotekarier lånar ut och tar emot återlämnade böcker, att de kräver in skulder för försenade böcker och att de går runt och säger åt användarna att vara tysta (Posner 2002 s.117).

Erna Roos har skrivit en rapport om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek vid slutet på 1980-talet (1989 s.4). Material bestod av enkäter som bland annat handlade om vad användarna gjorde på biblioteket och hur ofta de brukar vara där (Roos 1989 s.12-13). Användarna var främst där för att studera och på femte plats låg att låna, lämna och beställa material. Även personal fick besvara en enkät om vad de tror att användarna till exempel gör på bibliotek (Roos 1989 s.17,32). Roos kom fram till att det var skillnad på hur användarna besvarade enkäten och vad personalen svarade att de trodde användarna gjorde. Personalen trodde att användarna främst besökte biblioteket för att läsa, låna och återlämna böcker medan användarna främst svarade att de läser och för att ”få studero” (Roos 1989 s.38). Roos kom också fram till att ”de negativa omdömena om personalen rör uteslutande brister i tillmötesgående, aldrig i kunskaper” (1989 s.27).

3 Teori och metod

I detta kapitel presenterar jag vad som menas med diskursanalys och varför jag har valt det. Jag tar upp vilken tradition jag har valt att utgå ifrån, kritik mot diskursteori samt en kortfattad presentation av ett antal diskursanalyser inom biblioteks- och informationsvetenskap. Jag presenterar även vad mitt material består av, hur jag gått tillväga för att samla in mitt material, varför jag valde att göra på det sättet, mina avgränsningar samt etik.

3.1 Diskursanalys

Diskursanalys är inte bara metod för att analysera, utan det är både teori och metod. Inom diskursanalysen ses teori och metod som en helhet (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.10). Jag har valt att använda mig av diskursanalys som teori och metod då jag vill studera vad användare har för bild av bibliotekarieyrket och bibliotekarieyrket. Det verkar vara vanligast att studera skriven text som till exempel tidningsartiklar och skönlitteratur (Årebrink 2009, Axelsson 2008 m fl.). Den text jag har studerat är dock intervjuer. Anledningen till att jag valt det är på grund av att jag ville veta hur högskolebiblioteksanvändare talar om bibliotekarieyrket och bibliotekarieyrket och då ansåg jag att intervjuer var det material som var lämpligast. Enligt Eva Bolander och Andreas Fejes (2009) kan man inom diskursanalysen studera både skrivna texter och intervjuer. Vad man väljer beror på vad det är man vill studera, vilket angreppssätt man har.

En diskurs beskrivs oftast som ”*ett bestämt sätt att tala om och förstå världen*” (Börjesson 2003 s.35). När man ger en beskrivning av något säger man också vad det inte är, det sker en uteslutning. Betydelser kan dock förändras (Börjesson 2003 s.36). Diskurser är alltså föränderliga.

Diskursanalyser handlar om att studera hur människor talar om något och hur verkligheten konstrueras och formas genom språket (Watt Boolsen 2007 s.170). Man är också intresserad av att studera vad det finns för mönster i det som sägs (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.28). Det handlar om att studera det som är underförstått, det man tar för givet och det som anses vara sant och inte. När människor talar om något skapas det sanningar om det. För att knyta det till mitt ämne kan man se det som att, genom att tala om bibliotekarieyrket skapas det också sanningar om hur de är, vad de kan och vad de arbetar med.

Enligt Mats Börjesson är det i diskursanalyser intressant att studera ”vilka kategorier som definieras som giltiga och vilka som hamnar utanför” (Börjesson 2003 s.74). Han skriver också att ”inga kategoriseringar är neutrala. Kategorier bär med sig ett tänkt innehåll, ofta en viss kvalitetsnivå” (Börjesson 2003 s.88). Genom att göra bibliotekarieyrket till en grupp, en kategori, så skapar man samtidigt en bild av gruppen. Mats Börjesson och Eva Palmblad menar att ”hur vi talar om och definierar saker och ting får konsekvenser för hur vi förhåller oss till dem” (Börjesson & Palmblad 2007 s.24).

Ett namn som ofta nämns i samband med diskurser är Michel Foucault. Foucault var intresserad av att studera maktordningar. Han var av den uppfattningen att människor kontrolleras genom diskurser då det som stängs ute från diskursen blir förbjudet och falskt (Bergström & Boréus 2005 s.311). Ett exempel på det skulle kunna vara vad som anses vara normalt och inte. När någon uppfattas och beskrivs som normal betyder det också att det finns något som inte är normalt, alltså det som hamnar utanför diskursen. Kategoriseringar sker ofta genom åtskillnad, vad saker är och vad de inte är. Det som anses vara vansinnigt har en

motsvarighet i det som anses vara normalt. De som hamnar utanför det som anses vara normalt eller sant blir onormalt och falskt. Det Foucault var intresserad av var vad som sägs och vem som kan säga det. Det som anses vara sant sätter gränser för vad som är tänkbart (Börjesson 2003 s.34).

När man gör en diskursanalys studerar man hur tecken får sin betydelse och hur vissa tecken blir självklara och naturliga (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.32). Diskurser sätter gränser för vad som kan sägas vara sant och vad som inte kan sägas (Börjesson 2003 s.21). Talar man emot denna sanning hamnar man utanför diskursen.

När man studerar materialet och analyserar det är man en del av att skapa diskursen. Det jag gör är påverkat av och påverkar diskursen. Man är själv en del av diskursen. Det kan vara bra att ha det i åtanke när man analyserar.

3.2 Diskursteori

Laclau och Mouffes diskursanalytiska inriktning kallas för diskursteori. Diskursteorin är influerad av flera olika traditioner som till exempel konstruktivism (Bergström & Boréus 2005 s.315). Andra traditioner som diskursteorin har influerats av är poststrukturalism och marxism. Utifrån dessa har de format sin teori till att inte enbart handla om språket utan om alla sociala fenomen (Howarth 2007 s.117). Allt man säger men även det man gör medför olika betydelser. Marianne Winther Jørgensen och Louise Philips (2000) ger som exempel på detta att när vi gör barn till en grupp talar vi inte bara om dem på ett visst sätt utan vi behandlar dem också annorlunda. De ger som exempel barnavdelningar på bibliotek, förskolan och så vidare. De menar att vi är så vana vid att tänka på barn som annorlunda att det har blivit en självklarhet (s.42-43). Detta är ett exempel på hur diskurser inte bara handlar om språk utan även det sociala då det påverkar hur vi förhåller oss till barn men även andra grupper.

Laclau och Mouffes diskursteori består av ett antal begrepp som tecken, element, moment och nodalpunkter. Dessa begrepp kommer jag att försöka beskriva nedan samt varför jag har valt att utgå ifrån diskursteori i min analys av materialet.

Enligt Winther Jørgensen och Philips är språket uppbyggt av tecken som får sin betydelse genom sina motsatser. Diskursen försöker dock få tecknen att få en fast betydelse (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.32). Enligt Göran Bergström och Kristina Boréus kan ett ord, eller tecken i detta sammanhang, ha olika betydelser beroende på dess kontext (Bergström & Boréus 2005 s.327). För att ge ett exempel så skulle man kunna ta begreppet låna ut. Att låna ut något kan ha flera olika betydelser beroende på i vilket sammanhang det används. Talar man om det i relation till bibliotek kan det få en innebörd, talar man om det i något annat sammanhang kan det få en annan. Ett tecken kan betyda en sak men också en annan sak. Tecknen kan ha flera olika betydelser men diskursen försöker få tecknen att ha en bestämd, fast betydelse.

Element är även det ett begrepp som används inom diskursteori. Element beskrivs som ett tecken som har flera olika betydelser, ”de tecken som inte slutgiltigt fått sin mening fixerad” (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.34). Diskurser försöker få tecknen att gå från att ha flera betydelser till att ha en fast betydelse, eller med andra ord, få tecknen att gå från att vara element till att vara moment. Med moment menas att tecknen har fått en bestämd betydelse. Momenten får sin betydelse genom sina motsatser, ”de skiljer sig åt på bestämda sätt”

(Winther Jørgensen & Philips 2000 s.33). Som jag redan tagit upp får tecknen sin betydelse beroende på dess kontext.

Ett annat begrepp de använder är nodalpunkter. Nodalpunkter är tecken som kan sägas stå i centrum i relation till de andra tecknen och det är genom relationen till nodalpunkten som de andra tecknen får sin betydelse (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.33). För att ge ett exempel på detta kan vi ta tecknet bibliotekarier. I en diskurs om bibliotekarier kan bibliotekarier ses som en nodalpunkt som förknippas med vissa egenskaper eller tecken som till exempel kofta, hårknut och kvinna. Nodalpunkten blir det tecken som ger de andra tecknen sin betydelse.

Winther Jørgensen och Philips tar upp att kritik som finns mot diskursteori är att den inte anses innehålla några praktiska redskap för analys. Jag anser dock att Laclau och Mouffes begrepp kan ses som praktiska analytiska redskap. Det jag kan studera är hur användare talar om till exempel yrket men jag kan inte säga något om yrket i sig. Det är användarnas uppfattningar om yrket som studeras. Kritiken har även handlat om att det är oklart vad de menar med det diskursiva fältet. Det handlar om vad som utesluts men det är oklart om de menar alla de betydelser som utesluts eller om det är ”strukturerat av de givna konkurrerande diskurserna” (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.34). Det diskursiva fältet innehåller båda dessa betydelser. Winther Jørgensen och Phillips anser att man i analysen skiljer dessa åt och använder begreppet diskursiva fält om alla betydelser som utesluts och att man använder begreppet diskursivordning när man talar om ”diskurser som strider i samma terräng” (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.34).

