MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP

VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN

2011:26

ISSN 1654-0247

”Stå inte och häng!”

En undersökning av bemötandepolicyer på svenska folkbibliotek

Åsa Malm

HÖGSKOLAN I BORÅS

VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Åsa Malm

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats

- helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel:	”Stå inte och häng!” En undersökning av bemötandepolicyer på svenska folkbibliotek
Engelsk titel:	”Don’t hang about!” A study of policies of personal encounter at Swedish public libraries
Författare:	Åsa Malm
Färdigställt:	2011
Handledare:	Arja Mäntykangas

Abstract:

The aim of this Master’s thesis is to survey what personal encounter at the library can signify, and to examine Swedish public libraries’ policies for personal encounter. The posed questions are: What does personal encounter at the library signify? How are users and library staff represented in the collected policies? What do the policies say about digital encounter?

290 e-mail queries were sent to Swedish public libraries in May 2010. Of 140 responses, 107 stated that they did not have a written policy on personal encounter. 33 libraries had policies and these were collected and examined. The methods used are text analysis and policy analysis.

The conclusions are that the policies are usually written with the goal to maintain a high standard of behavioral performance amongst library staff. The policies also aim at providing a joint approach to personal encounter.

Users and staff are mainly described as working in a team. The most frequent way to describe how staff should behave is *with respect*. The user is, on the other hand, sometimes described as difficult and demanding. I take that down to the fact that a great deal of the policies are concerned with problems that can arise in the meeting between user and staff. To mention difficult users in the policies does not necessarily mean that users in general are considered difficult.

Only few of the policies mention digital encounter.

Nyckelord: bemötande, folkbibliotek, policy, digitalt bemötande, policyanalys, marknadsföring, etik

Innehåll

1 Inledning ... 1
2 Problemområde ... 2
3 Syfte och frågeställningar ... 3
3.1 Syfte ... 3
3.2 Frågeställningar ... 3
3.3 Avgränsningar ... 3
4 Litteraturgenomgång ... 4
4.1 Begreppet policy ... 4
4.2 Biblioteket i samhället ... 4
4.3 Bemötande ... 5
4.4 Två sätt att se bemötande ... 6
4.5 Digitalt bemötande ... 7
4.6 Marknadsföring av bibliotek ... 8
4.7 Relationsmarknadsföring, kundvärde och tjänstekvalitet ... 9
4.7.1 Kundvärde och sanningens ögonblick ... 9
4.7.2 Tjänstekvalitet ... 10
4.8 Betydelsen av besökarens förväntningar på bemötandet ... 11
4.8.1 Undersökningar av förväntningar på bibliotek ... 11
4.8.2 Uttalade och outtalade förväntningar ... 12
4.9 Andra magisteruppsatser inom ämnet ... 13
5 Teori ... 15
5.1 Kvalitativ innehållsanalys ... 15
5.2 Tolkningsmodell för textanalys ... 15
5.3 Tolkning av språkliga betydelser ... 16
5.4 Policyanalys ... 17
5.4.1 Policyproblem ... 17
5.4.2 Policyer inom Biblioteks- och Informationsvetenskaplig forskning ... 18
6 Metod och arbetssätt ... 19
6.1 Analysen av dokumenten ... 19
6.2 Insamlingen av materialet ... 20
6.3 Bortfallsanalys ... 21
6.4 Policyanalys i den här uppsatsen ... 22
6.5 Reliabilitet och validitet ... 22
7 Resultat och analys ... 23
7.1 Policybestämning ... 23
7.2 Ord som beskriver bibliotekets verksamhet ... 24
7.3 Vad besökarna kallas i policyerna ... 25

7.4 Tillgänglighet och intresse 26
7.4.1 Mötet mellan personal och besökare 26
7.4.2 Besökaren i fokus 27
7.4.3 Att förstå frågan och göra sig förstådd 27
7.5 Hur besökarna framställs i policyerna 28
7.5.1 Besökare som (inte) ber om hjälp 28
7.5.2 Grupper med speciella behov 28
7.6 Personalens attityd och uppförande 29
7.6.1 Behandla alla lika 29
7.6.2 Regler som rör allmänt uppförande 29
7.6.3 Regler för privata göromål 29
7.6.4 Dolt policyproblem 30
7.7 Praktiska göromål 30
7.7.1 Nya låntagare 30
7.7.2 Ansvar för fråga 30
7.7.3 Sekretess 31
7.7.4 Problem, klagomål och synpunkter 31
7.8 Personalen på arbetsplatsen 32
7.8.1 Kolleger emellan 32
7.8.2 Mot biblioteket/arbetsgivaren 32
7.9 Hur framställs besökare och personal i policyerna? 32
7.9.1 Marknadsmodellen 33
7.9.2 Förmyndarmodellen 33
7.9.3 Samspelsmodellen 34
7.9.4 Sammanfattning 34
7.10 Vad säger policyerna om digitalt bemötande? 35
8 Diskussion 36
8.1 Vad innebär bemötande på bibliotek? 36
8.2 Policyproblemet 36
8.3 Hur framställs personalen och besökarna i policyerna? 37
8.4 Digitalt bemötande 38
8.5 Förslag till fortsatt forskning 38
Sammanfattning 39
Källförteckning 42
Otryckta källor 42
Tryckta källor 42
Bilaga: Brev till biblioteken 47

1 Inledning

”Stå inte och häng!” Så stod det i flera av policydokumenten jag samlat in och det fick mig att fundera. Var detta verkligen ett problem för biblioteken? Vad sa det om bibliotekarierna, om policyförfattarna och om synen på bemötande?

Hur vill man bli bemött som besökare på biblioteket? ”Det beror på situationen”, skulle säkert de flesta svara. Ärendet man har, biblioteket man besöker och den egna dagsformen spelar säkert in i bedömningen. Hur ska man då som bibliotekarie veta hur man ska bete sig när man möter folk i sin yrkesroll? En bra början är att det finns en medvetenhet hos personalen om att man har olika roller i mötet, att bibliotekarien har ett övertag över låntagaren och störst ansvar för att samspelet fungerar.

Mycket av bibliotekets arbete – att tillhandahålla och tillgängliggöra information – kan idag i stor omfattning skötas av allmänheten på ett enkelt sätt med hjälp av en dator. Vid ett seminarium i Borås beskrev journalisten Annika Koldenius sitt skräckscenario för folkbibliotekens framtid: att biblioteken reduceras till ett utlämningsställe för böcker som man beställt på nätet. Hon menar att problemet är bristande marknadsanpassning och lanserar en drastisk lösning på problemet, nämligen att byta ut alla bibliotekarier. Hon nyanserar sitt uttalande med att säga att det är bemötandet som behöver förbättras, och att det kanske borde finnas en pr-ansvarig på biblioteket som inte är bibliotekarie (intervju i *Borås Tidning* 2010).

Det är fler än Koldenius som vill ha mer marknadstänkande på biblioteket och när jag undersökte fältet marknadsföring på bibliotek var det inte ovanligt att föra fram relationsmarknadsföring som en användbar teori (se t.ex. Rowley 2000, s. 157ff). Relationsmarknadsföringen ska, när den fungerar som bäst, betrakta bemötande som en del i en ömsesidig process, där både kund och personal får ut något av mötet. Detta såg jag som ett intressant område att försöka belysa ytterligare. Från att marknadsföring tidigare framför allt användes i kommersiella syften, började man runt 1970 också arbeta mer målinriktat för att marknadsföra icke-vinstdrivande organisationer (Singh 2009, s. 25f). Det har sedan dess skrivits mycket om marknadsföring av bland annat bibliotek, liksom om vikten av ett gott bemötande i alla sammanhang där man använder sig av marknadsföring.

Bemötande är ett område som verkar diskuteras flitigt på svenska bibliotek just nu och det erbjuds utbildningsdagar och seminarier för intresserade bibliotekarier. Det finns däremot inte så mycket skrivet om bemötande, framför allt inte på svenska. Den första svenskspråkiga bok som uteslutande behandlar bemötande på bibliotek är Karin Sundströms *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet* (Sundström 2008). Redan tidigare fanns till exempel DIK:s *Yrkesetik för bibliotekarier – professionsetiska riktlinjer* och 2007 kom *Etiken och biblioteken* av Richard Olsson. Det finns också forskare som både tar upp marknadsföringsaspekten och det de kallar den etiska (Sundström 2008) eller medborgaraspekten (Lilley & Usherwood 2000) och speglar dessa mot varandra. De menar båda att dessa två perspektiv ofta sammanfaller, men också ibland kan ha helt olika mål och rent av vara varandras motsatser.

I denna uppsats har jag velat undersöka vad bemötande egentligen innebär, om svenska folkbibliotek överlag har någon policy för bemötande och hur denna i så fall ser ut. Flera av de bibliotek jag har varit i kontakt med som inte har haft någon bemötandepolicy har istället svarat att de aktivt jobbar med de här frågorna och att det är viktigare än att ha ett nedskrivet dokument, eftersom man menar att det inte finns några garantier för att detta läses och följs. Självklart är det så, en policy som inte används gör inte stor skillnad i det dagliga arbetet. Jag ser ändå policyn som en programförklaring som kan ha betydelse för hur de anställda ser på bemötande.

En policys funktion kan uttryckas som att den ska vara en hjälp att fatta bättre beslut än man annars skulle ha gjort (Parsons 2003, s. 56). Att formulera en policy på papper är slutet på en process där man har tagit ställning till vad som är viktigast att föra fram. Min utgångspunkt är att man som personal kan ha hjälp och stöd av ett skrivet policydokument om bemötande i sitt dagliga arbete, framför allt när det gäller att hantera praktiska problem. Att det finns nedskrivna riktlinjer gör också att frågan om bemötande lyfts och det blir lättare för personalen att föra upp frågor om synen på användare och bibliotekets värdegrund till diskussion. Processen är alltså inte över för att policyn är skriven. Den kan tvärtom bli ett användbart diskussionsmaterial.

2 Problemområde

Bibliotek och marknadsföring, hör det ihop? Och vad är relationsmarknadsföring? Ska man utnyttja sina relationer till folk för att föra fram sitt marknadsföringsbudskap? Ungefär så funderade jag när jag började skriva den här uppsatsen. Det verkade ändå intressant att lära sig mer om detta, så efter en hel del funderande bestämde jag mig till slut för att skriva om bibliotek och relationsmarknadsföring.

Efter hand som jag läste in mig på relationsmarknadsföring insåg jag att det som intresserade mig mest var synen på bemötande, inte i första hand marknadsföringsaspekten. En kund som känner sig dåligt bemött kommer inte gärna tillbaka och den kunden får man ingen relation till som man kan vårda. Till slut kom jag fram till att jag skulle koncentrera uppsatsen till synen på bemötande på svenska folkbibliotek.

Jag vill undersöka hur man kan uppfatta bemötande på bibliotek dels ur ett marknadsföringsperspektiv och dels ur biblioteksspersonals, användares (inklusive digitala användare) och beslutsfattares perspektiv. För att få en så övergripande bild som möjligt av hur synen på bemötande ser ut på Sveriges folkbibliotek har jag valt att samla in skrivna policydokument. Detta ger en begränsad inblick i hur bemötandet ser ut i det dagliga arbetet, men visar enligt min uppfattning vilka tankar som finns i frågan hos bibliotekens beslutsfattare och vilken värdegrund som dominerar.

Som hjälp vid analysen av policydokumenten har jag använt mig policyanalys och Maj Klassons tre modeller för bibliotekariearbete. På så vis hoppas jag både får svar på frågor om hur policydokumenten har arbetats fram och om hur besökare och personal framställs i policyerna. Jag har gjort en beskrivande analys, där jag har försökt hitta mönster i vad som sägs om bemötande i policyerna.

3 Syfte och frågeställningar

3.1 Syfte

Mitt syfte med den här uppsatsen är att skaffa mig en översiktlig bild av vad bemötande på bibliotek kan innebära. Jag vill undersöka vilka olika perspektiv man kan ha på bemötande. Jag vill också undersöka om svenska folkbibliotek har några skrivna policyer för bemötande och vad de tar upp som viktiga punkter i dessa. I min undersökning ska jag i första hand utgå ifrån beslutsfattarnas perspektiv och jag vill därför också undersöka hur bibliotekens besökare och personal framställs i de skrivna policyerna. Jag ska använda mig av litteraturstudier, textanalys och policyanalys.

3.2 Frågeställningar

Övergripande frågeställning:

- Vad innebär bemötande på bibliotek?

Underordnade frågeställningar:

- Hur framställs besökare och personal i de insamlade policyerna?
- Vad säger policyerna om digitalt bemötande?

3.3 Avgränsningar

Undersökningen är avgränsad till att gälla policydokument som är insamlade från svenska folkbibliotek i maj månad 2010. Jag har inte undersökt policydokumentens historia. Undersökningen är en beskrivande dokumentanalys och jag har inte undersökt om de verkligen används i verksamheten eller vad de berörda anser om dem. Undersökningen gör inte anspråk på att vara en totalanalys utan är avgränsad till de dokument som skickades till mig efter förfrågan.

4 Litteraturgenomgång

4.1 Begreppet policy

Enligt Nationalencyklopedin är policy ”grundprinciper för ett företags eller en organisations handlande (allmänt eller i visst avseende [ofta rörande yttre kontakter])” (Policy 2011). En vidare tolkning är att en policy är ett sätt att uttrycka en avsikt (se t.ex. Forss 2007, s. 25). En policy kan å ena sidan ha som mål att hålla kvar saker som de är och detta kan begränsa de inblandades handlingsutrymme. Å andra sidan kan den ha tillkommit med målet att ändra sakernas tillstånd, för att förändra något som policyförfattarna upplever som ett problem (Colebatch 2002, s. 119f).

Min definition av begreppet policy i den här uppsatsen: En policy är ett dokument som uttrycker en organisations värdegrund och som ska vara ett stöd för de anställda i deras arbete.

4.2 Biblioteket i samhället

Synen på vad ett bibliotek är och ska vara varierar över tid och från person till person. Synen på biblioteken kan tänkas korrelera med synen på besökaren och i förlängningen på hur han eller hon ska bemötas.

I USA utfördes The Public Library Inquiry i slutet av 1940-talet. Den redovisade ett särskilt tydligt ställningstagande för att de allmänna biblioteken skulle arbeta för att utbilda goda samhällsmedborgare. Undersökningens mål var att få en bild av det amerikanska biblioteksväsendet med alla dess goda och dåliga egenskaper. Tidsandan gjorde att det uppfattades som ett reellt hot att odemokratiska grupperingar skulle kunna sprida propaganda och få massornas stöd. I sammanställningen som gjordes efter undersökningen fastslogs att biblioteken skulle vara en motkraft mot detta och att de hade en viktig roll för att främja demokratin. De skulle tillhandahålla seriöst material som skulle bilda massorna för att på så sätt försvara demokratin. Däremot var det ifrågasatt om de allmänna biblioteken skulle tillhandahålla underhållningslitteratur, och bibliotekarierna skulle med hjälp av sin yrkeskompetens bestämma vilka böcker biblioteken skulle tillhandahålla.

På 2000-talet kom Bibliotek 2.0, som somliga säger innebär nytänkande inom biblioteksarbetet. Michael Casey myntade begreppet ”Library 2.0” på sin blogg *LibraryCrunch*. Bibliotek 2.0 innefattar företeelser som bloggar, wikis, streamad media och chattar, det vill säga ställen på internet där alla användare kan vara med och påverka informationen som sprids och när den ska spridas. Genom Bibliotek 2.0 kan biblioteken utnyttja den kompetens som finns hos en allmänhet som är alltmer kunnig och välutbildad och målsättningen är ofta att man ska gå från envägs- till tvåvägskommunikation. Det finns de som menar att framväxten av Web 2.0 gör ett maktskifte nödvändigt inom biblioteksvärlden. Maness skriver: ”Library 2.0 (…) rests on the foundation of libraries as a community service, but understands that as

communities change, libraries must not only change with them, they must allow users to change the library" (Maness 2006, s. 1f).

