

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
2002:27

## Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap

STINA JONSSON  
INGRID SVENSSON

© **Författaren/Författarna**

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

Svensk titel: Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap

Engelsk titel: Most of them are pleasant and all of them are knowledgeable, even though I've no idea what they know – twelve students in higher education experiences of public librarians attitude and knowledge

Författare: Stina Jonsson och Ingrid Svensson

Färdigställt: 2002

Handledare: Eva-Maria Flöög, Kollegium 3

Abstract: The aim of this Master's thesis is to understand public library users perceptions of librarians' attitudes to users and professional knowledge. The purpose was also to investigate the relative importance to the user of pleasant or a knowledgeable librarian. As a theoretical framework we use theory from business economy where the experience of the user is in focus. Answers were sought to the following questions:

How do users perceive librarians' attitudes to users?  
How do users perceive librarians' professional knowledge?  
How do users want to be treated by public librarians?  
What kind of knowledge should public librarians have, according to users?

We interviewed twelve students in university education that are users of public libraries. Most of them say that they have been treated well by public librarians. In cases where they did not think so it was usually based on the policy of the library on not providing course books for the students. All of the informants say that librarians are in the service business and want librarians to carry out searches for them. The informants have a limited conception of public librarians' professional knowledge, although they say that they have never met an incompetent librarian. Nine of the twelve informants prefer a pleasant librarian to a knowledgeable one.

Nyckelord: folkbibliotekarie, användare, bemötande, kunskap, biblioteksservice, upplevd kvalitet

# Innehåll

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
1.1 PROBLEMBESKRIVNING .....	4
1.2 PROBLEMAVGRÄNSNING .....	5
1.3 PROBLEMFÖRMULERING OCH SYFTE.....	5
1.4 FRÅGESTÄLLNINGAR .....	5
1.5 DEFINITIONER .....	5
1.6 DISPOSITION .....	6
<b>2. TIDIGARE STUDIER</b> .....	<b>7</b>
2.1 BAKGRUND .....	7
2.1.1 Bibliotekets funktion och bibliotekarierollen.....	7
2.1.2 Bibliotekariens utbildning.....	9
2.1.3 Status och image.....	13
2.2 PROFESSIONEN .....	15
2.3 BIBLIOTEKSANVÄNDARENS UPPFATTNINGAR.....	19
<b>3 TEORI</b> .....	<b>27</b>
<b>4 METOD</b> .....	<b>29</b>
4.1 LITTERATURSÖKNING.....	29
4.2 UNDERSÖKNINGSMETOD .....	29
4.3 URVAL AV INFORMANTER .....	31
4.4 FYRFÄLTSMODELLEN .....	32
<b>5 RESULTATREDOVISNING</b> .....	<b>34</b>
5.1 PRESENTATION AV VÅRA INFORMANTER .....	34
5.2 VÅRA INTERVJUER .....	35
5.3 BEMÖTANDE .....	35
5.3.1 Service .....	36
5.3.2 Filialer och huvudbibliotek jämförs .....	37
5.3.3 Ålder och erfarenhet.....	38
5.4 ÖNSKAT BEMÖTANDE.....	38
5.4.1 Värdering av litteratur.....	39
5.5 KUNSKAP .....	39
5.5.1 Marknadsföring.....	40
5.5.2 Ålder och erfarenhet.....	40
5.6 ÖNSKAD KUNSKAP .....	41
5.7 BETYDER BEMÖTANDE MER ÄN KUNSKAP? .....	41
<b>6 DISKUSSION OCH ANALYS</b> .....	<b>43</b>
6.1 HELHETEN.....	43
6.2 UPPLÉVT BEMÖTANDE.....	44
6.2.1 Service .....	44
6.2.2 Kurslitteratur .....	45
6.2.3 Ålder och erfarenhet: bemötande och kunskap .....	45
6.2.4 Effektivitet.....	46
6.2.5 Uppskattade filialer .....	47
6.2.6 Upplevd kontroll.....	47
6.3 ÖNSKAT BEMÖTANDE.....	48
6.3.1 Durrance kategorier .....	48
6.4 KUNSKAP .....	49
6.4.1 Korrekta svar.....	50
6.4.2 Marknadsföring.....	51
6.5 BEMÖTANDE BETYDER OFTA MER ÄN KUNSKAP .....	51

6.6 FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING.....	52
6.7 VAD BETYDER VÅRT RESULTAT FÖR OSS SOM BLIVANDE BIBLIOTEKARIER? .....	52
<b>7 SLUTSATSER.....</b>	<b>53</b>
<b>8 SAMMANFATTNING .....</b>	<b>54</b>
<b>9 KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING .....</b>	<b>56</b>
9.1 OTRYCKTA KÄLLOR.....	56
9.2 TRYCKTA KÄLLOR.....	56
<b>10 BILAGOR.....</b>	<b>58</b>
BILAGA 1. FRÅGEMALL .....	58
BILAGA 2. FYRFÄLTSMODELLERNA.....	59

# 1 Inledning

”Det sätt på vilket människan uppfattar sin omgivning, sin situation, för med sig konsekvenser för hennes sätt att handla och betrakta andra människor. Någon objektiv verklighet finns inte - allt är subjektivt i meningen att vi varseblir vår situation och den varseblivningen leder oss.” (Thomas teorem 1928, Trost, 1997, s. 36)

Hur en människa uppfattar vad en bibliotekarie är påverkar hennes möjligheter att objektivt se hur bibliotekarien agerar och vad bibliotekarien faktiskt kan. Våra egna förutfattade meningar är att människor utanför bibliotekshögskolan har en bild av bibliotekarier som lite trista och grå. Vi har konstaterat att denna bild finns i skönlitteraturen. Vi har ofta funderat på och diskuterat om detta stämmer för de flesta vanliga människor eller om det finns en större medvetenhet hos människor om bibliotekariens bemötande och kunskap än vad vi har förstått.

Utifrån de reaktioner vi fått på vårt utbildningsval från vänner och bekanta har vi kunnat urskilja några typer av bibliotekarier. En typ av bibliotekarie är hylluppställaren som bara lånar ut böcker och ställer upp dessa på hyllor. Litteraturvetaren förväntas ha läst alla skönlitterära böcker och förutsätts dessutom kunna ge ett objektivt omdöme om dessa. En annan typ är sökexperten som ska kunna allt om alla databaser och Internet. Missionären är mycket engagerad för att få människor att komma till biblioteket och bli intresserade av att läsa böcker och tidskrifter.

Om människor tror sig veta hur bibliotekarier är och vad de kan påverkar det vad de förväntar sig i mötet med en bibliotekarie. Om de till exempel tror att en bibliotekarie inte kan så mycket är det svårt att se bibliotekariernas kunskap. Grönroos teori om subjektivt upplevd total kvalitet gav oss inspiration och vi bestämde oss för att skriva en magisteruppsats där biblioteksanvändares egna upplevelser av bibliotekarier är i centrum. Grönroos, som är forskare inom företagsekonomi, menar att en tjänst aldrig är bättre än vad kunden upplever den. Upplevelserna beror på flera faktorer än det kunden faktiskt får med sig hem. Grönroos delar upp den upplevda kvaliteten i de båda baskvaliteterna teknisk kvalitet (vad) och funktionell kvalitet (hur). Han menar att *hur* många gånger har större betydelse för helhetsintrycket än *vad*. Den sammanlagda upplevda kvaliteten som en kund får är balansen mellan den upplevda kvaliteten och kundens förväntningar. (Grönroos, 1997, s. 39-49)

## 1.1 Problembeskrivning

Det ämnet som har fångat oss är bibliotekariers yrkesroll och hur olika den kan uppfattas av den enskilda individen i samhället. En undersökning av hur allmänheten uppfattar bibliotekariens yrkesroll finner vi relevant då bibliotekarien i sitt arbete till stor del vänder sig till allmänheten. Eftersom bibliotekarier finns till för allmänheten är det intressant hur användare uppfattar bibliotekariers bemötande och kunskaper. Vi vill också pröva riktigheten i Grönroos teori om att *hur* en tjänst utförs kan vara viktigare än *vad* en tjänst består av. Vårt övergripande syfte, som vi har formulerat med utgångspunkt i Grönroos teori, är att undersöka om användare tycker att det hos en bibliotekarie har större betydelse med bemötande än kunskap.

## 1.2 Problemavgränsning

Vi har valt att fokusera på folkbibliotekariers kompetens och bemötande sedd genom allmänhetens ögon. Allmänheten har vi avgränsat till att gälla vuxna biblioteksanvändare som kommer i kontakt med tjänstgörande folkbibliotekarier. Denna definition är vid och omfattar även aktiviteter utanför bibliotekets väggar, exempelvis bokbuss och uppsökande verksamhet. Vi har begränsat oss till vuxna då barn har sitt eget sätt att tänka och förhålla sig till verkligheten. Dessutom skiljer sig barns användning av bibliotek från vuxnas. Barn väljer till exempel inte alltid själva när de vill gå till biblioteket och de uppmuntras att läsa mycket för läsandets skull. Vi anser att barnen är värda en egen undersökning. När vi i fortsättningen skriver användare avser vi vuxna användare av folkbibliotek.

## 1.3 Problemformulering och syfte

Grönroos menar att tjänsteverksamhet bara kan värderas utifrån kunden och att kvaliteten aldrig är bättre än kunden upplever den (Grönroos, 1997, s. 39). Biblioteket som tjänsteverksamhet har biblioteksanvändaren som kund och därför ville vi göra en undersökning med användare i fokus. Vår avsikt är att undersöka hur användarnas uppfattning av folkbibliotekarier ser ut genom kvalitativa intervjuer. Vi vill fråga hur vuxna biblioteksanvändare uppfattar folkbibliotekariers bemötande och kunskap. Betyder bemötande mer än kunskap? Vår förutfattade mening är att bemötande är viktigast eftersom vi tror att om bemötande upplevs positivt så kommer bibliotekariernas kunskaper att nyttjas. Om bibliotekariens bemötande upplevs negativt skulle vi själva inte bry oss om att nyttja bibliotekariens kunskap.

## 1.4 Frågeställningar

Våra frågeställningar är:

Hur upplever användare folkbibliotekariers bemötande och kunskap?

Hur anser användare att de borde bli bemötta av folkbibliotekarier?

Vad anser användare att folkbibliotekarier borde kunna?

## 1.5 Definitioner

Användare – användare är en person som på något sätt använder biblioteket. När vi återger de olika studierna använder vi det begrepp för användare som författarna har använt sig av i respektive text, till exempel låntagare.

Bibliotekarie – folkbibliotekarie. Avses annan bibliotekarie står det uttryckligen, exempelvis bibliotekarie vid akademiskt bibliotek.

Bibliotekariens bemötande – bibliotekariens uppträdande såsom det uppfattas av användare. Vi avser inte något specifikt beteende.

Bibliotekariens kunskap – vad en bibliotekarie kan, kunskaper som förvärvats genom utbildning och erfarenhet.

Bibliotekaries kompetens – hur bibliotekarien använder sina kunskaper i kombination med sitt bemötande.

Bibliotek - folkbibliotek om vi inte uttryckligen skriver något annat.

Referenssamtal – för våra informanter är mötet med bibliotekarien så gott som alltid ett referenssamtal och vi har därför satt likhetstecken med möten med bibliotekarie. Användarna delar inte själva in möten med bibliotekarier i referenssamtal respektive icke-referenssamtal.

Informant – användare vi har intervjuat.

## 1.6 Disposition

I det följande kapitlet *Tidigare studier* presenteras vilka olika funktioner ett bibliotek kan ha för användarna och vilka olika roller en bibliotekarie kan ha. Här finns även ett avsnitt om bibliotekariers bemötande och kunskap utifrån biblioteks- och informationsvetenskapsutbildningarna i Sverige samt en redovisning av några texter om vilken status och image bibliotekarien har. I avsnittet *Professionen* visas det på hur bibliotekarier själva ser på sitt yrke och sin yrkeskunskap och kapitlet avslutas med *Biblioteksanvändares uppfattningar* som innehåller texter om vilken uppfattning biblioteksanvändare har om bibliotekariers bemötande och kunskap.

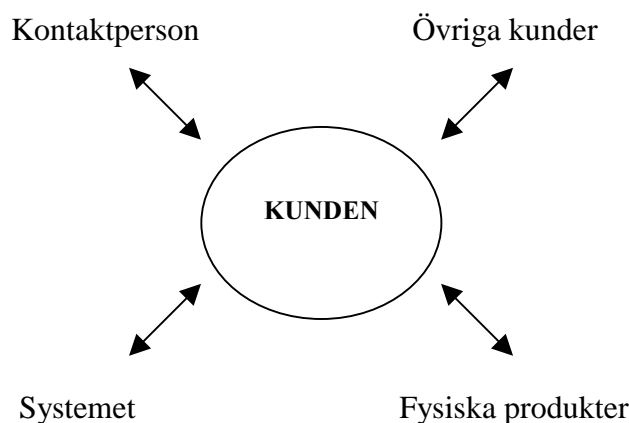
Teoriavsnittet innehåller vår teoretiska ansats och i *Metod* beskrivs tillvägagångssättet för vår empiriska undersökning. Resultatet av undersökningen finns i *Resultatredovisning* där också de tolv informanterna presenteras. I *Diskussion och analys* diskuterar vi resultatet utifrån vår litteraturstudie. I kapitel 7 redovisas våra slutsatser och uppsatsen avslutas med en sammanfattning.

## 2. Tidigare studier

Vår litteraturgenomgång har vi delat in under olika rubriker. Studierna presenteras var för sig eftersom vi anser att det är fruktbart att se helheten i studierna.

### 2.1 Bakgrund

Företagsekonomen Evert Gummessons modell visar tjänsteproduktion ur kundens perspektiv. Gummesson problematiserar helheten och menar att kunden påverkas av flera faktorer. (Gummesson, 1991, s. 104) Kontaktpersonen, som skulle kunna vara en bibliotekarie på ett bibliotek, är bara en av dessa faktorer. Övriga kunder kan vara andra användare som vistas på biblioteket. Gummessons system kan tolkas som bibliotekets policy och fysiska produkter skulle kunna vara böcker och tidskrifter. Vi har valt att fokusera på kunden och kontaktpersonen, det vill säga i vårt fall användarens upplevelser av bibliotekarien.



Modell 1. Del av modell: Tjänsteproduktion ur kundens perspektiv. (Gummesson, 1991, s. 104)

#### 2.1.1 Bibliotekets funktion och bibliotekarierollen

Vilket ska komma i främsta rummet på biblioteken, bemötande eller kunnighet? Vi vill poängtera att det ena inte kan existera utan det andra och att det kan vara både person- och situationsbundet vad som upplevs som mest väsentligt. I sin bok *Gör biblioteket en forskel?* använder Jochumsen och Rasmussen sig av en modell där de visar på vad biblioteket kan ha för funktioner för olika människor och i olika situationer (2000, s. 32).

Jochumsen och Rasmussen delar in bibliotekets funktioner i fyra olika centra: Socialt centrum, Kulturcentrum, Informationscentrum samt Kunskapscentrum. När biblioteket fyller en social funktion blir biblioteket en mötesplats där sociala kontakter skapas och upprätthålls. Det är främst arbetssökande, pensionärer och barnfamiljer som har biblioteket som ram för delar av sitt sociala liv. För de som använder biblioteket som ett kulturcentrum blir biblioteket en plats dit man går för att få upplevelser. Människorna

går dit för att låna skönlitteratur, musik och video, men även för att ta del av de arrangemang och utställningar som biblioteket anordnar. Den vanligaste funktionen för Jochumsen och Rasmussens informanter var kunskapscentret. Informanterna sökte kunskap och fördjupade sig i något ämne för utbildning, arbete eller nöje. Den fjärde funktionen ett bibliotek kan ha är att vara informationscentrum för människor. Biblioteket nyttjas som en förmedlare av samhällsinformation. (Jochumsen & Rasmussen, 2000, s. 141-145)

Liksom biblioteken har olika betydelse för människor har även bibliotekarien varierande funktion för biblioteksbesökare beroende på situationen. Bibliotekarien kan välja hur han / hon vill agera mot användaren och biblioteket kan ha uttalade eller outtalade regler för vilken service man ska ge. Dessutom påverkar bibliotekariens utbildning synen på den egna yrkesrollen och användarna.

Carol Collier Kuhlthau skriver i sin bok *Seeking meaning: a process approach to library and information services* om informationssökningsprocessen. Hon menar att sökandet efter information är en process och att bibliotekarien måste identifiera var i processen användaren är för att kunna hjälpa på bästa sätt. Bibliotekarien måste anpassa sitt agerande till situationen, till exempel om en person inte vet vad hon letar efter eller om det finns ett klart avgränsat område. (Kuhlthau, 1993, s. 137)

Bibliotekarien kan vara inriktad på att presentera olika passande källor. Detta kan ske utifrån en självservicenivå där bibliotekariens arbete består i att ordna information på ett sätt som gör det tillgängligt för användaren utan att någon direkt kontakt med bibliotekarien äger rum. Bibliotekarien kan också presentera svar på frågor utan att ta hänsyn till vem användaren är och var han / hon befinner sig i sin informationsökningsprocess. (Kuhlthau, 1993, s. 138-141)

Att visa på de olika vägarna till information som finns är ett annat sätt att förhålla sig som bibliotekarie. Bibliotekarien visar olika verktyg och föreslår i vilken ordning de kan användas. Sedan får användarna nyttja dessa kunskaper när helst de behöver dem i sökprocessen. Kuhlthau menar dock att användarna får lära sig standardlösningar, vilket inte alltid gagnar dem. Även om användarna får viss insikt i informationssökning så saknas det förståelse för informationssökningsprocessen. (Kuhlthau, 1993, s. 142-143)

Ett tredje sätt, vilket Kuhlthau förespråkar, är att bibliotekarien ser användaren i sin informationsökningsprocess. Processen består av tankar, känslor och handlingar. I de första stadierna dominerar osäkerheten och användaren söker information för att få en överblick över ämnet och dess tillgänglighet. Längre fram i processen ökar säkerheten och sökningarna inriktas på mer specifik information. Enligt Kuhlthau ökar också intresset med tiden när användaren fokuserar sitt problem. (Kuhlthau, 1993, s. 41-52)

En bibliotekarie som är inriktad på informationssökningsprocessen försöker genom dialog med användaren att se problemet ur dennes synvinkel och att ta hänsyn till helhetsbilden. Bibliotekarien ser det som sin uppgift att hjälpa användaren där han / hon befinner sig i sin informationsökningsprocess och ge sökvägar och information efter användarens aktuella behov. (Kuhlthau, 1993, s. 143-145)

Medan Kuhlthau fokuserar på informationsförmedling skriver Jesper Ducander i sin magisteruppsats om bibliotekarier både som informationsförmedlare *och* kulturförmedlare. Ducander menar att de olika funktionerna kommer till användning beroende på vilken slags tjänst bibliotekarien har. (Ducander, 1999, s. 109)

### 2.1.2 Bibliotekariens utbildning

Utbildningsansvariga, studenter som studerar biblioteks- och informationsvetenskap samt de som anställer nyutbildade bibliotekarier har olika uppfattningar om vad som förväntas av bibliotekarier. Vi refererar till två artiklar som handlar om detta. Sedan följer en undersökning som visar vad utbildningarna i Sverige ger blivande bibliotekarier.

*Bredare arbetsmarknad väntar nyutbildad bibliotekarie* är en artikel i DIK-forum (Lindh, 1997, s. 12-13). Maria Lindh intervjuar Birgitta Olander, lektor och studierektor på institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap i Lund, samt två studenter.