I min analys har jag använt mig av Laclau och Mouffes begrepp som jag presenterat ovan. Det har jag gjort genom att jag letat efter vad det finns för nodalpunkter i materialet, vad det finns för tecken och så vidare. Jag har valt att utgå ifrån Laclau och Mouffes diskursteori på grund av deras tankar kring identitet och gruppbildning. I en diskurs kan människor ha olika ”subjektspositioner” som medför vissa förväntningar (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.48). När bibliotekarier görs till en grupp medför det alltså vissa förväntningar och föreställningar om dem. De ska vara på ett visst sätt och som jag också studerar i denna uppsats ska de även arbeta med och kunna vissa saker.

Grupper bildas genom att vissa egenskaper utesluts samtidigt som andra framhävs. Inom diskursteorin ses identiteten som socialt konstruerad och både diskurser och identiteter ses som föränderliga och inte fasta (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.51-52). Människors uppfattningar om en grupp skapar också en bild av gruppen. Det kan vara att andra har en uppfattning om gruppen och att det ger gruppen en viss identitet, det behöver inte vara de inom gruppen som identifierar sig på det sättet. Alla inom gruppen uppfattas dock som att de är på ett och samma sätt, de ses som lika. Man tänker inte på att de inom gruppen kan vara väldigt olika. Det är genom hur människor talar om en grupp som gruppen skapas (Winther Jørgensen & Philips 2000 s.52-53). När användare talar om bibliotekarier är de också med och skapar bilden av bibliotekarier. Talet kan även begränsa vad användare tror att bibliotekarier kan göra. Om de talar om att bibliotekarier arbetar med böcker innebär det också att det finns vissa saker bibliotekarier inte arbetar med.

Hur användare talar om bibliotekarier och yrket är därför intressant då de alltså är med och skapar bilden av gruppen och de förväntningar som finns på dem inom gruppen. När människor talar om en grupp blir det ofta att ”*de* är på det sättet”, att alla inom gruppen anses vara på ett visst sätt. Jag var intresserad av att studera om det fanns några mönster i hur

användarna talade om bibliotekarier och bibliotekarieyrket. Det finns en bild av att användare inte vet vad bibliotekarier arbetar med eller att de är på ett visst sätt. Jag var på sätt och vis också av den uppfattningen men samtidigt undrade jag om den bilden stämde överens med hur användarna uttalade sig och de diskurser som jag fått fram i analysen. Det är även intressant att studera hur användare talar om bibliotekarier då de är med och skapar bilden av bibliotekarier.

Jag är av den uppfattningen att det är teorin som bestämmer hur man ska studera materialet och det är så jag har använt mig av Laclau och Mouffes teoretiska begrepp. De har varit ett stöd för mig och det jag har utgått ifrån när jag analyserat min text. Teorin styr vad man studerar, det man letar efter i texten. I min analys har jag bland annat letat efter vad det finns för tecken. När jag påbörjade min analys av materialet började jag med att sammanställa hur bibliotekarier och bibliotekarieyrket har beskrivits i materialet. Sedan försökte jag hitta om det fanns några mönster i hur de har talat om detta. Efter det försökte jag gå djupare i analysen och försöka hitta vad det fanns för diskurser i materialet genom att leta efter vad det fanns för nodalpunkter och vad det fanns för tecken.

3.3 Diskursanalyser inom biblioteks- och informationsvetenskap

Under 2000-talet verkar det finnas ett intresse av att inom biblioteks- och informationsvetenskap göra diskursanalyser. De diskursanalyser jag valt att kortfattat presentera består av ett antal magisteruppsatser samt en avhandling. Det har jag valt att ta med för att visa hur andra har använt sig av denna teori och metod, vilket material de valt och vad de har skrivit om.

Hedemark har i sin avhandling *Det föreställda folkbiblioteket* gjort en diskursanalys av debatter i media om folkbibliotek (2009 s.13). Materialet hon har analyserat bestod av tv-program, radio, dagstidningar och kvällstidningar från 1970 och fram till 2006 (Hedemark 2009 s.44-45). Hon har bland annat kommit fram till att den bild av folkbibliotek som förmedlas till allmänheten genom media påverkar människors föreställningar om folkbiblioteken. Hon skriver också att: ”Det kan i sin tur få konsekvenser för hur människor handlar i relation till institutionen samt även för hur de bemöts på folkbiblioteket” (Hedemark 2009 s.166).

Årebrink, som jag redan nämnt under litteraturgenomgången, har skrivit en magisteruppsats som heter *Bibliotekarier om bibliotekarier*. Hon har gjort en diskursanalys där hon studerar hur bibliotekariers kunskap, uppgifter och roller beskrivs i svenska bibliotekstidskrifter (Årebrink 2009 s.2). Hon tar även upp hur bibliotekarierna beskriver andras bild av bibliotekarier. Som många andra har hon valt att studera folkbibliotek.

Silvermyr har i sin magisteruppsats *Bilder av bibliotekarier i dagspressen* gjort en diskursanalys om hur bibliotekarier beskrivs i dagspressen. Hon har använt sig av diskursanalys som teori och metod och utgått från Laclau och Mouffes diskursteori. Enligt Silvermyr är det intressant att studera vad det finns för bilder i dagspressen då hon menar att det kan vara bra för bibliotekarier att bli medvetna om vad det finns för bilder av dem (Silvermyr 2003 s.3).

I *Okyssta jungfrur i beigebruna kläder* har författaren Axelsson gjort en diskursanalys av hur bibliotekarier beskrivs i skönlitteratur. Hon skriver bland annat att många hon sett har klätt sig som den stereotypa bilden ser ut och att det inte är konstigt om den då är så ”fast rotad”. Hon

skriver även att hon kommer på sig själv med att tänka att alla är bibliotekarier som arbetar på bibliotek (Axelsson 2008 s.48). Hon skriver även att hon trodde att nyare litteratur skulle visa en förändrad bild av bibliotekarier men hon upptäckte att beskrivningar av bibliotekariers arbetsredskap inte har förändrats. I litteraturen letade de fortfarande i kortkatalog istället för att söka i datorn (Axelsson 2008 s.47).

Taru Leino och Elin Lundmark har även dem studerat folkbibliotek i deras magisteruppsats *Arbetet handlar faktiskt om mer än att bara stämpla ut böcker och vara trevlig*. Det de har skrivit om är hur arbetsuppgifterna har sett ut under en viss tidsperiod, nämligen 1990-2000. Deras material bestod av tidskrifter. Den teori och metod de utgick ifrån var kritisk diskursanalys, genusteori och professionsteori. Något de kom fram till var att de tre diskurser de hittat, om hur det talades om arbetsuppgifter i materialet, inte förändrades under den tidsperiod som de studerade. Dessa diskurser var den traditionella-, den informationstekniska- och den marknadsekonomiska diskursen (Leino & Lundmark 2006 s.72).

I denna uppsats har högskolebiblioteksanvändares bild av bibliotekarier och bibliotekarieyrket studerats diskursanalytiskt. De uppsatser och den avhandling, som jag kortfattat presenterat här, har studerat andra typer av material än vad jag gjort. De har analyserat böcker och artiklar, alltså skriven text, men även tv och radio. Det material jag har valt att studera består av intervjuer vilket jag presenterar nedan. Jag anser att det är viktigt att, som blivande bibliotekarie, vara medveten om vad det finns för föreställningar och bilder av mitt blivande yrket och de förväntningar dessa kan medföra.

3.4 Delvis strukturerade intervjuer

Som tidigare nämnts så är diskursanalys både metod och teori men då jag vill studera hur högskolebiblioteksanvändare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket har jag valt att samla in materialet via delvis strukturerade intervjuer.

Anledningen till att jag valt att göra intervjuer är för att jag vill veta hur användare beskriver bibliotekarier och bibliotekarieyrket. Jag är inte intresserad av att veta hur ofta de till exempel talar om bibliotekarier på ett visst sätt, i så fall hade jag istället kunnat genomföra en kvantitativ studie men det är inte det jag är intresserad av.

3.4.1 Tillvägagångssätt

Det empiriska material, eller den text, jag har valt att analysera består av ett antal muntliga utsagor som jag samlat in genom intervjuer med högskolebiblioteksanvändare. Jag har valt att göra kvalitativa intervjuer på grund av att jag vill analysera hur högskolebiblioteksanvändare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket och då anser jag att intervjuer är en passande metod.

Jag har genomfört åtta intervjuer med användare vid ett högskolebibliotek. Efter att jag genomfört dessa märkte jag att det fanns vissa detaljer som skilde åt men att jag övergripande fick ungefär samma svar. Det tillkom inte direkt något nytt till materialet. Därför ansåg jag att det inte behövdes fler intervjuer och valde att inte genomföra fler. Jag tog först kontakt med ett bibliotek för att fråga om jag kunde tillfråga användare om de var intresserade av att ställa upp på intervjuer. De användare jag har intervjuat har varit både män och kvinnor i åldern 25 år och upp till 50 år ungefär. Jag kom i kontakt med dem genom att jag frågat användare i

biblioteket om de var intresserade men även genom andra användare och genom en bibliotekarie.

Intervjuerna genomfördes enskilt, med en användare i taget, i ett rum i anslutning till biblioteket efter att jag bestämt tid och dag med användarna för att vi skulle kunna sitta i lugn och ro utan någonting runt omkring som störde. Det finns dock två undantag då jag fick besöka användaren i dennes hem för att genomföra intervjun och då jag genomförde en intervju per telefon. Att det blev på det sättet var att de användarna ej hade möjlighet att komma till biblioteket för att genomföra intervjuerna och då löste vi det istället på det sättet. Jag tror inte att dessa intervjuer påverkades negativt av hur de genomfördes. Jag märkte dock att jag under telefonintervjun oftare sa ”mmm” och ”okej” som för att få den jag intervjuade att bli uppmuntrad att tala mer då jag inte kunde visa det på andra sätt. Jag tror inte platsen påverkade i så hög grad utan att det snarare var att vissa av dem hade mycket att säga och var bekväma i att bli intervjuade. Andra var ganska kortfattade i sina svar och det kändes inte som att de var så bekväma i det. Jag tror snarare att själva situationen, att bli intervjuad, kan ha påverkat mer än platsen intervjuerna genomfördes på.

