

Meröppet = merarbete?

Om bibliotekariers förändrade arbetsinnehåll, kompetenskrav och yrkesroll på det meröppna biblioteket

TINA ÅHMAN BILLING



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Författaren/Författarna

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

Svensk titel: Meröppet = merarbete? Om bibliotekariers förändrade arbetsinnehåll, kompetenskrav och yrkesroll på det meröppna biblioteket

Engelsk titel: Staff-less = less work? Changes in work content, competence requirements, and professional role for librarians working in staff-less libraries

Författare: Tina Åhman Billing

Färdigställt: 2015

Abstract: Since the opening of the first staff-less public library (meröppna biblioteket) in Sweden in 2009, the number of staff-less libraries has been growing at an increasing rate. Still, there has been little research published on this recent phenomenon in the Swedish library sector. The aim of this thesis is to fill a part of this gap by focusing on librarians employed at staff-less public libraries. The study targets their experiences with regard to changes in work content, competence requirements, and professional role. The findings are based on eight interviews conducted with ten librarians at staff-less libraries in six Swedish municipalities. The material has been analyzed using part of Wrzesniewski and Dutton's job crafting model as the theoretical framework. In addition, Ellström's concept of actual competence (rather than formal competence) and Ørom and Schreiber's definition of librarians' professional identities have been used to support analysis. The findings show that the introduction of staff-less opening hours impacts the librarians' work content in terms of tasks, cognition, and patron interactions. This in turn makes room for librarians in staff-less libraries to develop existing or new competences. Changes in the professional role due to the introduction of the staff-less library are more difficult to identify. These changes seem to be triggered by developments in society rather than by changes at the local level.

Nyckelord: Meröppna bibliotek, arbetsinnehåll, job crafting, kompetens, yrkesroll, bibliotekariers, folkbibliotek

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund.....	1
1.1. Problemformulering.....	1
1.2. Syfte och frågeställningar	2
1.3. Avgränsningar.....	3
1.4. Begrepp.....	3
2. Tidigare forskning.....	3
2.1. Meröppna bibliotek.....	4
2.2. Bibliotekariens yrkesroll och kompetens.....	5
2.3. Arbetsorganisation och förändringar i arbetsinnehåll.....	7
3. Teori	9
4. Metod	11
4.1. Urval	11
4.2. Biblioteken och informanterna	12
4.3. Genomförande av intervjuer	13
4.4. Analysmetod	13
4.5. Etiska överväganden	14
5. Resultatredovisning.....	14
5.1. Relationen till låntagarna	14
5.2. Användandet av bibliotekslokalerna och medierna	16
5.3. Arbete i biblioteksrummet under obemannad tid.....	18
5.4. Vad som erbjuds under meröppettid	19
5.5. Bibliotekarierollen, kompetenserna och yrkets utveckling.....	20
6. Analys och diskussion.....	22
6.1. Förändrat arbetsinnehåll	22
6.1.1 Förändrade arbetsuppgifter.....	22
6.1.2 Förändrade arbetsrelationer	23
6.1.3 Förändrad kognition	24
6.2. Förändrade kompetenskrav	24
6.3. Förändrad yrkesroll.....	25
6.4. Diskussion.....	26
7. Slutsatser och förslag till vidare forskning.....	29
7.1. Slutsatser	29

7.2. Förslag till vidare forskning.....	30
Litteraturförteckning.....	32
Bilaga 1: Inledande rekryteringsbrev (e-postmeddelande).....	34
Bilaga 2: Intervjuguide	35

1. Inledning och bakgrund

Med inspiration från ”de åbne bibliotek” i Danmark, lanserades 2009 Sveriges första meröppna bibliotek i Veberöd utanför Lund. Det fick en hel del uppmärksamhet i medierna och många frågade sig om det verkligen skulle fungera att släppa in allmänheten i bibliotekslokalen utan att det fanns bibliotekspersonal på plats. Det visade sig fungera mycket väl och några år senare har flera av landets kommuner, från norr till söder, följt i Veberöds fotspår och omvandlat traditionella biblioteksfilialer till meröppna bibliotek. I skrivande stund är ytterligare en lång rad kommuner i färd med att göra det eller planerar att göra det framöver.

Om införandet av meröppna (åbne) bibliotek i Danmark ofta skett under ett ekonomiskt tryck som inneburit hot om nedläggning av många biblioteksfilialer eller minskat öppet-hållande på grund av neddragningar i personalstyrkan, har den svenska inställningen generellt varit att de meröppna biblioteken är ett sätt att öka tillgängligheten till bibliotekets lokaler och samlingar. Det främsta målet har inte varit att reducera antalet bemannade timmar, utan fokus har i huvudsak varit att bibehålla den bemannade tiden och därutöver öka tillgången till bibliotekets samlingar och lokaler.

Under min studietid har jag arbetat extra på ett folkbibliotek som infört meröppet. Biblioteket har med jämna mellanrum tagit emot studiebesök av bibliotekarier från andra kommuner som stått i begrepp att också införa meröppet. Förutom rent praktiska och tekniska lösningar är besökarna nyfikna på de eventuella problem som uppstått, vad biblioteksanvändarna tycker om meröppet och hur besöks- och utlåningssiffror har påverkats. De funderar givetvis också på vad meröppet innebär för personalen på biblioteket, men dessa frågor har ofta hamnat lite i skymundan av de mer akuta frågor som berör de praktiska problem man har att lösa innan man kan slå upp portarna till sitt meröppna bibliotek. Eftersom det är ett nytt och föga utforskat område, vill jag ägna min kandidatuppsats åt att försöka undersöka om något händer, och i så fall vad, med bibliotekariens arbetsinnehåll och yrkesroll när biblioteket blir meröppet.

1.1. Problemformulering

Det finns få genomförda studier tillgängliga som handlar om de meröppna folkbiblioteken och hur de fungerar, vad de tillfört lokalsamhället och vad som eventuellt inte fungerar. De utvärderingar som finns fokuserar till största delen på besöks- och utlåningsstatistik och på låntagarnas uppfattningar om meröppet. I Danmark har Carl Gustav Johannsen sammanställt en rapport som bland annat tar upp hur öppettider och utlåning ser ut i de meröppna biblioteken (Johannsen 2012b). På danska finns också redovisningar om projekt som handlat om bemötandefrågor på meröppna bibliotek och några uppsatser författade av danska bibliotekariestuderande som behandlar olika aspekter av åbne bibliotek.