Studenterna berättar att de läser traditionell biblioteksvetenskap, men också avancerad informationsteknologi, ledarskap och ekonomi. Dessa studier kompletteras med två års universitetsstudier i valfria ämnen. Olander menar att alla olika slags ämneskunskaper är relevanta då biblioteken idag inte längre lånar ut mer skön- än facklitteratur. Olander talar om en ny generation bibliotekarier och menar att de nya arbetena finns inom näringslivet på företagsbibliotek, hos myndigheter och andra på IT-dominerade tjänsteföretag. Dessa arbeten kommer inte automatiskt att tillfalla bibliotekariekåren. Olander menar dock att Lunds studenter likaväl kan arbeta som barnbibliotekarier på landet där informationstekniken också utvecklas som inom privata företag.

Det är viktigare att vara ”människoinriktad” än ”bokinriktad”, säger Olander (Lindh, 1997 s. 13). Hon lägger stor vikt vid urvalet och menar att de informella kraven i Lund är större än de formella (80 akademiska poäng). Enligt Olander ska en framtida bibliotekarie vara utåtriktad, positiv, nyfiken, utvecklingsbar och allmänbildad. Utbildningen ska leda till att studenterna känner till och behärskar de verktyg som finns medan det blir mindre bók-kunskap och kvalitetsdiskussioner. Olander menar att bibliotekarier idag har till uppgift att bearbeta information, i motsats till förr då informationen skulle vara objektiv.

’Förr i tiden tog bibliotekarierna fram den information och kunskap som efterfrågades och den skulle vara objektiv och ofiltrerad. Idag är det tvärtom. Nu vill kunderna ha informationen sorterad och paketerad, bearbetningen är viktig och det är nytt i bibliotekarierollen. Därför handlar också utbildningen mer om att lära känna och behärska de verktyg som finns för detta och mindre om bók-kunskap, litteratur och kvalitetsdiskussioner.’ (Lindh, 1997, s. 13)

Eftersom yrket förändras säger Olander att titeln kanske borde ändras. Hon tycker att de uppgifter en bibliotekarie utför idag kan benämnas knowledge management. Bäst hade titeln informatiker varit, men den är upptagen, liksom informationsvetare.

I sin artikel *Framgångspotential: En fantombild av den nya bibliotekarien* frågar sig Birgitta Olander hur den utbildning som bedrivs idag motsvarar de förväntningar och behov som biblioteken har (2001, s. 3-8). Hon menar att personalen är bibliotekets viktigaste resurs och frågan om vilka personliga förutsättningar som behövs är central.

Olander använder i sin undersökning en lista över 34 personliga egenskaper (som hon hämtat från en brittisk undersökning, som tagit avstamp i platsannonser) som både bibliotekschefer och studenter fått ta del av. De ombads sedan att rangordna dessa egenskaper. De 340 bibliotekscheferna skulle svara på vilka egenskaper de mest önskade hos en nyanställd bibliotekarie samt vilka egenskaper de saknade mest. Studenterna fick rangordna vilka egenskaper de tyckte beskrev dem bäst och vilka de tyckte sig sakna helt. 187 chefer svarade, varav 159 var folkbibliotekschefer och resterande inom högskolesektorn. Av 105 studenter svarade 59. Det gjordes även standardiserade personlighetstest med studenterna, vilka speglade studenternas självbilder tämligen väl.

När Olander jämför chefernas önskemål med vad studenterna tror att cheferna önskar sig visar det sig att bara fem av de tio högst rankade egenskaperna stämmer överens (se Tabell 1 nedan). Utbud och efterfrågan motsvarar inte varandra. Detta kan ha flera orsaker. Av de test som gjordes bedömdes faktiskt studenterna vara mer lojala och ansvarskännande än de själva ansåg. Chefernas önskemål kan också vara orealistiska. Den egenskap de saknar mest är professionellt självförtroende. Detta menar Olander kan tyckas orimligt eftersom professionellt självförtroende är något som man utvecklar på fältet.

<b>Egenskaper mest önskade av chefer</b>	<b>Egenskaper som beskriver mig som student bäst</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ansvarskännande och ansvarstagande</li> <li>2. Förmåga att samarbeta med olika kollegor</li> <li>3. Flexibel</li> <li>4. Engagerad</li> <li>5. Självgående</li> <li>6. Förmåga att hantera olika slags användare</li> <li>7. Nyttänkande (innovativ)</li> <li>8. Stresstålig</li> <li>9. Öppen för nya idéer</li> <li>10. Intresserad av arbetsuppgifterna</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anpassningsbar</li> <li>2. Pålitlig</li> <li>3. Vänlig</li> <li>4. Skriftlig kommunikationsförmåga</li> <li>5. Öppen för nya idéer</li> <li>6. Analytisk</li> <li>7. Flexibel</li> <li>8. Förmåga att samarbeta med kollegor</li> <li>9. Förmåga att hantera användare</li> <li>10. Noggrann</li> </ol>
<b>Egenskaper som cheferna saknade mest</b>	<b>Jag tycker att jag som student saknar helt</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Professionellt självförtroende</li> <li>2. Självgående</li> <li>3. Nyttänkande (innovativ)</li> <li>4. Ledaregenskaper</li> <li>5. Stresstålig</li> <li>6. Förmåga att hantera olika användare</li> <li>7. Analytisk</li> <li>8. Förmåga att samarbeta med olika kollegor</li> <li>9. Frågvis (för att förkovra sig)</li> <li>9. Skriftlig kommunikationsförmåga</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ledaregenskaper</li> <li>2. Professionellt självförtroende</li> <li>3. Energisk</li> <li>4. Villig att utföra allt slags arbete</li> <li>5. Välorganiserad</li> <li>6. Ansvarskännande och ansvarstagande</li> <li>7. Logisk</li> <li>8. Stresstålig</li> <li>9. Frågvis (för att förkovra sig)</li> <li>10. Nyttänkande (innovativ)</li> </ol>

**Tabell 1. Ett urval av Olanders tabeller över vad bibliotekschefer och studenter tycker. (Olander, 1997, s. 5-7)**

Olander skriver att det är bibliotekscheferna som bäst vet vad de behöver för personal till sina bibliotek, därför är deras önskemål viktiga. Detta harmoniserar med Maria Lindhs artikel där Olander förespråkar att de personliga egenskaperna ska ges större vikt vid intagningen till biblioteksutbildningen (1997, s. 12-13).

Både chefer och studenter tycker att det saknas ledaregenskaper och professionellt självförtroende. Detta tycker inte vi är särskilt förvånande eftersom det är något som utvecklas genom erfarenhet. Det som cheferna helst vill ha är ansvarskännande bibliotekarier, något som studenterna själva sätter på sjätte plats över egenskaper de saknar. Här vill vi påpeka att studenterna har pålitlighet på andra plats på den lista med egenskaper som studenterna anser bäst beskriver dem. Detta borde kunna uppväga avsaknaden av ansvarstaganden. Vi antar att studenterna inte skulle sätta egenskaper de anser är likvärdiga utan i stället välja en utav dem. Vi skulle vara nöjda med de nya bibliotekarierna. Att de anser att de egenskaper som bäst beskriver dem är sådana de har användning av under utbildningen tror vi inte är detsamma som att de saknar allt annat. Olander skriver också att en del av studenterna påpekade att de inte helt saknade egenskaperna.

Jesper Ducander har gjort en studie i syfte att se vilka kunskaper dagens studenter tillika morgondagens bibliotekarier kommer att ha samt vilken deras yrkesroll kommer att bli (1999). Han har studerat kursplanerna för biblioteks- och informationsprogrammen på de fyra utbildningsorterna Borås, Lund, Umeå och Uppsala samt intervjuat de fyra

kursansvariga för att urskilja det som anses vara viktig kunskap. Ducander har även gjort en enkätundersökning med 130 studenter (av 231) som gick utbildningen när undersökningen genomfördes, för att se vilken uppfattning studenterna hade om sin blivande yrkesroll och vilka kunskaper de menade att de får genom utbildningen. (Ducander, 1999, s. 52-57) Som komplement intervjuades fem bibliotekarier (Ducander, 1999, s. 95).

Ducander har identifierat fem olika områden med biblioteksmässigt kapital. Detta kapital är det som erkänns värdefullt och som tillmäts värde i biblioteksvärlden. Dessa fem områden är:

- Biblioteket som institution i samhället – kunskap om hur biblioteket fungerar i samhället. Hit räknas också kunskaper om olika kulturformer och hur kultur skapas, såsom bibliotekssociologi, bokmarknaden, medieproduktion och kulturhistoria. (Ducander, 1999, s. 73-75)
- Biblioteket som informationssystem – kunskap om klassifikation, katalogisering, indexering samt informationsteknologi såsom Internet och multimedia. (Ducander, 1999, s. 75-79)
- Biblioteket och användaren – kunskap om de olika behov olika biblioteksanvändare har och vikten av att kunna kommunicera med användare för att förstå och tillfredställa dessa behov. (Ducander, 1999, s. 79-80)
- Bibliotekets organisation, verksamhet och administration – kunskap om den omgivning som biblioteket befinner sig i och hur denna är organiserad. Hit räknas kunskaper om biblioteket och dess ledning, mål, budget och organisation, men även relationerna mellan biblioteket och staten, kommunen och landstingen samt deras beslutsprocesser. (Ducander, 1999, s. 82-83)
- Examensarbetet – kunskap man får genom att göra examensarbete. Att kunna fördjupa sig i ett ämnesområde och problematisera centrala företeelser höjer yrkets status. Ducander för även praktik under utbildningen (i den mån det finns) till detta område. (Ducander, 1999, s. 83-84)

De utbildningsansvariga har olika åsikter om vad som är den viktigaste kunskapen att bära med sig ut i arbetslivet. Tre av de fyra utbildningsansvariga ansåg att vetenskapen om hur man organiserar kunskap (klassifikation, katalogisering, kunskap om informationssystem, databashantering och liknande) är mest väsentlig. Den fjärde personen menar att det viktigaste är att ha en god uppfattning om biblioteksverksamheten. Det kommer också fram vid intervjuerna att det är viktigt att förstå biblioteket som integrerat informationssystem samt att ha tillägnat sig det humanistisk-kritiska synsätt som förmedlas på utbildningen. (Ducander, 1999, s. 69-70)

De flesta studenterna menade att den kunskap som är viktigast att få med sig från utbildningen är kunskap om lagring och återvinning av information samt informationsteknologi. Att ha kunskap om olika bibliotekstyper ansågs också viktigt. Det var endast i Umeå som de flesta studenterna ansåg att det är viktigare att ha kunskap om kultur, vilket stämmer överens med inriktningen på utbildningen. (Ducander, 1999, s. 70-71, 54-55). Att de får datorkunskaper och utvecklar sin organisationsförmåga anses av studenterna vara en tillgång för sin blivande yrkesroll. Studenterna ansåg också

att det är viktigt att vara serviceinriktad, positiv, nyfiken, flexibel samt att ha ett intresse för människor och samhället. (Ducander, 1999, s. 86-87)

En av de intervjuade bibliotekarierna påpekar att de egenskaper som är viktiga för att fungera i arbetet är olika beroende vilken arbetsplats man arbetar på och vilka arbetsuppgifter man har (Ducander, 1999, s. 101). Bibliotekarierna menar att det viktigaste är att vara serviceinriktad och framför allt kunna kommunicera med olika slags människor. De ska ha ett genuint människointresse, vara nyfikna och intresserade av vad som pågår i samhället. Noggrannhet och hängivenhet nämns av några bibliotekarier. Efter ledande fråga från intervjuaren menade bibliotekarierna att det är viktigt att vara stresstålig, ha samarbetsförmåga och att vara flexibel. (Ducander, 1999, s. 85-86) Både studenter och bibliotekarier värdesätter alltså främst egenskaper som behövs vid mötet med andra människor.

Ducander menar att framtidens bibliotekarier kommer att vara utbildade för att möta förändring. De har en generalistkompetens och är öppna för nya influenser. (Ducander, 1999, s. 102-104) Bibliotekarierna kommer att ha en gedigen akademisk utbildning där de har tränats i att problematisera olika ämnesområde och att tänka abstrakt. Informationsteknologin är ett viktigt inslag som kräver ett organisatoriskt och associativt tänkande och här menar Ducander att bibliotekarierna måste marknadsföra sitt kunnande och sin kompetens. (Ducander, 1999, s. 106-107)

Ducander ställde en "kuggfråga" till studenterna: "Vilken är bibliotekariernas viktigaste uppgift?". Han ville att de skulle välja om det var att förmedla information eller kultur. De flesta valde information. En minoritet av studenterna (17 st) vägrade dock välja sida och menade att information och kultur är lika viktiga att förmedla för en bibliotekarie. (Ducander, 1999, s. 92-93)

En av de utbildningsansvariga uttrycker att yrkesrollen är svag i förhållande till det omgivande samhället. Bland bibliotekarier finns en uppfattning om yrkesidentiteten, men mot samhället är den bilden svag. (Ducander, 1999, s. 91)

### **2.1.3 Status och image**

Vi vill visa vilken betydelse status och image har för ett yrke. Den första studien visar vad människor i tolv olika länder har för uppfattning om bibliotekariers status och image. Nästa studie fokuserar på status ur ett könsperspektiv.

För tio år sedan kom resultatet av en enkätundersökning som visar vad människor i tolv olika länder anser om bibliotekariens yrkesroll, arbetsuppgifter och personliga egenskaper (Bruijns, 1992). De länder som ingick i undersökningen är England, Skottland, Norge, Ungern, Finland, Tyskland, Belgien, Danmark, Holland, Filippinerna, Frankrike och Sydafrika. Sammanlagt fylldes det i 2 742 enkäter. Bruijns konstaterar i sitt relativt korta metodavsnittet att detta inte är en fullständig vetenskaplig studie med tanke på urvalet, dock anser vi att denna studie kan vara intressant att presentera som förförståelse till vår studie.

Ett yrkes status i ett samhälle bestäms av utbildningsnivå, inkomstnivå och vilket ansvar man har i sin yrkesposition. Andra faktorer som påverkar yrkets status är krav på specialisering och vid vilken institution yrket utövas. Med image avses den stereotypa bilden som samhället har av någon eller något. Den grundar sig på generaliseringar av observationer som individen i samhället gör och genom bilder som förmedlas genom media. Dessa generaliseringar behöver inte nödvändigtvis stämma överens med verkligheten. Imagen av ett yrke kan ha en psykologisk effekt på de som är verksamma inom yrket eftersom de påverkas av hur de tror att andra uppfattar deras yrke. Imagen har även betydelse vid människors yrkesval. Samhällets uppfattning om ett yrkes status och image behöver inte stämma överens med hur utövare av yrket uppfattar det. (Bruijns, 1992, s. 1-3)

I enkäten presenteras en lista över 30 olika yrken där folkbibliotekarie, bibliotekarie vid akademiskt bibliotek och dokumentalist ingår. De som svarade på enkäten fick ranka varje yrke på en skala 1-10 utifrån olika frågor. Vi vill endast presentera vad människorna har för uppfattning av folkbibliotekarien, men för jämförelse skull kommer även de yrken som rankades lägst och högst också att redovisas. Det fanns dock en generell trend när det gäller bibliotekarier och dokumentalister. Bibliotekarie på akademiskt bibliotek fick nästan alltid något högre poäng än folkbibliotekarien och dokumentalisten låg oftast lite lägre (Bruijns, 1992, s. 48-49).

När gäller att bedöma folkbibliotekariens sociala status visar studien på 5,6 poäng (hembitråde, 2,7 – domare, 8,6) (Bruijns, 1992, s. 13). Det kanske viktigaste kriteriet för hur ett yrkes status uppfattas är utbildningsnivån. De som fyllde i enkäten anser att en folkbibliotekarie borde ha en utbildningsnivå på 6,5 poäng (hembitråde 2 – domare, 9,1) (Bruijns, s. 1992, s. 24-25). En annan viktig faktor för ett yrkes status och image är vilken inkomst en utövare av yrket har. På frågan vilken inkomstnivå som är acceptabelt för en folkbibliotekarie anges 5,9 i medeltal (hembitråde, 3,2 – domare, 8,3) (Bruijns, 1992, s. 34-35).

Genom att ge enkätdeltagaren en lista med egenskaper för hur en person är och en lista över hur arbetsuppgifter kan värderas och beskrivas så kan man enligt Bruijns se vilken image till exempel en bibliotekarie har i samhället. De fem flest nämnda egenskaperna för bibliotekarien som person är: hjälpsam, ordningsam, vänlig, lugn och intelligent. Cirka 70 % av de som fyllt i undersökningen tycker att bibliotekarier är hjälpsamma och sedan fördelar sig de andra fyra egenskaperna ner till 50 % som var andelen av de som anser att bibliotekarier är intelligenta. Längst ned på listan ser vi att en person av hundra anser att bibliotekarier är intresserade av sport. När enkätdeltagarna ska beskriva en bibliotekaries arbetsuppgifter tänker de i termer som: nyttigt (useful) (56 %), hjälpsamt (helpful), rutinartat (based on routine), intressant (interesting) och fridfullt (peaceful) (38 %). (Bruijns, 1992, s. 37-40)

I samlingsvolymen *Bibliotekarieryrket: Tradition och förändring* finns Barbro Thomas artikel *Status efter lön och kön*. Thomas har tidigare varit verksam vid Statens kulturråd och är numera biblioteksråd vid Kungliga Biblioteket. Hon skriver att det finns könsskillnader i bilden av bibliotekarier (1991). Thomas noterar att den snipiga tanten

inte har någon manlig motsvarighet. Även om inte bilden av den manlige bibliotekarien är lika befäst så finns dock bilden av honom som en lärdomsgigant. (Thomas, 1991, s. 146)

Historiskt sett har bibliotekarieyrket betraktats som ett kall. Detta är en av förklaringarna till den låga lönen, menar Thomas och jämför med yrken som sjuksköterska och präst. En annan förklaring som Thomas nämner är att många bibliotekarier har varit ekonomiskt oberoende kvinnor med överklassbakgrund. De har inte haft behov av högre löner och till skillnad från många män låtit nöja sig. (Thomas, 1991, s. 137-139)

Bibliotekarieyrket har också varit ett deltidsarbete för många, ett faktum som det enligt Thomas verkar vara svårt att ändra på. Ända fram till 1980-talet fanns en särskild utbildning för deltidsbibliotekarier, påpekar Thomas, och menar att det troligen inte finns något annat yrke som har haft en särskild titel för dem som arbetar deltid. Deltidsarbete höjer inte statusen på ett yrke, än mindre i kombination med kvinnodominans. (Thomas, 1991, s. 141-142)

Lön, kön och status hör enligt Thomas ihop. Det finns dock flera problem med att höja bibliotekarieyrkets status. Ett problem är att det inte råder en entydigt definierad verksamhet på biblioteken, snarare tvärtom. De inslag av värdeladdade ord och de abstrakta måldokument som finns är exempel på detta. Det är också svårt för allmänheten att få en uppfattning om yrkets egentliga innehåll. Det arbete som användarna ser och förknippar med bibliotekarier är ofta av rutinmässig karaktär, så som registrering av utlån och återlämning av böcker. Ytterligare ett hinder för att nå högre status och lön är att bibliotekarier till stor del är begränsade till den offentliga sektorns arbetsmarknad. (Thomas, 1991, s. 143-144) Vi tror dock att situationen kan komma att ändras en hel del till följd av att företag har börjat intressera sig för bibliotekariers kunskap.

## 2.2 Professionen

Under denna rubrik presenterar vi bibliotekariers syn på sin yrkesroll. Vi börjar med att beskriva en undersökning som består av kvalitativa intervjuer med bibliotekarier. Den följande texten är en presentation av insamlat material där bibliotekarier berättar om sin yrkesroll och –situation. Sedan följer ett referat av en videofilm där möten mellan bibliotekarie och användare problematiseras. Sist under denna rubrik berörs en diskussion om bibliotekets roll vad gäller studenter och deras kurslitteratur.