I litteraturen har jag hittat huvudsakligen två ingångar när man ska beskriva och analysera bemötande. Det ena är marknadsföringssidans, där det finns mycket skrivet om service och om kunders beteende och förväntningar som är användbart i en bibliotekskontext. Den andra ingången rör etik, solidaritet och alla medborgares rätt till bibliotekets tjänster.

4.3 Bemötande

> Bemötande kan ses som ett hantverk där var och en kan öva upp sin skicklighet. Men ett gott bemötande kan också ses som en konsekvens av organisationens och medarbetarnas värdegrund (Sundström 2006, s. 77).

Ett bemötande innebär alltid att två eller flera personer möts i ett asymmetriskt möte, där någon har ett övertag. Som Karin Sundström skriver: "Det handlar alltså inte om två privatpersoner som träffas på neutral mark ute på stan och 'bemöter' varandra." (Sundström 2006, s. 13). Som biblioteksspersonal har man ett övertag över besökaren och har därför också större ansvar för att mötet ska fungera.

Enligt Nationalencyklopedins ordbok finns det två betydelser av ordet bemöta, dels att "uppträda (på visst sätt) mot ngn" och dels att "gå i svaromål mot" (Bemöta 2011). Den förra betydelsen anses vara den vanligaste, den senare mindre vanlig. Tittar man i Svenska Akademiens Ordbok (Bemötande 1903), där artikeln "bemötande" skrevs 1903, ser man att förhållandet var det omvända för 100 år sedan. I den här uppsatsen är det bemötande i betydelsen "uppträda på visst sätt mot någon" som behandlas.

Begreppet bemötande kan innefatta mötet mellan biblioteksspersonal och besökare i det fysiska biblioteket, liksom distansmöten, till exempel via telefon och internet. Det kan innefatta både verbal och icke-verbal kommunikation. Om man vill kan man låta begreppet innefatta allt från hur lätt det är att hitta till och i biblioteket, om lokalerna och personalen är välkomnande till om och hur man får hjälp när man ber om det. Det inbegriper också hur personalen bemöter varandra och skulle också kunna inbegripa hur besökare bemöter varandra. Slutligen kan man skilja ett professionellt bemötande från ett privat. I vissa sammanhang verkar bemötande bara begränsat till att betyda "hantering av besvärliga människor eller kunder".

Marie L. Radford, som har gjort undersökningar av bemötande i referenssamtalet på ett forskningsbibliotek, tycker att det är viktigt att betrakta kommunikation som en process. Hon menar att om bibliotekarien bara fokuserar på att hitta rätt svar på en forskningsfråga går man miste om en viktig dimension. Även om besökaren har fått ett korrekt svar på sin fråga kan han eller hon gå därifrån och vara missnöjd med referenssamtalet, beroende på att han eller hon upplever sig dåligt bemött (Radford 1999, s. 29).

Det finns några utarbetade riktlinjer för bemötande på bibliotek. Svensk Biblioteksförening har gett ut riktlinjer och rekommendationer för service till

dyslektiker, fångar respektive barn och ungdomar. De har också gett ut *Svensk Biblioteksförenings rekommendationer för referensarbete* (Svensk biblioteksförening 2002), som visserligen har fokus på referensarbete, men som i stor utsträckning behandlar just bemötande. Svensk biblioteksförenings riktlinjer bygger i sin tur på American Library Association's (ALA) underavdelning Reference and User Services Association's (RUSA) *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, som kom i sin senaste version 2004 (Reference and User Services Association 2004). RUSA har utarbetat flera olika riktlinjer för olika aspekter av bemötande på bibliotek, från hur man rent fysiskt ska bete sig som bibliotekarie, till hur man ska besvara frågor i medicinska, juridiska och ekonomiska ämnen och hur man bygger upp en digital referensservice. Deras riktlinjer används av biblioteksorganisationer i många länder. Bland annat har International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) riktlinjer utarbetats efter RUSA:s (IFLA 2002). IFLA:s riktlinjer är i sin tur de riktlinjer som bland annat den svenska virtuella bibliotekstjänsten *Fråga biblioteket* hänvisar till.

RUSA:s riktlinjer för referensarbete är indelade i fem underavdelningar. Fyra av dessa fem behandlar olika aspekter av bemötande och en är inriktad på själva sökmomentet. Detta visar vilket stort fokus de lägger på bemötandet i referensarbetet. Stor vikt läggs vid att göra korrekta sökningar, men större vid att användaren ska känna sig sedd och förstådd.

4.4 Två sätt att se bemötande

Karin Sundström skriver (2008, s. 18ff) att hon finner att bemötande kan delas upp i två olika spår. Hon kallar dem marknadsföring respektive etik. Det Karin Sundström kallar det etiska spåret är ”när bemötande ses som en fråga om att tjänstemän ska sköta sina kontakter med medborgare på ett demokratiskt sätt” (Sundström 2008, s. 19). En liknande uppdelning av begreppet bemötande gör Lilley och Usherwood, men de sätter fokus på besökarna och kallar de två spåren för konsument respektive medborgare. Lilley och Usherwood har gjort en modell (Lilley & Usherwood 2000, s. 21) som beskriver hur besökarens förväntningar på biblioteksbesöket påverkas av dels besökarens syn på sig själv som i första hand medborgare, *citizen*, eller konsument, *consumer*, och dels av bibliotekets uppfattning av sin roll med antingen samhällsfokus eller kundfokus.

Lilley och Usherwood menar att en medborgare respektive en konsument har olika förväntningar på biblioteket beroende på hur de betraktar sig själva: ‘‘For example, a consumer might have higher service expectations whereas a citizen might have wider expectations of the service” (Lilley & Usherwood 2000, s. 21). För att bredda begreppen ytterligare kan man som Wayne Parsons säga att medborgaren är både producent och konsument, till skillnad från kunden som bara är konsument (2003, s. 538). Med en sådan definition kan man också förvänta sig att medborgaren medverkar aktivt i samhället, och vid biblioteksbesöket, och att denne förväntar sig att få lov att delta aktivt.

På samma sätt skiljer sig den kundfokuserade servicen från den samhällsfokuserade genom att lägga större vikt vid att den enskilda besökaren blir nöjd, istället för att bedöma servicekvaliteten utifrån ett mer kollektivt medborgarperspektiv. Lilley och Usherwood menar att det är möjligt att tillgodose både de kollektiva och de individuella behoven och önskemålen, men att det är upp till biblioteksledningen att skapa realistiska förväntningar på biblioteken och biblioteksservicen (Lilley & Usherwood 2000, s. 22). Det låter kanske självklart, men det är enligt min uppfattning bra att ha klart för sig om man som biblioteksanställd i första hand ser besökarna som medborgare eller kunder, samtidigt som det även är bra att inse att besökaren kan ha motsatt ståndpunkt och att detta kan försvåra kommunikationen.

4.5 Digitalt bemötande

Det finns ett litet antal studier gjorda av bemötande i det digitala biblioteket, av bland andra Kirsti Nilsen och Marie L. Radford. Deras undersökningar visar, kanske föga förvånande, att bemötandet har lika stor betydelse för hur nöjd användaren av det digitala biblioteket blir med servicen, som för den som besöker biblioteket fysiskt (Nilsen 2004 och Radford 2006, s. 24f). Men medan man i det fysiska biblioteket kan kommunicera både verbalt och icke-verbalt, går man i det digitala biblioteket miste om kroppsspråk och minspel som är en viktig del i kommunikationen. Förlusten av icke-verbala signaler behöver kompenseras och det kan enligt Marie L. Radford till exempel ske med hjälp av förkortningar och smileys (Radford 2006, s. 38). Lisa Collins Tidwell och Joseph B. Walther har i en studie visat att användarna lade ner mer tid på personliga frågor då de använde digitala system än vid ett fysiskt möte. De menar att detta kan innebära att användarna på detta sätt kompenserar för bristen på icke-verbala signaler. En alternativ förklaring till den större öppenheten kan vara att användarna känner sig mer skyddade av det digitala mediet och vågar vara mer självutlämnande (Tidwell & Walther 2002, s. 325-339). Flera undersökningar har visat att många användare uppskattar anonymiteten vid en digital kontakt med biblioteket (se bl.a. Ross, Nilsen & Dewdney 2002, s. 188 och Fagan & Desai 2003, s. 140).

I en tidigare kurs på Bibliotekshögskolan gjorde jag en mindre undersökning av några högskolebiblioteks digitala referensservice via deras chattar. Undersökningen vi gjorde visade att en bibliotekarie som var kortfattad lätt uppfattades som otrevlig, medan de som ställde många frågor uppfattades som vänliga och intresserade. Vår upplevelse var också att den allra första frågan bibliotekarien ställde var mer betydelsefull i chatten än vad den hade varit vid ett fysiskt möte och att den slog an tonen för hela mötet. I en chatt är tystnad det samma som frånvaro och det krävs att konversationen hålls igång (Ronan 2003, s. 144-147), vilket också var vår upplevelse. Om bibliotekarien slutade skriva blev vi snabbt osäkra på om han/hon fanns kvar.

ALA RUSA:s riktlinjer för referensarbete beaktar både traditionellt och digitalt referensarbete. Det RUSA:s riktlinjer speciellt betonar angående det digitala referensarbetet är att det ger en annan typ av interaktion än det fysiska mötet. Bibliotekarien ska kompensera för detta genom att använda de tekniska hjälpmedel som finns, som till exempel att skicka länkar till användbara hemsidor och att vid

referenssamtal via chatt använda sig av så kallad co-browsing, där samma webbsidor kan ses från mer än en dator (Reference and User Services Association 2004). 2010 kom RUSA:s *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (Reference and User Services Association 2010). Här definieras virtuella referenssamtal som de som sker via chatt, videokonferens, IP-telefoni, co-browsing, e-post eller snabbmeddelande (*instant messaging*). Dessa riktlinjer berör i första hand det praktiska arbetet med att starta upp och underhålla en digital referenssamtalstjänst. Men de berör också bemötande på det viset att de i arbetet med att starta en sådan verksamhet rekommenderar att biblioteken arbetar fram tydliga manualer för vem som kan få hjälp där, vad man kan få hjälp med och när man kan få hjälp. Med hjälp av manualerna skapas realistiska förväntningar på servicen, och som jag kommer att beröra längre fram främjar detta upplevelsen av att ha fått ett gott bemötande (se avsnitt 4.8).

4.6 Marknadsföring av bibliotek

> ”What we need to tell people is not how wonderful our public libraries are but rather how wonderful they could be. The awakening of these dreams is the purpose of marketing…” (Herbert White 1997, s. 16f).

Marknadsföring kan vara ett problematiskt ord att använda i biblioteksammanhang. Alla vet väl vad ett bibliotek är, det ska väl inte behöva marknadsföras? Den attityden kan finnas både bland bibliotekspersonal och bland dem som råder över anslagen. Kanske ska man försöka hitta ett annat ord; även vissa som jobbar med marknadsföring har kommit fram till att det är ett ord som inte är lämpligt att använda längre, eftersom det ger associationer till att skaffa kunder till varje pris. Marknadsföring idag kan lika ofta handla om att vårda relationerna till och bevara de kunder man har (Grönroos 2002, s. 28). Ser man marknadsföring främst som en kundvårdande verksamhet så tycker jag att det är lättare att se hur viktigt det är, även inom biblioteksvärlden.

Enligt Rajesh Singh (Singh 2009, s. 25f) började man först fundera på att marknadsföra icke-vinstdrivande organisationer runt 1970. Det handlade om att bredda det då rådande marknadsbegreppet så att det passade även dessa organisationer. Sedan följde en lång rad böcker och artiklar om att marknadsföra bibliotek. Singh menar att det har varit ett problem att fokus har legat på att överföra rådande marknadsteorier till biblioteksområdet rakt av och att man behöver börja från grunden, nämligen hos bibliotekarierna. Om de uppfattar marknadsföring som svårt, onödigt eller rent av fult, kommer de inte att utföra några marknadsföringsåtgärder på något bra sätt. I en undersökning av en rad finska bibliotek fann Singh att det finns ett samband mellan bibliotekariers syn på marknadsföring och hur de marknadsför. I sin slutsats skriver han: ”One important factor which needs attention is to remove confusion about marketing at the conceptual level” (Singh 2009, s. 30). Han menar att utbildning i marknadsföring skulle få bibliotekarierna att bättre förstå både dem som använder och dem som styr över biblioteken och att det vore bra om man kunde byta ut ordet ”marknadsföring” när det handlar om bibliotek, eftersom det finns så mycket fördomar kring det ordet. Vad det handlar om är att ta hand om sina besökare på ett genomtänkt sätt.

År 2000 ville Jennifer Rowley väcka debatt med artikeln ”From users to customers?” (Rowley 2000 s. 157-167). Här försöker hon överföra marknadsföringstermer och

tänkesätt till en bibliotekskontext. Hon skriver att man inom marknadsföring länge har förstått att det är kunden som bestämmer om en organisation ska överleva eller inte och att det kanske är dags att ta till sig detta tänkande även i biblioteksvärlden. Hon beskriver en överföring av varor eller tjänster som inte behöver vara fysiska, men som ändå värderas på något sätt av både den som utför tjänsten och den som tar emot den (a.a., s. 157). Rowley tar upp relationsmarknadsföring som en möjlig väg att marknadsföra bibliotekets service. Hon menar att skillnaden mellan andra former av marknadsföring och relationsmarknadsföring framför allt är att den förra fokuserar på att få fler kunder, medan den senare fokuserar på att behålla de kunder som redan finns. En långvarig relation med en kund kan inte kopieras av en konkurrent, vilket gör relationen som marknadsföringsmetod stabil (a.a., s. 163). Rowley ser att idén om relationen med användaren/kunden som viktig redan är bärande inom biblioteksvärlden, men att relationsmarknadsföringen tillför några nya perspektiv. Hon nämner också att man måste ta i beaktande att vissa kunder inte alls är intresserade av en närmare relation, utan att det för vissa är viktigt att hålla en viss distans. För att få en god relation till sina användare och göra dem lojala mot biblioteket, anser Rowley bland annat att man ska lägga ner arbete på att marknadsföra genom att undervisa användarna i att använda bibliotekets resurser så effektivt som möjligt. ”Libraries have always suffered from low expectations in respect of their present and future product offerings. These expectations must be raised if customers are not (!) be captured by attractive, competitive product offerings from new vendors entering the marketplace” (a.a., s. 165).

4.7 Relationsmarknadsföring, kundvärde och tjänstekvalitet

Flera forskare för fram relationsmarknadsföring som en användbar metod för att marknadsföra bibliotek (se bl. a. Rowley 2000, s. 163, Singh 2003, s. 34-43). Vad är då relationsmarknadsföring? Evert Gummesson, professor emeritus vid Företagsekonomiska institutionen vid Stockholms universitet, definierar det så här: ”Relationsmarknadsföring är marknadsföring som sätter relationer, nätverk och interaktion i centrum” (Gummesson 2002, s. 16). Han säger vidare att relationsmarknadsföring är ett sätt att förhålla sig till marknadsföring, inte ett speciellt sätt att marknadsföra och att detta förhållningssätt innefattar att behålla sina kunder, skapa vinst både för sig själv och kunden och att låta kunden vara med och utforma produkten. Relationsmarknadsföring har alltså punkter som är gemensamma med det som kallas Bibliotek 2.0.