Inte oväntat baseras den fylligaste svenska utvärderingen på erfarenheterna från Veberöds bibliotek, eftersom man där var först att införa meröppet (Kultur Skåne 2011).

Utvärderingen genomfördes på uppdrag av Kultur Skåne när biblioteket i Veberöd hade varit meröppet i ungefär ett år. Rapporten består av såväl en kvantitativ som en kvalitativ del. I den kvalitativa utvärderingen kommer såväl användare som personal till tals. Intervjuerna med personalen omfattar flera intressanta aspekter, men i huvudsak redovisas diskussionen om själva genomförandefasen, de förväntningar man har och de förändringar man sett under ett tidigt skede av meröppet. Av den bifogade intervju-mallen framgår också att tyngdpunkten i diskussionen inte legat på förändringar i arbetsinnehåll eller yrkesroll även om också dessa frågor behandlas.

Kommer framgången (om den håller i sig) för meröppna bibliotek att medföra att bilden av bibliotekarien och dennes kompetens undergrävs i allmänhetens ögon, när besökaren i mindre utsträckning har möjlighet att interagera med henne? Eller är det kanske precis tvärtom? Barbro Roos, bibliotekschef i Kävlinge kommun, som genomförde den kvalitativa utvärderingen av meröppet i Veberöd, skriver i rapporten att "[m]odellen meröppet ger biblioteken och bibliotekarierna en möjlighet att visa vad som är grundläggande i kårens kompetens. Modellen ger en möjlighet att förtydliga och visa vad biblioteken är bäst på. Biblioteken kan visa på vad ett besök under den bemannade tiden kan ge för mervärde." (Kultur Skåne 2011). Innebär det faktum att fler låntagare klarar sig själva utanför obemannade tider att tid frigörs till att ge mer kvalificerad service åt de låntagare som besöker biblioteket under bemannade öppettider? Rapporten från Veberöd antyder att så är fallet. Blir det istället kanske tid över till mer strategiska uppgifter? Vilka är de i så fall? Eller innebär det faktum att lånesiffrorna ser ut att öka på meröppna bibliotek att bibliotekarien får ägna mer av sin arbetstid åt bokuppsättning och hyllstädning, eftersom bemanningen är oförändrad? Börjar bibliotekarierna fokusera på andra arbetsuppgifter när biblioteket fungerar på ett lite annorlunda sätt? Behöver de utveckla nya kompetenser för att möta nya behov? Eller förändras inte arbetsinnehållet i någon utsträckning att tala om?

Mycket lite finns hittills redovisat om vad som sker med arbetsuppgifterna eller bibliotekarierollen när biblioteket blir meröppet. När utvärderingen av Veberöds bibliotek genomfördes var det Sveriges enda meröppna bibliotek. Eftersom det nu finns betydligt fler bibliotekarier i landet med erfarenhet av arbete på meröppna bibliotek, är kanske tiden mogen att undersöka vad meröppet kan innebära för bibliotekarien och dennes arbete.

1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka om, och i så fall på vilket sätt, bibliotekarier verksamma i meröppna folkbibliotek uppfattar att deras arbetsinnehåll har förändrats efter införandet av meröppet och hur de beskriver dessa förändringar. Jag är också intresserad av att se vilka kompetenskrav som följer av detta och hur bibliotekarierna beskriver att deras yrkesroll förändras.

För att uppnå uppsatsens syfte väljer jag att utgå från följande frågeställningar:

- På vilket sätt har arbetsuppgifter och arbetsinnehåll förändrats efter införandet av meröppet?
- Vilka ändrade kompetenskrav följer av meröppet?
- Hur beskriver bibliotekarierna att deras yrkesroll har förändrats i det meröppna biblioteket?

1.3. Avgränsningar

Meröppna bibliotek förekommer bland forsknings- och specialbibliotek såväl som bland folkbibliotek. Det förekommer också att bibliotekarier på mindre enheter talar om att de har infört ”meröppet light”, därför att de brukar ställa upp dörren för besökare också utanför ordinarie öppettider, när de själva är i tjänst i biblioteket. I den här uppsatsen väljer jag att bara studera hur förhållandena ser ut för bibliotekarier som arbetar på folkbiblioteksenheter som officiellt infört meröppet för sina användare.

1.4. Begrepp

Här följer förtydligande av några begrepp som är centrala för uppsatsen. Övriga begrepp som kan behöva förklaras, kommer att förklaras i löpande text.

Meröppna bibliotek: Bibliotek som valt att göra sina lokaler och samlingar tillgängliga för låntagarna också utanför de ordinarie öppettiderna. Den vanligaste lösningen är att låntagaren registrerar sig som meröppetbesökare på biblioteket och därefter använder sitt bibliotekskort och sin PIN-kod för att öppna dörrarna till biblioteket.

Bemannade öppettider: De tider då biblioteket är bemannat och öppet som vanligt. På många meröppna bibliotek kan personal finnas på plats utöver de bemannade öppettiderna för att bedriva så kallat inre arbete. På andra meröppna bibliotek bedrivs inget eller mycket lite inre arbete under andra tider än den bemannade öppettiden. De bemannade öppettiderna sammanfaller då i princip med de tider då det finns personal i biblioteket.

Obemannade öppettider (meröppen tid): De tider utanför ordinarie öppettid som biblioteket är tillgängligt för registrerade meröppetbesökare. Personalen kan vara i tjänst under den obemannade tiden, men har sk inre tjänst och bemannar inte informationsdisken. Vissa bibliotek har valt att bara göra biblioteket tillgängligt *efter* ordinarie öppettider, för att kunna ta emot grupper eller bedriva annat arbete i biblioteket ostört på förmiddagstid. Andra bibliotek har valt att göra biblioteket tillgängligt från tidig morgon till sen kväll för att möta så skilda behov som möjligt bland besökarna.