När jag genomförde intervjuerna valde jag att använda mig av det som Jan Trost kallar för intervjuguide (2005 s.50). Istället för att formulera ett antal frågeställningar har jag istället valt att formulera ett antal övergripande öppna frågor eller områden för att de intervjuade skulle få större möjlighet att tala fritt och att frågeställningarna inte skulle påverka för mycket.

Under intervjuerna ställde jag frågorna i samma ordning men jag har även ställt följdfrågor då jag ansett att något behövde diskuteras eller förklaras mer. Mina intervjufrågor handlade om hur användarna skulle beskriva bibliotekarie och vad de har för uppfattningar om vad bibliotekarie arbetar med. Jag ställde även frågor kring vad de brukar göra där, vad de frågar om och hur de anser att bibliotekarie bör vara. Jag fick höra efter en intervju att det var svåra frågor då det inte är något man tänkt på och det påpekades även under en annan av mina intervjuer.

Dessa intervjuer valde jag att spela in men efter varje intervju skrev jag också ner anteckningar om hur stämningen var och om det var något som påverkade eller om det blev tyst och så vidare. Anledningen till att jag har valt att spela in intervjuerna beror på att jag ville kunna ägna min uppmärksamhet åt intervjun och inte på att skriva anteckningar. Trost menar att de man intervjuar kan bli störda om man för anteckningar då de kan börja fundera på vad man skriver (2005 s.55). Enligt Trost finns det dock nackdelar med att spela in också. De intervjuade kan tycka att det är obehagligt eller störande (2005 s.54). Jag har ändå valt att göra det då jag anser att fördelarna överväger nackdelarna.

Efter att jag genomfört intervjuerna transkriberade jag dem. Detta skedde samma dag som intervjuerna genomfördes för att jag skulle ha intervjuerna färskt i minnet även om jag spelade in dem. Jag behöver vara medveten om att jag, som blivande bibliotekarie, kan ha påverkat hur de intervjuade uttalade sig. Det kan vara så att de försökte säga vad de trodde att jag ville höra eller undvek att uttala sig negativt. Det är något jag bör tänka på, hur jag kan ha påverkat.

När jag lyssnade igenom intervjuerna upptäckte jag att i alla fall i en av intervjuerna hördes det hur obekväma vi båda kände oss. Det var stelt och stressat och det kan ha påverkat hur intervjun blev då den blev ganska kortfattad. Jag märkte också under två andra intervjuer att de jag intervjuade ursäktade sig lite om de sa något de ansåg vara negativt. De talade gärna

efter att jag slutat spela in då de ställde frågor. Efter tre av de intervjuer jag genomfört fick jag frågor om vad bibliotekarier arbetar med och vad jag som blivande bibliotekarie får lära mig. Det tycker jag visade på att de inte har så stor kunskap om vad bibliotekarier har för kunskaper och vad man som bibliotekarie arbetar med.

3.4.2 Etik

När jag tillfrågade användarna om de kunde tänka sig att intervjuas började jag med att berätta vad min uppsats handlar om och inom vilket ämne jag skriver. Sedan, i samband med intervjuerna, frågade jag användarna om de ansåg att det var okej om jag spelade in intervjuerna och jag gjorde också klart för dem att de kunde avbryta när som helst. Detta för att följa informationskravet som är ett av de etiska riktlinjer som satts upp av Vetenskapsrådet. Det går ut på att man ska informera de man intervjuar om vad intervjuerna ska användas till, att det är frivilligt att ställa upp och att de har rätt att avbryta intervjun och sitt deltagande när de vill (Vetenskapsrådet 2002 s.7). Mycket av detta går också ihop med samtyckeskravet (Vetenskapsrådet 2002 s.10). Alltså att de går med på att intervjuas och att de har blivit informerade om vad uppsatsen ska handla om och även deras rättigheter.

Jag har anonymiserat användarna genom att undvika beskrivningar som kan kännas igen. Användarnas namn, uppgifter om vilka som är med eller beskrivningar om dessa tas inte upp då det är att bryta mot konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2002 s.12). De som blir intervjuade ska inte kunna kännas igen av utomstående och jag lämnar heller inte ut uppgifter om detta. Jag har även valt att anonymisera de orter och bibliotek som nämnts i materialet då jag anser att det inte är relevant för arbetet.

3.4.3 Presentation av informanterna

Informanterna, som främst bestod av studenter men även icke-studenter, brukade besöka bibliotek i olika hög grad. Det verkade inte finnas någon anledning till varför detta skiljer sig åt annat än att de har olika vanor och behov av att vända sig till biblioteket. De brukar vara där och söka artiklar, leta böcker, låna böcker och återlämna men även för att arbeta, studera, fråga om referenshantering och läsa tidningar. Informanterna kommer här presenteras med de fiktiva namnen Anna, Benjamin, Charlie, Denise, Erika, Felicia, Gabriella och Hannes. Jag har valt att inte ta med vilka kurser och program studenterna läser för att kunna hålla biblioteket anonymt. De läser dock olika program och kurser inom olika ämnesområden. Att de flesta av informanterna har varit studenter kan ha påverkat intervjuerna då de själva kan ha haft erfarenhet av att genomföra intervjuer och därför mer insatta i hur intervjuer går till. Det kan också ha påverkat då de som studenter vid en högskola har mer erfarenhet av högskolebibliotek än vad andra kanske har.

Anna är i 25års åldern och studerar vid högskolan. Hon brukar besöka biblioteket minst en gång i månaden. Då brukar hon främst låna kurslitteratur men även annan litteratur.

Benjamin är runt 35 år gammal och är student vid högskolan. Han besöker biblioteket någon gång i månaden och letar information till studierna och för att få hjälp med källhänvisningar men han besöker också bibliotek för att låna litteratur till sina barn.

Charlie är också i 35års åldern och även han är student. Han sa först att han besöker biblioteket någon gång i halvåret men sa sedan att det är hur ofta han lånar böcker. Förutom att låna böcker brukar han sitta i biblioteket och studera.

Denise är närmare 50års åldern och studerar för tillfället en kurs. Hon besöker sällan bibliotek men menar att det beror på vad hon håller på med. I samband med studierna har hon dock varit på biblioteket för att få tag i litteratur inom vissa ämnen.

Erika är i 40års åldern och även hon studerar för tillfället en kurs. Hon är ofta på bibliotek, i alla fall ett par gånger i månaden, och brukar då låna och lämna tillbaka böcker.

Felicia är runt 45 år gammal och är icke-student. Hon har nyligen studerat på högskolan och brukade då besöka biblioteket oftare. Annars brukar hon sällan besöka bibliotek och brukar då låna skönlitteratur.

Gabriella, som är i 30års åldern, är student vid högskolan där hon läser ett program. Hon besöker ofta biblioteket, speciellt nu när hon skriver sitt examensarbete och då brukar hon besöka biblioteket någon gång i veckan. Där brukar hon leta efter litteratur och söka artiklar.

Hannes är runt 40års åldern och är icke-student. Han besöker biblioteket ungefär tre gånger i veckan, ibland två gånger per dag. Det han brukar göra där är att arbeta, leta efter litteratur och läsa tidningar.

3.4.4 Avgränsningar

Jag har avgränsat mig genom att enbart intervjua användare vid ett och samma högskolebibliotek, det har jag gjort då jag inte tänkt göra en jämförande studie. Jag har inte tänkt studera dessa användare ur ett genusperspektiv, klassperspektiv eller etniskperspektiv. Det jag är intresserad av i denna uppsats är att studera vad användare vid ett specifikt bibliotek har för bild av bibliotekarier och bibliotekarieyrket, inte vad till exempel kvinnliga användare har för bild av det.

I rapporten *Bibliotekarien och professionen* av Svensk Biblioteksforening kan man läsa att ”den svenska forskningen ägnar mer uppmärksamhet åt folk- än forskningsbibliotekarierna, särskilt magisteruppsatserna” (Kåring Wagman 2008 s.4). Det är en av anledningarna till att jag har inriktat mig på användare vid ett högskolebibliotek.

4 Analys

I detta kapitel presenterar jag min analys av materialet. När jag påbörjade analysen av materialet började jag med att leta efter hur bibliotekarier och yrket beskrivs på olika sätt av användarna. Jag har valt att först presentera informanternas beskrivningar av bibliotekarier för att sedan gå vidare till att beskriva vad som sagts om vad bibliotekarier arbetar med och vilken kunskap de har. Jag har lagt upp beskrivningarna efter de områden som togs upp i intervjufrågorna, dock inte helt i den ordningen. Det har jag valt att göra för att ge en överblick över vad informanterna har sagt om dessa saker. Efter det presenterar jag de mönster jag sett i materialet om hur informanterna talar om detta för att sedan presenterar de diskurser jag har kommit fram till finns i materialet. I analysen av materialet har jag inte tagit upp vem som sagt vad då jag inte anser att det är relevant. Det jag är intresserad av är vad som sägs och vad det finns för mönster i det som sägs.

De informanter som jag intervjuat var användare vid samma högskolebibliotek men de var även användare vid folkbibliotek. Det har nämnts på olika sätt i materialet och när de har talat om bibliotekarier och yrket har de talat om både högskolebibliotekarier och folkbibliotekarier.

När jag genomförde intervjuerna fick jag, som jag tidigare nämnt, höra att vad bibliotekarier kan hjälpa till med inte är något man tänker på och i en annan intervju ansåg informanten att frågorna var svåra då man inte tänker på bibliotekarier på det sättet. Som en informant uttryckte det: ” Jag tänker inte så mycket på bibliotekarier kanske...”. Det säger också något egentligen.

Jag har sammanfattat diskussionerna jag hade med informanterna om hur de skulle beskriva bibliotekarier och vad bibliotekarier arbetar med och deras kunskap. Efter det har jag valt att presentera de mönster som jag menar finns i hur de talar om dessa områden och jag går sedan vidare till att presentera de diskurser jag menar finns i materialet.