En viktig del av relationsmarknadsföringen är att göra ”icke fakturerbara dolda tjänster” (Gummesson 2002, s. 17) synliga och att skapa värde för kunden.

4.7.1 Kundvärde och sanningens ögonblick

Inom relationsmarknadsföringen är kundvärde ett viktigt begrepp. För att kunden ska uppleva kundvärde krävs att en rad saker uppfylls.

Kundvärdet uppstår i *kundmötet*. Det kan vara ett möte med en person, men även mötet med organisationens hemsida, lokaler och övriga resurser. Kundmötet utmynnar i en *kundupplevelse*, som är summan av den *kundupplevda kvaliteten*, eller tjänstekvaliteten (se nedan), och den *kundupplevda relationen*.

Kunden ska uppleva att han eller hon har en *god relation* med organisationen. Varje möte användaren har med biblioteket utvärderas av användaren. Det sker inte alltid medvetet, men kunden har en övervägande positiv eller negativ känsla efter varje möte. Alla möten sammantagna över tid ger den kundupplevda relationen. Har man träffats flera gånger spelar ett enstaka möte ofta inte så stor roll.

Sanningens ögonblick betecknar det möte mellan medarbetare och kund, där kundens uppfattningar om företaget och dess tjänster skapas. Begreppet ”Moment of truth” myntades av Ernest Hemingway i *Death in the afternoon* som kom ut 1932. Hemingway syftade på ögonblicket på en tjurfäktningsarena då antingen tjuren eller matadoren ska dö. Även om mötet med kunden inte är är på liv och död så är det första intrycket avgörande för hur kunden uppfattar organisationen och för hans eller hennes benägenhet att komma tillbaka (Bergman & Klefsjö 2007, s. 35).

Summan av användarens kundupplevelser skapar sedan *kundvärdet*, som är grunden i relationsmarknadsföring. Detta innefattar vilket värde relationen med biblioteket har för kunden och är enkelt uttryckt förhållandet mellan de fördelar relationen ger och den uppoffring användaren får göra för att få dessa fördelar.

Det är viktigt att det inom organisationen, i detta fall biblioteket, finns en samsyn kring begreppen kundmöte, kundupplevelse och kundvärde och hur förhållandet är mellan dessa. I annat fall kan detta få negativa följder för användarna (Blomqvist 2004, s. 41 och Grönroos 2002, s. 16f, 40-42).

4.7.2 Tjänstekvalitet

Tjänstekvaliteten kan beskrivas som skillnaden mellan kundens förväntningar på servicen och hans eller hennes faktiska upplevelse av servicen. För att kvaliteten ska upplevas som hög måste kunde alltså både ha realistiska förväntningar och servicen vara god.

Christian Grönroos har sammanställt en lista med kriterier för god upplevd tjänstekvalitet utifrån resultaten i en rad undersökningar som har gjorts (Grönroos 2008, s. 97). De sju kriterierna är:

1. Professionalism och skicklighet
2. Attityd och beteende
3. Tillgänglighet och flexibilitet
4. Tillförlitlighet och pålitlighet
5. Service recovery
6. Servicelandskapet
7. Rykte och trovärdighet

Det som gör dessa kriterier intressanta i min undersökning är att av de sju kriterierna är fem vad han kallar ”processinriktade kriterium”, vilket betyder att de berör hur tjänsten utförs, alltså bemötandet. Av de övriga två kriterierna är nummer ett ett ”resultatinriktad kriterium” och nummer sju ett ”imageinriktat kriterium” (Grönroos 2008, s. 98). Grönroos sju kriterier har mycket gemensamt med RUSA:s fem aspekter för gott bemötande i referensarbete.

4.8 Betydelsen av besökarens förväntningar på bemötandet

Jag har ovan redan diskuterat hur viktiga kundens förväntningar på servicen är för att han eller hon ska bli nöjd. Zeithaml, Berry och Parasuraman har gjort försök som har visat att kunders förväntningar ofta ligger på två olika nivåer: en önskad nivå och en godtagbar nivå. Den önskade nivån är ganska konstant hos en enskild individ, medan den godtagbara nivån kan variera mellan individer och situationer. Parametrar som påverkar förväntningarna är till exempel uttalade och outtalade löften från den som utför servicen samt tidigare erfarenheter av organisationen. (Zeithaml, Berry & Parasuraman 1991, s. 11-21)

4.8.1 Undersökningar av förväntningar på bibliotek

Lilley och Usherwood har undersökt hur användarnas föreställningar och förväntningar på biblioteket formas och hur deras förväntningar respektive upplevelse av servicen påverkar varandra (Lilley & Usherwood 2000, s. 13). De skriver om *snapshots*, som mycket liknar det som kallas *sanningens ögonblick*, och hur viktigt det är att alla besökare får ett (lika) bra snapshot (a.a., s. 16). De såg att både användare och personal var lite osäkra på vilken roll folkbiblioteken egentligen har, liksom vilken roll de önskar att de ska ha. Bakgrunden till denna osäkerhet fann Lilley och Usherwood ligga i intåget av informationsteknologi på biblioteket. Nästan alla de tillfrågade i studien var överens om att biblioteken ska tillhandahålla datorer för allmänheten, även de besökare som inte själv använde dem. Däremot verkade det råda stor osäkerhet om vad man skulle göra med dessa datorer och hur mycket datorsupport man kunde kräva av bibliotekspersonalen. En annan trend som Lilley och Usherwood tycker sig se är att allmänheten blir allt mer van att få god service och kunna ställa krav på andra ställen i samhället. Det finns då en risk att de blir missnöjda med servicen på biblioteket om inte den också blir bättre (a.a., s. 18ff).

Ett bibliotek som har arbetat mycket med bemötande är Växjö universitetsbibliotek. 2006 genomfördes ”Bemötandeprojekt 2006 Växjö UB” som undersökte bemötandet på biblioteket både ur användarperspektiv och ur biblioteksperspektiv och ”Forskningsservicen vid Växjö universitetsbibliotek”. Dessa två mindre projekt ledde sedan vidare till det större projektet ”Bemötande” 2007. Man skriver i projektplanen (Gustafsson 2009) att man i detta projekt fokuserar på bemötandet i det fysiska biblioteket, till skillnad från det virtuella, och framför allt det som sker i reception och

informationsdiskar. Ordet bemötande definieras inte, men med ledning av projektplanen uppfattar jag det som att bemötande här i första hand innebär ett faktiskt möte mellan en användare och en biblioteksanställd. Projektet innefattade förutom att undersöka vad studenterna tyckte om biblioteket också kompetensutveckling för personalen, bland annat i marknadsföringsstrategier och relationsmarknadsföring. Slutsatsen när projektet var över var att det man framför allt behövde arbeta med var att användare och bibliotekspersonalen skulle ha samma förväntningar på mötet dem emellan.

Vid Växjö universitetsbibliotek genomfördes några konkreta åtgärder för att serviceutbudet skulle bli mera tydligt och lättförståeligt. Detta inkluderade bland annat utvidgning av receptionens arbetsuppgifter, nytt informationsmaterial och nya skyltar. Man beslutade sig också för att ha en större fokus på marknadsföring i framtiden. Även efter projektets slut arbetar Växjö UB med bemötandefrågor. Ett följdprojekt blev att ta hjälp av användarna för att 2008 utveckla en ny bibliotekswebb. Genom bland annat gruppdiskussioner och över 600 enkätsvar fick man en tydlig bild av hur webbsidan faktiskt användes och vad som skulle kunna förbättras. Lotta Gustafsson, som var med och ledde arbetet med att ta fram den nya bibliotekswebben, skriver att ”Växjö universitetsbiblioteks nya webbplats hade inte sett likadan ut om arbetsgruppen på egen hand hade utfört arbetet” (Gustafsson 2008, s. 114). Artikeln skrevs en månad efter att den nya webbsidan hade introducerats, och den positiva responsen så långt tyder på att användarna blev mycket nöjda, och att Växjö universitetsbiblioteks bemötande på nätet därmed blev ännu bättre genom att involvera användarna i förändringsprocessen.

En förutsättning för att känna sig väl bemött är att man som användare har realistiska förväntningar på mötet. När man under projektet i Växjö undersökte användarnas förväntningar såg man att användarna ofta inte riktigt visste vilken typ av hjälp de kunde förvänta sig att få. En faktisk omständighet som ökade denna förvirring var att det fanns två olika diskar i biblioteket, en reception och en informationsdisk. De flesta användarna förstod inte att dessa diskar erbjöd olika typer av service, eller till vilken av dem de skulle vända sig med en specifik fråga. Detta ledde till att de ofta antingen hade för höga eller för låga förväntningar på vad de kunde få hjälp med, vilket ökade risken för att de skulle bli missnöjda med servicen. Bibliotekspersonalen å sin sida kunde bli irriterad på användare som de upplevde krävde för mycket hjälp eller ställde för otydliga frågor. Jag tycker att detta resultat visar något jag själv har misstänkt, nämligen att bibliotekariens yrkesroll ofta är ganska oklar för bibliotekets besökare, liksom att bibliotekarier ibland ställer höga krav på att användarna ska fråga på rätt sätt.

4.8.2 Uttalade och outtalade förväntningar

Av ovanstående resonemang kan vi dra slutsatsen att det finns olika typer av förväntningar i ett servicemöte. Jukka Ojasalo, professor vid yrkeshögskolan Laurea-ammattikorkeakoulu i Esbo, Finland, menar att man kan förbättra förståelsen för vad som orsakar låg servicekvalitet genom att identifiera och särskilja uttalade förväntningar från oklara förväntningar (Ojasalo 2001, s. 200ff). Ojasalo har i en artikel beskrivit en undersökning han utfört vid ett kommersiellt serviceföretag. Hans slutsatser är att genom att bli medveten om olika typer av förväntningar en kund kan ha kan man också göra denna mer nöjd med servicen. Han har gjort en modell där han särskiljer tre olika

typer av oklara förväntningar, nämligen *luddiga, outtalade* och *orealistiska*. Han menar att för att kunna ge god service behöver servicepersonalen hjälpa kunden att identifiera och precisera dessa oklara förväntningar. De *luddiga* förväntningarna ska fokuseras för att bli precisa. De *outtalade* ska upptäckas och bli uttalade, de *orealistiska* ska balanseras och bli realistiska.

Den svåraste typen att precisera är de outtalade förväntningarna, eftersom de ofta också kan vara mer eller mindre omedvetna. Är det en ny kund kan de outtalade förväntningarna grunda sig i servicen personen har fått på något annat ställe. Förväntningarna kan också grunda sig i bilden kunden har fått av organisationen via till exempel reklam eller rekommendationer. Gamla kunder har vant sig vid en viss service och efter en tid kan deras förväntningar gradvis ökas, i takt med att de börjar betrakta sig som stamkund. Kunden är inte självklart medveten om detta, men blir besviken om inte de outtalade serviceförväntningarna uppnås.

Ojasalo menar att det är viktigt att hantera oklara förväntningar för att skapa långsiktig servicekvalitet. En outtalad förväntning som inte uppfylls påverkar kundens upplevelse av tjänstekvalitet negativt. En uppfylld sådan har däremot inte motsvarande positiva effekt, eftersom kunden bara fick vad den förväntade sig. Outtalade förväntningar kan alltså bara orsaka negativa överraskningar för kunden, men inte positiva. (Ojasalo 2001, s. 200-212)

Av de tre typerna av oklara förväntningar anser jag att de luddiga förväntningarna kan liknas vid de frågor en bibliotekarie hjälper till att fokusera vid ett referenssamtal. Outtalade och orealistiska förväntningar å andra sidan rör hela mötet med biblioteket och dess personal.

4.9 Andra magisteruppsatser inom ämnet

Det har skrivits ett antal magisteruppsatser inom Biblioteks- och informationsvetenskap som behandlar ämnet bemötande. Susanne Leek och Pernilla Magnusson gjorde 2007 en intervjuundersökning där de intervjuade både biblioteksspersonal och besökare om deras syn på bemötande och sedan jämförde resultaten. Deras slutsats är att båda grupperna betraktar bemötande som en viktig del av biblioteksupplevelsen men att besökarna lägger större betydelse vid icke-verbal kommunikation än de anställda. (Leek & Magnusson 2007)

2010 skrev Malin Palm och Karin Torstensson *”Att man tagit dom på allvar är nog det viktigaste av allt” Folkbibliotekariers uppfattningar kring bemötande utifrån ett allmänetiskt och yrkesetiskt perspektiv.* De har tittat på policydokument som rör etik för bibliotekarier och gjort fokusgruppsintervjuer med bibliotekarier för att undersöka synen på bemötande ur ett etiskt perspektiv. (Palm & Torstensson 2010)

2010 kom också en civilekonomuppsats med titeln *Kundens ansvar i serviceupplevelsen* av Veronica Berndts och Linda Ericsson Rabetes. De vänder här på perspektivet och undersöker teorier som visar att kunden är medskapare av värde i servicesituationen. Berndts och Ericsson Rabetes gjorde kvalitativa intervjuer med både kunder och serviceutövare. Deras slutsats är att eftersom upplevd servicekvalitet är subjektiv har också kunden både möjlighet och ett ansvar att påverka serviceupplevelsen både

emotionellt och praktiskt. Kunden kan dessutom påverka servicesituationen både aktivt och passivt. (Berndts & Ericsson Rabetes 2010)

5 Teori

5.1 Kvalitativ innehållsanalys

En text speglar både medvetna och omedvetna föreställningar hos den som står som textens upphovsman och när man gör en innehållsanalys försöker man upptäcka och lyfta fram dessa föreställningar. Innehållsanalys kan innebära att forskaren räknar ord eller begrepp i en stor mängd text för att på så sätt upptäcka mönster och samband.

I kvalitativ innehållsanalys sorterar man efter noggrann läsning av texten ut meningsbärande enheter. Dessa kan sedan eventuellt koncentreras för att bli lättare att hantera vid sorteringen. De meningsbärande enheterna grupperas i icke-förutbestämda kategorier som ska återspegla det viktigaste i texten och dessutom vara fullständigt och ömsesidigt uteslutande. (Bergström & Boréus 2000, s. 15-23 och Graneheim & Lundman 2004, s. 105-112)

5.2 Tolkningsmodell för textanalys

Maj Klasson har i sin avhandling från 1984 beskrivit tre modeller för bibliotekariearbete. Även om Klasson bygger sina modeller på förhållandena på universitetsbibliotek, och de gjordes för 25 år sedan, tycker jag att de fortfarande är användbara och jag har använt dem i min analys av de insamlade dokumenten. Hennes modeller är:

Marknadsmodellen: ”Kunden bestämmer vad han/hon vill ha. Biblioteken verkställer. Biblioteket marknadsför sina tjänster, kunden ’köper’ /../ kunden är subjekt och bibliotekarien objekt”.

Förmyndarmodellen: ”Bibliotekarien uppfattar sin roll som en kamp för god forskning, goda bokvanor, estetik /../ tror på en av alla delad syn på t ex ’god litteratur’ /../ Bibliotekarien är subjekt och kunden objekt. ”

Den participatoriska modellen eller samspelsmodellen: ”Biblioteket och kunden ser sitt samarbete som ett jämställt partnerskap, vilket använder hela den kunskaps- och erfarenhetskompetens båda parter besitter /../ Bibliotekarie och kund upplever sig båda som subjekt” (Klasson 1984, s. 220-222).