2. Tidigare forskning

Då uppsatsens ämne omfattar flera aspekter, har jag valt att dela upp forskningsöversikten i tre avsnitt som behandlar varsin aspekt. Först presenterar jag något av den forskning och de rapporter som finns publicerade om meröppna bibliotek. Därefter

behandlar jag forskning och rapporter om bibliotekarierollen för att avsluta med forskning med anknytning till det organisationsteoretiska fältet.

2.1. Meröppna bibliotek

Som nämnts tidigare finns en begränsad mängd forskning som behandlar meröppna bibliotek. Det är kanske inte så konstigt, med tanke på att det är ett relativt nytt fenomen och att den geografiska spridningen hittills varit mycket begränsad. Carl Gustav Johannsen vid det Informationsvidenskablige Akademi i Köpenhamn konstaterar att det förutom i Danmark ända till helt nyligen endast fanns meröppna bibliotek, eller ”staffless libraries”, i Singapore och Taiwan (Johannsen 2012a).

Johannsen har arbetat med flera utvärderings- och kartläggningsprojekt kring de åbne bibliotek i Danmark. I en av de mer omfattande rapporterna har han undersökt de erfarenheter man samlat på sig kring meröppna bibliotek mellan 2004 och 2011 (Johannsen 2012b). De områden Johannsen valt att fokusera på är vad som karaktäriserar de enheter eller lokalsamhällen som valt att inrätta meröppna bibliotek, hur besöks- och lånestatistiken ser ut, vilka det är som använder biblioteket och hur de använder biblioteket samt vilka faktorer som är avgörande för att meröppna bibliotek ska bli framgångsrika. Johannsen fann bl a att såväl besökarantal som utlåningssiffror är markant högre under den bemannade än den obemannade öppettiden, men han kan inte dra några bestämda slutsatser av detta. Det kan vara så att besökarna verkligen föredrar att besöka biblioteket under den bemannade öppettiden, men det kan också vara så att de ännu inte vant sig vid att biblioteket är tillgängligt även under annan tid. Det visade sig också att i en tredjedel av fallen gick utlåningstalen ner, trots utökade öppettider. Meröppet i sig är alltså ingen garanti för ökad utlåning. Men Johannsen vill inte heller i detta fall dra några bestämda slutsatser, utan pekar på det faktum att detta kan ha att göra med förändringar i befolkningsunderlaget i de aktuella kommunerna. Här kan det vara på sin plats att påminna om att en inte ovanlig anledning till införandet av meröppna bibliotek i Danmark varit hot om nedläggning av de aktuella biblioteksenheterna. När Johannsen försökt utröna vilka faktorer som är avgörande för att det meröppna biblioteket skall bli framgångsrikt, har han kommit fram till att en översyn av bibliotekets inredning haft stor betydelse. Det har både handlat om att biblioteket ska kännas säkert att vistas i, genom att möblering och belysning gör det lätt att skapa en överblick över rummet och vilka som eventuellt vistas där, samt om att exponera bibliotekets samlingar på ett attraktivt och lättöverskådligt sätt. Johannsen betonar att detta är åtgärder som även är till glädje under bibliotekets ordinarie öppettider (2012b).

I den utvärdering som gjordes efter att Sveriges första meröppna bibliotek, i Veberöd, haft meröppet i ett år beskrivs personalens erfarenhet av hela processen, från diskussion och beslut (och mer diskussion) till bibliotekets öppnande (Kultur Skåne 2011). Inledningsvis finns ett stort motstånd mot projektet både från personal och användare. Personalen har svårt att se att det skulle kunna fungera. Men så småningom ändras deras inställning och de för projektet i hamn. Som en förberedelse för införandet av meröppet införs RFID. Enligt utvärderingen diskuteras i personalgruppen ”den tid som faktiskt det meröppna genererar genom att användarna betar sig på ett annat sätt under den tid som personalen finns på plats” (ibid, s 16). Personalen menar att låntagarna tar med sig sin vana att klara sig själva under meröppet till den bemannade tiden. Personalen kan då få mer tid att vistas ute bland hyllorna och upptäcker på så sätt att det finns behov av att ändra vissa saker, som skyltning eller uppställning, för att underlätta för låntagarna. De

ser också att låntagare kan behöva hjälp även om de inte vill vända sig till informationsdisken med sina frågor (ibid, s 17).

Till skillnad från den mer övergripande utvärdering som Johannsen gjort av de åbne biblioteken i Danmark, innehåller Kultur Skånes utvärdering av biblioteket i Veberöd utsagor från den berörda bibliotekspersonalen. Det kan troligen finnas anledning att återkomma till båda rapporterna, och kanske främst den svenska, för att jämföra hur erfarenheterna av meröppet beskrivs av andra yrkesverksamma.

2.2. Bibliotekariens yrkesroll och kompetens

Om det finns en begränsad mängd forskning som behandlar meröppna bibliotek finns betydligt mer skrivet om bibliotekariers yrkesroll. Som en bra introduktion till ämnet finns en sammanställning utförd av Anna Kåring Wagman (2008) och utgiven av Svensk biblioteksforening, *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*. Kåring Wagman gör här en indelning av den aktuella forskningen efter fem övergripande teman som hon identifierar. Ett av temana är frågan om bibliotekarieyrket kan ses som en profession eller inte. Här finns både röster som hävdar att bibliotekarieyrket visst är en profession, medan andra bestämt menar att det är en semi-profession. Ett annat tema som Kåring Wagman identifierar i sin sammanställning handlar om vad som karakteriserar bibliotekarieyrket. Hon menar att bibliotekarierna haft svårt att definiera sin kompetens och vad som är specifikt för bibliotekarier, vilket legat kären i fatet statusmässigt. Inte heller finns det mycket i arbetsuppgifterna som kan förtydliga bilden av bibliotekariens yrkesroll för utomstående. (Kåring Wagman 2008). Just dessa två teman har bäring på ämnet för uppsatsen och det kan därför vara intressant att se närmare på hur några forskare diskuterar kring profession, yrkesroll och kompetenser.