Ritta Lähdevirta har i sin magisteruppsats *Den nöjda och osynliga bibliotekarien. Myt och verklighet. Vad är trivsel för bibliotekarier?* intervjuat tio bibliotekarier på ett större bibliotek i Skåne (2001). Hennes syfte är att undersöka om “den massmediala bilden och allmänhetens stereotypa uppfattningar motsvarar verkligheten, dvs. om bibliotekarier verkligen är sura bokälskare och deras arbete så tråkigt som det ofta uppfattas av allmänheten eller om bibliotekarier trivs med sitt arbete och vad i så fall trivsel är för dem. Jag utgår ifrån att om man trivs kan man inte vara ständigt sur och otrevlig.” (Lähdevirta, 2001, s. 5-6)

Tyvärr belägger Lähdevirta inte fördomarna med mer än ett citat ur Sydsvenska Dagbladet. Uppsatsen består i stort sett bara av resultat från hennes undersökning. Vi väljer ändå att ta med de delar som vi finner intressanta.

Lähdevirta konstaterar att bibliotekarierna är nöjda med sitt yrke, både bland de författaren kallar de äldre, eller grupp I, och de yngre, eller grupp II. De yngre har förhållit sig neutrala eller positiva till yrket, medan de äldre i viss mån har haft negativa tankar innan de själva valde yrke. Inte någon av informanterna hade bestämt sig för att bli bibliotekarie redan som barn, flera av dem besökte sällan bibliotek som barn och ännu färre hade "sett en bibliotekarie på nära håll". Lähdevirta skriver att ganska ofta hade informanterna haft uppfattningar som liknade allmänhetens. Det verkar som om ju oftare informanterna besökt bibliotek, desto mer positiva var de. Många av informanterna älskar litteratur och de äldre trodde att de skulle kunna läsa böcker under arbetstid. (Lähdevirta, 2001, s. 20.-23)

Det de flesta informanterna tycker bibliotekariers viktigaste uppgift är att hjälpa människor att finna det de söker. Någon tyckte också att bibliotekarier ska göra reklam för sig och se till att det finns ett nyanserat utbud. En annan informant menade att det också är betydelsefullt att användarna lär sig hitta själva bland boksamlingarna. En tredje påpekade att det är viktigt att vara medveten om att man är där för användarnas skull. (Lähdevirta, 2001, s. 26-27) Kundkontakten är det viktigaste för nio av tio av informanterna (Lähdevirta, 2001, s. 43).

När det gäller den nya tekniken finns skillnader mellan de yngre och de äldre. De yngre känner sig säkrare på detta område, medan de äldre känner till bibliotekets bestånd och de tryckta källorna bättre. (Lähdevirta, 2001, s. 31)

Informanterna tycker att de har ett intressant arbete (endast fyror och femmor på den femgradiga skalan) (Lähdevirta, 2001, s. 44-45). Dock tycker de att det rutinmässiga arbetet kunde skötas på ett annat sätt. Någon föreslår kölappar för att användare ska slippa stå i kö och bibliotekarien ska få arbeta i fred och ha större möjligheter att ge tillfredsställande svar. (Lähdevirta, 2001, s. 33) Informanterna får inte använda sin kompetens fullt ut när de utför rutinarbete (Lähdevirta, 2001, s. 44).

Peter Almerud skriver i *Biblioteken, bibliotekarien och professionen: en rapport från fyra nordiska länder* att vi vet för lite om hur bibliotekarierna själva ser på sin yrkesroll och på bibliotekets roll i samhället (2000). Vidare menar Almerud att vi har ringa kunskap om hur bibliotekariernas självbild påverkar verksamheten de bedriver. För att få veta mer om detta gjordes under 1997-1998 en undersökning av fackliga organisationer. Självbiografier samlades in bland bibliotekarier till en så kallad minnessamling. De 550 bibliotekarierna som skrev arbetade på olika sorters bibliotek i Finland, Island, Norge och Sverige. Av dessa var 50 folkbibliotekarier i Sverige. (Almerud, 2000, s. 4-5) Vi vill dock påpeka att endast de bibliotekarier som var intresserade deltog i undersökningen. Vi tror att dessa bibliotekarier kan vara de som är mest engagerade och att bilden som träder fram i materialet därför kan vara något skev.

Av det material som samlats in träder en bild fram av en välutbildad, utåtriktad, engagerad och rörlig yrkeskår. Många har sin bakgrund i bildad medelklass (lärarfamiljer är frekventa), arbetarklass och småbrukarmiljö. Även om många har gjort ett tydligt yrkesval så har många andra valt av tillfällighet eller gjort ett så kallat negativt val, det vill säga de ville till exempel inte bli lärare. Bibliotekarierna har sökt sig till yrket för att de har ett intresse av människor, samhällsfrågor och böcker samt för att de har en positiv bild av bibliotek. (Almerud, 2000, s. 5-9)

Bibliotekarierna trivs med sitt arbete och tycker att det är viktigt. Arbetet beskrivs som mångsidigt, självständigt och utmanande. Ett ökat tryck och en mer stressad arbetssituation är något som många bibliotekarier skriver om, det är nedskärningar, omorganisationer och nya arbetsuppgifter. Bibliotekarierna saknar respekt och förståelse från allmänheten för sin yrkeskompetens. De uttrycker en känsla av osynlighet och talar om omgivningens undervärderingar och menar att biblioteket och bibliotekariers kunskaper behöver marknadsföras. (Almerud, 2000, s. 10)

Folkbibliotekarierna i Sverige upplever att de har kommit i kläm. De ska "kunna allt". För att klara av sina arbetsuppgifter har de bland annat ett stort behov av nätverk och kontakten med tidigare studiekamrater och nuvarande arbetskamrater är viktiga. (Almerud, 2000, s. 11, 40-43)

Det de svenska folkbibliotekarierna finner mest givande med sitt arbete är kontakten med låntagare och informationsarbetet. Andra uppgifter som de tycker är stimulerade är visningar, bokprat och låntagarvägledning. (Almerud, 2000, s. 42)

Almerud menar att det finns en mytbild: "Bilderna av mörka tysta boksalar vaktade av snipiga tanter med knut är svårutrotad. Den lever nog kvar hos många som inte är stamkunder på biblioteken." (Almerud, 2000, s. 45) Denna bild är inte något som har dominerat vårt empiriska material. Då två av tre pilotinformanter inte ens visste att det fanns en nidsbild av bibliotekarien vill vi påstå att denna bild som Almerud kallar svårutrotad faktiskt inte existerar överallt i samhället.

Filmen *Med andra ögon* problematiserar mötet mellan bibliotekarier och användare (Falköpings bibliotek, 1998). "Vad är rätt och vad är fel? Hur kan vi göra det bättre?" Det är frågor som inleder den 12 minuter långa filmen. Tio scener dramatiseras av fem bibliotekarier och ett barn. Några av scenerna problematiseras genom att situationen återkommer i följande scen, men då med ett annat bemötande från bibliotekarien. Det som gör filmen relevant för vårt arbete är att bibliotekarierna själva problematiserar det faktum att användare och bibliotekarier har olika perspektiv.

I den första scenen får kunden ingen uppmärksamhet när hon kommer för att lämna tillbaka böcker, bibliotekarierna är inne i en diskussion som är kopplad till arbetsuppgifterna. Låntagaren ber om ursäkt för att hon stör när hon lämnar böcker. Denna scen följs av en där bibliotekarien står och ler och följer låntagaren med blicken hela tiden. Att detta skulle vara ett mer uppskattat bemötande är vi kritiska till då en av våra pilotinformanter uttryckt att det är skönt att slippa bli påtvingad hjälp och endast ta kontakt om man behöver. Hon var nöjd med att slippa den uppmärksamhet man får

exempelvis i en liten affär och uttryckte det: ”Att ingen kommer och säger: ’Titta vi har fått in gröna vantar idag’”.

När en låntagare i filmen ber om hjälp i ämnet trädgårdsdamm och kräftodling hänvisas hon upp till Qgb och Qe, om hon inte hittar så ska hon fråga Britta som är där. När användaren försöker och åtminstone har kommit ihåg Q så står hon fundersam vid ekonomi. SAB-systemet sorterar trädgård under ekonomi, vilket antagligen inte alla låntagare gör. Britta syns inte till, bara en skylt med texten ”Fråga gärna”. I den följande scenen gör bibliotekarien allt, från att föreslå ett ämne åt den studerande och hitta böcker till att gå och kopiera åt henne. Hjälpen är överdriven, men användaren är nöjd och det ständiga problemet med att klart avgränsa vad som ingår i en bibliotekaries arbetsuppgifter och bibliotekets policy får aldrig något svar.

Ska biblioteket strängt följa alla regler och har det alltid rätt? En användare säger sig ha fått krav på böcker som hon vet att hon lämnat tillbaka. Den första bibliotekarien står på sig, och användaren lovar att aldrig komma igen. Den andra bibliotekarien, som visserligen möts av en mer upprörd användare, säger att biblioteket säkert har gjort ett misstag och stryker skulden. Filmen visar på hur den mänskliga faktorn, bibliotekets regler och service mot användarna inte alltid är något som går ihop för bibliotekarierna.

När en användare som lämnar tillbaka böcker samtidigt berättar att hon och hennes make ska ta ut skilsmässa och hur dessa personliga problem påverkar hela hennes liv bildas en lång kö efter henne och bibliotekarien blir allt mer stressad. Filmen ger inte något svar här, inte heller i nästa scen där en användare har ringt ett annat bibliotek som har lovat skicka boken. Men, det går inte för sig menar bibliotekarien som visserligen säger att det är hemskt tråkigt. Fjärrlånekedjan med sina regler står i vägen för användaren och den är orubblig.

I filmen och övrig litteratur kan vi se flera exempel på att det råder delade meningar bland både allmänheten och bibliotekarierna själva om vad bibliotekets uppdrag och bibliotekariens arbetsuppgifter ska innebära. En omdiskuterad fråga är folkbibliotekariers roll gentemot studenterna som blir en allt större grupp. Är det rimligt att lägga stora resurser på dem? Är folkbiblioteken en del av det svenska utbildningsväsendet? Detta är en prioriteringsfråga. En del bibliotek har som policy att de inte hjälper till med kurslitteratur medan andra gör det. Bibliotekarier som inte ger studenter vad de begär blir ofta stämplade som otrevliga, medan de kanske egentligen bara vill lära studenterna att klara sig själva eller fokuserar på sökprocessen. Se till exempel BIBLIST i februari-mars 2000 där fria fjärrlån åt studenterna diskuteras. (BIBLIST, 1998-2002, <http://segate.sunet.se/archives/biblist.html>)

## 2.3 Biblioteksanvändares uppfattningar

Under denna rubrik presenterar vi undersökningar som har användare i fokus. Den första användarundersökningen är gjord i Sverige, medan de två följande undersökningarna, som är sammanfattade i en rapport, är utförda i Danmark. Sedan följer fyra texter som handlar om referenssamtalen. Dessa texter har vi tagit med eftersom de flesta av våra informanternas möten med bibliotekarier har varit just referenssamtal. Två av dessa är dolda undersökningar. Där efter följer en undersökning som tar upp vad både användarna och bibliotekarierna anser om kvalitet i referenssamtalen, som vi menar är det kanske viktigaste mötet mellan användare och bibliotekarien. De två följande undersökningarna är dolda undersökningar utförda på bibliotek av studenter på biblioteks- och informationsvetenskapsutbildningar i USA. De undersökte villigheten att återvända till samma bibliotekarie med en annan fråga. De följs av en liknande undersökning utförd i Sverige av en bibliotekarie.

I en användarundersökning gjord vid Stenungsund folkbibliotek finns det delar av studien som berör personalens bemötande av besökare till biblioteket. Studien är en magisteruppsats och grundar sig på 560 svar av 580 utdelade enkäter. (Saxin & Starkenberg, 1997)

En fråga som besvaras i enkäten är vilket bemötande besökaren har upplevt sig ha fått vid klagomål hos bibliotekspersonalen. Ca 80 % anger att de inte har klagat. Det behöver inte betyda att det inte finns något att klaga på. Besökarna kanske inte har ansett att deras klagomål var tillräckligt allvarliga för att vända sig till personalen. 59 personer som framfört klagomål anser att de har blivit positivt bemötta medan 28 personer anser att de har fått ett korrekt bemötande. Däremot anser sig sju personer ha fått ett negativt bemötande och fem personer har blandade erfarenheter när det gäller klagomål till personalen. (Saxin & Starkenberg, 1997, s. 44)

Av de 560 besökare som fyllde i en enkät uttryckte 24 personer spontant åsikter om personalen. 18 personer hade positiva kommentarer om personalen exempelvis var den vänlig, duktig och hjälpsam. Av de sex som uttryckte negativa åsikter kan vi se exempel på åsikter om slarv, nedvärderande kommentarer och brist på vilja att hjälpa till vid lån av litteratur till studier. (Saxin & Starkenberg, 1997, s. 52)

Saxin och Starkenberg uppfattar besökarna som nöjda med servicen på Stenungsund folkbibliotek. Drygt var sjätte person fyllde i svarsalternativet ”jag får hjälp med att hitta det jag söker”, medan ingen hade fyllt i alternativet ”jag får ingen hjälp med att hitta det jag söker” (Saxin & Starkenberg, 1997, s.74). Observationer på plats visade att många besökare går direkt till informationsdisken, att personalen är hjälpsam och gärna följer med besökarna i biblioteket för att visa det som efterfrågats (Saxin & Starkenberg, 1997, sid 70).

Biblioteksstyrelsen i Danmark har låtit göra två användarundersökningar (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997). Dessa fokuserar på studenter, både de som använder respektive inte använder biblioteken, men även bibliotekarier och övriga användare har intervjuats. Användarundersökningen om

Statsbiblioteket omfattar drygt 1 200 enkäter som skickats till studerande och anställda vid Aarhus Universitet samt studerande vid andra utbildningsinstitutioner. Detta material har kompletterats med 40 djupintervjuer bland Statsbibliotekets anställda. Undersökningen om Århus kommunala bibliotek har fyra grupper i fokus: studerande användare och studerande icke-användare (1 200 enkäter), biblioteksbesökare generellt (1 800) och anställda vid biblioteken (100).

Studierna visar att det inte finns någon större skillnad i åsikterna om Statsbiblioteket och de kommunala biblioteken. Vid de kommunala biblioteken svarar de flesta, 96 %, att de inte saknar hjälp från personalen (undersökningen omfattar hela bibliotekspersonalen). Det som önskas är ”hjälp till självhjälp”. Det är få användare som förväntar sig att bibliotekarierna ska gå efter material åt dem. Mer än fyra femtedelar av bibliotekarierna däremot tycker inte att användarna är särskilt självständiga. Rapporten diskuterar vad detta kan bero på. Användarna kanske inte är så duktiga som de själva tycker i bibliotekariernas ögon, eller också kanske bibliotekarierna endast konfronteras med de som inte kan. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 46-47) 16 % av de studerande och 13 % av övriga användare svarar att de tycker att man ska stärka personalens kvalifikationer. 18 respektive 13 % vill se mer personal i framtiden. Detta kan jämföras med att 60 respektive 68 % vill att man köper in så många olika nyutkomna böcker så fort som möjligt. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 22)

För att klara sig själva vill användarna ha mer instruktioner i Internet-sökning, och orientering på CD-ROM och i bibliotekskatalogen. De efterlyser också en mer överskådlig bokuppställning och mer användarvänliga databaser. En teknisk sak som reservation önskar användarna få sköta om själva. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 46-47)

Huvuddelen av besökarna på de kommunala biblioteken är nöjda med personalens service, även om man gärna ser att ”noget af personalet bag skranket” utvecklar mer servicetänkande. Rapporten berättar med negationer att majoriteten av användarna inte tycker att biblioteket är finkultur, att personalen inte pratar mer med varandra än att hjälpa användarna (78 %) samt att användarna *inte* tycker att bibliotekets personal *inte* är serviceorienterad (72 %). Även om det inte uttryckligen står att de övriga svarade tvärtom så kan vi konstatera att de inte instämmer heller. Användarna på de kommunala biblioteken tycker att biblioteket är dåligt på att göra reklam för sig och att det tar för lång tid att få hem nyutkomna böcker. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 48)

Vad gäller Statsbiblioteket så är majoriteten av användarna nöjda med personalens bemötande, endast några få säger sig vara otillfredsställda (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 58).

Servicen uppskattas mest i samband med hanteringen av beställt material, personalens fackkunskap och betjäningen på fackavdelningarna. Användarna vill ha ”hjälp till självhjälp”, i mindre grad förväntar de sig att personalen hjälper till med själva sökningen. Det personalen egentligen får negativ kritik för är att de brister i förmåga att

förstå användarnas behov och i förmåga att ge överblick på sökmöjligheter. Undersökningen kommer också fram till att användarna i framtiden lägger relativt mindre vikt vid personalens hjälp och service, men även vid möjligheter till kopiering och läsplatser. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 60)

Bergfasth och Brolund har gjort en undersökning med syftet att studera hur folkbibliotekarier och biblioteksbesökare ser på kvalitet i referensarbetet (1998). Bergfasth och Brolund vill se hur uppfattningarna mellan dessa grupper skiljer sig åt. De frågar sig också vilka faktorer som ligger till grund för kvaliteten i referensarbetet. De har intervjuat nio bibliotekarier och 21 biblioteksbesökare på fyra anonyma bibliotek i södra Sverige.

Genom intervjuerna kunde Bergfasth och Brolund dra följande slutsatser, vilka de inte på något sätt menar vara allmängiltiga: För bibliotekarierna innebar kvalitet god service. Med detta avsåg de att med ett trevligt bemötande ge kunden ett korrekt och aktuellt svar, på rätt nivå på rimlig tid. Vidare ansåg bibliotekarierna att de ska ha god kännedom om sina hjälpmedel och olika källor samt ta alla frågor på allvar. (Bergfasth & Brolund, 1998, s. 54)

Vad biblioteksbesökarna visade sig tycka vara bra kvalitet var bibliotekariens bemötande. Frågorna ska tas på allvar och det är viktigt att de får svar på sina frågor. Att inte bara peka utan att ibland följa med till hyllorna är också något som uppskattas. För biblioteksbesökarna är alltså frågorna de har och bibliotekariernas bemötande det viktigaste. De ser, naturligtvis, inte samma saker som bibliotekarier och har kanske inte ens reflekterat över vad bibliotekarier kan tänkas kunna och hur de bör handla. En biblioteksbesökare uttryckte det: ”Jag har aldrig funderat på vad de kan, mer än att visa var olika böcker står. Jag trodde att det bara var det de var till för.” (Bergfasth & Brolund, 1998, s. 42).

Nio stycken biblioteksbesökare sade uttryckligen att de tyckte att ett korrekt svar var viktigast, men lika många sa att det viktigaste var ett trevligt bemötande (Bergfasth & Brolund, 1998, s. 43). Två av biblioteksbesökarna påpekade att man inte kan skilja på bemötande och korrekt svar. En av dessa verkar ändå mena att om bemötandet upplevs negativt betyder ett korrekt svar mindre: ”Om de var otrevliga skulle jag nog bli ledsen och inte komma tillbaka.” (Bergfasth & Brolund, 1998, s. 44) På denna intervjufråga saknar vi svar från en informant.