Douglas Raber har utarbetat en liknande modell som jag också övervägt att använda i analysen. Han kallar sina modeller för strategier. De tre strategierna är: *social activism*, där man anser att biblioteksfrågor är sociala frågor och att biblioteken har ett ansvar för att nå ut till missgynnade grupper i samhället och hjälpa dem att stärka sin position. *The conservative response* riktar in sig mot dem som självmant kommer till biblioteken och ser inte att man har något ansvar för de svagare i samhället. *The populist initiative*, slutligen, där kundens efterfrågan ska styra utbudet, påminner om Klassons marknadsmodell (Raber 1996, s. 224-231). Jag valde Klassons modell framför Rabers

därför att jag tyckte att synen på vem som var subjekt och objekt i mötet var det mest intressanta för den här undersökningen.

Klassons modeller är en form av idealtyper. Idealtyper är tankekonstruktioner som försöker sammanfatta de viktigaste delarna av en argumentation till en tydlig modell. Modellen är ett koncentrat av de särskilt betydelsefulla idéer som beskriver fenomenet. Anledningen till att använda idealtyper är att det gör det lättare att urskilja de skillnader som forskaren tycker är viktiga. Ett annat hjälpmedel vid undersökningar är att använda sig av dimensioner. Då för man inte samman, utan särskiljer tvärtom olika delar av en argumentation (Beckman 2005, s. 28f).

5.3 Tolkning av språkliga betydelser

David McMenemy, som undervisar i Biblioteks- och informationsvetenskap vid universitetet i Strathclyde och är redaktör för tidskriften *Library Review*, skriver i en ledare i *Library Review* om hur marknadsföringstermerna som han ser har tagit sig in i biblioteksspråket har ändrat sättet att tänka på bibliotek. Att låntagare har blivit kunder anser han har gjort att mötet mellan låntagare och bibliotekarie har blivit reducerat till en ekonomisk transaktion. Som ett exempel på förändringar som han menar har följt den nya terminologin nämner han att vissa brittiska folkbibliotek 2008 började stoppa reklamlappar i böcker som lånades ut för att få in pengar till verksamheten. Enligt McMenemy skulle detta ha varit en omöjlighet tio år tidigare, något ingen ens skulle komma på tanken att göra. Han skyller det förändrade beteendet på tankesättet på marknadsföringstermerna därför att språkbruket i sig förändrar synen på vad biblioteket ska vara och gör det mer kommersiellt inriktat. (McMenemy 2008, s. 413-415)

Jag tycker att McMenemy överdriver risken med att använda marknadsföringsterminologi inom biblioteksvärlden. Men jag tycker samtidigt att diskussionen är viktig och förtjänar att föras. I den här uppsatsen har jag tagit intryck av kritisk lingvistik och dess syn på språkets betydelse för hur vi uppfattar världen. Kritisk lingvistik är en inriktning inom lingvistiken och också en form av diskursanalys. Inom diskursanalys analyserar man de bilder av verkligheten som texter producerar samt vems bild av sanning som styr respektive osynliggörs (Fejes & Thornberg 2009, s. 102). Den har till uttalat syfte att ”bedriva samhällskritik och avslöja maktrelationer med hjälp av textanalys” (Bergström & Boréus 2000, s. 180).

Enligt Roger Fowler användes termen *critical linguistics* första gången 1979 av bland andra honom själv i boken *Language and control*. Han skriver att den traditionella lingvistiken betraktar språket som ett sätt att förmedla meddelanden mellan en sändare och en mottagare. Mer moderna grenar av lingvistiken, som kritisk lingvistik, menar å sin sida att språk också är ett sätt att agera. Den kritiska lingvistikens mål är att medvetandegöra de föreställningar och värderingar som finns gömda i språket. Detta görs genom noggranna studier av lingvistiska strukturer och det man hittar går inte att upptäcka för den som tar sättet att tala för givet (Fowler 1991, s. 67-87).

Inom den kritiska lingvistiken anser man sig kunna utläsa mer eller mindre omedvetna föreställningar hos människor i sättet de använder språket, föreställningar som påverkar hur de betraktar omvärlden och vad de faktiskt kan uppfatta av den (Bergström &

Boréus 2000, s. 180). Det låter som en ganska bister syn på världen där man är mer eller mindre fången i sitt språk och bara ser det man har ord för och bara kan ge ord på det man ser. Fowler menar dock att varje människa har en uppsättning olika ”glasögon” att ta på för att betrakta världen utifrån den roll man för tillfället befinner sig i. På det viset har alla möjlighet att se världen från olika perspektiv (Fowler 1991, s. 66). Den kritiska lingvistiken undersöker syntax och ordval i texter. I den här uppsatsen har jag begränsat mig till att fundera på vilken betydelse ordval har för hur man uppfattar omvärlden.

Inom ramen för kritisk lingvistik kan man se språket som mer konstruktivistiskt eller mer empiristiskt (Bergström & Buréus 2000, s. 211). En konstruktivistisk syn på språket innebär att sättet vi benämner saker påverkar hur vi ser på dem, och att vi skapar vår verklighet genom språket. I den här uppsatsen har jag en konstruktivistisk syn på språket och jag tror att det man väljer att kalla dem som använder biblioteket har betydelse för hur man ser på dem och bemöter dem. Jag tror också att man med en medvetenhet om detta när man utformar policydokument kan göra stor skillnad i bemötandesituationen.

5.4 Policyanalys

Policy började diskuteras inom samhällsvetenskaperna åren efter andra världskriget. 1951 skrev Harold D. Lasswell *The policy orientation* där han lanserade begreppet ”policy sciences”. Lasswell var också den som började diskutera kontextuell orientering i policyvetenskapen, så att man började undersöka policyer utifrån både historiska förhållanden och förhållandena i omgivningen (se bl.a. Colebatch 2002, s. 83f och Premfors 2000, s. 22f).

Inom policyanalysen är det vanligt att beskriva policy som en process inom politik och förvaltning där man strävar efter att förverkliga visioner och mål. ”Resultatet av processen uttrycks ofta i någon form av policydokument” (Forss 2007, s. 25f). Hela denna policyprocess kan sedan utvärderas och analyseras i en policyanalys där man 1) identifierar anledningen till att policyn skrevs 2) gör en textanalys av själva policydokumentet och slutligen 3) gör en utvärdering av effekterna av policyn (se t.ex. Bridgman & Barry 2002, Hampton 2009, Hanberger 2001 och Roe 1994).

5.4.1 Policyproblem

”The genesis of a policy involves the recognition of a problem” (Parsons 2003, s. 87).

Ett policyproblem betecknar ett tillstånd som är otillfredsställande och behöver förbättras, och där en policy bedöms kunna förbättra situationen. Genom att definiera policyproblemet tydliggörs vilka problem och utmaningar som finns i samhället eller inom en organisation. Policyproblemet är alltid relaterat till någons uppfattning om vad som är ett problem, och det diskuteras om ett policyproblem kan vara objektivt eller om det alltid är subjektivt. Den som definierar policyproblemet får möjligheten att påverka

andra att se problemet och dess möjliga lösningar från en viss synvinkel. Policyproblem är ofta av politisk eller ideologisk natur och bara utpekandet av vad som är ett problem kan vara kontroversiellt. Problemet behöver inte vara nytt för att en policy ska skrivas. Ofta är det istället så att det framkommit nya sätt att åtgärda det specifika problemet och att detta sätter fokus på åtgärder. Nya möjligheter skapar alltså nya problem, som kan bli policyproblem.

När problemet är analyserat ska policyn utformas med målet att antingen ändra det som ses som ett problem, eller att försöka hålla kvar förutsättningar som man anser fungerar. En policy måste tydligt ange vad den har för mål, vilka som är nyckelpersoner och vilket som policyproblemet. Misslyckas den med det kan det finnas ett *dolt policyproblem*. Med det menas att det har funnits krafter som har motverkat det officiella eller överenskomna policyproblemet vid utformandet av policyn. Denna påverkan kan ske både medvetet och omedvetet. Ibland kan en policy arbeta för att lösa flera konkurrerande policyproblem, men det dolda problemet kan också helt ta över och i själv verket vara det som styr policyn (se bl.a. Hanberger 2001, s. 49-54, Parson 2003, s. 85-89, Premfors 2000, s. 48f).

5.4.2 Policyer inom Biblioteks- och Informationsvetenskaplig forskning

Jag har inte hittat något skrivet specifikt om bemötandepolicyer på bibliotek. Det finns undersökningar om sekretesspolicyer (se bl. a. Magi 2010), men det är informationspolicyer som det är mest skrivet om (se t.ex. Orna 2004 och Case 2010). Dessa behandlar frågan om hur information ska samlas, organiseras och spridas och är alltså mer praktiskt inriktade än en bemötandepolicy. Även om det inte direkt berör mitt ämne, finns det många beröringspunkter. Orna skriver: ”We cannot afford to let even the broadest statement of an information policy be in such general terms that everyone can assent to it and nobody feels under any obligation to do anything about it” (Orna 2004). Detta gäller förstås också för en bemötandepolicy. Orna poängterar också vikten av att en policy är kort, tydlig, fokuserad på det viktigaste och visuellt lättillgänglig och snygg (Orna 2004, s. 97).

6 Metod och arbetssätt

De kan finnas tre olika skäl till att utföra en undersökning, nämligen att ”beskriva, förklara eller ta ställning till ett material” (Beckman 2005, s. 14). Beckman menar att det är möjligt att ha samtliga tre syften för en studie, men att det bör finnas ett huvudsyfte, och det bör tydligt framgå vilket detta är. I den här uppsatsen är huvudsyftet att beskriva det insamlade materialet och som metoder har jag använt textanalys och policyanalys.

6.1 Analysen av dokumenten

För att undersöka mina frågeställningar gjorde jag först en litteraturstudie inom områdena marknadsföring, speciellt relationsmarknadsföring och marknadsföring på bibliotek, samt etik och bemötande på bibliotek. Jag började med att söka grundläggande litteratur i bibliotekskataloger och artiklar i databaser och fortsatte sedan med att läsa igenom dessa böckers och artiklars litteraturlistor för att hitta lämpliga fördjupningstexter. I ett senare skede gjorde jag även en litteraturstudie i ämnet policyanalys.

Min arbetsgång var att läsa igenom alla de insamlade dokumenten, och sedan försöka sammanställa dem under gemensamma rubriker. Många policyer tog upp flera av de punkter som finns i ALA RUSA:s eller Svensk Biblioteksförenings riktlinjer för bemötande, några använde ordagranna citat därifrån och en rubrik i min resultatredovisning blev *Tillgänglighet och intresse*, efter de två första punkterna i RUSA:s riktlinjer. Jag har tagit upp allt som nämns i policyerna och sorterat in det i grupper som i möjligaste mån inte är överlappande, utan där varje punkt har sin tydliga plats under en rubrik. Dessa innehållsliga kategorier redovisas i nästa kapitel. För att undersöka texterna ur ytterligare ett perspektiv valde jag sedan att göra ytterligare en textanalys, den här gången med utgångspunkt i Maj Klassons tre olika modeller för bibliotekariearbete.

Jag har också kontaktat bland andra Svensk Biblioteksförening, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Statens kulturråd (KUR) för att utröna om de har några riktlinjer för hur bibliotek kan skriva policyer för bemötande. Några direkta riktlinjer finns inte, men alla dessa tre organisationer arbetar med att lyfta frågan om bemötande genom att bland annat anordna seminarier och publicera skrifter i ämnet. Bland skrifterna kan nämnas *Professionellt bemötande: att möta kunder i offentlig verksamhet* (Weiner Thordarson 2009) och *Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete* 2002.

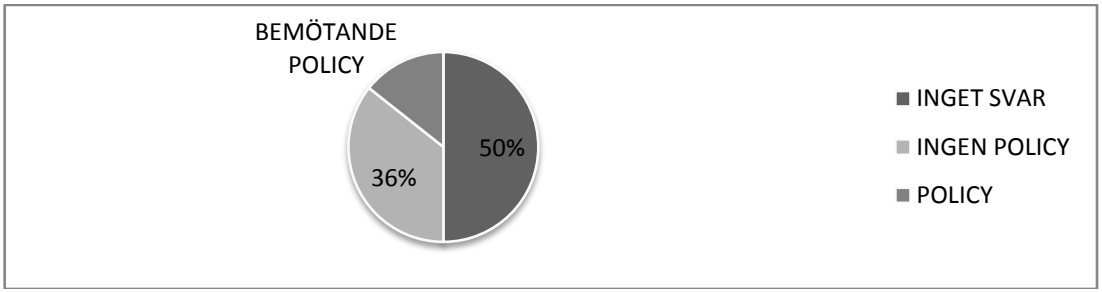
6.2 Insamlingen av materialet

För att få en bild av hur man ser på bemötande på folkbiblioteken skickade jag våren 2010 ut e-brev (se bilaga) till samtliga 290 svenska kommuners huvudbibliotek och bad dem svara på frågan om de har någon bemötandepolicy, och att i förekommande fall skicka den till mig. Ungefär en månad efter det första utskicket e-postade jag en påminnelse. Till 37 av biblioteken skickade jag min förfrågan via formulär på respektive biblioteks hemsida.

Av de 140 som svarade var det 107 som inte hade någon policy, medan 33 bibliotek skickade ett policydokument. Dokumenten jag fick var väldigt varierande. De kallades i några fall för bemötandepolicy, men oftast något annat, till exempel *Etik- och serviceprogram*, *Riktlinjer för publik verksamhet* eller något liknande. 15 stycken var utformade av kommunledningen. Av dessa utgjordes ungefär hälften av riktlinjer för service och etik som riktade sig till alla anställda inom den berörda kommunen, eller var någon form av servicegaranti som lovade medborgarna ett visst bemötande. Den andra hälften bestod av utdrag från biblioteksplanerna. Eftersom min definition av begreppet policy i den här uppsatsen är ”En policy är ett dokument som uttrycker en organisations värdegrund och som ska vara ett stöd för de anställda i deras arbete” så passar alla dessa dokument in i min undersökning. Övriga 18 dokument jag fick var utarbetade inom biblioteket, i några fall av chefen, men oftast av hela eller delar av personalgruppen.

Min e-postserver tillät inte att jag skickade ut så många som 290 identiska e-brev på en gång, som jag först hade tänkt. Jag fick dela upp det i portioner på 50 brev per dag. Detta resulterade i att jag fick respons på brevet innan jag hade hunnit skicka det till alla och att jag gjorde vissa förändringar efter det första utskicket. I det första utskicket hade jag med formuleringen ”Vi vill också undersöka om vi i dessa *(policy)*dokument kan utläsa om biblioteksbesökarna i första hand betraktas som enskilda kunder eller som delar av ett medborgarkollektiv”. De som reagerade skrev bland annat: ”Det känns som om ni blandat ihop mötet med besökaren – som alltid är enskilt – med frågan om var uppdraget kommer ifrån. Uppdraget kommer inte från den enskilda besökaren utan från medborgarna” (e-post, 2010-05-05). Anledningen till att jag tog bort det var att frågan skapade irritation och tog bort fokus från policydokumenten, som var utskickets primära syfte. Att ha kvar formuleringen i e-brevet hade säkert gett intressanta svar, men då hade det blivit en annan uppsats än den jag tänkt mig.

Av de 33 dokument jag samlat in kommer de flesta från små eller medelstora kommuner med en övervikt av dokument från Kalmar, Skåne och Stockholms län (17 dokument kommer från dessa tre län tillsammans). Endast 4 av dokumenten kommer från en Norrlandskommun. En stor del av dokumenten är interna arbetsdokument som jag inte får publicera. För att få jämvikt i materialet har jag därför valt att anonymisera samtliga. Alla finns i utskrift i mitt förvar.