I en rapport som fokuserar på hur teoriarbetet kring professionsforskningen skulle kunna utvecklas inleder Jan Nolin (2008) med att dela in den tidigare forskningen i tre faser. I den första fasen som omfattar tiden 1930-1970, fokuserade forskningen på att fastställa de kriterier som definierade en profession. Som professioner räknades endast ett begränsat antal yrken, vilka hade hög status och sågs som allmännyttiga. I den andra fasen som sträckte sig ca 1960-1980 avhandlades istället professionalisering som process. Forskningen försökte identifiera och beskriva de steg ett yrke behövde passera för att ta steget upp från semi-profession eller icke-profession till fullodig profession. I den tredje fasen, som sträcker sig från 1980 och framåt sätts den sociala kontexten i fokus. Den gamla synen på professioner som samhällsnyttiga har spelat ut sin roll och professioner och professionaliseringssträvanden ses istället som ett sätt för vissa grupper att försöka erövra eller vidmakthålla makt över särskilda kunskapsområden. Snarare än att tillhandahålla kunskaper blir akademins roll att tillhandahålla legitimering och status. Nolin förordar en fjärde fas, där definitionen av vad som utgör en profession förenklas så att det inbegriper yrken med en akademisk grundutbildning och en fortsatt livslång kompetensutveckling och där syftet med professionsforskningen är att bidra till utvecklingen av professionen och se till att öka samhällsnyttan. Akademin ansvarar för att stödja ett livslångt lärande för yrkesverksamma. Nolin vill också se mer av ämnesöverskridande forskning för att ytterligare främja kunskapsutvecklingen. (Nolin 2008).

Anders Ørom (1993) definierade för drygt två decennier sedan sex olika identiteter som bibliotekarier kan tillhöra utifrån var de lägger tyngdpunkten i sin yrkesroll. Han talar om kulturförmedlar-, ämnesspecialist-, dokumentalist-, socialarbetar-, informationsor-

organisatörs- och informationsförmedlaridentiteten. Ørom driver tesen att vilken av bibliotekariernas yrkesidentiteter som uppfattats som den mest grundläggande eller den viktigaste, har kommit att skifta i takt med tiden och de organisatoriska och arbetsinnehållsliga förändringar som biblioteksvärlden genomgått sedan 60-talet. Olika identiteter tillfaller också i huvudsak folkbibliotekarier respektive forskningsbibliotekarier. På 60-talet var folkbibliotekarien i första hand en kulturförmedlare, vars uppgift var att förmedla kvalitativ kultur, främst i form av god litteratur, till biblioteksbesökarna. Under 70-talet övergavs bildningsidealet till förmån för mer uppsökande verksamhet och ökad fokusering på ”särskilda grupper”, såsom kvinnor, barn eller arbetarklassen. Folkbibliotekarien fick en socialarbetaridentitet. Under 80-talet fick istället folkbibliotekarien i första hand en informationsorganisatörsidentitet. Bibliotekariens värde låg främst i förmågan att kunna organisera information. Nästa steg i utvecklingen av yrkesrollen blev förmågan att snabbt kunna tillgängliggöra informationen. Bibliotekarien antog så informationsförmedlaridentiteten. Tine Schreiber (2006) har senare också lagt till upplevelseförmedlaridentiteten.

Øroms (och Schreibers) olika identiteter utgör grunden för en diskussion kring hur bibliotekarier uppfattar sin roll i Jenny Kvicks kandidatuppsats på BHS från 2012. I uppsatsen har hon undersökt hur några folkbibliotekarier ser på bibliotekarieyrket, sin yrkesidentitet, sin kompetens och yrkets status. Kvicks slutsats är att de bibliotekarier hon intervjuat ger uttryck för att omfatta flera yrkesidentiteter samtidigt. En identitet som framträder i hennes analys är den pedagogiska, vilken saknas i Øroms och Schreibers modell. Hon noterar också att flera av hennes informanter har haft möjlighet att själva forma sitt arbete på så sätt att de haft möjlighet att fokusera på de delar av arbetet som de själva anser har störst betydelse. Kvick menar att detta kan ha gjort det möjligt för bibliotekarierna att själva forma sin yrkesidentitet. (Kvick 2012).

Peter Almerud har sammanställt en rapport om bibliotekarien och professionen i ett nordiskt perspektiv på uppdrag av DIK-förbundet. Rapporten baseras på omkring 550 nordiska bibliotekariers egna berättelser om sitt arbete. Bibliotekariernas redogörelser är insamlade under hösten 1997 och våren 1998. I rapporten lyfter de svenska bibliotekarierna gärna fram den informationssökning man ägnar sig åt och den i bibliotekariernas ögon positiva utvecklingen av yrkesrollen mot ett ökat pedagogiskt innehåll. Samtidigt framhålls den bristande kännedom som finns om bibliotekariens kompetens, framför allt bland icke-användare av biblioteket. (Almerud 2000). Värt att notera här är att då materialet till Almeruds rapport samlades in stod Sverige precis i brytningstiden till två helt nya statliga initiativ: Kunskapslyftet och hem-pc-reformen. Det är kanske en inte alltför vågad gissning att båda dessa initiativ kom att påverka såväl arbetsinnehåll som yrkesroll under de år som följde efter studiens genomförande.

Rasmus Grøn (2010) tar, i en avhandling som handlar om litteraturförmedlingen och dess utveckling, upp den ökade fokuseringen på självbetjäning inom biblioteksvärlden under de senaste årtiondena. Han menar att bibliotekarierollen därmed övergår från att vara en förmedlarroll till att istället handla om att hjälpa besökaren att öka sin egen biblioteks-kompetens för att göra besökaren ännu mer självständig under sitt biblioteksbesök (Grøn 2010, s 224). På ett sätt urholkar det bibliotekariens roll som kulturförmedlare: ”med dette selvbetjeningsrationale har bibliotekerne samtidig også sat parentes om deres værdirationale og sig selv som aktiv kulturformidlingsinstitution” (ibid, s 226). Samtidigt menar Grøn att den ökade självbetjäningen frigör resurser som kan användas till förmedlingsarbete (ibid, s 238).