Dewdney och Ross har gjort en undersökning som började som en övning för studenter på biblioteks- och informationsutbildningen (1994). Tanken var att dessa blivande bibliotekarier skulle reflektera över hur det som användare kan vara att vända sig till en referensbibliotekarie för att få hjälp. Då studenterna fick i uppgift att ställa en fråga som de hade personligt intresse av till en bibliotekarie på valfritt bibliotek hade de endast studerat en knapp månad på institutionen. Därför, menar Dewdney och Ross, var sannolikheten inte så stor att de medvetet skulle ge för mycket information eller vilseleda referensbibliotekarierna. Då detta varit ett stående inslag i kursen under tio år konstaterade Dewdney och Ross att de började skönja mönster i svaren. De

sammanställde därför material från tre omgångar med studenter, sammanlagt 77 rapporter. Av de som deltagit hade 52 studenter besökt folkbibliotek. Dock såg inte Dewdney och Ross någon skillnad på bemötande och upplevelser från folkbibliotek och akademiska bibliotek. (Dewdney & Ross, 1994, s. 221)

Studenterna fick tre deluppgifter. De skulle fylla i frågeformulär där de ombads placera in upplevelsen som användare av referensservice på en sjugradig skala. Vidare skulle de skriva en detaljerad beskrivning av referenssamtalet samt reflektera över upplevelsen och ange vilka aspekter av referensservicen som de fann vara mest respektive minst till hjälp, se tabell 2. (Dewdney & Ross, 1994, s. 217-218)

The staff member	The staff member:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moved out from behind the desk</li> <li>• Looked up and smiled</li> <li>• Took the initiative by approaching me and offering help</li> <li>• Really listened</li> <li>• Took me to the right area rather than just pointing or giving me directions</li> <li>• Explained to me what she or he was doing and why</li> <li>• Asked questions that clarified in my own mind what I wanted</li> <li>• Seemed genuinely interested in me and my question</li> <li>• Included me as a partner in the search and seemed interested in my suggestions</li> <li>• Was very knowledgeable about the sources of information</li> <li>• Didn't get discouraged and was willing to investigate further</li> <li>• Didn't overwhelm me with too much information</li> <li>• Said to come back if I didn't find what I wanted</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kept me waiting for several minutes while talking to other staff on the desk</li> <li>• Made me feel unwelcome / as if I were wasting valuable time with a trivial question</li> <li>• Didn't say anything after I asked my question but just stared typing at the terminal</li> <li>• Made assumptions about what I wanted and cut me off when I explained</li> <li>• Didn't tell me what he or she was doing but left me wondering if I should follow or wait</li> <li>• Didn't explain how to use the index / micro film reader / CD-ROM / catalog</li> <li>• Just said, "No we don't have it" and didn't suggest any further leads</li> </ul>

**Tabell 2. Bibliotekariers beteende som uppskattades respektive inte uppskattades av studenterna. Urval av Dewdney & Ross tabell. (1994, s. 225)**

Ett bemötande, som ungefär en fjärdedel av studenterna utsattes för efter att ha ställt sin fråga, var att bibliotekarien utan ett enda förklarande ord började med vad Dewdney och Ross kallar mystisk aktivitet. Detta kunde till exempel vara att helt sonika resa sig upp och gå iväg utan att uppmana användaren att vänta eller följa med. Ett annat vanligt sätt var att inte ens titta upp utan börja knacka på tangentbordet. (Dewdney & Ross, 1994, s. 225-226)

Studenternas material hade några återkommande teman. Många hade till exempel svårt att se vilka som var professionella bibliotekarer. 55 % av bibliotekarierna accepterade frågorna som de var utan att ställa några frågor för att ta reda på om de uppfattat frågan korrekt. Det var flera som blev lämnade åt sitt öde när de väl fått ett svar eller en hänvisning utan att bibliotekarien gjorde en uppföljning av resultatet eller åtminstone

erbjöd sig att fortsätta sökandet vid behov. Endast en tredjedel av bibliotekarierna använde sig av följdfrågor under referenssamtalet för att se om användaren verkligen hade fått svar på sin fråga. (Dewdney & Ross, 1994, s. 226-228)

Dewdney och Ross diskuterar Hernon McClures 55 %-regel från 1984, vilken innebär att användarna har 55 % chans att få ett korrekt svar från en referensbibliotekarie. Dewdney och Ross diskuterar svårigheten med att mäta svarens relevans på grund av de olika frågor som ställs, hur de ställs, om bibliotekarien förstår dem, om det är en praktisk fråga om var kopian eller toaletten finns, med mera. (Dewdney & Ross, 1994, s. 219)

Dewdney och Ross använder sig i sina frågeformulär av Durrance indikator. Durrance har i sin forskning visat på att användares villighet att gå tillbaka till samma bibliotekarie igen många gånger beror mer på bibliotekariens bemötande än på dennes kompetens. Dewdney och Ross konstaterar att såväl villigheten att vända sig till samma bibliotekarie som helhetsintrycket ("satisfaction overall") båda står i beroende till bibliotekariens bemötande. (Dewdney & Ross, 1994, s. 220)

I sina slutsatser konstaterar Dewdney och Ross att oavsett om de mäter korrekta svar eller använder sig av Durrance redskap så är fortfarande 55 % av användarna nöjda. Vi vill här poängtera att Dewdney och Ross studenter troligen inte har frågat praktiska frågor. (Dewdney & Ross, 1994, s. 228)

Författarna skriver i sina slutsatser att de som arbetar på biblioteket och möter människor måste få mer redskap och strategier så att de känner sig säkra och vågar ha användaren i fokus. Referensbibliotekarierna måste dels få träning i problemlösning, dels i kommunikation. Dewdney och Ross hänvisar till Isenstein som menar att genom att fråga ett par frågor för att ta reda på vad användaren egentligen efterfrågar ökar de frekvensen "korrekta" svar radikalt, från 60 till 80 %. Författarna skriver också att referensbibliotekarier måste få lära sig ett mer välkomnande kroppsspråk och att bemöta svåra frågor på rätt sätt. När biblioteket inte har svaret ska bibliotekarien på ett trevligt sätt hänvisa till någon som vet. (Dewdney & Ross, 1994, s. 228-230)

Joan C. Durrance problematiserar användarnas upplevelser i sina artiklar *Reference success: does the 55 % Rule tell the whole story?* (1989) och *Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return?* (1995). Durrance menar att även om klassiska undersökningar där antal korrekta svar säger en del, så utelämnar de också något mycket väsentligt, nämligen användarnas känslor och tankar. Ett annat sätt att definiera lyckade referenssamtal är att väga in faktorer som personligt uppträdande, intervjukicklighet och aktiviteter som bibliotekarien sysslar med då användaren närmar sig honom / henne. Enligt Durrance ökar då antalet lyckade referenssamtal till drygt 60 %. (1989, s. 34)

Durrance utgår från en dold undersökning som består av 266 referenssamtal på 142 bibliotek, varav 82 var folkbibliotek. Magisterstudenter frågade själva alternativt observerade en medstudent. Villigheten att gå tillbaka var faktorn som studeras och sattes i samband med andra faktorer, så som vänlighet, intresse, värderande/dömande,

intervjuskicklighet, rätt svar samt om frågaren var nöjd med svaret. Studenterna hade också till uppgift att bestämma om personalen var bibliotekarie och ta ställning till om de ville gå tillbaka till samma person. (Durrance, 1989, s. 32-34) Durrance har fortsatt sina studier om frågares villighet att gå tillbaka och rapporterar om sina fortsatta resultat i *Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return?* (1995). Att studenterna träffat en bibliotekarie grundade de det på hur personen de mött varit klädd, ålder, expertkunskaper, skyltar och namnbrickor (Durrance, 1989, s. 32). Mindre än en av fem studenter var villiga att återvända om personalen arbetade med något annat eller samtalade med en kollega, medan fler än hälften var villiga att gå tillbaka om bibliotekarien var ledig eller utförde ett annat referenssamtal. De som kunde se namnet på bibliotekarien hette var betydligt mer villiga att ta kontakt igen. Dock var det mindre än en av fem som kunde utläsa namnet på vem de pratade med. (Durrance, 1989, s. 34) Durrance skriver att denna studie, så väl som andra, visar att det finns en tveksamhet hos användare om det är i sin ordning att fråga en bibliotekarie om något (Durrance, 1995, s. 249).

Durrance delar in de variabler som påverkar ett lyckat referenssamtal i tre kategorier: Personlig skicklighet eller stil - till exempel vänlighet, intresse för frågan, självsäkerhet, ej värderande / dömande samt förmåga att få frågaren att känna sig bekväm. Intervjuskicklighet och att kunna lyssna - vilket inkluderar att anpassa nivån på efterfrågat material och att komma med ett användbart svar inom rimlig tid. Bibliotekariens effektivitet - i att ta sig an frågan, sökstrategi, om svaret är korrekt, förmågan att ge frågaren ett tillfredsställande svar. (Durrance, 1989, s. 35)

Frågarna visade sig vara mer förlåtande om personalen gav fel svar eller var mindre duktiga på att intervjua dem än om bibliotekspersonalen fick dem att känna sig obekväma, verkade ointresserade eller om de verkade fördöma / nedvärdera frågan. Inte heller uppskattades den självsäkra bibliotekarien. Det visade sig att ett positivt bemötande var viktigare än "rätt svar". 75 % av användarna ville återvända till en bibliotekarie som de gett låga poäng på "rätt svar", medan 90 % bedömde att de inte ville gå tillbaka om de gett låga poäng på personlig skicklighet. Personliga egenskaper och bemötande verkar alltså väga tungt. (Durrance, 1989, s. 35) Det är också de personliga egenskaperna som Durrance pekar på som viktiga faktorer för att minska de negativa känslor många människor upplever när de ska närma sig en främmande person (Durrance, 1995, s. 252).

Studenterna gav bibliotekarierna högsta poäng för att de inte var dömande eller värderande, 57 %. Vänlighet var det sämre med, bara 4 av 10 ansåg att de observerat ett vänligt bemötande. Cirka 20 % av bibliotekarierna fick låga poäng för intresse för frågan och 18 % av bibliotekarierna fick frågarna att känna sig obekväma. (Durrance, 1989, s. 35)

Durrance skriver att de första orden från bibliotekarien är viktiga i ett referenssamtal. 37 % av bibliotekarierna i studien börjar med ett påstående, till exempel "Kortkatalogen är precis bakom dig." eller "Då vill du alltså ha en bok om diabetes". 31 % börjar med en sluten fråga, och 27 % med en öppen. 5 % inledde referenssamtalen med grimaser, gutturala ljud (till exempel hm) eller en lång, som frågaren upplevde det, obekvämt

tystnad, ibland kombinerat med någon aktivitet vid dator eller katalog. Av de som blev bemötta med en öppen fråga ledde 66 % till att frågaren ville återvända. För dem som började med ett påstående (statement) ledde det i hälften av fallen till lyckat resultat, men lika ofta upplevdes det som avvisande. Minst effektivt när det gällde att få frågaren att återvända var när bibliotekarien använde slutna frågor. (Durrance, 1995 s. 250-251)

När bibliotekarierna avslutade referenssamtalet ställde en av fyra uppföljningsfrågor. Inte helt oväntat visade det sig att de samtal där bibliotekarien visade att samtalet definitivt var slut var mindre lyckade ur frågarens synvinkel, än när bibliotekarien ställde någon uppföljningsfråga och gav möjlighet till ett fortsatt referensarbete. (Durrance, 1995 s. 255)

Undersökningen *“Det här var svårt” Referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken* gjorde Britta-Lena Jansson på uppdrag av Statens kulturråd (1996). Syftet var att undersöka kvaliteten på referenstjänsten vid landets folkbibliotek. 50 större bibliotek har valdes ut slumpmässigt över hela landet. Undersökningen är en dold undersökning där Jansson ställt ett antal frågor i egenskap av frågare, utan att berätta att hon är bibliotekarie. Jansson pekar på möjligheten att frågarna många gånger är nöjda därför att de tror att de fått rätt svar eller att det inte går att få ett bättre svar.

Det rådde enligt Jansson brist på engagemang, personalen verkade många gånger rätt likgiltig. En del gav uttryck för sin osäkerhet. Jansson fick höra att det var svårt, att hon ställt speciella frågor, att bibliotekarierna var rädda att de inte kunde svara, med mera. Att utropa ”Oj!” eller ”Gud!” när man hör frågorna visar inte på någon större professionell säkerhet. Jansson ser inte heller milt på att få en trave böcker och menar att osäkerheten på om man som bibliotekarie själv kan hitta svaret kan vara en anledning. När bibliotekarierna tog kopior hände det mer än en gång att de inte fått med allt väsentligt. Några bibliotek lovade höra av sig via brev eller telefon men gjorde det aldrig. Jansson tycker inte heller att hon som frågare själv ska behöva ringa till exempel SIDA som hon kallar en stor, anonym myndighet. Ett par gånger kände sig Jansson mycket väl mottagen, även om resultatet var att hon inte fått svar på alla sina frågor. (Jansson, 1996, s. 60-62)

Hur Jansson upplevde atmosfären och personalen är självfallet präglad av hennes bibliotekarieperspektiv. Hon mötte både hjälpsamma bibliotekarier i trevliga, omsorgsfullt skyltade bibliotek och vad hon själv kallar riktiga Kafka-bibliotek. Det hände till exempel att en bibliotekarie mitt i sökandet bara reste sig, utan minsta kommentar, och hjälpte till i låneexpeditionen i 15 minuter när det kom ett klassbesök. Jansson råkade också ut för den oangenäma upplevelsen att bibliotekarierna började prata med varandra, trots att hon stod framför dem med sin kölapp. Under all köväntan funderade Jansson över om en vanlig frågare inte hade gått hem för länge sen. (Jansson, 1996, s. 58-59)

Undersökningen har fått en hel del kritik. Hernon & McClures 55 %-regel om att få rätt svar visar på betydligt positivare resultat än Janssons undersökning som visar att endast 27 % av frågorna fick rätt svar (Dewdney & Ross, 1994, s. 219, Jansson, 1996, s. 52). Frågorna var sex stycken tidskrävande faktafrågor, genomsnittstiden låg på 40 minuter,

inklusive egen läsning. Täckhistorien var, om några frågor ställdes från bibliotekariernas sida, att Jansson var med i en studiecirkel. Detta gjorde sannolikt att många bibliotekarier betraktade Jansson som en student som borde lära sig att söka information självständigt. Bibliotekarier som inte ville göra henne en björntjänst försökte antagligen ge henne hjälp till självhjälp. Därtill betraktade inte Jansson en trave böcker som rätt svar och hävdade att hon glömt sina läsglasögon. (Jansson, 1996, s. 18-19, 23) Vi ifrågasätter om det är bibliotekets uppgift att tillhandahålla glasögon eller förstoringsglas, i synnerhet som Jansson begärde att bibliotekarierna skulle både söka fram och läsa informationen för henne.

Laura J. Isenstein skriver i sin artikel *Get Your Reference Staff on the STAR Track* om en utbildning för bibliotekarier som arbetar med referenssamtal (1992). STAR står för System Training for Accurate Reference och är ett svar på den relativt låga frekvens korrekta svar som ges vid referenssamtal. Genom att ställa öppna frågor, verifiera frågor och ställa uppföljningsfrågor har kunderna fått 80 % korrekta svar mot tidigare 60 %. (Isenstein, 1992, s. 34)

Division of Library Development and Services (DLDS) identifierade i en studie om referenssamtal 23 typer av bemötande som påverkar korrekthet och fullständighet i referenssamtal. Av dessa 23 typer har Baltimore County Public Library (BCPL) utvecklat STAR, ett program som de menar att det inte tar många dagar att lära sig. För att underlätta för bibliotekarierna att få överblick tog man fasta på tre huvudområden, att ställa frågor på rätt sätt, att försäkra sig om att man förstått kundens fråga och att följa upp frågan så att kunden känner sig nöjd. (Isenstein, 1992, s. 35-36)

Med öppna frågor avses frågor som inte kan besvaras med ja eller nej. Kunden får i stället själv uttrycka vad han / hon är ute efter och bestämma fokus. Bibliotekariens uppgift är sedan att verifiera, fråga kunden om han / hon har förstått frågan. När kunden har fått svar på sin fråga ska bibliotekarien ställa en uppföljningsfråga. Det är alltså inte kundens uppgift att komma tillbaka och påtala att han/hon inte fått vad som söktes utan bibliotekarien ska alltid fråga eller uppmuntra kunden att komma tillbaka om det inte var korrekt svar. (Isenstein, 1992, s. 36)

### 3 Teori

Under våra studier av användares upplevelser och tankar om bibliotekarier har vi haft ett behov av teoretiska strukturer att betrakta vårt material igenom. För att öka vår förståelse för hur begrepp som service och kvalitet kan förstås och tolkas har vi tagit del av Christian Grönroos verk *Service management. Ledning, strategi och marknadsföring i servicekonkurrens* (1997). Grönroos är en auktoritet inom skandinavisk tjänsteforskning. Hans teorier handlar om serviceverksamhet där kunder och tjänster står i centrum, inte varor och organisationer. Grönroos skriver: "Man måste alltid komma ihåg, att *det som räknas är den kundupplevda kvaliteten.*" (1997, s. 39, kursivering i verket) Vad den totala upplevelsen av bibliotekets service blir är med Grönroos synsätt en högst subjektiv upplevelse hos den som nyttjar bibliotekets tjänster. Grönroos varnar för traditionella kvalitetskontroller och marknadsföring, där de aktiviteter som kontrolleras inte är de där kunden är närvarande. Enligt Grönroos är interaktionen mellan den som erbjuder tjänster och kunden av stor betydelse. Kunden är den som alltid har rätt. (Grönroos, 1997, s. 32)

Grönroos har infört begreppet "upplevd tjänstekvalitet", i både Skandinavien och den engelskspråkiga litteraturen. Detta begrepp betonar kundens centrala roll. Grönroos visar på två "baskvalitetsdimensioner", nämligen teknisk kvalitet på resultatet: *vad*, samt funktionell kvalitet på processen: *hur*. Upplevelserna av *vad* och *hur* en tjänst utförs betraktas genom det filter som organisationens image skapar. En tjänsteproducent kan oftast inte gömma sig lika lätt som en varuproducent bakom sitt varumärke, därför är *hur* viktigare än *vad*, menar Grönroos. Om imagen är positiv har kunden mer överseende, om imagen är negativ kommer allt som inte faller kunden i smaken att ytterligare försämra upplevelsen. (Grönroos, 1997, s. 40-43)

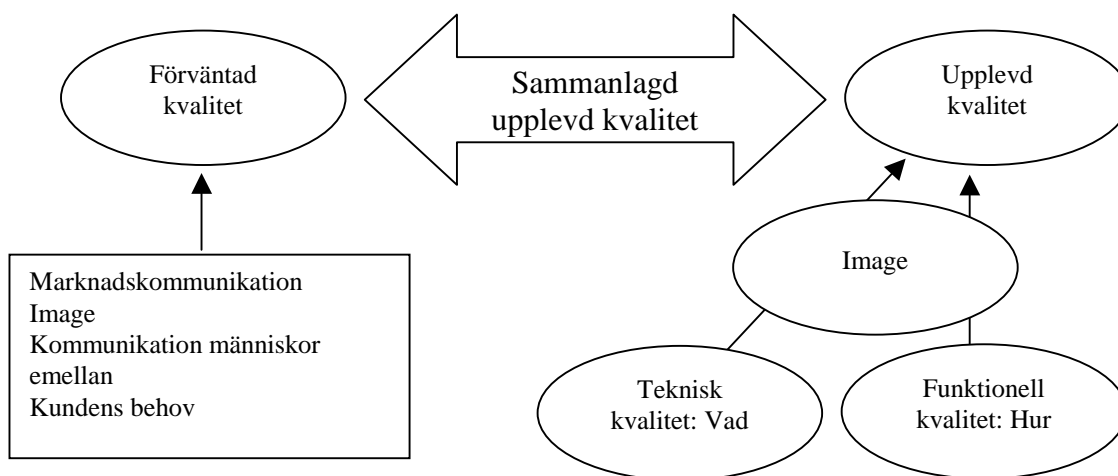
Grönroos menar att det är viktigt att förstå vilken kvalitetsdimension (*vad* eller *hur*) som är den viktigaste för att ha ett starkt konkurrensläge. Grönroos skriver:

Alltför ofta betraktas den tekniska kvaliteten som den viktigaste kvalitetsfrågan. Men så är det bara i situationer då företag har möjlighet att utveckla utomordentliga tekniska lösningar. En teknisk kvalitetsstrategi är framgångsrik om företaget lyckas uppnå en teknisk lösning som konkurrenterna inte har. Detta händer mer och mer sällan idag; det finns ett antal företag som kan producera mer eller mindre samma tekniska kvalitet. Dessutom är det svårt att skapa en teknisk fördel, för inom många branscher kan konkurrenterna lägga fram liknande lösningar på kort tid. Till och med när en utmärkt teknisk lösning skapats kanske företaget misslyckas om den utmärkta tekniska kvaliteten motarbetas eller omintetgörs av dåligt skötta köpare-säljareinteraktioner, det vill säga av en otillfredsställande funktionell kvalitet på processen. (Grönroos, 1997, s. 43.)