Figur 1) Diagram över svarsfrekvensen. 14 % av de tillfrågade biblioteken hade en policy för bemötande som de skickade till mig.

6.3 Bortfallsanalys

Ungefär hälften (140 av 290 stycken) av de tillfrågade biblioteken svarade på min förfrågan, vilket är en relativt hög svarsfrekvens. Bortfallet kan förklaras med att bibliotek som inte har någon policy förmodligen hade mindre benägenhet att svara. Detta bekräftas av några respondenter som svarade först på påminnelsebrevet med förklaringen att de först inte uppfattat att jag ville veta även vilka som inte hade någon policy. Man kan också spekulera i om det faktum att jag adresserade mina brev till bibliotekschefen eller motsvarande, och inte till bibliotekets allmänna frågelåda, hade betydelse för svarsfrekvensen.

De flesta av mina kontakter både med mina respondenter och med andra institutioner och organisationer har skett via e-post. Jämfört med att ta kontakt via telefon eller personligt besök tror jag att man tappar lite i svarsfrekvens om man tar kontakt via e-post. Fördelen med e-post är att jag har kunnat skicka samma fråga till många när jag har velat det, och att mottagaren har kunnat svara när det passar dem. Mitt beslut att framför allt använda e-post i mina kontakter grundar sig också i mina erfarenheter i mitt dagliga arbete. Vi får många förfrågningar om allt mellan himmel och jord och jag upplever att det är lättare att ge ett korrekt svar på mer komplicerade frågor, eller att hitta rätt person att vidarebefordra till, om frågan kommer via e-post än om den kommer per telefon eller besök.

Man kan anta att de som är negativt inställda till att ha en policy om bemötande, också är mindre benägna att svara på frågor om sådana. Jag fick in ett enda svar som uttryckte sig negativt om att ha en policy och jag kan därför inte bedöma hur vanligt det är att se detta som en icke-fråga. Att det synsättet förekommer visar dock följande citat: ”Vi har aldrig fått något som helst klagomål eller förbättringsförslag vad gäller bemötande av låntagare och allmänhet som föranlett oss att formulera en särskild policy för dessa frågor.” (e-post, 2010-05-03)

Ytterligare en faktor som kan ha betydelse för bortfallet i undersökningen är oklarheter i terminologin. En bemötandepolicy är inget officiellt dokument och det var upp till vart och ett av biblioteken att tolka vad det var jag frågade efter. Bortfallet av hälften av de tillfrågade gör att min undersökning inte kan göra anspråk på att vara en totalanalys. Värdet av min studie ligger istället i att den ger en översiktlig bild av läget.

6.4 Policyanalys i den här uppsatsen

Man kan dela upp policyanalysen i två delar: ”Analysis for Policy” och ”Analysis of Policy” (se bl. a. Parsons 2003, s. 55 och Colebatch 2002, s. 85). Parsons delar upp dessa ytterligare i följande delar:

”Analysis for Policy” innefattar *policy advocacy,* vilket innebär argumentation eller opinionsbildning inom och utanför organisationen för att påverka policyarbetet, och *information for policy,* som till exempel kan innebära detaljerade förstudier innan en policy utformas (Parsons 2003, s. 55-57). Dessa två delar berör den politiska delen av policykonceptet och det går utanför ämnet i den här uppsatsen.

”Analysis of Policy” delar Parsons in i följande två delar: *Policy determination,* där man analyserar hur, varför, när och för vem policyn är gjord, och *policy content,* som till exempel kan innebära en beskrivning av en enskild policy (Parsons 2003, s. 55-57).

Jag har använt policyanalys i den här uppsatsen för att förankra policydokumenten i sin kontext (policy determination) och sedan göra en textanalys av innehållet i dem (policy content).

6.5 Reliabilitet och validitet

Det finns en rad olika saker som kan påverka reliabiliteten i en undersökning. En av dem är forskningseffekten. Eftersom jag har undersökt redan skrivna dokument i den här uppsatsen har min närvaro i undersökningen inte påverkat utformningen av själva dokumenten. Däremot kan sättet jag samlade in dokumenten på ha påverkat vilka som var benägna att skicka sina bemötandepolicyer till mig. Det var inte alla respondenter som helt förstod mina intentioner. Detta diskuterar jag vidare i avsnitten *Bortfallsanalys.* Andra saker som påverkar reliabiliteten är om textläsningen har varit tillräckligt noggrann och om informationen är representativ och ger en rättvisande bild av förhållandena jag har undersökt, vilket jag menar att den är.

För att undersökningen ska vara valid ska man ha mätt just det som behöver mätas för att få svar på sina frågeställningar. Det är lätt att tolka in för mycket i materialet, eller att gruppera informationen så att man får fram ett resultat man önskar eller hade förutsagt, istället för ett som stämmer överens med verkligheten. Det kan bli problem när kodningsenheter rycks från sitt sammanhang och förs samman i nya kategorier. Dokumenten som är analyserade i den här uppsatsen är ofta kortfattat och koncist skrivna. Detta har underlättat analysen då jag inte har behövt koncentrera de meningsbärande enheterna och göra dem mindre av praktiska skäl, utan har kunnat klippa ut och analysera dem i sin originalversion. Allt detta mynnar ut i frågan om jag har undersökt det jag ville undersöka, vilket jag menar att jag har.

7 Resultat och analys

I det här kapitlet presenterar jag policyernas innehåll. Jag börjar med en redogörelse av vad besökarna kallas i de olika dokumenten och en kort redogörelse för användandet av några centrala ord som beskriver biblioteket. Därefter redovisar jag innehållet i policyerna sorterat efter de teman jag tyckte mig se.

De insamlade dokumenten är av många olika typer. Jag har redogjort för urvalsprincipen i avsnittet *6.2 Insamlingen av materialet*. Eftersom det finns vissa intressanta skillnader i de olika dokumenten har jag delat in dem i två eller tre grupper i min resultatredovisning. I avsnitten *7.2 Ord som beskriver bibliotekets verksamhet* och *7.3 Vad besökarna kallas i policyerna* har jag redovisat tre olika grupper: kommunal policy, biblioteksplan och bibliotekspolicy. I den tematiska redovisningen var skillnaderna mindre och där har jag slagit ihop biblioteksplanerna med de kommunala policyerna och kallar dem gemensamt för kommunala policyer.

Dokumenten som är utarbetade inom biblioteket respektive inom kommunen skiljer sig så mycket åt att det kändes meningsfullt att dela upp dem i två grupper. Man hade också kunnat tänka sig att gruppera dem efter vem de vänder sig till; om det är ett dokument för personalen eller ett för allmänheten, som beskriver hur personalen ska bete sig. Detta hade säkert också kunnat ge intressanta resultat. Jag valde bort det därför att det var betydligt svårare att göra den gränsdragningen. Ibland är det väldigt tydligt vem mottagaren är, andra gånger är det omöjligt att avgöra. Och oftast är dokumenten avsedda för både personal och besökare.

Av de 107 som hörde av sig och svarade att de inte hade någon policy lade ungefär hälften till att bemötande ändå var något som de arbetade mycket med och ansåg vara mycket viktigt. Flera skrev också att de nyligen hade haft utbildningar och föredrag om just bemötande och att de höll på att utarbeta en policy, eller att de tyckte att de borde göra det.

I analysen har jag benämnt dokumenten som utformats inom biblioteken för dokument A—R, och de som är utformade av kommunen för dokument A1—O1.

7.1 Policybestämning

Vid en policybestämning undersöker man de faktiska omständigheterna kring hur en policy blev till (Parsons 2003, s. 55). Jag har valt att göra det genom att svara på frågorna *av vem, när* och *för vem* är policyn gjord?

Av vem är policyerna gjorda?

De kommunala policyerna är utformade, eller i alla fall undertecknade, av kommunledningen. De flesta av policyerna som är skrivna inom biblioteksorganisationen har arbetats fram av hela eller delar av personalgruppen i samarbete, ett fåtal av bibliotekschefen eller motsvarande. Många av policydokumenten som har arbetats fram inom biblioteksorganisationen har föregåtts av personalutbildningar och påbörjats vid seminarier och diskussioner och sju av

biblioteken poängterar att deras policydokument är en del i ett långsiktigt och större arbete för att lyfta bemötandefrågor. Vid ett bibliotek är det en arbetsgrupp som har arbetat med att få fram rutiner för att göra biblioteket synligare som inom det projektet har arbetat fram rutiner för bemötande.

Jag förväntade mig att upptäcka skillnader mellan policyer som är skrivna av en chef respektive av personalen eller en personalgrupp, men kunde inte hitta några tydliga sådana skillnader. De insamlade dokumenten fokuserar visserligen på olika saker, men eftersom de har så olika utformning är det svårt att dra några slutsatser om vad skillnaderna beror på. De likheter som finns kan bero på att chefen har haft inflytande på även de policyer som är utarbetade av personalen. Det fanns också några dokument från olika bibliotek som var mycket lika varandra. Ofta handlade det om bibliotek som låg geografiskt nära varandra, men inte alltid.

När är policyerna gjorda?

Många av de bibliotek som svarade att de inte hade någon bemötandepolicy skrev att de just hade skrivit en som inte var riktigt färdig, höll på att skriva en, eller tyckte att de borde skriva en. Bara ett bibliotek svarade att de har haft en bemötandepolicy ända sedan 1970-talet. Mitt intryck är att bemötande diskuteras mycket just nu, mer än tidigare, och att det märks i policyproduktionen. Den övervägande delen av dokumenten har kommit till under de senaste fem åren.

För vem är policyerna gjorda?

Alla 18 policyer som är skrivna inom biblioteken vänder sig till bibliotekspersonalen. Vissa är helt interna, medan andra även delas ut till besökare. Biblioteksplanerna är avsedda för både personalen och allmänheten. Två av policyerna är utarbetade av kommunledningen och riktar sig till de anställda. Dessa betonar vikten av ett personligt bemötande, respekt och lyhördhet. Fem är policyer som också de är utarbetade av kommunledningen, men de vänder sig i stället till kommuninvånarna. Dessa senare har ofta namn som *Servicegaranti* eller *Serviceguide*. Två av biblioteken nämner bemötande endast i samband med bemötande av och tillgängliggörande för funktionshindrade.

7.2 Ord som beskriver bibliotekets verksamhet

En medelstor stads verksamhetsplan för biblioteket sammanfattar på ett bra sätt flera av de punkter som återkommande nämns i de övriga bibliotekspolicyerna: ”Biblioteket ska vara en kunskaps- och lärmiljö, ett informationscentrum, ett kulturcentrum och en mötesplats.” Det betonas i flera av policyerna att biblioteken i första hand är till för låntagare och besökare och att de ska vara tillgängliga för alla.

Tabellen nedan visar några ord som förekom i policydokumenten för att beskriva bibliotekens verksamhet. Siffran anger hur många dokument ordet nämns i, det kan alltså förekomma flera gånger i samma dokument. Att *bemötande* nämns i de flesta kommunala policyer och biblioteksplaner, men i bara en del bibliotekspolicyer, beror förmodligen på att bibliotekspolicyerna uttryckligen behandlar just bemötande, vilket inte alltid är fallet med de andra typerna av dokument. Noterbart är att *information* och

upplevelser mest förekommer i biblioteksplanerna medan *service* är vanligast i bibliotekspolicyerna.

	Kommunal policy	Biblioteksplan	Bibliotekspolicy
Bemötande	6	6	5
Tillgänglighet	2	5	2
Service	3	6	8
Tjänster	-	1	2
Information	3	6	1
Upplevelser	-	2	-
Marknadsföring	-	2	3
Summa:	7	8	18

Tabell 1) Översikt över vanligt förekommande ord i policydokumenten.

7.3 Vad besökarna kallas i policyerna

I min undersökning var *besökare* det absolut vanligaste epitetet, 16 av de 33 policyerna använde det till övervägande del, fyra använde det omväxlande med *brukare, kund* eller *låntagare*. Noterbart är att bibliotekspolicyerna är mest varierade i sitt språkbruk. *Brukare* är det enda namn som bara används i en kommunal policy, medan *kund* endast används i bibliotekspolicyer. Även *låntagare* är vanligare där. Noterbart är också att *användare* är så lite använt, trots att det är så vanligt i biblioteksvetenskaplig facklitteratur. I tre policyer nämndes besökarna inte alls. Fokus i dessa låg helt på personalen och biblioteken och det gick alltså inte att utläsa någon benämning för besökare.

	Kommunal policy	Biblioteksplan	Bibliotekspolicy
Besökare	4	6	6
Besökare/brukare	-	1	-
Besökare/kund	-	-	1
Besökare/låntagare	-	-	2
Användare	1	-	1
Kund	-	-	4
Låntagare	-	1	3
Går ej att utläsa	2	-	1
Summa:	7	8	18

Tabell 2) Benämningen av besökarna i de olika typerna av policyer.

7.4 Tillgänglighet och intresse

De flesta av de insamlade policyerna tar upp punkter som finns i RUSA:s riktlinjer för bemötande. I några fall ser man att policyerna är tydligt inspirerade av riktlinjerna, till exempel genom att de citerar därifrån.

Det är framför allt de två första punkterna, av fem, på RUSA:s lista som rör bemötande. Punkterna lyder:

- **Tillgänglighet.** Besökaren ska lätt kunna identifiera en tillgänglig bibliotekarie och känna sig bekväm med att gå dit och be om hjälp. Bibliotekariens roll i mötet är att få besökaren att känna sig väl till mods i en situation som kan upplevas som förvirrande eller skrämmande.

- **Intresse.** Även om inte varje enskild fråga är lika stimulerande, ska bibliotekarien vara intresserad av varje besökares informationsbehov och av att ge den bästa hjälpen. En besökare som känner att bibliotekarien mött honom eller henne med intresse är mer benägen att känna sig nöjd med referenssamtalet. (Reference and User Services Association 2004).

Innehållet i dessa två punkter har jag sammanfört i de två kategorierna *Mötet mellan personal och besökare* och *Besökaren i fokus*.

7.4.1 Mötet mellan personal och besökare

Det är främst bibliotekspolicyerna som har regler för hur mötet mellan personal och besökare ska gå till. En kommunal policy tar upp mötet, men på ett övergripande plan: Att alla ska kunna få kunskap, information eller upplevelser på det sätt och i det format som passar den enskilde (C1).

Bibliotekspolicyernas instruktioner börjar med hur man gör när besökarna kommer in genom dörren: Ha ögonkontakt och/eller hälsa, står det i sex av policyerna. En av dem formulerar varför detta är viktigt: ”Det första mötet är det allra mest avgörande. På en minut har de flesta bestämt sig för vad de tycker om personalen, tjänsten, organisationen och lokalen. Det krävs väldigt mycket för att ändra detta första intryck” (A). Fem poängterar att besökarna aldrig får känna att de stör eller är till besvär, två att besökarna alltid gör före annat arbete och två att man inte får försvinna ur besökarens åsyn utan att förklara varför. Fyra bibliotek nämner mötet, till exempel (L): ”Mötet med besökaren är kärnan i biblioteksverksamheten” och (A): ”Vi som arbetar på biblioteken har den professionella rollen och sålunda det större ansvaret för att mötet med kunden ska bli bra”.