Jenny Lindberg (2012) har gjort en genomgång av folkbibliotekens och folkbibliotekariernas utveckling i relation till genus och teknik. Lindberg visar där bl a på hur folkbibliotekariens arbete under 2000-talet kommit att få ett större informationsteknikinnehåll. Detta som en följd av den politiska ambitionen att biblioteken ska möjliggöra för medborgarna att ta del av den nya informationstekniken och de digitala informationsresurser som den tillgängliggör. Samtidigt innebär bibliotekariernas anammande av ny teknik en stärkning av professionens roll i informationssamhället. I en framåtblickande sammanfattning av sin artikel skriver Lindberg att "[m]ed anledning av hur bibliotekarier ofta uttryckt sig om omvärldens sätt att uppfatta deras kompetens, finns det skäl för en mer långsiktig reflektion. För att bibliotekarier ska kunna utveckla sin potential, är det förstås viktigt att folkbibliotekens faktiska och presumtiva användare får veta vad bibliotekarier kan bistå med." (Ibid, s 269).

Här kan det vara intressant att ett slag bortse från vilka kompetenser som är specifika för bibliotekarier och hur de ska marknadsföras mot andra och istället uppehålla sig vid själva kompetensbegreppet. Per-Erik Ellström (1997) menar att man först och främst bör skilja mellan kvalifikationer och kompetenser. Kvalifikation handlar om vad som krävs för att kunna utföra en viss uppgift, medan kompetens är en resurs hos individen. Han väljer vidare att skilja mellan formell och reell kompetens, där den formella är förvärvad genom utbildning eller är i någon mening mätbar och finns dokumenterad genom till exempel ett betyg eller en legitimation eller liknande. Den reella kompetensen däremot kan beskrivas som "en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en uppgift, situation eller kontext" (Ellström 1992, s 21). Kompetenser kan utgöras av mer eller mindre komplexa kombinationer av motoriska färdigheter, kognitiva färdigheter, affektiva faktorer, personlighetsdrag och sociala färdigheter (Ellström 1997). Den reella kompetensen utvecklas över tid genom övning och erfarenhet, men den kan också försämrans om den inte används eller glöms bort (Andersson 2014). Om kvalifikationskraven för ett arbete eller en arbetsuppgift är högre än kompetensen krävs kompetensutveckling. Om det förhåller sig tvärtom, dvs kompetensen är högre än kvalifikationskraven, innebär det en möjlighet att anpassa arbetsuppgifterna så att kompetensen utnyttjas bättre (Ellström 1992, s 43).

Den tidigare forskningen kring bibliotekarieprofessionen, yrkesrollen och kompetenserna visar på att bibliotekarierna tillhör en yrkeskår vars fokus och arbetsinnehåll förändrats kontinuerligt. Det är inte orimligt att föreställa sig att också en ny biblioteksmodell som det mer öppna biblioteket kan påverka hur bibliotekarien och hennes omgivning uppfattar yrkesrollen och de kompetenser den omfattar.

2.3. Arbetsorganisation och förändringar i arbetsinnehåll

Förändringar som har påverkan på arbetsinnehållet kan ske på flera nivåer: på samhällsnivå, på organisationsnivå och på individuell nivå.

Förändringar på samhällelig nivå kan göra att en publik verksamhet som folkbiblioteket får en något ny inriktning. Enligt Ørom (1993) är det till mycket stor del förändringar i samhället som ligger bakom de olika typer av huvudsakliga identiteter som bibliotekarier kommit att anamma under olika tidsperioder. Också den danska forskaren Dorte Skot-Hansen (1999) beskriver hur trender i samhället påverkat kulturpolitikens fokus och innehåll, vilket (förstås) haft bäring på bibliotekens utveckling och deras roll i samhället.

Förändringar som sker på organisationsnivå kan, beroende på förändringens omfattning och inriktning, också komma att påverka arbetsinnehållet. Förändringar i en organisation kan ha olika karaktär bland annat beroende på vad det är man förändrar och på vilket sätt förändringen sker. (Jacobsen och Thorsvik 2008, s 414 ff.) Vid en planerad förändring sker förändringen genom en rationell beslutsprocess där ledningen har att utforma den nya organisationen på ett sätt som gör att den kan uppfylla de mål man eftersträvar. Jacobsen och Thorsvik menar dock att i de flesta fall måste beslut om förändringar fattas utan fullständig information, vilket innebär att man också har att hantera oförutsedda händelser på vägen (ibid, s 425 ff). Vidare hör det till vanligheterna att de planerade förändringarna stöter på motstånd från dem det berör. Författarna tar upp tio olika anledningar till att motstånd uppstår. Av de anledningar som behandlas har följande anknytning till uppsatsens forskningsfrågor:

- Förlust av identitet: Den som arbetat en längre tid i organisationen kan få uppfattningen att det arbete man utfört (och identifierat sig med) inte är värdefullt,
- Förändrade maktrelationer: En omorganisation kan innebära att möjligheter till inflytande minskar,
- Krav på nyinvesteringar: Ny kunskap eller ny kompetens kan krävas av individen när befattningen förändras,
- Krav på extraarbete under en period: Under förändringsfasen kan fler arbetsuppgifter behöva utföras parallellt. (Ibid, s 428ff).

Men också individen kan införa förändringar i arbetsinnehållet genom större eller mindre justeringar. Möjligheten att själv ha kontroll över det arbete man utför, är avgörande för att individen ska känna att hans kompetens kommer till användning och utvecklas (Morrison, Cordery, Girardi & Payne, 2007). I en beteendevetenskaplig studie publicerad 2001, introducerade Wrzesniewski och Dutton begreppet ”job crafting”, ett begrepp som stod för arbetstagares (i huvudsak osanktionerade) justeringar av sitt arbetsinnehåll. Forskarna menade att även inom yrken som ansågs ha låg status och ganska begränsade ramar, fanns många anställda som lyckades tänja på gränserna och skapa ett arbetsinnehåll som gjorde att deras arbete kändes mer meningsfullt för dem. Wrzesniewski och Duttons studie inleddes med intervjuer med vaktmästare på ett sjukhus. De upptäckte snart att det fanns personer i gruppen som såg sitt ansvarsområde som betydligt vidare än att bara hålla ordning. Deras inställning gjorde att de såg att de hade en plats och ett ansvar i vårdmiljön som sträckte sig utanför det strikta innehållet i arbetsbeskrivningen. De lärde känna patienter och deras anhöriga och såg till exempel till att vattenglas var påfyllda eller att det fanns näsdukar tillgängliga; små saker som gjorde att tillvaron på avdelningen flöt smidigare, men som inte direkt förväntades av dem. Wrzesniewski och Dutton studerade också andra yrkesgrupper och fann att den här typen av beteende förekom hos individer i många typer av jobb. Dessa individer såg helt enkelt chansen att öka sin arbetstillfredsställelse genom att använda sig av det utrymme som fanns för att anpassa det egna arbetsinnehållet på ett sådant sätt att det kändes mer meningsfullt. Enligt Wrzesniewski och Dutton finns det tre huvudsakliga drivkrafter bakom de förändringar som eftersträvas. Individen kan ha behov att försöka skaffa sig ett ökat mått av kontroll över sitt arbete, han kan ha behov av att skapa en positiv självbild eller han kan ha behov av att känna starkare anknytning till andra. Man kan förändra sitt arbete genom att ändra på de uppgifter man har att utföra, antingen genom att anpassa själva uppgifterna på något sätt eller genom att förändra antalet uppgifter man har att utföra. Man kan också utöva job crafting genom att rent kognitivt förändra