4.1 Beskrivningar av bibliotekarier

Bibliotekarier beskrivs i materialet som en ”hon”, som ”kvinnor i femtioårsåldern”, som ”äldre damer”, som ”kvinna i medelåldern”, ”övre medelåldern”. De beskrivs som ”lugna”, ”stabila”, ”tillmötesgående”, ”våldigt snälla”, ”bra att ha att göra med... de hjälper till med allt”. De beskrivs som ”informativa” och ”kommunikativa”. I en av intervjuerna sa en av informanterna att bibliotekarier är ”som en sjuksköterska... de är väldigt mänskliga”. Bibliotekarier anses också vara ”tålmodiga” och att de är medvetna om att användarnas behov kan variera beroende på hur vana biblioteksanvändare de är.

Bibliotekarier beskrevs också utseendemässigt av en av de jag intervjuade. Denne beskrev sin bild av bibliotekarier på detta sätt:

... asså i mina ögon är bibliotekarien så här i rutig kjol, vit blus med lite krås på, sträng min, knut i håret och glasögon.. runda glasögon..

En annan av informanterna beskrev bibliotekarier som:

..nån liten sån där.. grå tyst sak som inte gör så mycket väsen av sig.. men som är väldigt kunnig när man frågar om nånting.. så vet de precis att.. jaha, det är

den boken och den har jag läst.. så att.. bibliotekarier för mig de brukar vara väldigt hjälpsamma och löser alla bekymmer...

När en av informanterna fick frågan om hur han skulle beskriva bibliotekarier svarade han att de är som vem som helst och började istället tala om hur han ansåg att stämningen är på ett bibliotek. Han sa att det är tråkig stämning då det är tyst och sterilt. Som Green (1994) tog upp finns det vissa barriärer, eller faktorer, som påverkar biblioteksanvändning och en av dessa var hur man uppfattade bibliotekarier. Finns det en bild av bibliotekarier att de går runt och ber alla vara tysta och om det finns en bild av att det ska vara så på ett bibliotek så kan det ha påverkat användarna till att ha en uppfattning om att det ska vara tyst på bibliotek.

Informanterna anser att bibliotekarier ska kunna mycket om litteratur och vara väldigt pålästa när det gäller titlar och författare, de ska kunna så mycket som möjligt. De ska vara ”trevliga”, ”tillmötesgående” och ”hjelpsamma”. De ska kunna ”behärska nya system”. De ska finnas tillgängliga när man behöver hjälp och kanske fråga om man behöver hjälp när man står och letar.

..jag tycker det är viktigt att när man kommer in att man känner att de är villiga att hjälpa en. Det tycker inte jag att jag fått så särskilt mycket hjälp med. Så det är ju viktigt för mig.

Så beskrev en av informanterna att bibliotekarier bör vara. Bibliotekarier bör också vara ”serviceinriktade” och bemöta användare på ett trevligt sätt. Det fanns också de som beskrev bibliotekarier som att de är som de bör var. De ska vara tillgängliga för att besvara användarnas frågor och hjälpa dem att hitta saker och man ska kunna få den hjälp man vill ha.

... dom ska vara trevliga och tillmötesgående.. lätta att prata med liksom och.. hjälpsamma framför allt..

En av informanterna ansåg att bibliotekarier bör vara mer åtkomliga och tillgängliga och talade om hur bibliotekarierna ibland fortsätter att sortera in böcker fast det står användare och väntar. Informanterna beskriver att de undviker att fråga bibliotekarier på grund av dåligt bemötande, på grund av att de känner sig som ett ”störningsmoment” om de avbryter bibliotekarier som ”skvallrar”, om bibliotekarierna uppfattas som stressade eller om man haft dåliga erfarenheter av bibliotekarier som varit dryga och otrevliga. De undviker också att fråga om bibliotekarierna är upptagna och det är kö eller om de tror att bibliotekarier inte kan hjälpa till med det de undrar som till exempel problem med ”vissa arabiska verk”. En av informanterna som beskrev dem som ”otillgängliga” talade också om att hon blev tillsagd att söka i datorn, något hon menade att inte alla kan och hon sa även att: ”vad är det som gör att de inte tar sig tiden o följa med mig då?..”.

En annan informant beskrev anledningen till att hon inte frågar bibliotekarier om hjälp med att säga:

Om man känner att.. att man inte blir liksom bemött på ett trevligt och vänligt sätt.. utan att man känner att man är lite såhär jobbig och besvärlig.. efter det då kan jag känna att då undviker jag hellre det blir en sån jobbig situation..

4.2 Beskrivningar av bibliotekarieyrket

Bibliotekarier arbetar, enligt informanterna, med att låna ut, återlämna och låna om böcker. De kan hjälpa användare att hitta böcker, att fjärlåna böcker och att kolla om en specifik bok finns inne eller när den kommer tillbaka. De kan även ge användare inloggning för att de själva ska kunna gå in och låna om böckerna.

I en intervju beskrevs bibliotekarier som ”äldre damer.. som går där och plockar i lugn och ro”. Enligt informanterna arbetar bibliotekarier med att ordna böcker. De ställer tillbaka böcker som varit utlånade, de sorterar och ställer upp böcker i hyllorna samt att de går runt och håller i ordning. I materialet har bibliotekariers arbete också beskrivits med att de arbetar med att beställa böcker, att ”kolla in vad som är nytt och gammalt”, vilket gäller både ny litteratur och sådan litteratur som inte har återlämnats utan behöver beställas på nytt. Tidskrifter är också något de arbetar med förutom böcker enligt informanterna.

Kategoriserar böcker, äh.. sammanställer.. ähmm.. alarmerar och avalarmerar böcker [vilket jag tolkar som återlämning och utlån]och verk som kommer in och.. håller kontakt med förlag och allt.. vilka böcker och verk som behövs å... å så.. . och ibland.. eller oftast är de väldigt införstådda med det här med kurslitteratur som behövs och som ges ut å .. åhh. Håller skydd mot bortgallringar och nya verk som krävs och behövs och efterfrågas och såna saker.. .. och sen.. äh.. det finns mer specifika arbetsuppgifter .. ibland de står på olika mässor och informerar om deras verksamhet och vad de gör å så..

Bibliotekarier beskrivs som att de är bra på att hitta information och det gäller både böcker på olika språk, artiklar och uppslagsverk. I materialet beskrivs också bibliotekariers kunskap som väldigt bred. De kan hjälpa användarna med hur man söker information som till exempel artiklar och de håller även i föreläsningar vilket är arbetsuppgifter som jag förknippar med högskolebibliotek. De är också duktiga på hur man skriver källhänvisningar och de kan hjälpa till med att hitta referenser i böcker. De kan hjälpa till med skrivhandledningar, hur man kopierar och de beskrivs också som att de håller i sagostunder, vilket jag uppfattar som folkbiblioteksarbete.

I materialet var det en informant som menade att hon tror att bibliotekarier kan mer än vad många tror och att de flesta frågar om hjälp med att hitta böcker, låna om böcker eller filmer. I samband med det sa hon att:

men sen tror jag säkert att ni kan mycket mer... Det håller sig naturligtvis fortfarande inom böcker så men....

Som jag tidigare nämnt frågade också några av de jag intervjuat vad bibliotekarier kan och vad de arbetar med vilket jag uppfattar som att informanterna är osäkra på bibliotekariers kompetens.

När en av informanterna talade om vad bibliotekarier arbetar med sa hon att hon förr hade en uppfattning om att bibliotekarier kan allt men att hon nu förstått att bibliotekarier är bra på och arbetar med olika områden som till exempel barn- och ungdomslitteratur, vuxenlitteratur och facklitteratur. Här talade informanten om vad jag uppfattar är både folk- och högskolebiblioteksarbete då jag främst förknippar skönlitteratur med folkbibliotek och facklitteratur med högskolebibliotek. Hon sa också att:

det verkar nästan som att böcker som kommer ut..att de ändå går igenom..de kanske inte läser igenom fullständigt.. men att de ändå har ett hum om vad saker och ting handlar om.

Bibliotekarier ska alltså kunna mycket om litteratur och det är något som återkommit i materialet. De är väldigt kunniga och kommer ihåg det de läst. Som en av informanterna uttryckte det: ”de verkar ha ett väldigt katalogiskt minne”. En annan informant sa att: ” jag antar att de läst en väldigt massa böcker själva för att kunna veta” och att ” Jag antar nog att man har nog ett ganska stort bokintresse antar jag .. om man är bibliotekarie..”. Det verkar finnas en uppfattning om att bibliotekarier vet mycket då de läser mycket och att de håller sig uppdaterade.

En annan informant beskrev bibliotekarier som att de är ”väldigt insatta i de arbetsuppgifter dom behöver.. ofta väl kvalificerade.. besitter kunskaper om böcker och litteratur och allt som är Up to date ”. Informanten sa också att bibliotekarier har olika arbetsuppgifter, att vissa arbetar till exempel med fjärrlån och att ibland kan man bli hänvisad till någon annan som arbetar med eller kan mer om det man frågar efter.

Bibliotekarier beskrivs också som ”mångsysslare” och att de kan ”leta fram konstiga saker och jaga grejer som kanske knappt finns”.

Enligt informanterna kan bibliotekarier hjälpa till med att svara på frågor om de har en viss bok, att hitta litteratur, att visa vart man kan hitta till exempel vissa författare och vissa ämnesområden, hur man ska gå tillväga och vilka ord man ska söka på. De hjälper även till med att låna ut böcker, de hjälper till med att fjärrlåna och man kan fråga dem om nyinkomna böcker, ”vilka böcker som kommer ut”. Informanterna menade också att bibliotekarier kan ge boktips och att man kan fråga dem om vissa typer av böcker som till exempel självbiografier vilket jag tolkar som folkbiblioteksarbete.

De kan hjälpa till att kopiera och hjälpa en med att använda datorn genom att man frågar dem om gästinloggning. De fanns också de av dem som ansåg att bibliotekarier inte är tekniska. En informant uttrycker det såhär:

jag uppfattar dem som lite... gamla på så vis att de inte behärskar såhär ny teknologi...