7.4.2 Besökaren i fokus

Sju bibliotek skriver att bibliotekarierna ska uppträda på ett professionellt sätt: ”Var gärna personlig men inte privat – professionalitet” (A). Fyra av dem nämner professionell och vänlig tillsammans, som en enhet. Ytterligare fem bibliotekspolicyer trycker på vikten av att vara vänlig och positiv, en skriver: ”Ett gott bemötande är en förutsättning för att de flesta andra kvaliteter överhuvudtaget ska upptäckas” (A), en annan: ”Ett gott bemötande främjar demokratin, eftersom ett dåligt bemötande utgör ett hinder för besökares möjlighet att ta del av den fria informationen på biblioteken” (K). Sju trycker på vikten av att sätta kunden/besökaren i centrum, och att göra det ”NU! Inte sedan när det passar mig. (”kollektiva ovanor” kommer fort!)” (R). 6 skriver om att man ska ha en positiv människosyn, inte underskatta besökarna och lägga sig på ”rätt nivå”. Två bibliotek skriver att biblioteket (i första hand) är till för besökare och låntagare och sju andra skriver liknande saker, som att ”vi ska se på biblioteket utifrån låntagarnas synvinkel” (L) och ”Vi som arbetar på bibliotek bör alltid tänka på att vi utför ett servicearbete. – Vi skall tillhandahålla tjänster” (J).

7.4.3 Att förstå frågan och göra sig förstådd

De tre sista punkterna på RUSA:s riktlinjer för bemötande rör mer specifikt arbetet med informationssökning. Punkterna är:

- **Lyssna/fråga.** Bibliotekarien måste vara en god kommunikatör. Han eller hon ska vara lyhörd, vänlig och uppmuntrande när han/hon frågar ut besökaren, så att denna inte känner sig förhörd.

- **Informationssökning.** Besökaren ska uppmuntras att delta i informationssökningen. Bibliotekarien väljer söktermer och söker upp de källor som är mest relevanta för frågeställningen.

- **Uppföljning.** Det är bibliotekariens ansvar att ta reda på om besökaren är nöjd med resultatet av informationssökningen. Bibliotekarien ska också vid behov hänvisa vidare till andra källor, även om de inte finns på det lokala biblioteket. Uppmuntra besökaren att komma tillbaka om han eller hon behöver mer hjälp (Reference and User Services Association 2004).

I de insamlade policyerna ligger fokus på den översta punkten. Informationssökning nämns i förbigående i några policyer. Fem bibliotekspolicyer skriver att det är viktigt med en tydlig avslutning när man hjälpt någon och att man ska kontrollera att besökaren är nöjd med svaret.

I dialogen med besökaren poängterar bibliotekspolicyerna att man ska vara lyhörd, tålmodig, positiv, att man ska ge rak och tydlig information ”— upprepa den vid behov, ibland flera gånger” (A) och att man ska lyssna noga så att man är säker på att man

förstår frågan rätt. ”Tänk på att inte använda yrkesjargong och facktermer” (L). Ett bibliotek vill också att man ska ge ”hjälp till självhjälp” (A), det vill säga förklara sökstrategier och ”uppmana till och bistå vid eget sökande”. Tre av kommunpolicyerna tar också upp hur viktigt det är att lyssna och ställa motfrågor så att man är säker på att man har förstått frågan rätt.

7.5 Hur besökarna framställs i policyerna

7.5.1 Besökare som (inte) ber om hjälp

I fem policyer står det att det ofta är de besökare som inte ber om hjälp som bäst behöver den, och att man ska vara uppmärksam och fånga upp detta. Två policyer påpekar å andra sidan att inte alla vill ha hjälp, och att även det ska respekteras. Tre bibliotek poängterar att man inte ska tränga sig på, ett av dem uttrycker det så här: ”[Biblioteket] är samhällets vardagsrum – var hjälpsam men med respekt för den personliga integriteten” (P).

7.5.2 Grupper med speciella behov

De grupper som nämns särskilt är barn och ungdomar samt funktionshindrade. Tre kommunala policyer nämner att barn och barns läslust ska prioriteras särskilt. En bibliotekspolicy säger att personalen ska vara extra observant på om det är några barn eller ungdomar som behöver hjälp, medan två poängterar att barn har samma rättigheter och ska visas samma respekt som vuxna.

Medan fem av de kommunala dokumenten nämner funktionshindrade besökare är det bara ett internt dokument som gör det. I vissa av de kommunala dokumenten innebär ”bemötande” just bemötande av funktionshindrade, ibland också besökare med annat modersmål än svenska, barn och äldre, eller stökiga besökare.

Fem av de kommunala dokumenten nämner funktionshindrade, en av dem med hänvisning till den nationella handlingsplanen (Sverige. Regeringen 2000). Denna handlingsplan föregicks av Bengt Lindqvists utredning om bemötande av personer med funktionshinder. Utredningen visade stora brister i bemötande av personer med funktionshinder, inte minst i myndighetskontakter (Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder 1999). Den nationella handlingsplanens mål var bland annat att förbättra bemötandet och skapa ett tillgängligt samhälle där handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer. Det sattes också upp ett mål om att alla allmänna platser skulle vara tillgängliga för alla år 2010.

I de kommunala policyerna nämns att bibliotek ska ”erbjuda anpassade medier och tjänster för personer med funktionsnedsättning” (N1) och att personalen ska ha kunskap och få utbildning om olika funktionsnedsättningar. En av de interna policyerna nämner personer med funktionsnedsättning. Här är fokus på att vara extra lyhörd för de speciella behov som gruppen kan ha (A).

7.6 Personalens attityd och uppförande

7.6.1 Behandla alla lika

Nio bibliotek skriver om att det är viktigt att behandla alla lika, vissa med tillägg som: ”*(vi ska)* Bemöta besökarna på ett enhetligt sätt, d.v.s. alla besökare ska bemötas med samma respekt och efter samma regler samtidigt som det individuella behovet så långt som möjligt ska tillgodoses.” (N). Någon beskriver det som att det är viktigt att behandla alla olika, d.v.s. utefter vars och ens personliga behov. Alla ska behandlas lika, vilket enligt ett bibliotek också innebär att man inte hjälper någon enskild alltför länge.

7.6.2 Regler som rör allmänt uppförande

Reglerna under den här rubriken berörs inte alls i de kommunala dokumenten. Bibliotekspolicyerna är i vissa fall ganska detaljerade, som att man inte får tugga tuggummi i disken (D), inte får stå med ryggen mot disken (D), inte ska använda starka parfymer (två bibliotek), att man ska bära enhetlig klädsel eller namnskylt (fem bibliotek) och att hålla disken välstädad och fri från privata föremål (tre bibliotek). På vissa bibliotek får man inte lämna disken under ett diskpass. På andra däremot ska personalen cirkulera i biblioteket och fånga upp frågor eller sätta upp böcker om det är stiltje i disken. På ett föredras det att man möter besökaren på ”samma nivå och inte i huvudsak bakom disk” (H). Ett säger att all personal bakom disken ska hjälpa besökare, även om man gick dit i ett annat ärende. Flera poängterar att personalen ska se till att ha arbetsuppgifter, ”det ser illa ut om vi står och hänger” (D). Det finns faktiskt fler regler för hur man ska bete sig om det är lugnt i biblioteket än om det är stressigt.

7.6.3 Regler för privata göromål

Sex policyer nämner regler för privata telefonsamtal och andra privata göromål. På fyra bibliotek är det helt förbjudet att syssla med privata saker i disken, på de två andra sägs att man ska undvika privata telefonsamtal i disken. I sex policyer sägs också att man ska undvika privata samtal, både med besökare och med annan personal.

7.6.4 Dolt policyproblem

I den mån policyerna har ett tydligt uttalat syfte är det att stödja personalen så att den bemöter besökarna på bästa möjliga sätt. Det finns dock delar av policyerna som jag anser vara irrelevanta för detta ändamål och som jag anser avslöjar ett konkurrerande, dolt policyproblem. Det rör framför allt avsnittet 7.6.2 *Regler som rör allmänt uppförande* ovan. Min slutsats i det avsnittet var att det finns fler nedskrivna regler för hur man ska bete sig när biblioteket är tomt än när man faktiskt möter besökare. Det viktigaste verkar vara att man ska se lagom upptagen ut, men ändå tillgänglig. På många ställen får man absolut inte utföra privata sysslor när man har diskpass, men det är lika förbjudet att ”stå och hänga”. Det finns en mängd detaljerade regler som rör bibliotekspersonalens sätt att vara och utföra sitt arbete och som inte direkt har med bemötande att göra. Min tolkning är att det dolda policyproblemet är att personalen inte arbetar effektivt, utan istället till exempel ”står och hänger”. Policyns mål blir då att öka arbetseffektiviteten och motverka oönskat beteende.

7.7 Praktiska göromål

7.7.1 Nya låntagare

Nya låntagare ska enligt fem olika bibliotekspolicyer erbjudas en rundvandring i biblioteket, tre bibliotek tycker att man ska ta varje tillfälle i akt att förklara hur biblioteket är uppbyggt och sex tycker att det är viktigt att man inte pekar ut var en bok finns, utan att man följer med till hyllan, eller åtminstone erbjuder sig att göra det.

7.7.2 Ansvar för fråga

Nästan alla policyerna har något skrivet om vilka rutiner som gäller om det blir kö i informationsdisken eller hur man ska göra om man får en fråga man inte kan besvara direkt. Vid köbildning ska man notera/uppmärksamma personer som står i kö, men koncentrera sig på den man hjälper just nu. Be att få återkomma om ärendet tar lång tid och kön växer (6 bibliotekspolicyer). Den som får en fråga har personligt ansvar för att den besvaras (7 bibliotek), men flera tillägger något i stil med att alla frågor är bibliotekets frågor, inte den enskilda personen som blir tillfrågad och att man ska rådfråga eller överlämna till kolleger om man känner att man inte kan svara: ”Ingenting ska vara omöjligt att fråga om” (G). Fem av de kommunala policyerna har också skrivningar om detta, antingen som ett löfte till kommuninnevånarna att de alltid ska få

svar på sina frågor, eller som en uppmaning till personalen att ta ansvar för frågor de får.

Ett av biblioteken och två av kommunerna har policyer för hur lång tid det får ta innan man svarar i telefon när det ringer, samt hur lång tid det får ta innan man svarar på ett telefonsamtal eller e-brev som man inte kan besvara med det samma. 7 bibliotek skriver att besökare alltid ska komma i första hand, före telefonsamtal. Två vill att telefonen i disken bara ska användas till korta samtal.

7.7.3 Sekretess

Sju bibliotekspolicyer nämner sekretess, att man aldrig ska kommentera bokval och inte får tala om vem som har en viss bok eller vad någon annan har lånat. Slutligen är det tre policyer som nämner skulder och avgifter. Två av dem så att man ska vara diskret när man påpekar att någon har en skuld, den tredje ”upplys alltid låntagaren om varje avgift som finns på kontot, även mindre belopp” (R).

7.7.4 Problem, klagomål och synpunkter

Fyra kommunala policyer tar upp problem och klagomål. De nämner att ”kvalitetsbrister ska snabbt åtgärdas” (A1), ”skilj på sak och person” (M1), och att misstag ska rättas till snabbt. Nio bibliotekspolicyer tar upp ämnet. De flesta av dessa nämner också att man ska rätta till misstag och be om ursäkt för fel som begåtts. En tycker: ”Tolka alltid problem till kundens fördel!” (C), medan flera snarare poängterar att man ska anstränga sig för att förstå problemet och göra sitt bästa för att lösa det.

Fem av biblioteken skriver något om när konflikter med besökare blir svåra att hantera. De poängterar att man ska anstränga sig för att inte provoceras, men inte heller acceptera kränkande behandling eller att en besökare stör andra besökare. Flera nämner här att bemötandereglerna ska användas med sunt förnuft, och att det ibland kan vara motiverat att göra avsteg från reglerna för att lösa en konflikt. ”Den som trappar ner en konflikt vinner den – ta hjälp av kollegor! Gå in och ’rädda’ varandra. Använd ’ta-över-tricket’. Det är viktigt att inte ha för många regler! Sunt förnuft måste råda.” (R).

Fem kommunala policyer nämner att man som besökare på biblioteket alltid ska kunna få träffa någon som kan ta emot synpunkter och att biblioteket är tacksamt för både positiv och negativ feedback. Två av bibliotekspolicyerna nämner också detta, en säger också att ”synpunkter från allmänheten ska framföras till bibliotekschefen” (N).

7.8 Personalen på arbetsplatsen

7.8.1 Kolleger emellan

Fyra av de kommunala dokumenten nämner bemötande personalen emellan. Alla fyra tar upp vikten av att respektera och vara vänliga mot varandra, två av dem också vikten av att lära av varandra och lära ut det man kan till sina kolleger.

Här är de interna dokumenten mer utförliga. Fyra av dokumenten beskriver sin egen funktion; att det är viktigt att personalen har en gemensam syn om bemötande och känner sig trygga i sin yrkesroll. En av dem också att det är viktigt att dels ”aktivt bidra till att sprida relevant information om verksamheten till medarbetare” och dels ta del av sådan relevant information. Tre av dem har med punkter om att ge alla utrymme, stödja varandra och ha en rak kommunikation. Som en uttrycker det: ”Genom att villigt samarbeta och ställa upp för varandra i stort och smått skapar vi en arbetsgrupp med trygg atmosfär som märks positivt i den yttre tjänsten” (L).

Åtta av dem poängterar vikten av att ta tillvara allas kompetens, att vara prestigelös och våga be om hjälp. Tre av dem att man ska hjälpa sina kolleger på ett diskret sätt och aldrig kritisera varandra inför besökare. Några nämner mer praktiska saker, som att man ska hålla rent och snyggt i personalutrymmena, att man ska komma till sitt diskpass i god tid och låta bli att diskutera problem i disken, utan gå utom hörhåll för besökare.

7.8.2 Mot biblioteket/arbetsgivaren

Tre kommunala policyer säger att personalen ska ”bidra till kommunbibliotekets utveckling i enlighet med fastställda mål och uppdrag” (N1) och liknande formuleringar. Två av de interna dokumenten säger att man ska ”vara lojal mot fattade beslut och gällande regler” (N), respektive ”ge förslag till förenkling, förbättring och utvärdering av kontakten med våra användare” (C).

7.9 Hur framställs besökare och personal i policyerna?

För att besvara min andra frågeställning: *Hur framställs besökare och personal i policyerna?* har jag tagit hjälp av Maj Klassons tre modeller för bibliotekariearbete.

7.9.1 Marknadsmodellen

I marknadsmodellen är kunden subjekt och bibliotekarien objekt. Kunden beställer och bibliotekarien verkställer. Det är bara fyra av biblioteken som uttryckligen nämner marknadsföring i sina policyer, till exempel: ”Vi är ambassadörer för vår verksamhet och är hela tiden synliga för våra besökare” (L) och ”En nöjd ’kund’ är den bästa marknadsföraren av biblioteket” (Q).

Besökare: Det finns ett tydligt exempel i mitt material på detta synsätt. Det är från en kranskommun till Stockholms strategiska biblioteksplan, som beskriver besökaren som någon som ”efterfrågar ett brett utbud av tjänster, mer individualisering…”.

Personal: Flera policyer betonar att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke, att bibliotekarier ska tillhandahålla tjänster och att arbetet innebär ett värdskap.

7.9.2 Förmyndarmodellen

I förmyndarmodellen är bibliotekarien subjekt och kunden objekt. Maj Klasson beskriver bibliotekarien inom denna modell som någon som ”uppfattar sin roll som en kamp för god forskning, goda bokvanor” (Klasson 1984, s. 221). Jag skulle vilja vidga modellen med något man skulle kunna kalla gott omhändertagande. Det är en aspekt som inte ingår i universitetsbibliotekens, där Klasson gjorde sina undersökningar, uppdrag på samma sätt som de gör på folkbiblioteken.