inställningen till sitt arbete och hur man ser på dess del i ett större sammanhang. Slutligen kan man genomföra förändringar genom att ändra på sina yrkesmässiga relationer, antingen genom att ändra på vem eller vilka man interagerar med eller på vilket sätt eller hur ofta man gör det. I slutänden innebär det att man antingen ändrar på själva arbetsinnehållet eller på den sociala arbetsmiljön eller både och. Olika organisationer ger olika stort utrymme för de anställda att ägna sig åt job crafting. Job crafting är inte uteslutande en metod att använda för att förhöja det självupplevda värdet av arbetet, det kan också användas av dem som enbart ser sitt arbete som ett sätt att erhålla lön och kanske vill slippa undan sina arbetsuppgifter i möjligaste mån.

Wrzesniewski och Duttons studie har givit upphov till en mängd relaterade studier. Bland andra har Paul Lyons (2008) genomfört en studie bland utesäljare som visat att det finns en korrelation mellan den anställdes självbild, hans känsla av kontroll över sitt arbete, hans förändringsvilja och hans benägenhet att ägna sig åt job crafting. De deltagande i Lyons studie fick själva redogöra för tillfällena då de ägnat sig åt job crafting. Dessa incidenter kategoriserades därefter i fem grupper som handlade om personlig kompetensutveckling, förändring av specifika uppgifter, relationsbyggande, taktiska val (för metodutveckling) och underhåll av existerande relationer. Lyons menar att relativt platta organisationer utan starka hierarkier är särskilt utsatta för job crafting.

Samtliga nivåer – det omgivande samhället, organisationen, individen – är av intresse vid genomförandet av studien, då det kan förväntas att de kan ligga bakom eventuella förändringar i arbetsinnehåll, kompetenskrav och uppfattningar om bibliotekariers yrkesroll.

3. Teori

I den här uppsatsen har jag valt att undersöka på vilket sätt bibliotekariers arbetsuppgifter och arbetsinnehåll kan ha förändrats efter införandet av meröppet. Det är inte i första hand en studie för att se vilka personliga drivkrafter som eventuellt kan ligga bakom de förändringar som finns, utan det handlar om att identifiera vilka förändringarna är. Jag väljer att betrakta omdaning av biblioteket till ett meröppet bibliotek som en i någon mening påtvingad organisatorisk förändring. (Därmed inte sagt att bibliotekarierna skulle ha en negativ inställning till förändringen!) Inom dessa givna ramar vill jag så undersöka vilka anpassningar av arbetsuppgifterna som har skett.

Som övergripande analysram väljer jag att använda mig av den del av Wrzesniewskis och Duttons job crafting-modell som handlar om vilka de huvudsakliga formerna av job crafting är. Dessa blir en hjälp för mig att identifiera de förändringar som finns beskrivna i mitt material.

I Wrzesniewski och Duttons job crafting-modell definieras tre former av job crafting. Dessa kan beskrivas som en anpassning av arbetet och arbetsinnehållet genom att förändra själva uppgifterna, förändra arbetsrelationerna eller genom förändrad kognition:

- **Förändrade arbetsuppgifter.** Den anställde ändrar antalet uppgifter, uppgifternas omfattning eller själva uppgifterna. Genom att välja att göra mer, mindre eller helt andra uppgifter förändras arbetsinnehållet.

- **Förändrade arbetsrelationer.** Den anställde ändrar på de relationer som är kopplade till arbetet. Detta kan göras genom att öka eller minska interaktionen med andra såväl kvalitativt som kvantitativt.
- **Förändrad kognition.** Den anställde ändrar sättet att se på sina arbetsuppgifter. Det kan ske genom att förskjuta perspektivet så att uppgifterna ses som en del i en större helhet eller som en del av en helt ny helhet. (Wrzesniewski och Dutton 2001).

Genom att först undersöka på vilket sätt bibliotekariernas arbetsinnehåll förändras räknar jag med att få indikationer på vilka kompetenser som ökar i betydelse. Tillsammans med vad som kommer fram i intervjuerna om bibliotekariernas tankar kring kompetens vill jag identifiera de kompetenser som är relevanta för det meröppna biblioteket. Det som är av intresse för studien är de kompetenser som Ellström (1992, 1997) kategoriserar som reella, snarare än de formella, alltså de som kan beskrivas som ”en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en uppgift, situation eller kontext” (Ellström 1992, s 21).