Grönroos skriver alltså inte att *hur* alltid går före *vad*, men vi har tolkat hans resonemang som att det är mer regel än undantag. Även om ett bibliotek inte har privata konkurrenter så kan många användare idag välja att gå till ett annat bibliotek eller vända sig till en bokhandel. Eftersom användare har dessa alternativ har vi tolkat Grönroos som att det är viktigare för biblioteket att bevaka kvalitetsdimensionen *hur* än *vad*. Utifrån Grönroos resonemang har vi formulerat vårt övergripande syfte med uppsatsen:

Att undersöka om bemötande betyder mer än kunskap. Givetvis behövs båda kvalitetsdimensionerna.

Den sammanlagda upplevda kvaliteten är kombinationen av förväntad och upplevd kvalitet. Kundens förväntningar styrs av faktorer som behov och kommunikation människor emellan, se modell 2. Om kunden har låga förväntningar så ställs det inte lika höga krav på tjänsterna för att kunden ska bli nöjd. På samma sätt kan en marknadsföring stjälpas genom att kunden får allt för stora förväntningar. (Grönroos, 1997, s. 44)



**Modell 2. Upplevd total kvalitet. (Grönroos, 1997, s. 44)**

Grönroos skriver om "*sanningens ögonblick*" och hänvisar till Norman (1984). Vad Norman syftar på är de aktiviteter då kunden är närvarande. Kunden har då chans att se resurser och arbetssätt och tjänsteleverantören har möjlighet att påverka upplevelsen, sedan är det för sent. (Grönroos, 1997, s. 45) Detta skulle kunna översättas med det gränssnitt där bibliotekarie och användare möts, exempelvis i ett referenssamtal.

En aspekt som Grönroos tar upp är "*upplevd kontroll*". Grönroos menar att det är till exempel klokare att informera kunderna om att de kommer att få sitta två timmar och vänta på sitt flygplan än att bara nonchalera sina kunder. Om flygbolagets personal är artiga och visar empati kan situationen räddas. (Grönroos, 1997, s. 49) Vi vill här göra en jämförelse med biblioteksbesökare. En bibliotekarie kan till exempel tillstå att hon inte vet svaret på en fråga, men ber att få återkomma med det om 15 minuter. Troligtvis har då användaren overseende med bibliotekariens brist.

## 4 Metod

Vi har gjort kvalitativa intervjuer med tolv informanter och litteraturstudier som bakgrund.

### 4.1 Litteratursökning

För att finna material till vår litteraturgenomgång har vi använt oss av både nationella och internationella databaser. De nationella är Artikelsök, LIBRIS och Voyager (lokal bibliotekskatalog på Högskolan i Borås). De internationella databaserna är Library and Information Science Abstract (LISA), Information Science Abstracts (ISA), Nordiskt BDI-index (Bibliotek, Information och Dokumentation) samt Social Science Citation Index Expanded. En sökmotor vi använt är Google. Sökord vi använt med framgång är biblioteksservice, service, folkbibliotek, folkbibliotekarie, användare och referenssamtal samt motsvarande begrepp på engelska. Vi har också fått tips av handledare och medstudenter på de grupphandlingar som ingår i magisterkursen. Ett flertal gånger har den litteratur vi funnit lett fram till ny intressant läsning, genom källhänvisningar och referenslistor. Vi har inte haft svårigheter med att finna litteratur, utan har tvärtom fått sovra. Vi har i möjligaste mån använt primärkällor och prioriterat svenskt material eftersom det är svenska studenter som vi har intervjuat.

### 4.2 Undersökningsmetod

Vi har genomfört semistrukturerade intervjuer med tolv informanter, tre personer intervjuades enskilt och nio personer fördelade på tre gruppintervjuer. För att kunna styra informanterna mot de områden som vi ville undersöka tyckte vi att några teman att utgå från vore bra och därför valde vi semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer innebär att intervjuaren har en lista över teman som ska behandlas (Trost, 1997, s. 47). Denna metod fann vi lämplig då det vi önskar av våra informanter är erfarenheter och tankar som de bär på, inte en representativ bild. Vi ville inte använda oss av kvantitativa enkäter med slutna frågor då dessa hade varit ledande. Vi övervägde att göra en provokativ undersökning med slutna frågor (till exempel "Är bibliotekarier vresiga, ja eller nej?") för att undersöka hur långt informanterna skulle hålla med. Dock hade vi svårt att se relevansen med en dylik undersökning. Vår ursprungliga strävan var att fördjupa oss mer i våra informanternas upplevelser och tankar och vi valde därför att samtala med informanterna (se Bilaga 1). Kvale skriver att syftet med kvalitativa studier är att "erhålla kvalitativa beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening" (1997, s. 117).

Under våra intervjuer har vi pendlat mellan intellektuella och emotionella dimensioner. De intellektuella frågorna är sådana där informanterna är medvetna om vad vi söker för svar och är delaktiga i analysen av sin situation. De emotionella frågorna däremot syftar till att vi som genomför intervjun får lyssna till informanternas spontana berättelser och tolka dessa. (Kvale, 1997, s. 119) Vi har på detta sätt försökt att se både vad informanterna har erfarit men också vad de spontant tänker och känner, vilket inte

behöver stämma överens. Kvale skiljer på dynamiska frågor, som i första hand ska stimulera samtalet, och tematiska frågor, de frågor som intervjuaren egentligen vill ha svar på. (1997, s. 119)

För att med säkerhet få med alla tematiska frågor har vi genomfört intervjuerna tillsammans. En av oss samtalade med informanten / informanterna medan den andra med pennan i hand kontrollerade att alla ämnen avhandlades. Enligt Repstad kommer människor bättre ihåg konkreta händelser än tankar och känslor, därför började vi med att tala om erfarenheter av bibliotek. (1999, s. 80) Efter hand ändrade vi något på ordningen bland våra tematiska frågor. Trost menar att två intervjuare kan upplevas som maktövertagande (1997, s. 41-42). Vi har dock försökt att undvika detta i möjligaste mån. Vi har till exempel inte satt oss båda två på en sida av bordet med informanten tvärs över och då vi tvingades utföra en intervju i en korridor lät vi våra informanter sitta högst (på borden). Det faktum att informanterna i de flesta fall inte har intervjuats enskilt tror vi har hjälpt dem att inte känna sig i underläge.

Intervjuerna med enskilda informanter var svåra att hålla flytande mycket längre än cirka femton minuter. Detta tror vi beror på att medan vårt uppsätsämne är intressant och relevant för oss som blivande bibliotekarier fäster många av våra informanter inte någon större vikt vid de bibliotekarier de möter. För att få del av flera tankar valde vi att provocera våra informanter något genom att ifrågasätta deras spontana svar om bibliotekaries bemötande och kunskap. När vi prövade att intervjua informanterna i grupp fann vi att informanterna stimulerade varandra och fler tankar kom fram. Vi valde därför att fortsättningsvis föreslå studenterna vi tog kontakt med att låta sig intervjuas i grupp. Repstad skriver om gruppintervjuer att det kan vara ett effektivt och tidsbesparande sätt när det gäller ”relativt betydelselösa förhållanden”. Informanterna kan också känna sig tryggare när de har varandra och samtalen får en egen dynamik där uttalanden följs upp och nyanseras. (Repstad, 1999, s. 85) När vi tog kontakt med studenterna satt de som kände varandra tillsammans runt fikaborden, vilket skapade trygghet för våra informanter och stimulerade våra samtal vid gruppintervjuerna.

Trost skriver om vad som är viktigt att tänka på vid val av gruppintervjuer. Han menar att det lätt blir de talföra som dominerar. (Trost, 1997, s. 27) Detta är något vi märkt under våra intervjuer och vi har särskilt försökt att fråga även de tystare. Trost menar att det är svårt att registrera och dokumentera gester och kroppsspråk när man möter en grupp människor (1997, s. 27). Vi instämmer, men eftersom vi var två som intervjuade hade vi större möjlighet att uppfatta de icke-verbala signaler som sändes ut. Direkt efter avslutade intervjuer kunde vi sedan diskutera dessa intryck inbördes omedelbart skriva ner våra reflektioner. Vidare menar Trost att inga ”hemligheter” kommer fram, utan endast majoritetssynpunkter, men vi anser inte att våra intervjuer blir lidande då ämnet inte är av känslig natur. Trost skriver vidare att det också blir etiska problem med tystnadsplikten eftersom gruppdeltagare får kunskap om varandra. (Trost, 1997, s. 44)

Enligt Trost är det bättre med för lite material än för mycket. Bearbetning av materialet är krävande nog ändå. Forskaren ska inte heller besvara informanterna med allt för många frågor. (Trost, 1997, s. 47) Repstad talar om mättnad. Med mättnad menar Repstad redundans i materialet, det vill säga när teman återkommer och nya inslag blir

färre. (Repstad, 1999, s. 70) Tyvärr hade de flesta informanter ont om tid och de flesta var tvungna att gå efter cirka 40 minuter. Det är inte säkert att vi hade kunnat få mer information av våra informanter, men vi hade ändå önskat mer tid för att försäkra oss om mättnad i vårt empiriska material. Efter att ha intervjuat tolv studenter ansåg vi att vi hade material som vi kände igen från litteraturen. Vi kan därmed peka på erfarenheter och tankar som finns både hos våra informanter och i tidigare forskning. Även pilotintervjuer kan användas, menar Trost (1997, s. 110). Vi har valt att inte ta med våra pilotintervjuer i resultatet, eftersom de är gjorda med människor utanför den valda institutionen. Dock ser vi likheter med vårt övriga material.

Repstad skriver om forskningseffekten. Alla intervjuare har något slags påverkan. (Repstad, 1999, s. 54) Hur vi har påverkat våra informanter är givetvis svårt att säga något om. Det faktum att vi ämnar bli bibliotekarier kan medföra att den negativa kritiken mot bibliotekarier mildras. Vi upplevde att det blev en positiv stämning under intervjuerna, som kan bero på att vi kände igen oss i varandras situation som studenter: Vi vet hur det är att vara på jakt med kurslitteraturlistor och vänta på böcker som inte kommer förrän kursen är slut.

### **4.3 Urval av informanter**

För att undvika att undersökningen blir en utvärdering av några enskilda bibliotekarier har vi valt att ta kontakt med studenter vid en institution på en medelstor högskola. Då studenter ofta är inflyttade trodde vi att vi skulle få bilder av bibliotekarier från olika bibliotek. När vi tog kontakt med informanterna visade det sig att detta stämde och att de hade olika bibliotek och bibliotekarier i sina tankar. Två informanter utnyttjade dock samma biblioteksfilial, vilket berodde på att den ena informanten inte kände sig vänligt bemött på sitt närmsta bibliotek.

Informanterna studerar vid en kvinnodominerad institution och vi fick därför kontakt med elva kvinnor och en man. Eftersom vi inte var ute efter ett representativt urval eller genusperspektiv utan ville se vilka tankar och upplevelser som finns hos några användare accepterade vi en majoritet kvinnor. Även bland de bibliotekarier som våra informanter hade mött var kvinnorna i majoritet. Givetvis skulle en undersökning med ett motsatt förhållande med män i majoritet vara av intresse och kanske kunna visa på andra åsikter och tendenser. Våra informanters ålder varierade, men flertalet hade varit verksamma i yrkeslivet innan de började studera på sin nuvarande utbildning. Enligt Trost ska kvalitativa studier visa på variation, men ändå vara heterogent inom en viss ram (Trost, 1997, s. 105). Repstad menar att ett allsidigt underlag är positivt. Utgångspunkten ska vara något gemensamt, i vårt fall en institution, men annars bör informanterna ha så olika ålder och positioner på fältet som möjligt. Då ökar sannolikheten att få tag i nya och relevanta data. (Repstad, 1999, s. 46) Vi har eftersträvat ett heterogent underlag med en institution som den gemensamma nämnaren och utger oss inte för att ha ett representativt urval.

Då vi tog kontakt med informanterna på en kafeteria erbjöd vi dem att bestämma en tid inom två veckor om det skulle passa dem bättre. Majoriteten valde att bestämma en tid vid ett senare tillfälle. Eftersom kafeterian ständigt passerades av studenter och de som

var där samtalade högljutt ordnade vi en lokal för intervjuerna. Tyvärr fick vi sitta utanför en gång då lokalen hade dubbelbokats. Samtliga informanter lät sig bandas, efter påpekandet att vi endast använder inspelningarna som stöd för minnet. Vi berättade kortfattat vad vi var intresserade av. Folkbibliotek förklarade vi med orden “inte skolbibliotek” och bibliotekarier försökte vi särskilja från övrig personal genom att berätta att det oftast är de som sitter bakom informationsdisken, inte i lånedisken. Vi märkte att det var svårt för informanterna att skilja på bibliotekets och bibliotekariens roller. Samtliga intervjuer gjordes under tiden 25 februari till 6 mars 2002.

#### 4.4 Fyrfältsmodellen

Vi har valt att analysera våra informanters svar utifrån nedanstående fyrfältsmodell (Modell 3).

##### Upplevd verklighet

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		
Mindre kunnig		

##### Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		
Mindre kunnig		

##### Modell 3. Vår fyrfältsmodell.

Vi har skapat en fyrfältsmodell med de båda variablerna bemötande och kunskap. Dessa delas in i positivt och negativt bemötande respektive kunnig och mindre kunnig. I fyrfältsmodellen ovan till vänster, *upplevd verklighet*, ämnar vi placera in informanternas upplevelser i de fält som bäst stämmer överens med informanternas beskrivningar. Här tvingas vi göra tolkningar, eftersom informanterna bär på fler upplevelser och några informanter avslutade med att säga att deras negativa upplevelser antagligen inte är något generellt och ville ta tillbaka sin kritik.

I fyrfältsmodellen ovan till höger, *Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två*, har vi uteslutit den idealiska bibliotekarien som både bemöter informanterna på ett sätt som de upplever positivt och upplevs kunnig. Alternativet med en bibliotekarie som vare sig upplevs trevlig eller kunnig har vi också uteslutit. Kvar blir de båda fälten för å ena sidan en bibliotekarie som upplevs trevlig men mindre kunnig och å andra sidan en bibliotekarie som upplevs kunnig men med ett negativt bemötande. För att se om bemötande betyder mer än kunskap har vi bett våra informanter att ta ställning till vilken bibliotekarie de skulle föredra, en som de upplever bemöter dem positivt eller en som de upplever är kunnig. Dessa svar placerar vi sedan in i de respektive fälten.



## 5 Resultatredovisning

### 5.1 Presentation av våra informanter

Det våra informanter har gemensamt är att de någon period i livet har använt folkbibliotek, en del mer och andra mindre. Vi är medvetna om att deras tankar och känslor för bibliotekarier påverkas av flera faktorer, så som uppväxt, medias bilder och vänners upplevelser. Vi har dock fokuserat på erfarenheter och tankar informanterna bär på, inte deras bakgrund.

Två av våra informanter visade sig ha ett speciellt förhållande till bibliotek och bibliotekarier. En informant är utbildad bibliotekarie, den andra har arbetat på ett skolbibliotek. För anonymitetens skull har vi valt att endast skriva att dessa informanter har ”stark biblioteksanknytning”.

Vi använder begreppen större och mindre bibliotek respektive filialer. Med större bibliotek menar vi huvudbibliotek på orter med mer än 50 000 invånare. Mindre bibliotek är huvudbibliotek på orter med mindre än 50 000 invånare. Filialer är de bibliotek som sorterar som under ett huvudbibliotek.

Vi har gett våra informanter nya namn för att bevara deras anonymitet. De informanter som intervjuades i samma grupp har fått namn med samma begynnelsebokstav.

**Alicia** har erfarenhet av både större och mindre bibliotek samt filialer. Under de perioder hon har studerat har hon besökt bibliotek några gånger i månaden, när hon arbetat har besöken varit färre. Alicia använder mest biblioteket för sina studiers skull och lånar inte mycket skönlitteratur.

**Bea** har stark biblioteksanknytning och erfarenhet från både större och mindre bibliotek samt filialer. Hon hade ett stort läsinträsse redan som barn och menar att ”hennes” bibliotekarie ökat det. Bea har erfarenhet av bibliotek i Danmark.

**Conny** har erfarenhet av större bibliotek. Han använder biblioteket både för studier och nöjes skull. Conny läser mer än skönlitterära romaner på sina lediga stunder. Conny är den enda manlige informanten som vi har intervjuat.

**Dagmar** säger sig inte tycka om bibliotek och använder bara bibliotek när hon måste för sina studier. Hon har erfarenhet av större bibliotek såväl i Sverige som i USA. Under åren på mellanstadiet fick Dagmar hjälpa till på biblioteket, men hon har inte någon stark biblioteksanknytning.

**Dagny** har erfarenhet av mindre bibliotek, även större i USA. På högstadiet hade Dagny prao på skolbiblioteket en vecka, men har inte någon stark biblioteksanknytning. Dagny använder bibliotek för studiernas skull och tar samtidigt tillfället i akt att låna skönlitteratur.

**Doris** har erfarenhet av ett större bibliotek, men hon använder nästan uteslutande filialer. Doris lånar mycket kurslitteratur på biblioteken.

**Ebba** har erfarenhet av mindre bibliotek och en filial. Hon lånade mycket förr, men bibliotekens policy när det gäller kurslitteratur gör att hon undviker att besöka biblioteket över huvud taget.

**Ellen** har erfarenhet av större och mindre bibliotek. Hon går mest till biblioteket för att hämta kurslitteratur som hon har lokaliserat via biblioteks katalog som finns on line.

**Elsa** har erfarenhet av större och mindre bibliotek, men går företrädesvis till sin närmsta filial där hon får hjälp med kurslitteratur.

**Eva** som har stark biblioteksanknytning har erfarenhet av mindre bibliotek och filialer. Hon lånar oftast kurslitteratur genom Elsa och hennes filial. Eva skiljer inte på kurslitteratur och nöjesläsning då hon menar att det ofta är detsamma.

**Fatima** har erfarenhet av mindre bibliotek. Fatima älskar bibliotek och böcker, men besöker inte biblioteket så ofta på grund av begränsade öppettider. Fatima uppskattar bibliotekets service när hon kommer med sina studierelaterade frågor.

**Frida** beskriver sig själv som en äkta bokmal. Hon har erfarenhet av större och mindre bibliotek samt en filial. Frida använder biblioteket för att låna kurslitteratur.

## 5.2 Våra intervjuer

Då vi har gjort kvalitativa intervjuer där upplevelser är i centrum har det varit svårt att presentera vårt empiriska material i stringenta kategorier. Informanterna har associerat fritt efter teman och vi har fått följa dem i deras tankegångar. Vi har försökt att placera in svaren under huvudrubriker utifrån våra frågeställningar, men är medvetna om att många tankegångar häftar tag i varandra.