Besökare: Beskrivningen av besökarna tar i många policyer sin utgångspunkt i problem och särskilda behov. Det kan gälla barn, äldre, funktionshindrade eller personer med annat modersmål än svenska. De beskrivs som några som behöver hjälp, som kan vilja ha för mycket hjälp, som ska bemötas på ett visst sätt om de klagar eller stör. Sammantaget ger det en ganska negativ bild av besökarna som hjälplösa och lite besvärliga.

Personal: Många policyer betonar vikten av att vara empatisk och lyhörd, några nämner också att biblioteksspersonalen ska vara trygg och tydlig. Dessa ord signalerar inte något jämlikt möte, utan snarare en situation där personalen är omhändertagande.

Det finns en intressant skillnad i ordval i beskrivningarna av personalen. Biblioteksplanerna fokuserar på att personalen ska vara kompetent (5 av 8) och stå för kunskap (3 av 8), medan bara två av dem nämner ordet professionell. Kunskap förekommer inte alls i de 18 biblioteksspolicyerna, kompetent bara i en. Däremot nämner 8 av policyerna att personalen ska vara professionell.

7.9.3 Samspelsmodellen

I samspelsmodellen upplever sig både bibliotekarien och kunden som subjekt. Parterna är jämställda och båda använder sin respektive kompetens för att hjälpas åt att nå målet. I folkbibliotekskontexten tycker jag att det i samspelmodellen också bör ingå att ge särskilt stöd till den som behöver det, så att personen kan vara delaktig i så stor utsträckning som möjligt.

Besökare: De flesta policyer nämner till exempel barn och funktionshindrade som ett par särskilda grupper som kan behöva extra stöd för att kunna använda biblioteket på sina egna villkor.

Personal: De flesta policyerna poängterar också vikten av att personalen möter besökaren där den befinner sig, både fysiskt och mentalt. Det kräver bland mycket annat engagemang, vänlighet, positiv människosyn och prestigelöshet, något som betonas i policyerna.

7.9.4 Sammanfattning

Det utan konkurrens vanligaste kravet på personalen var att visa respekt, i betydelserna att vara respektfull, respektera olikheter, visa barn samma respekt som vuxna och så vidare. De positivt laddade adjektiv som förekommer ofta är: empatisk, lyhörd, engagerad, professionell, intresserad, kunnig, tillgänglig, korrekt, vänlig, kompetent, positiv, hjälpsam, tålmodig.

Bilden av besökarna är inte odelat positiv. Men det är förstås de besökare som behöver extra stöd där man mest behöver en skriven policy att falla tillbaka på för att kunna hantera på ett korrekt sätt, så det är kanske inte märkligt i sig att policyerna är utformade på det sättet.

Maj Klasson undrade 1984 vilken av hennes tre modeller som skulle dominera i framtiden (Klasson 1984, s. 221). Precis som hon trodde att det var då, har jag hittat tecken på samtliga modeller i policydokumenten. Marknadsmodellen är inte så framträdande, även om flera policyer nämner att bemötandet är en form av marknadsföring, och flera kallar sina besökare för kunder. Förmyndarmodellen finns representerad i form av ett ovanifrånperspektiv och synen på besökarna som några som behöver tas om hand. Den dominerande modeller är dock samspelsmodellen. Alla policyer passar in här i första hand, även om vissa också har drag av marknadsmodellen och förmyndarmodellen.

7.10 Vad säger policyerna om digitalt bemötande?

För att få svar på min tredje frågeställning, *Vad säger policyerna om digitalt bemötande?*, formulerade jag en specifik fråga om detta i brevet jag skickade ut till biblioteken (se bilaga). Frågan är relevant därför att en stor och viktig del av bibliotekens bemötande av sina låntagare idag sker digitalt. Genom sina hemsidor möjliggör biblioteken kontakter med användare som inte kan eller vill besöka det fysiska biblioteket. Besökare kan utföra vissa av sina ärenden via nätet, medan de i andra fall föredrar att göra ett personligt besök. Ytterligare andra använder de elektroniska resurserna på plats i biblioteket. Dessa vitt skilda grupper har olika behov och förutsättningar som kan vara svåra att möta i ett samlat grepp och där det därför kan vara en hjälp i arbetet att ha utarbetade riktlinjer.

Det digitala mötet kräver ett delvis annat bemötande än det fysiska mötet. Avsaknaden av icke-verbala signaler gör att man behöver kompensera med ord det som motparten inte kan se, för att inte riskera att uppfattas som otrevlig. Det är också viktigt att, vid till exempel en chatt, hålla igång konversationen för att visa att man fortfarande har kontakt. Avsaknaden av icke-verbala signaler påverkar även det digitala mötet innan det sker. En besökare som söker hjälp på det fysiska biblioteket kan läsa skyltar och fråga personalen för att hamna på rätt ställe. Söker personen istället hjälp virtuellt krävs att det enkelt går att läsa sig till vem som kan få hjälp med vad och när, så att förväntningarna på servicen inte blir orealistiska.

Av de insamlade dokumenten var det framför allt de som var skrivna som bemötandepolicyer för hela den kommunala verksamheten som berörde digitalt bemötande. Det är här dock bara e-post som nämns och hur lång tid det får ta att besvara e-postförfrågningar. Fem av sju kommunala dokument nämner detta. Bland de interna bibliotekspolicyerna är det fem av 18 som också nämner att e-post ska besvaras inom en viss tid. Det digitala bemötandet nämns alltså knappt alls i policyerna.

Det är dock värt att notera att det pågår ett arbete på flera bibliotek att ta fram policyer och riktlinjer för hur man ska använda sociala medier, som Facebook, bloggar och twitter. Den 26 augusti 2010 anordnades till exempel en workshop av Biblioteksrådet i Stockholms län som kallades *Sociala medier på biblioteket – en workshop om strategier*. Syftet med workshopen var att diskutera strategier och policy för sociala medier på biblioteken. Workshopen följdes av bloggen *Sociala medier på biblioteken* (Biblioteksrådet i Stockholms län 2011) där man bland annat kan läsa om Regionbibliotek Stockholms och skol- och folkbiblioteken i Ekerös arbete med att ta fram policyer för sociala medier. Dessa policyer berör framför allt juridiska aspekter av digitalt biblioteksarbete, men till viss del även bemötande.

8 Diskussion

Mitt syfte med den här uppsatsen var att undersöka vad bemötande på bibliotek kan innebära och att göra ett nedslag bland de bemötandepolicyer som fanns på svenska folkbibliotek i maj 2010 och beskriva dem. Min övergripande frågeställning var:

- Vad innebär bemötande på bibliotek?

Underordnade frågeställningar:

- Hur framställs besökare och personal i de insamlade policyerna?
- Vad säger policyerna om digitalt bemötande?

8.1 Vad innebär bemötande på bibliotek?

I den här uppsatsen har jag undersökt vad bemötande på bibliotek kan innebära och hur olika beslutsfattare och forskare ser på bemötande. I litteraturen förs åsikter fram om att bemötande kan innebära allt som över huvud taget har med kontakten mellan bibliotek och medborgare att göra; från hur hemsidan fungerar och hur man tar sig rent fysiskt till biblioteket, till hur professionell personalen är.

I litteraturen beskrivs två tydligt skilda perspektiv på bemötande, marknadsföringsperspektivet och det etiska eller medborgerliga perspektivet. I min undersökning hittade jag inte så många tecken på att biblioteken använde sig av marknadsföringsperspektivet. En anledning till det kan vara de insamlade dokumentens syfte. Eftersom de handlade om bemötande och ofta var inriktade på det vardagliga och praktiska arbetet tror jag att den etiska aspekten ligger närmre till hands än marknadsföringsaspekten. Det fanns dock några undantag, till exempel bibliotekspolicyer som poängterade att ett gott bemötande ingår som en del i att marknadsföra biblioteket eller som kallade sina besökare för kunder.

För att undersöka vad bemötande innebär för dem som skrivit de policydokument jag har samlat in gjorde jag en policyanalys och försökte identifiera det som inom policyanalysen kallas för policyproblem.

8.2 Policyproblemet

Ett policyproblem betecknar, som har konstaterats i avsnitt 5.4.1, ett tillstånd som är otillfredsställande och behöver förbättras, och där en policy bedöms kunna förbättra situationen. En av respondenternas svar tyder på en sådan strikt tolkning av begreppet då hon skriver att eftersom hennes bibliotek aldrig hade fått några klagomål på bemötandet behövde det inte heller ha någon policy för detta (avsnitt 6.3). Jag menar att frånvaron av klagomål inte behöver vara det samma som frånvaron av brister i verksamheten. Det är osannolikt att alla är nöjda med allt och med tydliga riktlinjer för hur man ska bemöta till exempel klagomål tror jag att man blir mer öppen för att

uppfatta och ta emot kritik. Flera av biblioteksplanerna framhåller att tillgängligheten för funktionshindrade är viktig, i några planer är detta den enda form av bemötande som nämns. Tillgänglighet är den enda aspekten av bemötande som det tydligt framgår att flera policyförfattare tycker är ett problem som behöver åtgärdas.

Som också konstaterades i avsnitt 5.4.1 kan en policy även formuleras för att befästa goda rutiner och önskvärda attityder och det är med det syftet jag uppfattar att de undersökta policyerna är utformade. Biblioteksplanerna är ganska kortfattade när det gäller bemötandefrågor, utöver tillgängligheten för funktionshindrade tas framför allt bemötande vid klagomålshantering upp. Bara tre av planerna tar upp bemötande med termer som service, tillgänglighet och lyhördhet.

Utmärkande för de 18 policyer som är utarbetade inom biblioteksorganisationen är att de är praktiskt inriktade och ofta ger instruktioner på detaljnivå. Fem av dessa dokument uttrycker vad policyerna är tänkta att ha för funktion. De ska vara en hjälp för att skapa tydliga riktlinjer för personalens sätt att bemöta besökarna och skapa goda relationer, ett diskussionsunderlag för personalen samt medverka till en samsyn i bemötandefrågor. En av policyerna vänder på perspektivet, gör besökaren till subjekt och skriver att policyns syfte är att kvalitetssäkra kundens möte med biblioteket.

Sammanfattningsvis menar jag att bibliotekens policyer oftast inte visar ett öppet policyproblem i betydelsen ett missförhållande som behöver rättas till. Det enda undantaget är tillgänglighet för funktionshindrade. Att just det står i fokus i flera kommunala dokument år 2010 kan ha ett samband med Bemötandeutredningen, som nämns i avsnitt 7.5.2. Samtliga policyer är skrivna för att befästa det bemötande som policyn beskriver som gott och för att vara ett stöd i arbetet för bibliotekspersonalen. I de policyer där jag har identifierat ett dolt policyproblem uppfattar jag detta som ett konkret problem med personalens attityd och effektivitet.

8.3 Hur framställs personalen och besökarna i policyerna?

Av Maj Klassons tre modeller för bibliotekariearbete hittade jag mest belägg för *Samspelsmodellen* i de insamlade policyerna. Samspelsmodellen är också den av Klassons tre modeller som har mest gemensamt med det etiska perspektivet på bemötande som jag har skrivit om tidigare. Att Klassons *Förmyndarmodell* inte är så starkt framträdande i policyerna beror säkert på att de är riktade just mot bemötande och att besökarna genom det på ett naturligt sätt hamnar i subjektsposition. Det är snarare lite anmärkningsvärt att drag av förmyndarmodellen går att hitta, med tanke på policyernas inriktning. Eftersom övervägande delen av policyerna är mycket kortfattade och koncisa finns det en osäkerhet i den här analysen. Det var ibland svårt att veta till vilken modell jag skulle föra de olika utdragen.

Jag har tidigare refererat till Jennifer Rowleys syn på marknadsföring av bibliotek (se s. 8f) där Rowley menar att det kanske är dags att börja kalla *users* för *customers* istället. Även Karin Sundström slår ett slag för ordet kund och skriver: ”På biblioteket associerar jag det till rätten att få god kvalitet för sina skattepengar” (Sundström 2008, s. 14). Personligen har jag svårt för ordet, därför att det hänför sig till en ren transaktionssituation som jag inte tycker täcker allt en ”kund” på biblioteket är och ska

vara. Karin Sundström nämner frågan om ”bemötande ligger närmare attityd eller beteende” (Sundstöm 2008, s. 13), det vill säga som ses som ”ett hantverk eller som ett uttryck för människans världsbild” (a.a., s. 13). I ett par butiker där jag har arbetat var bemötandet i högsta grad ett beteende. En kund var där generellt sedd som någon man skulle le mot i butiken, men gärna fick skratta åt i fikarummet. Så vill jag inte se mina bibliotekskunder, och inte heller själv bli sedd när jag besöker biblioteket! Jag föredrar besökare, som jag upplever som betydligt mer respektfullt. En besökare är (i allmänhet, även i dagligt språk) någon som är välkommen och någon man som ”hemmahörande” vid behov tar hand om, just som en bibliotekarie hjälper besökare på biblioteket. Och på besök är de ju, de tänker knappast flytta in. Mot bakgrund av ovan förda resonemang undrar jag därför om inte policyer i bemötande ytterst borde diskutera just värdegrunder.

8.4 Digitalt bemötande

Det var mycket lite skrivet i policyerna om de speciella förutsättningar som rör digitalt bemötande. Det nämndes bara i samband med regler för hur lång tid det får lov att ta att svara på förfrågningar via e-post. Jag tror att detta beror på att det digitala bemötande fortfarande är ett jämförelsevis nytt fenomen på biblioteken och att man inte tänker på att det kan krävas ett annat beteende än vid personlig kontakt för att bemötandet ska uppfattas som tillfredsställande. Den forskning jag har hittat om digitalt bemötande rör i första hand mötet via chatt, där det betonas hur viktigt det är att kompensera för uteblivna icke-verbala signaler.

Eftersom jag ställde en uttrycklig fråga till biblioteken om digitalt bemötande fick jag lite kommentarer om detta från dem som skickade en policy till mig, även om det inte stod något om digitalt bemötande i policyerna. Flera svarade att de redan arbetade med detta och att det skulle finnas med vid en revision av policyn, andra att det var en aspekt de inte hade tänkt på, men skulle överväga att ta med. Många bibliotek arbetar dessutom med att ta fram riktlinjer för hur de ska använda sociala medier, där digitalt bemötande kommer att beröras.

8.5 Förslag till fortsatt forskning

- En intervjuundersökning med bibliotekarier för att undersöka i vilken mån policydokumenten används i det dagliga arbetet och om sättet att arbeta har förändrats efter att en bemötandepolicy har skrivits.
- En historisk tillbakablick där man följer synen på bemötande över tid.
- En undersökning av andra typer av bibliotek än folkbibliotek eller en internationell jämförelse.
- En djupare undersökning i hur, varför och av vem policyerna har skrivits och deras betydelse för maktförhållandena på biblioteket.

Sammanfattning

I den här uppsatsen har jag undersökt svenska folkbiblioteks policyer för bemötande. Bakgrunden var att jag hade funderat på hur jag egentligen vill bli bemött på biblioteket. Det höjs röster för att föra in mer marknadstänkande på biblioteken samtidigt som det anordnas kurser och seminarier om bemötande för bibliotekspersonal. Är det två helt väsenskilda sätt att se på bibliotekens uppdrag, eller går de att förena?

Mitt syfte med uppsatsen var att skaffa mig en översiktlig bild av vad bemötande på bibliotek kan innebära, genom en litteraturstudie och genom att samla in och analysera bemötandepolicyer från svenska folkbibliotek. Policyerna samlades in våren 2010 och är med få undantag skriva inom de senaste fem åren. Den övergripande frågeställningen var:

- Vad innebär bemötande på bibliotek?