Jag är också intresserad av hur bibliotekarierna uppfattar att deras yrkesroll har förändrats i det meröppna biblioteket. Som teoretisk utgångspunkt väljer jag att använda de yrkesidentiteter som Ørom och Schreiber definierat. För folkbibliotekariernas del är det i första hand följande yrkesidentiteter som är av intresse:

- **kulturförmedlaridentiteten.** Har en klar koppling till folkbiblioteket. Denna identitet rymmer en litterär och kulturell kompetens som innebär att bibliotekarien är kvalificerad att göra kvalitativa bedömningar. Det finns en folkbildande ambition, där bibliotekariens uppgift är att förmedla sin kulturella kompetens vidare till låntagarna och på så sätt bidra till deras kulturella bildning.
- **ämnesspecialistidentiteten.** Vanligare på forskningsbibliotek, men med viss förekomst även på folkbibliotek. Identiteten omfattar ett specialistfokus på ett eller flera ämnesområden eller ett klassifikationssystem.
- **dokumentalistidentiteten.** Här är det inte innehållet i samlingarna så mycket som systematiseringen av dem som ligger i fokus. Identiteten är inriktad på katalogisering, klassifikation och liknande metodiska färdigheter.
- **socialarbetaridentiteten.** Förekommer så gott som uteslutande bland folkbibliotekarier. En reaktion mot kulturförmedlaridentiteten som stått för en slags universell kultursyn. I den här identiteten ryms en vilja att, snarare än att låta kvalitet så som den definieras av bibliotekarierna styra samlingarnas uppbyggnad, istället låta användarnas behov styra. Det finns också en vilja att prioritera det som ses som eftersatta grupper i samhället.
- **informationsorganisatörsidentiteten.** Med den ökade datoriseringen i början av 80-talet formades också en informationsorganisatörsidentitet. Denna identitet kan sägas poängtera bibliotekariers kompetens inom informationsorganisation och system för detta.
- **informationsförmedlaridentiteten.** Denna identitet fokuserar mer på informationsåtervinning och förmedling av denna, främst via teknik.

- och **upplevelseförmedlaridentiteten**. Denna identitet innebär en liten förskjutning från de två tidigare vilka är mer teknologiskt betingade. Här rör sig bibliotekarien istället mot en förmedlarroll utan några vidare innehållsliga normer vilken konkurrerar om utrymme med alla andra medietjänster på marknaden. (Ørom 1993, Schreiber 2006).

4. Metod

Då det här är ett område som inte ännu är särskilt utforskat har jag valt att genomföra en kvalitativ studie för att kunna bearbeta materialet på ett induktivt sätt. Jag vill vända mig till bibliotekarier som idag arbetar på ett meröppet folkbibliotek för att kunna höra om deras erfarenheter av detta och med möjlighet att sätta det i relation till hur det var att arbeta på samma biblioteksenhet innan meröppet införades. Eftersom antalet meröppna bibliotek fortfarande är ganska lågt i Sverige förefaller det inte realistiskt att kunna genomföra en kvantitativ studie. Antalet möjliga respondenter skulle bli ganska begränsat och det skulle därmed vara svårt att dra några långtgående slutsatser av mer kvantitativ karaktär. Mitt intresse ligger också i att försöka förstå bibliotekariernas attityder och tankar kring sitt arbete och en kvalitativ ansats lämpar sig väl för detta.

Jag väljer att genomföra en serie semi-strukturerade intervjuer eftersom det semi-strukturerade formatet gör det möjligt att utifrån en intervjuguide föra samtal som inte är alltför hårt bundna till frågeschemat, men istället ger utrymme att gå djupare i en frågeställning genom att ställa fler följdfrågor eller skapa en större förståelse för detaljer som kan vara av vikt för studien (Bryman, s 413). Jag misstänker också att de lokala förutsättningarna på respektive bibliotek kan komma att ha påverkan på bibliotekariernas arbetsförutsättningar. Sådana kontextberoenden kan vara svåra att fånga i ett hårt standardiserat frågeformat, men kan fångas upp och ges utrymme i en semi-strukturerad intervjusituation. En kvalitativ studie ger också möjlighet att samla in ytterligare data i en iterativ process, när ett mönster börjar skönjas i det insamlade materialet. Till skillnad från den strukturerade intervjuguiden tillåter den semi-strukturerade sådana kontinuerliga justeringar av frågorna under studiens gång. Detta faktum vill jag använda mig av för att kunna förfinas och anpassa mitt frågeschema under studiens gång. Vilken eller vilka frågor som får störst fokus och ägnas mest tid kommer att variera mellan intervjuerna, beroende på respondenternas svar. De grundläggande och övergripande frågeställningarna utgör dock hela tiden ryggraden i mitt intervjuarbete (bilaga 2).

4.1. Urval

Vid den här typen av studier kan urvalet av informanter ske på ett annat sätt än vid enkätstudier. Med en kvalitativ öppen ansats, är det inte alltid av samma vikt att informanterna är representativa för en större population (Trost, 2005, s.117). Därför kan forskaren till exempel välja informanter som han tror har mycket information att bidra med till hans forskning (så kallat målstyrt urval) eller informanter han lätt kan få tillgång till (så kallat bekvämlighetsurval).

Jag ville kunna utnyttja möjligheten att använda mig av ett målstyrt urval i kombination med ett visst bekvämlighetsurval eftersom uppsatsens begränsade omfattning också begränsar antalet möjliga informanter. Vid rekryteringen har jag valt att vända mig till folkbiblioteksenheter som haft meröppet i ungefär ett år. Tanken med detta har varit att

verksamheten hunnit göra de eventuella anpassningar som behövs göras efter införandet av meröppet, att rutinerna och arbetet ska ha "satt sig" och att eventuella barnsjukdomar är ett minne blott. Idén var också att intervjupersonerna skulle ha hunnit bilda sig en uppfattning om vad det innebär att arbeta i ett meröppet bibliotek samtidigt som inte så lång tid förflutit att minnet av hur det fungerade innan meröppet infördes hunnit blekna alltför mycket. Jag ville att informanterna helst skulle vara bibliotekarier som har erfarenhet av arbete på en biblioteksenhet både före och efter införandet av meröppet. Detta önskemål fick jag lov att tumma en smula på, även om majoriteten av de intervjuade uppfyllde kriteriet. Jag har också valt att begränsa mig till biblioteksenheter i tre olika geografiska områden som har varit jämförelsevis lättåtkomliga för mig ur ett personligt logistiskt perspektiv.

Rekryteringen skedde via e-post till dem som angivits som kontaktpersoner på respektive meröppet biblioteks hemsida (bilaga 1). I samtliga fall återkom adressaten med positivt svar och vi kunde komma överens om tid och plats för intervju.

4.2. Biblioteken och informanterna

Gemensamt för informanterna är att de arbetar på jämförelsevis små folkbiblioteksenheter, vilket kanske inte är förvånande, eftersom det framför allt är dessa som anses lämpade för meröppet. De meröppna bibliotekens plats i kommunens bibliotekssystem varierar liksom storleken på själva bibliotekssystemet. Bland de bibliotek som ingår i studien finns allt från en mycket liten filial med bemanning endast två dagar i veckan till större filialer och huvudbibliotek med bemanning sex dagar i veckan. Hur stor andel av de intervjuades arbetstid som är förlagd till det meröppna biblioteket varierar från en halv dag till hela veckan.