## 5.3 Bemötande

Våra informanternas återberättade upplevelser har vi placerat in i vår fyrfältsmodell (se Metodavsnitt 4.4). Nio av informanterna anser sig ha blivit positivt bemötta av bibliotekarierna. Av dessa nio var inte alla enbart positiva. Tre informanter säger att på sina respektive huvudbibliotek har de upplevt bemötandet negativt och en informant menar att den äldre av hennes bibliotekarierna är otrevlig. (Se Modell 4 och Bilaga 2)

Sju informanter menar att de har blivit negativt bemötta av bibliotekarierna. Av dessa sju har dock tre upplevt positivt bemötande från filialernas bibliotekarierna och en informant menar att den yngre bibliotekarierna är trevlig. (Se Modell 4 och Bilaga 2)

**Positivt bemötande**

**Negativt bemötande**

<b>Kunnig</b>	<p style="text-align: center;"> <b>Alicia</b>  <b>Bea (f)</b>  <b>Conny</b>  <b>Dagny</b>  <b>Doris (f)</b>  <b>Ellen</b>  <b>Elsa</b>  <b>Eva (f)</b>  <b>Fatima (y)</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Bea (h)</b>  <b>Dagmar</b>  <b>Doris (h)</b>  <b>Ebba</b>  <b>Eva (h)</b>  <b>Fatima (ä)</b>  <b>Frida</b> </p>
<b>Mindre Kunnig</b>		

**Modell 4. Hur våra informanter uppfattar bibliotekariers bemötande och kunnighet.**  
**(f) bibliotekarie på filial, (h) bibliotekarie på huvudbibliotek, (y) yngre bibliotekarie, (ä) äldre bibliotekarie.**

### 5.3.1 Service

Bibliotekarierna beskrivs som hjälpsamma, trevliga och energiska sökare. Flertalet av informanterna bedömer bemötandet efter den hjälp de får med att få tag i kurslitteratur. Om biblioteket har som policy att inte hjälpa till med litteraturlistor så upplever informanterna bibliotekarierna som otrevliga.

Flera informanter påpekar att det går fortare om bibliotekarierna plockar fram böcker än om informanterna själva ska leta. Doris säger också att det är bibliotekariens sak att kunna hitta, inte biblioteksbesökarnas. Hon är imponerad av hur mycket bibliotekarier kommer ihåg av vad de läst och hon tycker därför att bibliotekarierna ska göra det mesta av arbetet åt henne. Det är endast Elsa som uttryckligen säger att hon vill lära sig att söka, men ändå kunna fråga efter och få hjälp om hon vill.

Doris är imponerad över hur hennes bibliotekarier orkar, även när hon kommit in på kvällen har de glatt hälsat på henne. Dessutom har hon sett att det räcker med att en bibliotekarie lägger en hand på ett barn och säger att ”nu dämpar vi oss’ så tystnar barnen som annars är så livliga utanför biblioteket”.

Ebba, som intervjuats vid samma tillfälle som Elsa och Eva, har däremot blivit negativt bemött på sin filial. När hon berättar om sina upplevelser har hon kurslitteraturlistan som utgångspunkt. På Ebbas filial har de som policy att inte hjälpa till med kurslitteratur och hon är kritisk till att bibliotekarierna oftast är motvilliga och endast ibland beställer hem den litteratur hon vill ha. När Ebba har försökt att få kurslitteratur beställd från huvudbiblioteket har hon fått svaret att det har bibliotekspersonalen gjort förut och då blev det ”för mycket spring” och många kurser var slut när böckerna väl kommit. Dessutom har biblioteket regler som inte är logiska för vår informant. Bibliotekets regler att beställa från kommunens huvudbibliotek i stället för geografiskt närliggande bibliotek i grannkommunen uppfattar informanten som ologisk. Ebba säger med fasthet att ”Jag går inte till mitt bibliotek igen”. Det händer att hon tar sig till biblioteket 6 km bort, men på denna filial är det också ”mycket folk och stön”. Ebba säger spontant att Evas bibliotekarie kanske har mött en lika otrevlig bibliotekarie som hennes och bestämt sig för att själv vara betydligt trevligare.

### **5.3.2 Filialer och huvudbibliotek jämförs**

Flera informanter ser trevliga filialer som kontraster till de större och opersonliga biblioteken. Elsa som nyttjar en filial hon är mycket nöjd med anser att de också är duktiga och kunniga på huvudbiblioteket. Det hon saknar på det stora biblioteket är den personliga kontakten. Ellen tycker också att hennes bibliotek är personligt och berättar att hon kommer från en ort med 3 000 invånare ”där alla känner alla”. Bea säger att bibliotekarierna på de små filialerna känner sina låntagare. Conny känner sig dock hemma på sitt större bibliotek där han blir igenkänd.

Bea uppskattar filialernas friare bokuppställning och berättar som exempel om en filial som har böcker om kärlek på en hylla. Hon har även uppfattningen att det på större bibliotek finns bibliotekarier som är mer strikta och korta i tonen. Doris, som är mycket positiv till filialer, anser att de är lugna och serviceinriktade. De förlänger villigt lånetiden på böckerna när hon ringer och de har alltid tid för henne. Bibliotekarierna på huvudbiblioteket i Doris stad upplever hon däremot som otrevliga. Hon får inte den hjälp hon vill ha för att hitta, bibliotekarierna hänvisar henne bara till en hylla. Därför säger hon sig i första hand välja andra bibliotek och hon nyttjar mer än en filial.

Eva tycker att det stora huvudbiblioteket på hennes hemort har ”väldigt otrevlig” personal som hon kallar ”gnidna” och ovilliga att låna ut böcker. Därför lånar Eva böcker genom Elsa som använder sig av en filial till Evas huvudbibliotek. Denna filial får mycket beröm av Elsa och Eva, som uppmuntrar bibliotekarien med chokladkartong till jul. De menar att det aldrig är några problem och fokuserar (som de flesta av informanterna) på sina litteraturlistor. På filialen går det bra att komma med en lista som Elsa och Eva lämnar och sedan ringer bibliotekarien när hon har fått hem böckerna. Dessa informanter menar att detta är en mycket god service. De tror att det är lättare för bibliotekarien att få arbeta i lugn och ro med listan än när de står bredvid, telefonen ringer och det dessutom är flera biblioteksbesökare som vill ha hjälp. Att bibliotekarien är relativt nyutbildad påverkar hennes sätt att agera, enligt Elsa och Eva, som säger att hon verkar gilla att ”leka detektiv mellan hyllorna”.

### 5.3.3 Ålder och erfarenhet

Fatima har olika erfarenheter från sitt bibliotek. Hon talar om den äldre och den yngre. Hon upplever den äldre bibliotekariens bemötande negativt, även om hon anser att hon är minst lika kunnig som den yngre. Fatima kontaktar alltid den yngre bibliotekarien när hon har en valmöjlighet eftersom hon upplever den yngre som trevligare. Hon menar också att den yngre är bättre på att se till helheten och nämner speciellt ett skolarbete då hon fått hjälp från den yngre bibliotekarien. Förutom dessa två finns det även andra bibliotekarier på biblioteket, men dessa talar hon inte om. Frida, som intervjuades vid samma tillfälle, talar däremot generellt om yngre och äldre och säger att det är en "generationsfråga". Hon menar att äldre kvinnor har en tendens att bli "vresiga när det blir jobbigt".

### 5.4 Önskat bemötande

Alicia och Bea påpekar speciellt att det är viktigt att bibliotekarierna tar tid med besökarna och inte bara ägnar sig åt sitt. Bea säger vidare att det är viktigt att vara på "samma våglängd", vilket vi tolkar som att det är viktigt att bibliotekarien är lyhörd för vad besökaren önskar och på vilken nivå. Conny säger att han alltid har blivit positivt bemött och att bibliotekarierna har tagit ögonkontakt och haft honom i fokus, inte datorn. Fatima berömmar sin unga bibliotekarie för att hon bland annat sett till helheten när Fatima behövde information till ett skolarbete.

På frågan hur våra informanter borde bli bemötta svarar Alicia att bibliotekarien ska svara trevligt. Frida tycker inte att bibliotekarier ska vara övertrevliga, men de ska åtminstone hälsa och för att folk ska återvända måste de se glada ut. Frida poängterar att det är ett serviceyrke och att det inte fungerar att vara en "sur liten mör". Hon kallar bibliotekarieyrket ett kall. Fatima menar att det är viktigt att bibliotekarier är serviceinriktade, vilket hennes äldre bibliotekarie inte upplevs vara. Hon hälsar inte när Fatima kommer in.

Dagmar har i det närmaste en fobi för bibliotek. Hon känner att bibliotekarierna tycker hon är dum som inte klarar sig själv. Dagmar drar sig för att be om hjälp eftersom hon inte tror sig hitta själv bland hyllorna. Om Dagmar måste fråga en bibliotekarie om hjälp på grund av ett skolarbete, går hon därifrån om hon inte förstår och säger att hon inte skulle gå tillbaka. Hon säger själv att hon tänker att bibliotekarierna är upptagna, att de inte får lämna disken hur som helst utan måste till exempel svara i telefonen. Dagmar önskar att bibliotekarierna själva tog kontakt och frågade om hon ville ha hjälp. Dock poängterar hon att i en affär vill hon absolut inte att personalen kommer fram till henne, där klarar hon sig själv. Dagny är hennes kontrast som vill vara ifred på biblioteket och inte har några problem med att vända sig till bibliotekarierna. Även om Dagmar och Dagny har olika åsikter om hur biblioteksbesökare ska bli bemötta, så lovordar de servicen i USA där de kände sig mer välkomna när de besökte biblioteket.

Eva säger att bemötandet av besökare som ber om hjälp är mycket viktigt och menar att man frågar inte om man inte behöver hjälp: "... man vill inte förstöra dan för bara för att man går till en otrevlig bibliotekarie. Så viktigt är det faktiskt inte med den boken. Då kan man nog köpa den på bokrean." Dessutom, påpekar Elsa, kan det vara första gången en person besöker biblioteket. Ellen instämmer och för in diskussionen på skolbibliotek. Hon menar att bemötandet på skolbibliotek är mycket viktigt eftersom det är där attityden till bibliotek grundläggs för många barn.

#### 5.4.1 Värdering av litteratur

Några av våra informanter har mötts av bibliotekarier som låtit dem förstå att den litteratur de söker inte ha ansetts vara god. Eva berättar om sin dotter som läser *Sabrina tonårshäxan*<sup>1</sup>. Böckerna finns i bibliotekets magasin, men i katalogen finns bara författaren i en post. Bibliotekarien erbjuder inte Evas dotter att följa med ner och titta eller frågar inte heller vilka böcker hon redan har läst, utan väljer själv ut tre böcker åt gången. Eva tycker att det är "korkat" att inte uppmuntra all läsning, vare sig den kan klassas som god eller dålig litteratur och får medhåll av Ebba och Elsa som intervjuades vid samma tillfälle. Det har i alla fall blivit bättre, säger Ebba. När hon var ung fanns Fem-böckerna<sup>2</sup> inte ens i källaren.

### 5.5 Kunskap

Ingen av våra informanter säger sig ha mött en bibliotekarie som de tycker är mindre kunnig (se Modell 4, s. 36 och Bilaga 2). Alicia och Bea påpekar dock att de tycker att kunskaperna ökar med åren. Ebba och Eva har mött bibliotekarier som de på grund av bemötandet tycker är inkompetenta. Vår tolkning är att kunskaperna finns men att det negativa bemötandet gör det svårt för informanterna att få nytta av dem. I Ebbas fall vägrar filialen beställa hem böcker och allt som sker, sker med mycket motvilja. Eva har mött en bibliotekarie som är så ovillig att släppa ifrån sig böcker, eller att låta användare kopiera själva att det blir svårt att använda bibliotekets resurser.

Av våra tolv informanter är det endast två som har djupare insikt i vad en bibliotekarie har för kunskaper. Dessa två har stark biblioteksanknytning. En av dem föredrar kunskap före bemötande, medan den andra påpekar att det är situationsbundet. Alicia, Dagmar och Fatima säger uttryckligen att de inte vet vad en bibliotekarie kan. Resterande sju informanter har en uppfattning som inte ger rättvisa åt bibliotekariers kompetens. Fatima poängterar att hon inte ser vad bibliotekarierna gör i praktiken och att hon inte heller vet vad biblioteksstudenter läser för kurser: "Går de på högskolan? tänker man." Det hon vet är att de ställer ut böcker, kan kartoteket, släktforskning och "kulturgrejer". Alicia säger att hon inte förväntar sig mycket. Den informant som är utbildad bibliotekarie säger att bibliotekarier kan svara på allt och är väldigt kunniga, men att folk inte vet vad de kan.

---

<sup>1</sup> *Sabrina tonårshäxan* är en serie ungdomsromaner utgiven av B. Wahlströms. Böckerna har ett antal olika författare.

<sup>2</sup> Äventyrsserie för ungdomar skrivna av Enid Blyton

Frida är den enda av våra informanter som nämnde en manlig bibliotekarie som var mycket uppskattad. Vi frågade då om han var kunnigare än de kvinnliga bibliotekarierna och fick till svar att han inte bara var kunnigare utan även mer engagerad och mindre gnällig. De kvinnliga bibliotekarierna, menar Frida, blir ”vresiga när det blir jobbigt”, i synnerhet de äldre som var trevligare förr.

Conny säger att bibliotekarier erbjuder honom de böcker han söker och om de böckerna inte finns så får han något liknande. Han är nöjd med bibliotekariernas förmåga att hitta bland samlingarna. Även Alicia tycker att bibliotekarier är duktiga på att ge alternativ. De gånger hon inte fått något alternativ utan bara ett konstaterande att boken inte finns anser hon sig ha fått ett negativt bemötande.

### **5.5.1 Marknadsföring**

Dagmar menar att människor i allmänhet inte vet vad bibliotekarier har studerat och att bibliotekarierna därför borde visa framfötterna så att folk förstår att de är högt utbildade. Doris menar att en bibliotekarie ska kunna sitt yrkesområde, precis som alla andra. Hon anser att de koder som finns på ett bibliotek är svåra att förstå för vanliga besökare och menar att bibliotekarierna som experter är skyldiga att visa biblioteksbesökare tillräta. Dagmar och Dagny som intervjuas vid samma tillfälle tycker också att det är svårt att hitta och slår fast att de inte kan bibliotekets system. Dagmar säger att biblioteket borde ha biblioteks dagar så att biblioteksbesökare får lära sig att hitta. Doris tycker däremot att det är bibliotekariers uppgift att leta rätt på det människor vill ha. Det hör till yrket att vara den som kan hitta, det är inte besökarens uppgift enligt Doris.

### **5.5.2 Ålder och erfarenhet**

Alicia menar att äldre bibliotekarier kan mer än yngre. Bea säger att hon tycker om äldre bibliotekarier för att de kan mycket: De kan rutinerna och bär med sig svaren på de vanligaste frågorna. Elsa tycker att ”hennes” nyutbildade bibliotekarie är duktig och dessutom mycket serviceinriktad. Fatima, som helst vänder sig till den yngre och kunniga bibliotekarien, menar ändå att den äldre är kunnig. Det är bara det att hon helst inte frågar henne om hjälp på grund av bemötandet och säger att det inte fungerar med en ”så där liten drake mellan hyllorna”.

## 5.6 Önskad kunskap

Våra informanter konstaterar att det givetvis är svårt för en bibliotekarie att kunna allt som står i böckerna. Doris är imponerad över bibliotekariers minne och säger att de kommer ihåg vad de läst för flera år sen, vilket hon själv inte gör. Dagny säger att hon inte kräver att en bibliotekarie ska kunna allt, men att hon ska kunna guida till rätt hylla för det område hon söker. Framme vid rätt hylla tror hon också att en bibliotekarie kan se vilka böcker som kan vara intressanta, det vill säga hon tror att bibliotekarier har en större förmåga att bedöma kvalitet och innehåll i litteraturen än hon själv har. Alicia säger att om man har tur så är bibliotekarien intresserad av just det område man frågar om och kan därför mer om det. Att bibliotekarier kan lite om varje genre tycker Bea är viktigt och menar också att det ofta finns någon på biblioteket som är bra på ett visst område.

Doris säger att bibliotekarier ska vara villiga att hjälpa till. De kanske inte kan allt, men de ska i alla fall försöka att hjälpa till eftersom det är ett serviceyrke. Fatima och Frida har liknande tankar. De menar att det är bättre att visa att man har en brist än att låtsas kunna.

Eva tycker att biblioteken borde kunna samarbeta bättre sinsemellan och ifrågasätter om biblioteken begriper sig på eller inte alls för statistik. Hon tycker att det är en brist hos biblioteken att det kan stå fyra hyllvärmare på ett bibliotek när det kan vara kö på just den boken i en annan kommun. Ett annat problem Eva upplever är att litteratur är färskvara. Hon säger att böcker om till exempel IT vill man inte köpa själv eftersom de dels blir gamla fort och dels är dyra. Då är det bra att kunna låna på biblioteket för att bekanta sig med böckerna, men på biblioteket är IT-böckerna uråldriga. Ebba är inne på samma tema och undrar varför biblioteket bara köper in ett exemplar av populära böcker.

## 5.7 Betyder bemötande mer än kunskap?

Tre informanter (Bea, Conny och Frida) menar att de skulle föredra en kunnig bibliotekarie framför ett positivt bemötande. Frida sade sig inte vara "sämre än att jag kan snäsa tillbaka". De nio övriga informanterna säger sig hellre bli positivt bemötta. Dock påpekar fyra av dessa (E-gruppen) att det beror på i vilken situation de befinner sig. Ellen sa att det på ett skolbibliotek är mycket viktigt med bemötandet eftersom det lägger grunden för barnens läs- och biblioteksvanor och fick medhåll av resten i gruppen. (se Modell 5 och Bilaga 2)

	Positivt bemötande	Negativt bemötande
Kunnig		<p><b>Bea</b> <b>Conny</b> <b>Frida</b></p>
Mindre Kunnig	<p><b>Alicia</b> <b>Dagmar</b> <b>Dagny</b> <b>Doris</b> <b>Ebba (s)</b> <b>Ellen (s)</b> <b>Elsa (s)</b> <b>Eva (s)</b> <b>Fatima</b></p>	

**Modell 5.** Den bibliotekarie informanterna skulle föredra om det bara fanns två. (s) står för att dessa informanter anser att det är situationsbundet.

## 6 Diskussion och analys

Vi har valt att dela upp vår diskussion under olika rubriker. Dock har det varit det svårt att renodla teman eftersom informanternas svar och flera av texterna har upplevelser i centrum.

### 6.1 Helheten

Enligt Grönroos är det endast kunderna, det vill säga i vårt fall användarna, som kan säga hur god kvaliteten är (Grönroos, 1997, s. 39). Om användaren upplever servicen på sitt bibliotek positivt, så får biblioteket en chans att erbjuda sina resurser. Om upplevelserna av servicen däremot är negativa kan användaren välja ett annat alternativ. Bland våra informanter har det nämnts att de föredrar filialer framför huvudbibliotek där de upplevt dåligt bemötande. Det som upplevts negativt är i de flesta fall att bibliotekarierna inte har beställt hem kurslitteratur. En informant säger att det inte är viktigare än att hon kan köpa en bok på bokrean om bibliotekarierna är otrevliga.

Gummessons modell visar på olika faktorer som spelar in för kunders helhetsintryck, såsom kontaktperson, övriga kontakter, system och fysiska produkter (Gummesson, 1991, s. 104). Våra informanter har inte kunnat bortse från övrig bibliotekspersonal, biblioteket som system med sina regler eller bibliotekets resurser, utan dessa är en del av upplevelsen av bibliotekariens bemötande och kunnighet. Om det till exempel har varit svårt att orientera sig på biblioteket så har det påverkat informanternas helhetsupplevelse. Vi har försökt att få våra informanter att fokusera på bibliotekarier de mött. Vi har sett att det på olika sätt är svårt för våra informanter att skilja på vad som är bibliotekets funktion och vad som är bibliotekariens yrkesroll. Exempelvis är det bibliotekarierna informanterna blir irriterade på när det egentligen är bibliotekets policy som begränsar tillgången till kurslitteratur.

Grönroos menar att en viktig länk i kedjan är *sanningens ögonblick*. Med detta avser Grönroos de moment då kunden är närvarande. (Grönroos, 1997, s. 45) På biblioteket är detta interaktionen mellan användare och bibliotekarie, till exempel i referenssamtalet. Dessa möten är viktiga eftersom det är endast här bibliotekarien har sin chans att påverka med sitt sätt att vara, *hur*. När bibliotekarien inte finns med är det bara produkterna som kan påverka vad användaren tycker om verksamheten. I våra intervjuer fokuserade informanterna på mötet med bibliotekarierna, medan produkterna kom i andra hand. Detta skulle kunna bero på att vi främst var intresserade av deras upplevelser av bibliotekarier.