Det nämndes i samband med att en informant talade om hur det gick till när hon skulle få en inloggning för att själv kunna gå in och låna om böcker. Informanten var av den uppfattningen att bibliotekarien inte visste hur man skulle göra och användare sa även att: ” Kändes som att det här kommer ta hur lång tid som helst och de är nästan bättre att jag går bak och göra det själv liksom.. ”. Bibliotekarier anses bland annat behöva bli ”mer datakunniga”. På ett folkbibliotek som nämns anses det vara på det sättet då det tar lång tid för bibliotekarierna innan de hittar ”sökgrejer”. Det blir ofta fel då de har ett system som krånglar så man behöver låna boken två gånger .

.. det kanske inte är deras fel men det är inte kul att få böter på nåt som.. man lämnat tillbaks som inte syns i katalogen då...

Det nämns också skillnader på bibliotekarier på olika bibliotek. När en informant talade om bibliotekarier på högskolebibliotek sa hon att: ”de har nog annan kunskap än vad andra bibliotekarier har” och sedan fortsatte hon med att förklara vad hon menade med det:

Jag tar för givet att de är duktigare på å söka artiklar och liksom på hela den biten... för det är kanske ingenting som en vanlig bibliotekarie gör på samma sätt... de kanske har en större kunskap om .. ja.. vad skulle du rekommendera om jag gillade.. deckare?

Hon gjorde alltså skillnad på högskolebibliotekarier och folkbiblioteksbibliotekarier som hon talade om som ”vanlig bibliotekarie” genom att hon uppfattade att deras kunskaper skiljer sig åt.

När informanterna talade om vem de frågar om hjälp sa de att de går direkt till ”receptionen”, ”disken” eller ”informationsdisken” och frågar om hjälp. En informant sa att han frågar bibliotekarien. En annan sa att hon frågar den som står i disken eller om det finns någon på golvet, ”första bästa”.

.. jag går ju direkt till receptionen om det är så. Sen finns det.. Om det finns en informationsdel eller liksom som de sitter vid så går jag ju dit. Men... det är inte ofta jag grabbar tag i någon som är ute på golvet utan jag går direkt dit i så fall.. gör jag..

.. finns det folk ute på golvet så är det ju väldigt lätt att haffa dem.. jämfört med om de är någon som sitter vid disken .. för de är ju ändå så.. upptagna utav å vara behjälpliga vid utlåning.. så.. så att.. och de spelar väll ingen roll vem det är.. bara det är nån..

Det skiljer sig åt mellan hur informanterna talar om vem de frågar om hjälp som man kan se i dessa två citat. Det verkar dock vara så att informanterna går direkt till disken och frågar om hjälp men att de inte gör skillnad på vem de frågar.

4.3 Mönster i hur användare talar om bibliotekarier och bibliotekarieyrket

I materialet fanns det vissa teman som att bibliotekarier är och ska vara på ett visst sätt. Det fanns också mönster i hur informanterna talade om bibliotekariers kunskap, uppgifter och arbete. Det verkar finnas en uppfattning om att bibliotekarier är till för att hjälpa användarna och det beskrivs på olika sätt både när det gäller personlighet och arbete.

Bibliotekarier finns för, eller deras syfte verkar vara, att hjälpa användare att hitta böcker. Det gäller både bibliotekets egna samlingar men även att få tag i böcker från andra bibliotek, så kallade fjärrlån. De arbetar också med att låna ut och återlämnar böcker. För att bibliotekarierna ska kunna göra det ska de också vara väldigt pålästa. De anses kunna mycket om litteratur och enligt informanterna är det något de bör kunna. Bibliotekarier ska kunna titlar och författare men de ska också minnas böcker för att på så vis kunna ge användarna den hjälp de behöver. Även informanternas beskrivningar av bibliotekarier verkar hänga ihop med detta då bibliotekarier beskrivs som att de är och ska vara: hjälpsamma, tillmötesgående, serviceinriktade och så vidare. Det är något de ska vara i arbetet med användare.

När de talar om orsaker till varför man väljer att inte fråga bibliotekarierna om hjälp beskriver de bibliotekarierna på ett annat sätt. De beskrivs som stressade, otrevliga och otillgängliga och att de ibland bemöter användare på ett negativt sätt. Det verkar bero på att de inte är så tillmötesgående och omtänksamma som informanterna förväntar sig att de ska vara som till exempel när bibliotekarierna säger till dem att de kan söka själva i datorn för att hitta till exempel den bok de letar efter.

När informanterna har talat om bibliotekarierna i relation till teknik har det funnits en del motsatta uppfattningar om deras kunskap eller brist på kunskap. Dels att bibliotekarierna kan hjälpa användare att kopiera och att få inloggning till att använda datorn. Dels beskrevs de som att de inte är tekniska då de inte vet hur man gör inloggning till användarna så att de ska kunna låna om böcker själva och då man ibland måste låna boken två gånger. Det var något som nämndes när användarna talade om folkbibliotek.

Informanterna talar också om bibliotekariernas kunskap och arbetsuppgifter på ett visst sätt. I beskrivningarna om bibliotekariernas kunskap och arbetsuppgifter gör de skillnad på bibliotekarierna och bibliotekarierna men även på bibliotekarierna på olika bibliotek. Bibliotekarierna har kunskaper om och arbetar med vissa områden som till exempel att vissa bibliotekarierna arbetar med fjärrlån och har mer kunskap om det. När den bibliotekarie man frågar inte kan svara på det man frågar efter kan man bli hänvisad till någon som arbetar mer med det och kan mer om det. Det finns också en uppfattning om att bibliotekariernas arbete och kunskap skiljer sig åt beroende på om det är bibliotekarierna vid ett högskolebibliotek eller vid ett folkbibliotek. Högskolebibliotekarierna kan mer om informationssökning, att hitta vetenskapliga artiklar. Bibliotekarierna som arbetar på folkbibliotek anses istället ha mer kunskap om litteratur och kan ge boktips.

4.4 Diskurser

I analysen av arbetet hittade jag två diskurser, diskursen om bibliotekarierna och diskursen om bibliotekarieryrket.

Under intervjuerna talade informanterna om bibliotekarierna som att de är på ett visst sätt och att de arbetar med vissa saker. Något jag har upptäckt är att det har funnits vissa "sanningar" i hur de har talat om bibliotekarierna och yrket, de beskriver saker och ting som att det *är* på det sättet. Jag har valt att ta med ett antal citat när jag beskriver diskurserna för att visa hur jag kommit fram till det jag gjort.

4.4.1 Diskursen om bibliotekarierna

Bibliotekarierna har i materialet beskrivits som äldre kvinnor men informanterna har talat om och beskrivit det på olika sätt. Informanterna har talat om bibliotekarierna som att det är kvinnor som arbetar som bibliotekarierna och att dessa är i medelåldern upp till övre medelåldern. När informanterna beskrev bibliotekarierna kopplade de alltså ihop ålder och kön i beskrivningarna.

...asså för mig om man ska vara lite så här fördomsfull eller vad man ska säga så tänker jag ju mest så här på äldre damer som är bibliotekarierna.. liksom en kvinna i femtioårs åldern..

.. när jag inte hittar det jag vill ha så kan jag gå och fråga henne..

.. en kvinna i medelåldern.. övre medelåldern..

I materialet har bibliotekarier främst beskrivits som kvinnor men de talade också om dem utifrån ålder vilket man också kan se på citaten ovan.

Det har dock skilt sig åt när informanterna har talat om hur bibliotekarier *är*. När informanterna har beskrivit hur bibliotekarier är och hur de bör vara har de talat om dem på, vad jag uppfattar det som, olika sätt. Bibliotekarier beskrivs som att de å ena sidan är hjälpsamma, tillmötesgående och liknande men å andra sidan beskrivs de också som otillgängliga och att de ibland brister i bemötandet.

Informanterna har bland annat sagt att:

.. bibliotekarier för mig de brukar vara väldigt hjälpsamma och löser alla bekymmer...

De brukar vara väldigt hjälpsamma...

jag har faktiskt bara väldigt bra intryck av bibliotekarierna.. speciellt på högskolan... de är väldigt hjälpsamma och bra att ha att göra med.. de hjälper till med allt..

Dom är väldigt snälla och tillmötesgående... mycket hjälpsamma... tålmodiga..

I materialet skilde det sig i vissa fall åt mellan hur bibliotekarier beskrevs att de är och hur de bör vara. En av informanterna talade om bibliotekarier som att de *"brukar vara väldigt hjälpsamma"* och talade sedan om bibliotekarier som att de bör vara:

Mer åtkomliga... öh... ibland de håller på o sortera in böcker å.. liksom.. en del fortsätter bara fast de ser att det står folk vid disken som väntar...det kan ju vara att man står där.. att man har svårt att hitta..

Bibliotekarier beskrivs som att de borde vara *"mer åtkomliga"* vilket jag uppfattar som att de antingen inte är åtkomliga just nu eller att de inte är tillräckligt åtkomliga.

När informanterna har talat om varför man själv och andra inte frågar bibliotekarier om hjälp har de beskrivit bibliotekarier på olika sätt och även situationen runt omkring. En av informanterna beskrev en orsak till att man inte frågar om hjälp med att säga:

det beror på.. hur de ser ut tänkte jag säga.... men ibland.. de kan sitta och skvallra och tjata o lite så.. asså.. då kan jag få en känsla av att de inte vill bli störda.. det är jobbigt störningsmoment.. o då drar jag mig för att fråga..

I materialet beskrivs det på detta sätt:

Asså.. det är ju i så fall om de verkar väldigt stressade.. eller.. om man skulle ha fått nån dålig erfarenhet tidigare .. nån som är dryg och otrevlig.. då är det klart att man inte vill gå tillbaka..

Men det kan ju vara att de är lite stressade eller.. aa.. om man står och väntar och ingen uppmärksammar att jag står där och väntar... så..