Jag hade också två underordnade frågeställningar som löd:

- Hur framställs besökare och personal i policyerna?
- Vad säger policyerna om digitalt bemötande?

I uppsatsen beskriver jag två sätt att se på bemötande. Karin Sundström kallar de två spåren för marknadsföring och etik. Emma Lilley och Bob Usherwood har en liknande uppdelning, men de sätter fokus på besökarna snarare än på biblioteken och har valt att kalla de två spåren för *konsument* respektive *användare* istället.

Inom marknadsföring finns det mycket forskning om till exempel kunders beteende och förväntningar. Flera forskare lyfter fram att marknadsföring inte behöver betyda att man ska sälja något, utan att det handlar om att ta hand om sina besökare på ett genomtänkt sätt. Relationsmarknadsföring nämns av flera forskare som ett användbart synsätt inom biblioteksvärlden. Skillnaden mellan traditionell marknadsföring och relationsmarknadsföring beskrivs som att den förra försöker skaffa så många kunder som möjligt, medan relationsmarknadsföringen istället fokuserar på att skapa goda relationer med och behålla de kunder man redan har.

Inom det etiska perspektivet på bemötande riktas fokus ofta på alla medborgares rätt till bibliotekets tjänster på sina villkor. Detta synsätt speglas bland annat i fackförbundet DIK:s yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier och i ALA RUSA:s riktlinjer för bemötande.

Inom både spåren av bemötande finns det forskning som rör kunders förväntningar på servicemötet och vilken betydelse det har för hur de upplever mötet. Det är viktigt att förväntningarna är realistiska. Servicepersonal ska sträva efter att hjälpa kunder att formulera outtalade förväntningar så att de blir uttalade och därmed lättare att uppfylla.

Som metod har jag använt mig av textanalys och policyanalys. Med hjälp av kvalitativ textanalys delade jag upp de insamlade texterna i sina minsta betydelsebärande enheter (oftast en fullständig mening) och grupperade dessa i kategorier som var heltäckande och ömsesidigt uteslutande. Maj Klassons tre modeller för bibliotekariearbete

Marknadsmodellen, *Förmyndarmodellen* och *Samspelmodellen* tjänade sedan som tolkningsmodell för textanalysen.

Policyanalys är en vetenskap som anses ha uppkommit i USA åren efter andra världskriget. I den här uppsatsen har jag använt policybestämning som verktyg för att fastställa policyproblemet i de insamlade dokumenten. Ofta använder man policyanalysen till att analysera komplexa frågeställningar inom praktiskt politiskt arbete. Man analyserar då också bland annat politiska debatter som föregick formulerandet av en policy, liksom den färdiga policyns efterlevnad.

Materialet samlades in under maj månad 2010 genom att jag skickade ut e-post till huvudbiblioteket eller motsvarande i samtliga svenska kommuner. Jag bad dem besvara frågan om de hade någon form av policydokument för bemötande på sitt bibliotek. Jag bad dem också skicka den till mig, i de fall de hade någon. 140 av de 290 bibliotek som fick min förfrågan svarade på den och jag fick 33 policydokument skickade till mig. Dokumenten varierade mycket i sin utformning. Jag bestämde mig för att använda alla som skickats till mig och låta kriteriet i den här uppsatsen för vad som är en bemötandepolicy vara, att den hade skickats till mig som en sådan.

En återkommande fråga i litteraturen om bemötande har varit vad besökarna ska kallas. Flera forskare slår ett slag för *kund*, vilket jag argumenterar emot. I uppsatsen har jag valt att använda *besökare*. Inte heller det är en ideal term. En digital användare kan till exempel vara svår att definiera som besökare. I de insamlade policydokumenten är besökare den tveklöst vanligaste benämningen. Näst vanligast är kund och låntagare. Noterbart är att endast två policyer använder termen användare, som jag uppfattar som den vanligaste inom biblioteksforskningen.

Policyerna visar upp några tydliga teman som de är redovisade under. Många är väldigt detaljerade och har tydliga regler för det mesta som kan hända i mötet med besökare, men även i mötet personal emellan och för hur man ska bete sig när man för närvarande inte hjälper någon.

Mina slutsatser är att policyerna oftast är skrivna snarare med ambitionen att behålla en hög standard på bemötandet än för att det har ansetts vara något som har fungerat dåligt. Det har också ofta varit ett mål att skapa samsyn inom personalgruppen och att vara ett verktyg att ta till när det uppstår problem i mötet med besökare. Jag ansåg mig också hitta spår av ett dolt policyproblem, nämligen personalens allmänna beteende och sätt att vara, snarare än deras beteende mot besökare.

Besökarna och personalen framställs oftast på ett sätt som passar in i Samspelsmodellen. Jag anpassade Maj Klassons Samspelsmodell något för att den skulle passa bättre som modell för folkbibliotek, snarare än för forskningsbibliotek som den ursprungligen gjordes för. Anpassningen innefattar tillägget att personalen ska hjälpa den som behöver särskilt stöd för att kunna använda biblioteket på sina villkor. Gränsdragningen mellan Förmyndarmodellen och Samspelsmodellen blir svår här, men vilken sida man hamnar på signaleras av de ord man använder för att beskriva hur personalen ska bete sig. Att personalen till exempel beskrivs som ”trygg” och ”tydlig” signalerar ett uppifrån-perspektiv som får hänföras till Förmyndarmodellen.

Det digitala bemötandet nämns oftast inte alls i policyerna, men däremot i flera av följebreven jag fick tillsammans med dokumenten. Nämns det alls i policyerna handlar det om hur lång tid det får ta att besvara frågor som kommer med e-post. Eftersom det

digitala bemötandet skiljer sig en del från det fysiska kräver det också till viss del andra förhållningsregler. Flera bibliotek skriver att de kommer att göra tillägg i sina policydokument angående digitalt bemötande vid en kommande revision.

Källförteckning

Otryckta källor

I författarens ägo
Policydokument från 33 folkbibliotek, insamlade våren 2010

Tryckta källor

Beckman, Ludvig (2005). *Grundbok i idéanalys: det kritiska studiet av politiska texter och idéer*. Stockholm: Santérus.

Bemöta. Ingår i *Nationalencyklopedin*. http://www.ne.se/sve/bemöta [2011-02-20].

Bemötande (1903). Ingår i *Svenska Akademiens Ordbok*, spalt: B1135. Malmö: Gleerups förlag.

Bemötandeutredningen. Ingår i *Nationalencyklopedin*. http://www.ne.se/lang/bemötandeutredningen [2011-02-20].

Bergman, Bo & Klefsjö, Bengt (2007). *Kvalitet från behov till användning*. 4. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina (2000). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig textanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Berndt, Veronica & Ericsson Rabete, Linda (2010). *Kundens ansvar i serviceupplevelsen : En studie inom marknadsföring utifrån en servicecentrerad logik.* Stockholm: Stockholms universitet, Företagsekonomiska institutionen. (Civilekonomuppsats, höstterminen 2010).

Biblioteksrådet i Stockholms län (2011). *Sociala medier på biblioteken*. http://smbib.wordpress.com [2011-04-22].

Blomqvist, Ralf, Dahl, Johan & Haeger, Tomas (2004). *Relationsmarknadsföring*. 3., omarb. uppl. Göteborg: IHM Publ.

Borås Tidning, 2010-09-25, s. 32.

Bridgman, Todd & Barry, David (2002). Regulation is evil: An application of narrative policy analysis to regulatory debate in New Zealand. *Policy Sciences*, vol. 35, no. 2, s. 141-161.

Case, Donald O. (2010). A Framework for Information Policies with Examples from the United States. *Library Philosophy and Practice* (September 2010).

Co-browsing. Ingår i *Wikipedia*. http://en.wikipedia.org/wiki/Co-browsing [2011-04-23].

Colebatch, H. K. (2002). *Policy*. 2. ed. Buckingham: Open University Press.

DIK (2003). *Yrkesetik för bibliotekarier – professionsetiska riktlinjer*. Antagna av DIK/Bibliotekarieförbundet 2003. http://www.dik.se/filer/BF/etik/CodeOfEthics.pdf [2011-04-29].

Fagan, Jody & Desai, Christina (2003). Communication strategies for instant messaging and chat reference services. Ingår i Katz, Bill (red.). *Digital reference services*. New York: Haworth.

Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (red.) (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Forss, Kim (2007). *Utvärdering som hantverk: bortom mallar och manualer*. Lund: Studentlitteratur.

Fowler, Roger (1991). *Language in the news: discourse and ideology in the Press*. London: Routledge.

Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, vol. 24, Issue 2, February 2004, s. 105-112.

Grönroos, Christian (2008). *Service management och marknadsföring: kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Gummesson, Evert (2002). *Relationsmarknadsföring: från 4 P till 30 R*. 3., rev. uppl. Malmö: Liber ekonomi.

Gustafsson, Lotta (2009). *Projektplan – Bemötande*. http://www.vxu.se/bib/om/projekt/bemotande/projektplan.pdf [2009-05-03].

Hampton, Greg (2009). Narrative policy analysis and the integration of public involvement in decision making. *Policy Sciences*, vol. 42, no. 3, s. 227-242.

Hanberger, Anders (2001). What is the Policy Problem? Methodological Challenges in Policy Evaluation. *Evaluation*, vol. 7(1), s. 45-62.

Klasson, Maj (1984). *Högskolebibliotek i förändring: från autonoma bildningsinstitutioner till lokala serviceinrättningar med särskild hänsyn till bibliotek som betjänar förskollärarutbildningar*. Malmö: Gleerup. (Studia psychologica et paedagogica, Series altera, 71). Diss. Lunds universitet.

Klasson, Maj (1991). Bibliotekarien – forskarens kollega och allmänhetens guide inför 2000-talet. Ingår i Ridderstad, Per & Jacobsson, Roger (red.). *Nordisk tidskrift för Bok- och biblioteksväsen*, Årgång 78 nr 3-4. Avdelningen för bok- och bibliotekshistoria, Lunds universitet. Stockholm/Uppsala: Almqvist & Wiksell.

Leek, Susanne & Magnusson, Pernilla (2007). *”… trevlig först och sedan kan man prata om det sakliga…” – En studie om bemötande på folkbibliotek.* Borås: Högskolan i

Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats, 2007:113).

Lilley, Emma & Usherwood, Bob (2000). Wanting it all: the relationship between expectations and the public's perceptions of public library services. *Library Management*, vol. 21, nr 1, s.13-24.

Magi, Trina J. (2010). A Content Analysis of Library Vendor Privacy Policies: Do They Meet Our Standards? *College & Research Libraries*, vol. 71, no. 3 (May 2010), s. 254-272.

Maness, Jack M. (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. Webology, vol. 3, nr 2 (June 2006).

McMenemy, David (2008). Editorial: A broken relationship: pushing direct marketing to the public library user. *Library review*, vol. 57, nr 6, s. 413-415.

Nilsen, Kirsti (2004). The library visit study: User experiences at the virtual reference desk. *Information research*, vol. 9, nr 2, paper 171.

Nordh, Caroline (2008). *En bortglömd guldålder? – Tillgängliggörande av tidig svensk film till en bredare publik*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats, 2008:52).

Ohlsson, Richard (2007). *Etiken och biblioteken*. Lund: BTJ förlag.

Ojasalo, Jukka (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality*, vol. 11, nr 3, s. 200-212.

Orna, Elizabeth (2004). *Information strategy in practice.* Aldershot, Hants: Gower.

Palm, Malin & Torstensson, Karin (2010). *"Att man tagit dem på allvar är nog det viktigaste av allt" – Folkbibliotekariers uppfattningar kring bemötande utifrån ett allmänetiskt och yrkesetiskt perspektiv.* Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats, 2010:51).

Parsons, Wayne ([1995] 2003). *Public policy: an introduction to the theory and practice of policy analysis*. Cheltenham: Elgar.

Policy. Ingår i *Nationalencyklopedin*. http://www.ne.se/kort/policy [2011-04-08].

Premfors, Rune ([1989] 2000). *Policyanalys: kunskap, praktik och etik i offentlig verksamhet*. Lund: Studentlitteratur.

Raber, Douglas (1996). ALA goal 2000 and public library ambiguities and possibilities. *Public libraries*, vol. 35, no 4, s. 224-231.

Raber, Douglas (1997). *Librarianship and legitimacy: the ideology of the Public Library Inquiry*. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Radford, Marie L. (1999). *The reference encounter: interpersonal communication in the academic library*. Chicago: Association of College and Research Libraries.

Radford, Marie L. (2006). Investigating interpersonal communication in chat reference: Dealing with impatient users and rude encounters. Ingår i Lankes, R. David (red.). *The virtual reference desk: creating a reference future*. London: Facet.

Reference and User Services Association (2004). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*. Approved by the RUSA Board of Directors, June 2004. http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/-resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm [2011-04-22].

Reference and User Services Association (2010). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.* Approved by the RUSA Board of Directors, March 2010. http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf [2011-04-22].

Roe, Emery (1994). *Narrative policy analysis: theory and practice*. Durham: Duke University Press.

Ronan, Jana (2003). *Chat reference: a guide to live virtual reference services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Ross, Catherine Sheldrick, Nilsen, Kirsti & Dewdney, Patricia (2002). *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*. London: Facet.

Rowley, Jennifer (2000). From users to customers? *OCLC Systems and Services*, vol. 16, nr 4, s. 157-167.

Singh, Rajesh (2003). Developing relationship marketing with customers: a Scandinavian perspective. *Library Management*, vol. 24, nr 1/2, s. 34-43.

Singh, Rajesh (2009). Does your library have an attitude problem towards ‘marketing’? Revealing inter-relationship between marketing attitudes and behavior. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 35, no. 1, s. 25-32.

Sundström, Karin (2008). *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete (2002). Stockholm: Svensk biblioteksförening.

Sverige. Regeringen (2000). *Från patient till medborgare: en nationell handlingsplan för handikappolitiken.* Stockholm: Riksdagen.

Tidwell, Lisa Collins & Walther, Joseph B. (2002). Computer-mediated communications effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research*, vol. 28, nr 3, s. 317-348.

Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (1999). *Lindqvists nia: nio vägar att utveckla bemötandet av personer med funktionshinder : slutbetänkande*. Stockholm: Fakta info direkt.

Wallace, Danny P. & Van Fleet, Connie Jean (red.) (2001). *Library evaluation: a casebook and can-do guide*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Weiner Thordarson, Katarina (2009). *Professionellt bemötande: [att möta kunder i offentlig verksamhet]*. Stockholm: SKL Kommentus.

White, Herbert S. (1997). Marketing as a Tool for Destabilization. *Library Journal*, vol. 122, nr 2, s. 16-17.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1991). *The nature and determinants of customer expectations of service*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

Bilaga: Brev till biblioteken

Hej!

Jag är en student från Bibliotekshögskolan i Borås som håller på att skriva min magisteruppsats. I min undersökning vill jag ta reda på hur svenska folkbibliotek ser på begreppet bemötande och om de/ni har en skriven policy om detta. Jag vill också undersöka om jag i dessa dokument kan utläsa om biblioteksbesökarna i första hand betraktas som enskilda kunder eller som delar av ett medborgarkollektiv. Jag är också nyfiken på om det finns några särskilda direktiv när det gäller digitalt bemötande.

Jag är tacksam om ni skickar er policy till oss, via e-post eller vanligt brev. Jag vill också gärna veta vem som har utformat den.

Om ni inte har någon skriven policy angående bemötande ber jag er vänligen ge mig besked även om detta.

Jag är tacksam om jag får svar före 13 maj 2010.

Vänliga hälsningar
Åsa Malm