Hur kvaliteten upplevs av den enskilda kunden, summan av *hur* verksamheten möter sina kunder och *vad* produkten har för funktionell kvalitet, vägs samman med förväntad kvalitet till *sammanlagd upplevd kvalitet*. Vad användaren har förväntat sig spelar stor roll. (Grönroos, 1997, s.44) Är förväntningarna låga är det lättare för bibliotekarien att leva upp till dem eller till och med överträffa dessa förväntningar. Det är detta som vi tror har inträffat hos våra informanter som jämför huvudbibliotek och filialer till de

sistnämndas fördel. Är förväntningarna höga är det lätt att användarna blir besvikna, även om tjänsterna har en hög kvalitet.

## 6.2 Upplevt bemötande

Både i litteraturen och bland våra informanter dominerar upplevelser av positivt bemötande. Detta är föga förvånande eftersom människor inte är tvungna att gå till bibliotek, även om våra informanter känner att de "måste" få hjälp av biblioteket. En orsak till att biblioteksbesökare inte klagar, som Saxin och Starckenberg föreslår, kan vara att användarna inte är nöjda men tycker att deras klagomål inte är tillräckligt allvarliga för att tas upp med personalen (1997, s. 44). Vår tanke är att användare inte klagar på biblioteket då det är en verksamhet som kanske upplevs vara gratis. Flera av våra informanter och även intervjuade biblioteksbesökare i Berghfast och Brolunds undersökning har inte funderat så mycket över vad bibliotekarier kan (1998, s. 42). Vi konstaterade redan under våra pilotintervjuer att biblioteket inte är centralt i människors liv. Ännu tydligare blev detta i våra intervjuer då flera av våra informanter inte kunde dra sig till minnes varken en positiv eller negativ upplevelse av starkare art.

Vad som upplevs som ett positivt bemötande är olika. I filmen *Med andra ögon* finns en situation där en leende bibliotekarie väntar bakom disken på besökaren som står och läser på anslagstavlan (1998). Vår tolkning av situationen är att besökaren kan känna sig påpassad och tvungen att gå fram till disken. Vår informant Dagmar säger att hon är rädd för att störa och för att hon inte ska förstå. Hon tycker därför att det vore bra om bibliotekarierna tog kontakt. Dagny däremot säger att hon föredrar att fråga om hjälp när hon behöver. Dagny skulle antagligen känna sig besvärad av en "alltför tillmötesgående" bibliotekarie. Dagmar och Dagnys tankar är alltså varandras motsatser, men sett genom Grönroos teori har de båda två lika rätt eftersom kvalitet på servicen aldrig är bättre än kunderna upplever den.

### 6.2.1 Service

Både i litteraturen och hos våra informanter återkommer åsikten att bibliotekarier ska vara serviceinriktade, vilket de flesta användarna också tycker att bibliotekarier är. Det användare reagerar på är exempelvis när de blir nonchalerade eller får sitt litteraturval värderat. Våra informanter bedömer ofta servicen utifrån hur många kursböcker de får med sig hem från biblioteket.

Undersökningen i Århus avviker genom sin tolkning av intervjuer och enkätundersökningar. Få av studenterna i Århus-undersökningen förväntar sig att bibliotekarierna ska gå efter material åt dem. För dem är inte service det samma som att bibliotekarierna ska göra allt för dem. (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 46-47). Undersökningen kommer fram till att användare i framtiden kommer att lägga mindre vikt vid bibliotekspersonalens hjälp och service (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 60). Detta stämmer inte med vad våra informanter berättade. De lovordade

bibliotekariens service. De flesta av våra informanter vill ha mesta tänkbara hjälp och är inte intresserade av ”hjälp till självhjälp”.

### 6.2.2 Kurslitteratur

När våra informanter bedömde servicen tog de ofta sina litteraturlistor som utgångspunkt. Detta kunde vi ibland uppleva som irriterande då det inte var informaternas situation som studenter som vi undersökte. Dock fick vi finna oss i att det var dessa situationer som just nu dominerar tankarna kring bibliotekarierna. *Sanningens ögonblick* är för våra informanter antingen deras positiva möten med bibliotekarierna som ger dem alla kursböcker eller deras irritation över att inte få tag i litteraturen. Vi ser att detta tema återkommer, dels i vårt empiriska material och dels i litteraturen. I den undersökningen som utfördes i Stenungsund var det få klagomål, ett gällde att bibliotekarierna inte var villiga att beställa hem kurslitteratur (Saxin & Starckenberg, 1997, s.70). Att en informant inte går till sitt bibliotek på grund av att de inte beställer hem kurslitteratur tycker vi pekar på något mycket intressant. Även om biblioteket har en policy som säger att biblioteket inte har till uppdrag att bistå studenter med kurslitteratur och det finns fog för den, så behöver bibliotekarierna inte vara otrevliga objektivt sett. Dock upplever vår informant bibliotekarierna som motsträviga och känner sig dåligt bemött när hon inte får hjälp att skaffa kurslitteratur. Samma dilemma problematiseras i filmen *Med andra ögon* där en låntagare vill låna en kursbok från ett annat bibliotek och bibliotekarierna säger att det inte går (1998). Bibliotekarierna förklarar att rutinerna inte fungerar så men informanten ser inte någon logik i reglerna.

Detta kan ses ur två olika perspektiv. Givetvis är det irriterande för användarna att inte få det de söker och behöver. Bibliotekarierna å andra sidan kan tycka att bibliotekets regler är befogade då de kanske anser att studenternas utbildning inte har högsta prioritet. En bibliotekarie, oavsett om han / hon anser att det är bibliotekets roll att hjälpa studenterna eller inte, har den otacksamma uppgiften att meddela student efter student bibliotekets policy. En policy som användarna många gånger saknar förståelse för och inte gör dem på gott humör. Eftersom vi håller med Grönroos om att upplevelser ger helheten så tycker vi att det är allvarligt att bemötandet grundar sig på en policy angående lån av kurslitteratur på folkbibliotek som upplevs så olika från bibliotekariernas och studenters perspektiv. Vi har inte någon lösning på detta dilemma, men så länge studenter betraktar folkbibliotek som en del av det svenska utbildningsväsendet och biblioteken själva anser att de är till främst för människors fritidsintressen, vilka ibland stämmer överens, kommer detta problem att kvarstå.

### 6.2.3 Ålder och erfarenhet: bemötande och kunskap

Vi vill påpeka att uppdelningen i ålder inte enbart har att göra med den biologiska åldern utan antagligen också grundar sig på erfarenhet i yrket. Almerud skriver att det är svårt att utrota bilden av ”snipiga tanter” med knut i nacken som vaktade mörka bibliotekssalar (2000, s. 45). En möjlig tolkning av dessa ”tanter” är våra informanters äldre bibliotekarierna vilka i några fall upplevdes otrevliga. För övrigt är Lähdevirtas undersökning den enda studien där vi funnit skillnader mellan yngre och äldre. De äldre

känner till de tryckta källorna och kan bibliotekets bestånd bättre. De yngre upplever sig ha bättre kunskap om och förtrogenhet med den nya tekniken. (Lähdevirta, 2001, s.31)

Bland våra informanter förekommer åsikten att äldre är kunniga och kan rutiner på biblioteket, men också att de blir vresiga vid motgångar. De yngre bibliotekarierna är uppskattade för sitt engagemang och för att de är serviceinriktade. De verkar vara vad Olander förespråkar, mer ”människoinriktade” än ”bokinriktade” (Lindh, 1997, s. 13). En informant säger sig inte gå till sin äldre bibliotekarie om det inte är nödvändigt. Bibliotekariens bemötande gör alltså att vår informant inte vänder sig till henne, även om informanten påpekar att bibliotekarien är kunnig. Här har vi alltså ett exempel där Grönroos *hur* går före *vad*.

En möjlig tolkning av de yngre bibliotekariernas engagemang och service är att de vill täcka över sina brister. Dock menar två av våra informanter, Fatima och Frida, att det är bättre att erkänna en brist än att låtsas som om man kan. Alicia tycker inte om när hon bara får svaret att boken inte finns och inte får något alternativ och ytterligare ett par informanter tycker att det är bibliotekariens uppgift att hänvisa till någon som kan om han / hon själv brister i kunskap.

#### 6.2.4 Effektivitet

Flera av våra informanter anför ett argument som vi inte känner igen från litteraturen. De anser att det går *fortare* om bibliotekarien söker och hämtar material i stället för informanterna och just därför ska bibliotekarierna göra det. En anledning till att informanterna vill att det ska gå fort kan vara att de har tidsbrist.

Våra informanter anser att bibliotekarier har ett serviceyrke och därför ska hjälpa till i långt större utsträckning än till exempel studenterna i Århus som önskar sig ”hjälp till självhjälp” (*Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker*, 1997, s. 46-47). Våra informanter kräver dock inte att bibliotekarien ska gå så långt som Jansson som anser hon inte har fått ett korrekt svar om inte bibliotekarien slår upp en sida i boken och pekar på svaret (Jansson, 1996, s. 18-19). Bibliotekarierna i Lähdevirtas undersökning uttrycker dels att de är till för användarnas skull och att det är en bibliotekaries främsta uppgift att hjälpa användare att finna det de söker. Å andra sidan påpekar bibliotekarierna att det är viktigt att användarna får lära sig att söka själva, hjälp till självhjälp alltså (Lähdevirta, 2001, s. 26-27).

Vår informant Dagmar tycker att det vore bra att lära sig bland hyllorna. Det är egentligen bara en informant, Eva, som påpekar vikten av att få lära sig att söka själv. Detta förvånar oss eftersom det idag är mycket problembaserad inläring i skolor, så även på universitet och högskolor, och studenter får ofta i uppgift att söka själva den information som krävs för att lösa en uppgift. Vi drar paralleller till Kuhlthau som talar om en informationssökningsprocess och menar att det är viktigt för studenten att vara delaktig vid informationssökningen (1993, s. 41-52). Fatima berättar om hur hon en gång fått hjälp med ett skolarbete och att den yngre bibliotekarien såg till helheten, vilket informanten uppskattade. Evas påpekande, att det är viktigt att få lära sig söka

men också att få hjälp när man behöver det, är de enda spår av Kuhlthaus informationsprocess som vi har sett bland våra informanter. Det är dock möjligt att när det gäller en lista över kursböcker tycker informanterna inte att det är ett sätt att lära sig något utan bara en rutinuppgift för bibliotekarierna. Vi anser inte att en lista över kurslitteratur som ska nås är ett problem som ska lösas eller en processororienterad undervisningsform. Dock menar vi att det påverkar utvecklingen av våra informanternas informationskompetens. För att informanterna ska kunna värdera material självständigt krävs att de utvecklar förtrogenhet med olika söksystem. Bibliotekarierna kan inta två olika förhållningssätt när användare kommer med sina litteraturlistor. Det ena förhållningssättet är att bibliotekarierna själv söker och går efter material, det andra är att ha ett pedagogiskt förhållningssätt där användarna lär i situationen för att förvärva kunskaper som de kan behöva när de befinner sig i informationsprocesser.

### 6.2.5 Uppskattade filialer

Bland våra informanter är bibliotekarierna på filialer ofta lovordade. Där känner informanterna att deras behov bättre tillgodoses. En tänkbar anledning är att informanterna tycker sig ha blivit illa behandlade på huvudbiblioteket, inte minst på grund av litteraturlistorna. Sett genom Grönroos teori kan förväntningarna vara låga, på grund av huvudbibliotekets bemötande, och därför krävs det inte mycket av filialerna för att våra informanter ska bli positivt överraskade vilket påverkar deras helhetsintryck (1997, s. 44). Andra anledningar till att bibliotekarierna på filialerna uppskattas skulle kunna vara att de känner igen informanterna. I litteraturen har vi inte funnit att filialer skulle vara mer uppskattade än andra bibliotek.

En informant berömmar filialernas friare bokuppställning där till exempel böcker om kärlek kan stå på ett ställe. Detta skulle mycket väl kunna bero på att filialerna har betydligt färre böcker i kombination med en flexibel bibliotekarie. Det är skillnad på att organisera om en filials bestånd och ett huvudbiblioteks med ett betydligt större antal böcker. Även studenterna i Århus efterlyser en bokuppställning som är mer överskådlig. SAB-systemet kan tyckas vara det, men är inte alltid logiskt för de oinvigda. Filmen *Med andra ögon* visar på detta i en situation där användaren blir skickad till avdelning Q när hon frågat efter böcker om trädgårdsdammar och användaren står mycket frågande inför Ekonomi-skylden (1998).

Våra informanter säger att bibliotekarierna på filialer är mer flexibla, exempelvis har de lättare för att göra omlån när man ringer. En anledning kan vara att filialerna har färre användare att ge service till. Våra informanter tycker filialerna kännetecknas av lugn och den service som de upplever där. Filialerna som våra informanter kommit i kontakt med har som policy att anskaffa kurslitteratur. En informant har dock erfarenhet av bibliotekarierna på filialer som vägrar att beställa hem kurslitteratur.

### 6.2.6 Upplevd kontroll

Bibliotekarierna Lähdevirtas undersökning föreslår kölappar för att folk ska slippa stå i kö och vänta (Lähdevirta, 2001, s. 33). Detta är ett sätt att påverka människors

förväntningar och känsla av kontroll. Vi vill här jämföra med Grönroos som menar att det är bättre att ge ett negativt besked om att flygplanet dröjer än att nonchalera kunderna. Grönroos kallar detta för "upplevd kontroll" och menar att det är viktigt för kunden att känna att han / hon har kontroll. I Dewdney och Ross har vi funnit gott om exempel där användaren inte har upplevt sig ha kontroll över situationen, så även hos Jansson (Dewdney & Ross, 1994, s. 225-226, Jansson, 1996, s. 58-59). Det rör sig om bemötanden där bibliotekarien utan någon förklaring gått iväg, bara börjat knacka på datorn eller inte ens svarat. Användarna vet inte om deras budskap har gått fram och känslor av välkomnande är långt borta. Två av våra informanter påpekar att de, tillsammans, brukar lämna en lapp till bibliotekarien som sedan får leta när hon har tid. De tror att det underlättar för henne eftersom hon och andra rimligtvis skulle bli stressade av att det till exempel blir lång kö. Vi tror att detta kan fungera bra på så sätt att detta kan minska irritationen. Om det är bibliotekariens uppgift att söka efter kurslitteratur tar vi inte ställning till.

### 6.3 Önskat bemötande

Man ska inte behöva förstöra dagen bara för att man går till biblioteket är en av våra informanternas åsikt. Det är intressant att den är negativ utformad. En möjlig tolkning är att man alltså inte kan förvänta sig så mycket gott, men bibliotekarier ska i alla fall inte göra mer skada än nytta. Två av våra informanter poängterar hur viktigt det är med det första intrycket. En kvinna talar om vuxna på bibliotek och den andra om barn på skolbibliotek. De menar att eftersom bibliotekarierna inte kan veta om någon är där för första gången så är det viktigt att agera som det vore det och inte för givet att användare vet hur bibliotek fungerar. På skolbibliotek läggs dessutom grunden för många barns biblioteksvanor.

Informanterna menar att bibliotekarier ska vara serviceinriktade. Med detta menar de olika saker, till exempel att de ska ta kontakt respektive att de inte ska ta kontakt. Vanliga formuleringar är att de ska vara trevliga och hälsa. Det är viktigt för användarna att känna sig välkomna, något vi känner igen från litteraturen (Durrance, 1989, s. 35). Det efterlyses också att bibliotekarierna ska se till helheten och att de ska uppmuntra till ny kontakt om användaren inte hittar bland hyllorna.

#### 6.3.1 Durrance kategorier

Durrance menar att lyckade referenssamtal är de tillfällen där användaren kan tänka sig att gå tillbaka till samma bibliotekarie. I Durrance undersökning visar det sig att även användare som har fått svar som de inte menar är korrekta kan tänka sig att gå tillbaka till samma bibliotekarie om bemötandet upplevts positivt. Bemötandet spelade alltså större roll än korrekt svar i dessa fall. (Durrance, 1995, s. 249-252) Detta är ytterligare en variant på att Grönroos *hur* kan betyda mer än *vad*. Bland våra informanter företrar majoriteten ett bemötande som de upplever positivt framför en kunnig bibliotekarie.

Durrance delar in de faktorer som påverkar ett referenssamtal i tre kategorier:

- Personlig skicklighet eller stil - till exempel vänlighet, intresse för frågan, självsäkerhet, ej värderande / dömande samt förmåga att få frågaren att känna sig bekväm.
- Intervjuskicklighet och att kunna lyssna - vilket inkluderar att anpassa nivån på efterfrågat material och att komma med ett användbart svar inom rimlig tid.
- Bibliotekariens effektivitet - i att ta sig an frågan, sökstrategi, om svaret är korrekt, förmågan att ge frågaren ett tillfredsställande svar. (Durrance, 1989, s. 35)

Som vi har tolkat våra informanternas berättelser skulle bemötandet som Durrance beskriver i sina tre punkter upplevas som positivt, dock är ingen informant inne på självsäkerhet. Det informanterna uttryckligen har sagt är att de inte vill ha värderande kommentarer, att bibliotekarien ska vara på samma "våglängd", ge ett tillfredsställande svar, vara vänlig, intressera sig för informanten (inte datorn i fokus) samt att få informanten att känna sig bekväm med situationen. Det sistnämnda är ett av de fall där olika bemötande skulle upplevas olika.

Våra informanter säger att det är förlegat med värderingar om litteraturens kvalitet. En informant uttrycker det som att det är "korkat" att inte uppmuntra all läsning. Ytterligare ett par informanter berättar upprört om hur fel det är när bibliotekarierna någon gång värderat det de eller deras barn velat läsa. Att värderande av användares litteratur upplevs negativt är något vi känner igen från Saxin och Starkenbergs undersökning (1997, s. 52). Olander talar om att biblioteks- och informationsutbildningen som numera handlar mindre om litteratur och kvalitetsdiskussioner. Troligen kommer de nyutbildade bibliotekarierna att leva upp till informanternas krav (Lindh, 1997, s. 13).

Durrance två sista punkter har mindre utrymme i informanternas berättelser. Vi har tolkat våra informanter som att de antingen tycker att det är så det är eller att det är självklart att det ska vara så. Vi är i efterhand kritiska till våra intervjuer, det hade varit relevant att ha styrt våra informanternas diskussioner mer mot detta.

Även om det i våra ögon kan te sig orimligt att informanterna har rätt vad de än anser vara bibliotekariers uppgift, så kvarstår faktum. Det är bara utifrån vad användarna tycker som vi kan mäta kvaliteten, enligt Grönroos. Dock vill vi påpeka att det är bibliotekariers uppgift att påverka förväntningarna, vilka styr hur användarna bedömer oss.

## 6.4 Kunskap

Ingen av våra informanter har mött en bibliotekarie som de ansett vara mindre kunnig. Dock har två informanter, varav en har stark biblioteksanknytning, mött en så otrevlig bibliotekarie att de upplevt denna som inkompetent. Här har bibliotekariens bemötande hindrat användarna att se deras kunskaper, något som vi också känner igen från en av våra pilotintervjuer. Detta är exempel på att Grönroos *hur* kommer före *vad*.

Av de olika typer som vi har urskiljt bland de kommentarer vi fått om vårt blivande yrke från vänner och bekantar återkommer hylluppställaren och litteraturvetaren ofta i våra

informanternas berättelser. När våra informanter har betraktat bibliotekarier som sökexperter har det ofta varit ett slags bakvänd hylluppställare som kan hitta bland hyllorna, något som vi tror att informanterna själva skulle kunna lära sig relativt fort.