Det beskrivs också med att:

Om de är upptagna och det står köer framför dom.. så jag brukar komma lite senare eller jag skjuter upp det helt enkelt.. eller jag ser att de är... de här olika arbetsuppgifter och de är inte tillgängliga.. jag stannar inte framför dem och... utan.. jag gör något annat eller som sagt.. kommer vid ett annat tillfälle...

Det är några av de sätt som bibliotekarier har beskrivits på. Informanterna talade om bibliotekarier som att de *är* på ett visst sätt. De beskriver dem som att de är eller brukar vara: *trevlig, hjälpsamma, tillmötesgående, serviceinriktade, otillgängliga, stressade* samt att de behöver bli *mer åtkomliga*.

Som jag har uppfattat det är *bibliotekarier* nodalpunkten i denna diskurs och de tecken, eller de moment, som också finns i diskursen är de olika sätt som bibliotekarier har beskrivits på. *Hjälpsamma* är ett tecken som har nämnts flera gånger men även tecknen *tillmötesgående* och *serviceinriktade*. Dessa har jag uppfattat som att det är kopplat till uppfattningen om bibliotekarieyrket som ett serviceyrke. Men det finns också, som framgår av citaten, andra uppfattningar om hur bibliotekarier är då tecknet *otrevlig* nämns i relation till hur bibliotekarier är och är ett moment inom diskursen. Andra tecken som nämns i relation till nodalpunkten är *kvinnor, medelåldern, femtioårsåldern* och *övriga medelåldern*. Jag har alltså fått den uppfattningen av materialet att det finns en diskurs om att bibliotekarier *är* kvinnor, att de *är* i en viss ålder och att de *är* på ett visst sätt.

Från början delade jag in informanternas beskrivningar av bibliotekariers personlighet i två diskurser då jag uppfattade det som att det handlade om två olika bestämda sätt att tala om bibliotekarier, ett positivt och ett negativt. Det handlar dock om samma sak bara att det finns motsättningar i hur det beskrivs. Det handlar om hur bibliotekarier anses vara och hur de bör vara men det beskrivs på flera olika sätt. Enligt Lars Seldén och Mats Sjölin (2003) har det då uppstått det som Laclau och Mouffe kallar för antagonism. Det beskriver de som att: "en antagonism uppstår när det i samma diskursordning förekommer olika sätt att artikulera, det vill säga skapa mening, kring ett visst tema, till exempel ett element. Antagonism är en konfliktsituation, där den ena typen av artikulation motsäger den andra" (Seldén & Sjölin 2003 s.22-23).

4.4.2 Diskursen om bibliotekarieyrket

När informanterna talade om vad bibliotekarier arbetar med och vad de har för kunskap har de ofta kommit in på böcker. I materialet har de talat om bibliotekarier och böcker på två olika sätt. Dels att bibliotekarier arbetar med böcker på olika sätt, dels deras kunskap om och intresse av böcker och litteratur.

Det beskrev informanterna på olika sätt som att bibliotekarier arbetar med att *sortera böcker*, de arbetar med att *ordna böcker*, de arbetar med att *hitta böcker*, de arbetar med att *låna ut böcker*, de arbetar med att *återlämna böcker*, de arbetar med att *låna om böcker* och de arbetar med att *fjärrlåna böcker*. De arbetar också med att till exempel *kategorisera böcker* och *köpa in böcker* enligt en av informanterna.

Asså, jag ser dom som... ja.. dom är där för att hjälpa till.. dom gör säkert jätte mycket men.. man tänker ju att de hjälper till med att låna böcker och lämna tillbaka och hitta böcker och såna där grejer.. men de gör säkert mycket mer än så.. men ...det är ju det man ser liksom.. det man tänker på.. som sagt.. jag tror säkert att de gör mycket mer men det är inget jag liksom tänker på.. vad de gör.. de bara är där.. och håller i ordning och så.

... ställer upp böcker i hyllorna å... ja...jag vet inte riktigt..jag tänker liksom bara att de går och tittar och liksom håller i ordning..

... de ställer tillbaka böcker som blivit lånade.. det är egentligen det enda jag vet.. att de gör.. för övrigt så har jag ingen aning...

nä, men det jag tänker .. det är liksom.. låna ut böcker och sätta rätt böckerna i hyllorna å..

Bibliotekarier beskrivs också med att de arbetar med:

... beställningar av böcker.. organisering av böcker

När informanterna har talat om bibliotekarier har de kommit in på att bibliotekarier läser mycket och att de ska ha läst mycket. De ska kunna titlar och författare för att kunna ge boktips men också för att kunna hjälpa informanterna att hitta det de är ute efter. Som en av informanterna sa om bibliotekarier: ” Jag antar nog att man har nog ett ganska stort bok intresse”. De håller även i sagostunder, enligt informanterna, vilket är något som folkbibliotekarier arbetar med.

Enligt informanterna kan bibliotekarier mycket om litteratur och det ska dem även kunna enligt informanterna. De ska vara ”..väldigt pålästa.. både när det gäller... asså.. författare och titlar och de ska kunna så mycket som möjligt..”

Informanterna har talat om litteratur på flera olika sätt. Både när de talat om vad bibliotekarier arbetar med och vad de kan. De har bland annat beskrivit det på dessa sätt:

nä, men när jag tänker efter när jag var liten.. då var det ju lite sagostunder å.. det kunde man gå på.. och det höll ju bibliotekarien i.....

.... det verkar nästan som att böcker som kommer ut..att de ändå går igenom..de kanske inte läser igenom fullständigt.. men att de ändå har ett hum om vad saker och ting handlar om.. så att om man säger att man vill ha en bok som handlar om detta så..ja, men då vet jag att det finns nån så.. de verkar ha ett väldigt katalogiskt minne.. att de kommer ihåg det de läst.

... jag antar att de läst en väldigt massa böcker själva för att kunna veta..

En informant beskrev bibliotekarier och deras kunskap såhär:

.. nån liten sån där.. grå tyst sak som inte gör så mycket väsen av sig.. men som är väldigt kunnig när man frågar om nånting.. så vet de precis att.. jaha, det är den boken och den har jag läst..

När informanterna har talat om vad bibliotekarier arbetar med och vad de har för kunskaper har de även beskrivit det som att bibliotekarier har olika arbetsuppgifter och även olika kunskaper. Vissa arbetar till exempel med fjärrlån och det gör att de kan mer om det. I materialet beskrivs bibliotekariers kunskap i relation till deras arbetsuppgifter. Ibland blir informanterna hänvisade till någon annan som är bättre på det de frågar efter.

.. dom har olika arbetsuppgifter.. som att de ibland kan säga till en som är.. en som kan det här.. de säger ifrån att det här måste du vända dig till en annan..

.. det kanske beror på att de är nya eller att de inte är så insatta och då finns alltid personal tillgänglig som kan allt.. så man kan alltid .. äh.. hitta det man behöver även om man .. ibland inte sitter rätt person..

... förr trodde jag att alla bibliotekarier kunde allting på en och samma näve.. men det verkar som att bibliotekarier .. de spetsar in sig på vissa områden.. jag vet inte om det ser likadant ut här men hemma har vi någon som är mer inriktad på barn-och ungdomslitteratur, någon som är mer vuxen, nån som är mer fack..

Även kunskapen mellan bibliotekarier på olika bibliotek anses skilja sig åt. När en av informanterna beskrev folk- och högskolebibliotekariers kunskap gjorde hon det såhär:

Jag tar för givet att de är duktigare på å söka artiklar och liksom på hela den biten... för det är kanske ingenting som en vanlig bibliotekarie gör på samma sätt... de kanske har en större kunskap om .. ja.. vad skulle du rekommendera om jag gillade.. deckare?

Som jag har uppfattat det så finns det alltså en bild av att bibliotekarier har olika arbetsuppgifter och på grund av det skiljer sig även deras kunskap åt. Vissa bibliotekarier arbetar med fjärrlån och kan hjälpa till med det, vissa kan mer om hur man söker artiklar och andra kan mer om litteratur. Informanterna talar om att det är så och det kopplar de till hur det ser ut på biblioteket enligt dem eller av erfarenhet. Därför har jag uppfattat det som att bibliotekariers kunskaper och arbetsuppgifter är sammankopplade. Jag menar inte att bibliotekariers kunskaper och arbetsuppgifter är samma sak, snarare att informanterna talar om det som att det hör ihop.

I denna diskurs är nodalpunkten *bibliotekarier* och *plocka i ordning, ställer upp, ställer tillbaka, hitta, låna ut, återlämna* och *fjärrlåna böcker* är tecken som får sin betydelse genom sin relation till nodalpunkten. Tecknet *hitta* kan egentligen betyda flera saker men när det används i denna kontext får det en speciell innebörd, en bestämd betydelse. Det har gått från att vara ett element till att bli ett moment. Andra tecken som nämns i relation till nodalpunkten är till exempel: *Boktips, sagostund, läser, pålästa, kunniga, söka artiklar, olika arbetsuppgifter, fjärrlån* och även olika typer av litteratur. När informanterna har talat om bibliotekarier har de talat om att de kan olika saker men att de läser mycket litteratur och att de ska kunna mycket om litteratur. De ska kunna ge boktips, alltså tipsa om litteratur, men det nämns på olika sätt. Bibliotekarier ska enligt informanterna kunna leta fram böcker inom ett visst ämne men i ett av citaten nämns till exempel deckare som något som ”vanliga bibliotekarier” arbetar med mer vilket jag tolkar som folkbibliotekarier. Det som var tydligast i diskursen var hur starkt kopplade bibliotekarier är till böcker.