Samtidigt som informanterna inte har upplevt bibliotekarierna som mindre kunniga är deras uppfattningar om vad en bibliotekarie kan ofta begränsade. Vi drar paralleller till Grönroos teori. Det kan vara låga förväntningar som stämmer överens. Ett par informanter säger uttryckligen att de inte vet vad bibliotekarier kan och att de därför inte vet vad de kan förvänta sig. Bergfasth och Brolund har erfarenhet av samma fenomen (1998, s. 42). Almerud skriver bibliotekarierna å andra sidan känner kravet på sig från användarna att de ska kunna allt (2000, s. 43). Olander menar att bibliotekarier ska vara allmänbildade. Hon säger att kunderna idag vill ha informationen sorterad och paketerad, därför är uppgiften att bearbeta information viktig i bibliotekarierollen. (Lindh, 1997, s. 12-13) En av de utbildningsansvariga för biblioteks- och informationsvetenskap i Ducanders undersökning säger att yrkesrollen är svag i förhållande till det omgivande samhället (1999, s. 91). Vi tror att den svaga identiteten gör att bibliotekarierna känner att de ska kunna allt för att användarna inte ska bli besvikna.

En av våra informanter för in diskussionen på manliga bibliotekarier. Hon menar att den manlige hon mött var mer engagerad, kunnigare och mindre gnällig. Thomas skriver om den snipiga tanten som motsats till mannen som lärdomsgiganten. Vi vill påpeka att detta bara nämndes i en intervju, men likväl fanns det där. Denna informant benämner också i förbifarten bibliotekarieryrket som ett kall, vilket Thomas skriver att yrket en gång var. Vi har dock valt att inte fokusera på genus.

Några av våra informanter tycker att man kan förvänta sig att bibliotekarier kan något om varje genre och att de har en förmåga att bedöma kvaliteten på innehållet i böcker. En av våra informanter, Doris, är väldigt imponerad över att hennes bibliotekarier kommer ihåg vad de har läst. Bibliotekarierna har dessutom visat att de har sådana förmågor som vår informant inte anser sig kunna skaffa. Därför är det självklart för Doris att det är bibliotekariernas sak att hämta efterfrågad litteratur. Hennes korta motivering är att bibliotekarier ska vara serviceinriktade. Förväntningar styr vad kunderna tycker om den tjänst de faktiskt får (Grönroos, 1997, s. 44). Här har förväntningarna blivit höga och det är lätt för våra informanter att bli besvikna.

#### **6.4.1 Korrekta svar**

I STAR ligger bemötandet i mentaliteten. De tre övergripande områdena är att ställa tre sorters frågor som faktiskt medför att användaren har större chans att känna sig förstådd, få det som eftersöks och känna sig välkommen att fråga om. De tre huvudområdena är: Att ställa öppna frågor där användaren själv får möjlighet att formulera vad han / hon är ute efter, att försäkra sig om att man förstått frågan samt att uppmuntra till en uppföljning. På detta sätt har andelen rätta svar visat sig öka från 60 till 80 %. (Isenstein, 1992, s. 34)

Enligt Hernon och McClure har en användare som vänder sig till en bibliotekarie ungefär 55 % chans att få ett korrekt svar (Dewdney & Ross, 1994, s.219). Att våra informanter mycket väl skulle kunna vara missnöjda med många svar är något som de själva inte verkar vara medvetna om. Förutom att informanterna tycker det är dåligt när de inte får hjälp med kurslitteratur är det inte någon som berättar att han / hon har fått felaktiga svar. Ingen säger sig heller ha mött en mindre kunnig bibliotekarie. Vi tror att våra informanter helt enkelt inte vet vad de kan kräva av en utbildad bibliotekarie och förväntningarna är därför låga.

#### **6.4.2 Marknadsföring**

Almerud skriver att många bibliotekarier känner sig osynliga och att de har ett behov av att marknadsföra sig så att folk får upp ögonen för vad de kan (2000, s.10).

Bibliotekarierna i Lähdevirtas undersökning och biblioteksbesökarna i Bergfasth och Brolunds undersökning visar på samma tendens. (Lähdevirta, 2001, s. 26-27, Berghfast & Brolund, 1998, s. 42). Våra informanter är alltså inte ensamma om att inte veta vad bibliotekarier kan. Grönroos varnar för traditionell marknadsföring där kunden inte är med. Dock ser vi i litteraturen ett behov av marknadsföring. I undersökningen som är utförd i Århus tycker deltagarna att de kommunala biblioteken är dåliga på att marknadsföra sig (Brugerundersøgelse af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker, 1997, s 48). Vi ser dock ett problem med marknadsföring. Hur ska bibliotekarierna som redan nu känner att de får allt fler arbetsuppgifter kunna hjälpa de gamla och nya användarna om de kommer och ber om allt som de förstår att bibliotekarierna faktiskt kan. Vad är det som ska marknadsföras, att biblioteket kan besvara alla frågor, att det är folkligt eller att biblioteket förmedlar finkultur? Vi har inga färdiga svar, men ser det som ett intressant område att utforska i framtiden.

#### **6.5 Bemötande betyder ofta mer än kunskap**

I Bergfasth och Brolunds undersökning föredrog hälften av biblioteksbesökarna som blev intervjuade (nio stycken) en bibliotekarie som de upplevde gav dem ett positivt bemötande och lika många en kunnig bibliotekarie (1998, s. 43). Bland våra informanter har en större grupp valt ett positivt bemötande, dock med kommentarer. E-gruppen påpekade att det är situationsbundet. Durrance konstaterade att i hennes material blev antalet lyckade referensamtal betydligt högre om de samtal räknades med där användaren kunde tänka sig att gå tillbaka även om svaret inte var korrekt (1989, s. 35). Vi har sett, både i litteraturen och i vårt empiriska material att *hur* oftast går före *vad*. Vi vill dock påpeka att samtliga av våra informanter aldrig har mött en bibliotekarie som de upplevt mindre kunnig. Om de hade haft negativa upplevelser av bibliotekariers kunskaper hade de kanske svarat annorlunda.

De flesta informanter föredrar ett positivt bemötande även om några informanter uttryckligen säger att de skulle välja *vad*. Det vi kan konstatera är att företeelsen *hur* går före *vad* förekommer. Men, det är endast de enskilda användarna som kan säga vad som kommer först för dem, eftersom det handlar om subjektiva upplevelser.

## **6.6 Förslag till framtida forskning**

I vårt empiriska material har vi sett att filialer jämförs med huvudbibliotek till de mindre bibliotekens fördel, något som vi däremot inte har sett i den litteratur vi läst. Det vore intressant att studera hur relationen mellan ett biblioteks storlek och användares upplevelser av bibliotekariers bemötande och kunskap ser ut.

Användarna i vårt empiriska material har begränsade uppfattningar av bibliotekariers kunskap och ett par av våra informanter säger uttryckligen att de inte vet vad bibliotekarier kan. Detta är ett tema vi känner igen från användarna i litteraturen, där även bibliotekarier påpekar att deras kunskap inte har nått användarna. Vi vill uppmuntra till studier där vad det är som ska marknadsföras problematiseras och konkretiseras.

Vi har sett att det många gånger är svårt för användare att skilja på till exempel bibliotekaries funktion och biblioteket som system. Användare möter ofta biblioteksassistenter och annan personal på biblioteket. Därför vore det intressant att studera även övrig personals roll i användarens helhetsupplevelse av biblioteksbesöket.

## **6.7 Vad betyder vårt resultat för oss som blivande bibliotekarier?**

Genom att skriva denna uppsats har vi fått en ökad förståelse för hur mycket bemötandet betyder för användarnas helhetsupplevelse. Vad som upplevs som positivt respektive negativt bemötande är komplext eftersom det är olika från person till person. Vi vill därför tänka på vårt förhållningssätt gentemot användare och försöka vara lyhörda för människors olika önskemål och att anpassa oss efter deras behov i den uträkning det är möjligt.

Flera av våra informanter vet inte vad vi kan. Eftersom de inte förväntar sig mycket kommer de aldrig att fråga efter bibliotekariers kunskap. Därför är det vår uppgift som blivande bibliotekarier att visa våra kunskaper.

## 7 Slutsatser

De slutsatser vi har dragit från vår undersökning är:

- De flesta av våra informanter har fått vad de tycker är ett positivt bemötande av folkbibliotekarier. När så inte varit fallet beror det många gånger på bibliotekens policy att inte hjälpa till med lån av kurslitteratur, vilket våra informanter upplever som negativt bemötande.
- När vi har samtalat om bemötande har flera informanter påpekat att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke. Våra informanters tendens är att de vill att bibliotekarien ska göra arbetet åt dem, ofta med motiveringen att det går fortare då.
- Informanternas uppfattningar om vad bibliotekarier kan är begränsade, men ändå menar samtliga att de inte har mött en bibliotekarie som varit mindre kunnig.
- Majoriteten (nio stycken) av våra informanter säger att de skulle föredra att bli positivt bemötta framför en kunnig bibliotekarie. Bland våra informanter betyder bemötande mer än kunskap i de flesta fall, men inte i samtliga.

## 8 Sammanfattning

En användares möjligheter att se vad bibliotekarier kan erbjuda påverkas av flera faktorer. Om en användares bild av bibliotekariers bemötande och kunskaper är positiv finns det goda chanser att bibliotekariens kunskaper nyttjas. Om upplevelsena däremot är negativa påverkar även detta användares helhetsintryck. Därför ville vi undersöka hur användares uppfattningar av bibliotekariers bemötande och kunskap ser ut idag. Vi ville också veta vilket som betyder mest, bemötande eller kunskap. Grönroos, företagsekonom, menar att *hur* ofta har större betydelse än *vad*. Utifrån denna teori formulerade vi vårt övergripande syfte, att undersöka om bemötande betyder mer än kunskap.

Våra frågeställningar var:

- Hur upplever användare folkbibliotekariers bemötande och kunskap?
- Hur anser användare att de borde bli bemötta av folkbibliotekarier?
- Vad anser användare att folkbibliotekarier borde kunna?

För att få en bakgrund och djupare förståelse har vi gjort litteraturstudier. Under rubriken *Bakgrund* har vi samlat texter under underrubrikerna *Bibliotekets funktion och bibliotekarirollen*, *Bibliotekariens utbildning* samt *Status och image*. Under rubriken *Tidigare studier* återfinns *Professionen* och *Biblioteksbesökarens uppfattningar*.

I teoriavsnittet utvecklar vi Grönroos teori och modell. Grönroos menar att det är den upplevda kvaliteten som räknas och att kvaliteten aldrig är bättre än vad kunderna anser. *Vad* och *hur* vägs samman till upplevd kvalitet. Enligt Grönroos är den sammanlagda upplevda kvaliteten summan av förväntningar och den upplevda kvaliteten. Grönroos menar att *hur* mötet mellan kund och leverantör ser ut många gånger betyder mer än *vad* kunden faktiskt får med sig hem.

Vi har gjort kvalitativa intervjuer med tolv studenter vid en institution på en högskola i Sverige. Våra informanternas erfarenheter och hypotetiska svar har vi tolkat i resultatavsnittet och även placerat in i en fyrfältsmodell.

Vi kan inte dra några generella slutsatser av våra intervjuer, men vi har sett att några teman återkommer i både litteratur och hos våra informanter. Dessa redogör vi för i diskussionen. Våra slutsatser är följande:

- De flesta av våra informanter har fått vad de tycker är ett positivt bemötande av folkbibliotekarier. När så inte varit fallet beror det många gånger på bibliotekens policy att inte hjälpa till med lån av kurslitteratur, vilket våra informanter upplever som negativt bemötande.
- När vi har samtalat om bemötande har flera informanter påpekat att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke. Våra informanternas tendens är att de vill att bibliotekarien ska göra arbetet åt dem, ofta med motiveringen att det går fortare då.

- Informanternas uppfattningar om vad bibliotekarier kan är begränsade, men ändå menar samtliga att de inte har mött en bibliotekarie som varit mindre kunnig.
- Majoriteten (nio stycken) av våra informanter säger att de skulle föredra att bli positivt bemötta framför en kunnig bibliotekarie. Bland våra informanter betyder bemötande mer än kunskap i de flesta fall, men inte i samtliga.

## 9 Käll- och litteraturförteckning

### 9.1 Otryckta källor

Muntliga uppgifter i författarnas ägo. Intervjuer med tolv högskolestuderande, gjorda 25 februari – 6 mars 2002.

*Med andra ögon: en biblioteksfilm om service.* (1998). © Falköpings bibliotek. Falköping: Västmedia. [videofilm, längd: 12 min.]

### 9.2 Tryckta källor

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

Bergfasth, Ellinor & Brolund, Åsa (1998). *Kvalitet inom referensarbete: Intervjuer med bibliotekarer och biblioteksbesökare.* (Magisteruppsats 1998:42). Borås: Högskolan i Borås.

BIBLIST. (1998-2002) *Archives of BIBLIST@SEGATE.SUNET.SE.* Copyright: SUNET. Huvudredaktör: Ulla Daehli-Martins, CTHB. <http://segate.sunet.se/archives/biblist.html> [2002-04-15].

*Brugerundersøgelser af Statsbiblioteket og Århus Kommunes Biblioteker* (1997). (Rapporter fra Biblioteksstyrelsen 1). Köpenhamn: Biblioteksstyrelsen.

Bruijns, R.A.C. (1992). *Status and image of the librarian: report of a sample survey carried out in twelve countries.* The Hague: Dutch Center for Public Libraries and Literature (NBLC)

Dewdney, Patricia & Ross, Catherine Sheldrick (1994). Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user's viewpoint. *RQ: Reference & user services quarterly.* 34 (2). s. 217-230.

Ducander, Jesper (1999). *Quo vadis bibliotekarie? Bibliotekarierollen utifrån en analys av de fyra utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige.* (Småtryck från Valfrid, 20). Borås: Valfrid.

Durrance, Joan, C. (1989). Reference success: does the 55 % rule tell the whole story? *Library Journal.* 114 (7). s. 31-36

Durrance, Joan, C. (1995). Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return? *Reference-Librarian.* (49/50). s. 243-265.

Grönroos, Christian (1992). *Service management. Ledning, strategi och marknadsföring i servicekonkurrens*. Göteborg: ISL (Institutet för säljträning och ledarutveckling).

Gummesson, Evert (1991). *Kvalitetsstyrning i tjänste- och serviceverksamheter*. Karlstad: Centrum för tjänsteforskning.

Isenstein, Laura J. (1992). Get your reference staff on the STAR track. *Library journal*, April 15, s. 34-37.

Jansson, Britta-Lena (1996). "Det här var svårt": referenstjänstens kvalitet vid folkbiblioteken. (Rapport från Statens kulturråd, 1996:3). Stockholm: Statens kulturråd.

Jochumsen, Henrik & Rasmussen Hvenegaard, Casper (2000). *Gör biblioteket en forskel?* Köpenhamn: Danmarks Biblioteksforenings Forlag.

Kuhlthau, Carol Collier (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lindh, Maria (1997). Bredare arbetsmarknad väntar nyutbildad bibliotekarie. *DIK-forum*, häfte 18, sid 12-13.

Lähdevirta, Ritta (2001). *Den nöjda och osynliga bibliotekarien. Myt och verklighet. Vad är trivsel för bibliotekarier?* (Examensarbete för magisterexamen, BIVILS skriftserie 2001:17) Lund: Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet..

Olander, Birgitta (2001). Framgångspotential: En fantombild av den nya bibliotekarien. *IKONER*, häfte 5, sida 3-8.

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 3 rev. uppl. Övers. Björn Nilsson. Lund: Studentlitteratur.

Saxin, Mariann & Starkenberg, Catrine (1997). *Åsikter och önskemål om biblioteksservice: en användarundersökning gjort vid Stenungsunds folkbibliotek*. (Magisteruppsats 1997:22). Borås: Högskolan i Borås.

Thomas, Barbro (1999). Status efter lön och kön. Ingår i: Järv, Harry, red. *Bibliotekarieyrket: Tradition och förändring*. s. 135-147. Helsingborg: Schmidts Boktryckeri.

Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

# 10 Bilagor

## Bilaga 1. Frågemall

Vi är intresserade av bibliotekarier, inte bibliotekspersonal.

**Uppvärmningsfrågor:** Erfarenhet av bibliotek. När? Var? Hur ofta? Vilken sorts bibliotek?

**Möte med bibliotekarier:** Bästa och värsta. Flest positiva eller negativa?

**Bemötande:** Hur har Du blivit bemött av bibliotekarier? Hur vill Du bli bemött? Vad menar Du med bemötande?

**Kunskap:** Vad kan bibliotekarien? Vad borde de kunna?

**Villighet att gå tillbaka till samma bibliotekarie:** Vilket föredrar Du? Vänligt/trevligt bemötande eller kunskap?

## Bilaga 2. Fyrfältsmodellerna

I våra fyrfältsmodeller markerar X vad informanten har för upplevelser av bibliotekariers bemötande och kunskap samt vilken bibliotekarie de skulle föredra om det endast fanns två, en som upplevdes trevlig men mindre kunnig och en som upplevdes kunnig men med ett negativt bemötande. Hos de informanter där det står ytterligare en bokstav i parentes avses:

- (h) – bibliotekarie på huvudbibliotek
- (f) – bibliotekarie på filial
- (y) – yngre bibliotekarie
- (ä) – äldre bibliotekarie.

### Informant Alicia

#### Upplevd verklighet

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X</b>	
Mindre kunnig		

#### Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		
Mindre kunnig	<b>X</b>	

### Informant Bea

#### Upplevd verklighet

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X(f)</b>	<b>X(h)</b>
Mindre kunnig		

#### Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		<b>X</b>
Mindre kunnig		

### Informant Conny

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X</b>		Kunnig		<b>X</b>
Mindre kunnig			Mindre kunnig		

### Informant Dagmar

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig		<b>X</b>	Kunnig		
Mindre kunnig			Mindre kunnig	<b>X</b>	

### Informant Dagny

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X</b>		Kunnig		
Mindre kunnig			Mindre kunnig	<b>X</b>	

### Informant Doris

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X(f)</b>	<b>X(h)</b>	Kunnig		
Mindre kunnig			Mindre kunnig	<b>X</b>	

### Informant Ebba

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig		<b>X</b>	Kunnig		
Mindre kunnig			Mindre kunnig	<b>X</b>	

Situationsbundet

### Informant Ellen

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande			Bemötande	
	Pos.	Neg.		Pos.	Neg.
Kunnig	<b>X</b>		Kunnig		
Mindre kunnig			Mindre kunnig	<b>X</b>	

Situationsbundet

### Informant Elsa

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

		Bemötande				Bemötande					
		Pos.	Neg.			Pos.	Neg.				
Kunnig	<table border="1"><tr><td><b>X</b></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	<b>X</b>				Kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td><b>X</b></td><td></td></tr></table>			<b>X</b>	
<b>X</b>											
<b>X</b>											
Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>					Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				

Situationsbundet

### Informant Eva

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

		Bemötande				Bemötande					
		Pos.	Neg.			Pos.	Neg.				
Kunnig	<table border="1"><tr><td><b>X(f)</b></td><td><b>X(h)</b></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	<b>X(f)</b>	<b>X(h)</b>			Kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td><b>X</b></td><td></td></tr></table>			<b>X</b>	
<b>X(f)</b>	<b>X(h)</b>										
<b>X</b>											
Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>					Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				

Situationsbundet

### Informant Fatima

Upplevd verklighet

Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

		Bemötande				Bemötande					
		Pos.	Neg.			Pos.	Neg.				
Kunnig	<table border="1"><tr><td><b>X(y)</b></td><td><b>X(ä)</b></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	<b>X(y)</b>	<b>X(ä)</b>			Kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td><b>X</b></td><td></td></tr></table>			<b>X</b>	
<b>X(y)</b>	<b>X(ä)</b>										
<b>X</b>											
Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>					Mindre kunnig	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				

## Informant Frida

### Upplevd verklighet

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		<b>X</b>
Mindre kunnig		

### Den bibliotekarie informanten skulle föredra om det bara fanns två

	Bemötande	
	Pos.	Neg.
Kunnig		<b>X</b>
Mindre kunnig		