5 Diskussion och slutsatser

Något som har återkommit i materialet är att bibliotekarier är äldre kvinnor och de anses vara omtänksamma, trevliga och tillmötesgående. Bibliotekarier anses vara på ett visst sätt. Som en av informanterna uttryckte så anses bibliotekarier vara som sjuksköterskor vilket jag tolkar som att det finns vissa egenskaper som både bibliotekarier och sjuksköterskor anses ha och som är kopplat till att det är så kallade kvinnoyrken. Det är yrken som oftast förknippas med just kvinnor och det är flest kvinnor inom dessa yrken. Informanterna talade om bibliotekarier som att *de* är på ett visst sätt. Det verkar finnas vissa föreställningar om bibliotekarier som grupp där alla inom gruppen anses vara på samma sätt, i samma ålder och ha samma kön. Både Yontz (2002) och Luthmann (2007) menar att det finns en bild av bibliotekarier att de är kvinnor och det är även den uppfattningen jag har fått av materialet. Det finns dock en skillnad mellan dessa när det gäller ålder. Yontz (2002) skriver att bibliotekarier beskrivs i barnlitteratur som unga kvinnor medan Luthmann (2007) beskriver bilden av bibliotekarier med att de är äldre kvinnor. I materialet har bibliotekarier beskrivits på samma sätt som Luthmann (2007), som äldre kvinnor. Yontz (2002) har också, som jag tidigare tagit upp, beskrivit bilden av bibliotekarier i barnlitteratur med att de beskrivs som omtänksamma, hjälpsamma och serviceinriktade. Det verkar vara en bild av bibliotekarier som även dessa informanter har då de beskrivs på liknande sätt i materialet.

I vissa fall, när dessa föreställningar blir motsagda, beskriver de dem istället som otillgängliga och att de brister i bemötande. Deras förväntningar på bibliotekarier och vad de gör stämmer inte överens med hur bibliotekarier gör som till exempel att en bibliotekarie sa till en av informanterna att de själva kan söka efter en bok i datorn. Detta togs som något negativt vilket jag tror beror på att informantens förväntningar inte stämde överens med bibliotekariens agerande. Dessa informanter verkar se yrket som ett serviceyrke där de förväntar sig att få hjälp genom att bibliotekarien söker efter och hämtar boken medan bibliotekarien utgick från ett annat tänkande, nämligen det som Marklund (1991) talar om som ”hjälp till självhjälp”. Jag tror att det kan uppstå problem när det blir på det sättet genom att användarna undviker att fråga. Jag har själv minnen av hur jag uppfattat bibliotekarier och att ibland om man känner sig dåligt bemött undviker man sedan att fråga den personen om hjälp igen. Därför behövs bilden av yrket ändras och inte bara hur bibliotekarier arbetar. Man kan inte bara ändra arbetssättet utan man behöver även ändra bilden av hur bibliotekarier arbetar.

Som framgår av titeln *Från servicetänkande till hjälp till självhjälp* av Almerud (2002) har yrkets inställning till arbetet och hur de arbetar förändrats genom att det gått från att de ska ge användarna det de vill ha till att lära ut till användarna hur de själv ska gå tillväga för att hitta det de söker. Det verkar vara något som behöver uppmärksammas mer för att det inte ska uppstå problem på grund av att användarnas förväntningar inte stämmer överens med bibliotekariens agerande.

Bibliotekarier har i materialet beskrivits som tillgängliga men också som otillgängliga. När informanterna har beskrivit hur bibliotekarier är har de gjort det i vad jag uppfattar som positiva termer. När de istället börjar tala om varför de inte frågar om hjälp beskrivs bibliotekarier istället som otillgängliga då de ber användarna söka i dator eller står och plockar i hyllorna och inte frågar användarna om de behöver hjälp. Ordet otillgänglig har jag uppfattat som i relation till det att de menar att det är något negativt.

Bibliotekarier är starkt förknippade med böcker. Posner (2002), Yontz (2002) och Årebrink (2009), de talar alla om att det finns en bild av att bibliotekarier arbetar med böcker och det är

även något jag har sett i materialet. Det finns också en bild av att bibliotekarier kan mycket om och är intresserade av litteratur. Något de har talat om som självklart är att bibliotekarier arbetar med böcker. När informanterna har talat om vad bibliotekarier arbetar med har de nämnt att bibliotekarier hjälper till att hitta böcker, att låna ut böcker, att återlämna böcker och att fjärrlåna böcker. Deras uppfattning om vad bibliotekarier arbetar med är alltså det som Skouvig (2006) talar om som det yttre arbetet. Det arbete som sker utåt mot användarna. Som både Burius (1991) och Thomas (1991) tar upp är utlåning och återlämning det arbete som användarna ser vilket kan ha bidragit till den bild som finns av yrket.

Som jag tidigare tagit upp så menar Luthmann (2007) att det är viktigare att användarna vet vad bibliotekarier kan erbjuda för tjänster än vad det finns för bild av bibliotekarier. Jag är dock av den uppfattningen att det hänger ihop. Som jag har förstått det utifrån materialet finns det en bild av att bibliotekarier arbetar med böcker på olika sätt. Det verkar vara den uppfattningen informanterna har av yrket och som jag har förstått det är de av den uppfattningen att det främst är det bibliotekarier kan hjälpa dem med.

Som Green (1994) tar upp är det inte konstigt om användandet av bibliotek påverkas av vilka bilder som finns av yrket men även bibliotekarier. Finns det en bild av att bibliotekarier lånar ut och ställer i ordning böcker kanske det enbart blir det man vänder sig till dem med. De informanter jag har intervjuat har, som jag redan tagit upp, främst talat om att bibliotekarier arbetar med böcker och det är oftast när de letar, lånar och återlämnar böcker som de besöker biblioteket. Det verkar också finnas en uppfattning om eller bild av att alla som arbetar på bibliotek är bibliotekarier. När informanterna har beskrivit bibliotekariers arbetsuppgifter har de talat om att sätta upp böcker i hyllor, hålla i ordning i hyllor, låna ut böcker och andra arbetsuppgifter som jag snarare kopplar ihop med assistentuppgifter eller vaktuppgifter.

Enligt Sanner (1991) skulle bibliotekarier runt tidigt 1900-tal kunna mycket om litteratur. Det verkar vara en uppfattning som fortfarande finns kvar. I materialet har bibliotekarier beskrivits som både intresserade av och kunniga när det gäller litteratur. De ska ha läst mycket och de ska kunna författare och titlar. Det är en uppfattning som jag tror är väldigt vanlig och att det är en bild som finns av yrket. Denna bild av bibliotekarier innebär också vissa förväntningar. Om användare har en bild av att bibliotekarier ska kunna mycket om litteratur förväntar de sig också kunna få hjälp med till exempel boktips. Jag tror dock inte alla bibliotekarier kan ge tips på till exempel en modern bok på engelska som handlar om relationer och att det handlar mycket om vad bibliotekarierna själva brukar läsa. Anledningen till att jag valde att ta upp detta som exempel var för att visa hur bilden av yrket kan innebära problem då de medför vissa förväntningar.

Posner (2002) menar att det finns två motsatta uppfattningar om vad bibliotekarier kan. Dels finns det en uppfattning om att de kan allt, dels finns det en uppfattning om att de inte kan något. I min analys av materialet har jag kommit fram till att informanterna talar om bibliotekarier som att de kan väldigt mycket men samtidigt lite. Bibliotekarier beskrivs som att de arbetar med att låna ut, hitta och återlämna böcker. Sanner (1991) skriver att bibliotekarier ansågs behöva vara ordningsamma för att hålla ordning i samlingarna och det är även en sak som informanterna har nämnt att bibliotekarier arbetar med. Förutom att låna ut, hitta och återlämna böcker, arbetar de även med att ställa i ordning och hålla i ordning i hyllorna. Samtidigt beskriver informanterna bibliotekarier som att de kan väldigt mycket. De beskrivs som att de vet var man kan hitta böcker i vissa ämnen och att de kan mycket om litteratur.

I rapporten *Vem? Varför? Vad?* skrev Roos (1989) som jag tidigare nämnt att ”de negativa omdömena om personalen rör uteslutande brister i tillmötesgående, aldrig i kunskaper” (Roos 1989 s.27). Det är även på det sättet jag har tolkat mitt material. När informanterna beskriver bibliotekarier är det som väldigt kunniga och när de talar om dåliga erfarenheter av bibliotekarier eller varför man inte frågar om hjälp handlar det snarare om hur de menar att de blir bemötta, att personalen är nonchalant och fortsätter ställa i ordning böcker och liknande. De har inte uttryckt sig som att det handlar om att bibliotekarier inte kan hjälpa dem eller att det beror på brister i bibliotekariernas kunskaper.

Jag blev faktiskt förvånad över att det inte talades så mycket om bibliotekarier i relation till artiklar. Det nämndes i en av intervjuerna vilket jag tycker är konstigt med tanke på att jag är av den uppfattningen att mycket handlar om att söka artiklar och information i detta yrke. Inte enbart information i form av böcker. De flesta av informanterna jag intervjuat har varit studenter och jag trodde att de skulle söka mer artiklar. De verkade inte veta så mycket om vad bibliotekarier arbetar med förutom att de arbetar med böcker. Jag har dock märkt i materialet att det skiljer sig åt mellan olika ämnesinriktningar när det gäller vad de brukar göra på biblioteket.

Anledningen till att de av informanterna som var studenter inte talade om informations-sökning och undervisning i större utsträckning tror jag beror på vad de har för krav på sig i sina kurser eller program. Gabriella, som var den enda av informanterna som talade om bibliotekarier i relation till informationssökning och undervisning, studerar ett program där studenterna har stora krav på sig att främst använda sig av vetenskapliga artiklar i sina arbeten. Benjamin, som läser ett program inom ett annat ämnesområde, nämnde dock inte alls artiklar vilket jag tror beror på att han inte är i behov av det i lika hög grad. Han talade istället om bibliotekarier i relation till böcker och referenshantering, som verkade vara det han var i behov av till sina studier.

Det hade varit intressant att, som fortsatt forskning, studera en specifik grupp med studenter eller att jämföra olika ämnesinriktningar för att undersöka om bilden av bibliotekarier och yrket skiljer sig åt.

När informanterna har talat om bibliotekarier har de gjort det som att de, gruppen, är på ett visst sätt, är av ett visst kön och i en viss ålder. Det finns också en bild av att de arbetar med och kan vissa saker. Det verkar finnas en bild av att bibliotekarier är äldre kvinnor som ska vara hjälpsamma, tillmötesgående och tillgängliga. När informanterna beskriver vad bibliotekarier arbetar med skiljer det sig dock åt. Bibliotekarier beskrivs som att de arbetar med böcker på olika sätt men också att vissa bibliotekarier arbetar med fjärrlån och andra inte. Det verkar dock finnas vissa karaktärsdrag, kunskaper och arbetsuppgifter som förknippas med bibliotekarier och deras yrke.

Att användarna har en bild av att bibliotekarier arbetar med böcker tror jag begränsar deras förväntningar på så vis att de främst vänder sig till bibliotekarier för att hitta och få tips om böcker. Det är hur de använder sig av biblioteket och vilken typ av frågor de vänder sig till bibliotekarier med som påverkas av diskurserna. Kvinnodominansen som finns inom yrket har också bidragit till den bild som finns av bibliotekarier då det finns en diskurs om att bibliotekarier är äldre kvinnor som är snälla, hjälpsamma och skvallrar. Det är tecken som jag tror ofta används i relation till kvinnor och att det är på grund av det som informanterna omedvetet har uttryckt sig på det sättet.

Som jag tog upp i metodavsnittet formulerade jag min intervjuguide med öppna frågor då jag ville att informanterna skulle tala så fritt och utförligt som möjligt. Frågorna var också utformade på det sättet att de handlade om den generella bilden av bibliotekarier och inte enbart bilden av högskolebibliotekarier eller bilden av folkbibliotekarier. När informanterna beskrev bibliotekarier och yrket kom de dock in mycket på vad jag uppfattar som folkbibliotekarier och deras arbete. Fast de flesta intervjuer genomfördes på högskolan i anslutning till biblioteket talade informanterna om bibliotekarier i relation till bland annat sagostund och boktips som är arbetsuppgifter som förknippas med folkbibliotekarier. Det, tycker jag, visar hur stark och dominerande den traditionella bilden av folkbibliotekarier och deras arbete är.

Det har varit intressant att genomföra en diskursanalys men jag har fått större förståelse för varför många väljer att analysera till exempel artiklar. Att jag har valt att samla in materialet via intervjuer har inneburit en del problem vilket jag tror beror på min ovana vid att genomföra intervjuer och på grund av min intervjuguide. Alla val man gör när man skriver en uppsats påverkar det färdiga arbetet på ett eller annat sätt.

Sammanfattning

Syftet med denna uppsats var att diskursanalytiskt studera hur högskolebiblioteksanvändare talar om bibliotekarier och bibliotekaryrket och vad de har för bild av eller föreställningar om det. Det har jag gjort med hjälp av frågeställningarna: Hur beskriver användarna bibliotekarier och bibliotekaryrket? Finns det några mönster i det som sägs?

Den teori och metod jag har valt att utgå ifrån är Laclau och Mouffes diskursteori. Materialet, som bestod av åtta intervjuer med kvinnliga och manliga användare vid ett högskolebibliotek, samlades in via delvis strukturerade intervjuer. Informanterna bestod av både studenter och icke-studenter och deras ålder varierade från ungefär 25 år upp till 50 år. Intervjuerna genomfördes i ett rum i anslutning till biblioteket, hemma hos en av användarna och via telefonintervju.

I analysen av materialet fann jag två diskurser, diskursen om bibliotekarier och diskursen om bibliotekaryrket.

Det finns en bild av att bibliotekarier är äldre kvinnor och de beskrivs som att de är på flera olika sätt. De beskrivs bland annat som hjälpsamma men också som att de inte är tillgängliga och att de ibland bemöter användare på ett, vad de verkar anse, negativt sätt. Jag har tolkat det som att det beror på att bibliotekarier har gått från att ge användarna det de vill ha till att istället lära dem hur de ska söka själva. Användarnas bild av yrket är att bibliotekarier ska hjälpa dem att ta fram den bok de letar efter. Därför behöver användarnas bild av yrket förändras och inte enbart bibliotekariers arbetssätt.

När användarna har beskrivit vad bibliotekarier arbetar med har de talat om att de arbetar med böcker. Det verkar finnas en bild av att det är det som bibliotekarier arbetar med. De arbetar, enligt användarna, med att låna ut och återlämna böcker, att hitta böcker, fjärrlåna böcker och så vidare. De beskrivs också som att de är intresserad av och kan mycket om litteratur. Bibliotekarier ska komma ihåg författare, titlar och de ska kunna ge boktips.

Det finns också en bild av att bibliotekarier har olika kunskaper. Enligt användarna skiljer sig bibliotekariers kunskaper åt beroende på vad de har för arbetsuppgifter. Vissa arbetar med fjärrlån och kan mer om det och andra arbetar till exempel med en viss typ av litteratur som barn- och ungdomslitteratur och kan därför mer om det. I materialet har det också kommit upp att det kunskapsmässigt skiljer sig åt mellan bibliotekarier på olika bibliotek då de också har olika arbetsuppgifter.

Källförteckning

Intervjuer

Intervju med Anna 2010-03-04.

Intervju med Benjamin 2010-03-08.

Intervju med Charlie 2010-03-08.

Intervju med Denise 2010-03-09.

Intervju med Erika 2010-03-12.

Intervju med Felicia 2010-03-16.

Intervju med Gabriella 2010-03-18.

Intervju med Hannes 2010-03-24.

Litteratur

Almerud, Peter (2002). ”Från servicetänkande till hjälp till självhjälp”. Ingår i *Bibliotekarien idag: jobben rollerna, framtiden*. Nacka: DIK-förb.

Axelsson, Linda H (2008). *Okyssta jungfrur i beigebruna kläder: Diskursanalys av bibliotekariebilder i svensk och amerikansk skönlitteratur*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2008:10).

Bergström, Göran & Boréus, Kristina (2005). ”Diskursanalys”. Ingår i *Textens mening och makt*. Lund: Studentlitteratur.

Bolander, Eva & Fejes, Andreas (2009). ”Diskursanalys”. Ingår i *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Burius, Anders (1991). ”Bibliotekarien på barrikaden? Folkbibliotekariernas yrkesroll i debatten under 1900-talet”. Ingår i *Bibliotekarieryrket: Tradition och förändring*. Stockholm: Carlsson.

Börjesson, Mats (2003). *Diskurser och konstruktioner*. Lund: Studentlitteratur.

Börjesson, Mats & Palmblad, Eva (2007). *Diskursanalys i praktiken*. Malmö: Liber.

Green, Tracey. “Images and perceptions as barriers to the use of library staff and services”. *New Library World* 1994, vol 95, nr 1117: 19-25

Hedemark, Åse (2009). *Det föreställda folkbiblioteket. : en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006*. Uppsala: Uppsala univ.

Hedemark, Åse & Hedman, Jenny (2002). Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2002:61).

Howarth, David (2007). *Diskurs*. Malmö: Liber.

Järv, Harry (1991). "Bibliotekarierollen är sig evigt lik". Ingår i *Bibliotekaryrket: Tradition och förändring*. Stockholm: Carlsson.

Kåring Wagman, Anna (2008). *Bibliotekarien och professionen: en forskningsöversikt*. Tillgänglig:
<<http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Professionen.pdf> >
[2010-04-23].

Leino, Taru & Lundmark, Elin (2006). "Arbetet handlar faktiskt om mer än att bara stämpla ut böcker och vara trevlig"- Arbetsuppgifter på svenska folkbibliotek 1990-2000 ur ett kritiskt diskursanalytiskt perspektiv. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2006:135).

Luthmann, Abigail. "Librarians, professionalism and image: stereotype and reality". *Library Review* 2007, vol 56, nr 9: 773-780.

Marklund, Kari (1991). "Förändra eller förändras: perspektiv på yrkets framtid, bl a utifrån förlagsbranschens utveckling". Ingår i *Bibliotekaryrket: Tradition och förändring*. Stockholm: Carlsson.

Posner, Beth (2002). "Know-It-All Librarians". Ingår i *The image and role of the librarian*. Binghamton, N.Y.: Haworth.

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

Sanner, Lars- Erik (1991). "Bibliotekarien- bokmal eller skärm svärmare". Ingår i *Bibliotekaryrket: Tradition och förändring*. Stockholm: Carlsson.

Seldén, Lars. "Utbildningsvanor och rekryteringspraktik i en kvinnoprofession enligt biblioteksmatriklar 1932-1966." *Svensk Biblioteksforskning* 2007, vol 16(1).

Seldén, Lars & Sjölin, Mats. "Kunskap, kompetens och utbildning – ett bibliotekariedilemma under 100 år". *Svensk Biblioteksforskning* 2003, vol 14(4): 19-67.

Silvermyr, Carin (2003). *Bilder av bibliotekarier i dagspressen*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2003:88).

Skouvig, Laura (2006). "Hvordan bibliotekaren opstod- ett historiskt perspektiv på bibliotekarprofessionen i Danmark perioden 1880-1920". Ingår i *Bibliotekarerne- En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur

Thomas, Barbro (1991). "Status efter lön och kön". Ingår i *Bibliotekarieyrket: Tradition och förändring*. Stockholm: Carlsson

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgänglig:
<http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf> [2010-03-07].

Watt Boolsen, Merete (2007). *Kvalitativa analyser*. Malmö: Gleerup.

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

Yontz, Elaine (2002). "Librarians in Children's Literature, 1909-2000". Ingår i *The image and role of the librarian*. Binghamton, N.Y.: Haworth

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

Bilaga

Intervjuguide

Besöker du ofta bibliotek?

- Vad brukar du göra där?

Hur skulle du beskriva en bibliotekarie?

- Hur anser du att de bör vara?
- Vem vänder du dig till när du är i ett bibliotek?

Vad arbetar bibliotekarier med?

- Vad får dig att vända dig till bibliotekarier med dina frågor?
- Vad får dig att inte göra det?
- Vad brukar du fråga om?
- Vad kan bibliotekarier hjälpa dig med?