De intervjuade bibliotekarierna är:

Axel. Arbetar på ett större filialbibliotek som i samband med meröppet också fick fler bemannade timmar på enheten.

Barbro. Arbetar i huvudsak på ett av kommunens större bibliotek, men bemannar den meröppna mindre filialen en eftermiddag/kväll varje vecka.

Cecilia. Arbetar på den lilla kommunens meröppna bibliotek. Har arbetsledande uppgifter.

Caroline. Arbetar på samma bibliotek som Cecilia. Har lång erfarenhet av bibliotek och har arbetat i många skiftande roller genom åren.

Desirée. Arbetar på en meröppen filial i ett stort bibliotekssystem. Har också arbetstid förlagd på kommunalens största bibliotek.

Diana. Arbetar på samma bibliotek som Desirée. Har också arbetstid förlagd på kommunalens största bibliotek.

Evert. Delar sin tid mellan den lilla meröppna filialen och kommunens huvudbibliotek.

Francesco. Delar sin tid mellan den lilla meröppna filialen och kommunens huvudbibliotek.

Filippa. Arbetar på samma meröppna bibliotek som Francesco och delar också sin tid mellan den lilla meröppna filialen och kommunens huvudbibliotek.

Gunnar. Arbetar i en meröppen filial som är ett kombinerat skol- och folkbibliotek. En del av arbetstiden är förlagd till kommunens huvudbibliotek.

4.3. Genomförande av intervjuer

Intervjuerna har i samtliga fall genomförts antingen på det meröppna biblioteket eller på någon annan biblioteksenhet där intervjupersonen också tjänstgör. De har själva valt var vi ska sitta; på deras kontor, i en avskild del av biblioteket, i något grupprum, mötesrum eller något annat personalutrymme. Jag har spelat in intervjun (efter samtycke) och därefter transkriberat hela inspelningen för att få en bättre överblick över materialet under analysarbetet. Ingen annan än jag har haft tillgång till det inspelade eller transkriberade materialet. I de fall jag har intervjuat två personer på samma biblioteksenhet har intervjuerna i ett fall skett enskilt och i de två andra fallen har intervjupersonerna valt att genomföra intervjun tillsammans.

Det insamlade materialet omfattar åtta inspelade och transkriberade intervjuer med sammanlagt tio bibliotekarier verksamma vid sju biblioteksenheter i sex kommuner. Intervjuerna ägde rum under november och december 2014 och de tog mellan 40 och 75 minuter vardera att genomföra.

Innan vi påbörjat intervjun har jag också berättat att jag själv arbetat på ett meröppet bibliotek och att det är på den vägen mitt intresse för uppsatsämnet väckts. Det är svårt att avgöra om denna förförståelse har haft positiv eller negativ inverkan på intervjun eller uppsatsen som helhet. Kanske innebär det att jag eller informanterna har förutsatt att jag varit införstådd med vissa detaljer som egentligen hade behövt redas ut ytterligare. Men det kan också ha inneburit att jag haft lättare att ställa relevanta frågor eller följdfrågor. Man kan också fråga sig hur det påverkat mitt öppna sinne för det jag fått höra eller hur det påverkat vad informanterna valt att berätta för mig. Min förhoppning är dock att det positiva med denna förförståelse väger upp de eventuella negativa aspekterna.

4.4. Analysmetod

Jag har använt mig av en hermeneutisk process för tolkning av mina resultat. Detta innebär att tolkningen växlat mellan att fokusera på helheten och detaljerna. Rent praktiskt innebär det att jag genom att gå igenom de transkriberade intervjuerna först försökt urskilja större teman som jag bedömt som intressanta i materialet, därefter har jag växlat tillbaka till närstudier där jag letat fram de detaljer som beskriver och illustrerar respektive tema. När jag övergått till att bearbeta materialet med stöd av de teoretiska modeller jag valt att använda har jag fått anledning att återgå till det transkriberade materialet igen för att se hur helhet och detaljer stämmer överens med de analyser jag gjort.

När vi talar om analys av materialet är det också viktigt att ha i åtanke att mitt material består av intervjupersonernas utsagor. Det är den bild av sitt arbete och dess kontext de valt att förmedla till mig under intervjuerna jag har att utgå ifrån.

4.5. Etiska överväganden

För att uppfylla de etiska forskningsprinciperna (Bryman, s 131f) informerade jag informanterna om syftet med intervjuundersökningen. Jag berättade om deras rätt att avbryta eller dra tillbaka sitt deltagande. Jag informerade också om den nivå av konfidentialitet jag kan erbjuda de intervjuade. Eftersom det finns ett begränsat antal bibliotek som uppfyller mina urvalskriterier går det inte att garantera fullständig konfidentialitet. Den läsare som verkligen vill kunna identifiera vem som citeras, skulle möjligen kunna göra så för någon eller några av de intervjuade. För att ändå i viss utsträckning anonymisera deltagarna i min undersökning har jag valt att fingera deras namn. Genom att slå tärning har jag bestämt om namnet ska vara ett mans- eller kvinnonamn. Jag har också valt att inte ge alltför ingående detaljer om vare sig de intervjuade eller den biblioteksenhet de intervjuade arbetar på, förutom i de fall jag menar att det kan ha haft betydelse för någon viktig aspekt som förts fram i diskussionen.

De citat som förekommer i uppsatsen är inte alltid en exakt återgivning av det som sagts under intervjun. Dels har jag valt att rensa bort de allra tydligaste talspråkigheterna och dels har jag av forskningsetiska skäl försökt avhålla mig från att återge detaljer som kan avslöja identiteten hos den intervjuade (Trost, s 109). Samtidigt har jag försökt hålla mig så nära de faktiska uttalandena som möjligt, för att på så sätt undvika vad som skulle kunna uppfattas som förvanskningar.

5. Resultatredovisning

Resultatet baseras på åtta genomförda intervjuer med tio bibliotekarier. Det är intervjupersonernas egna redogörelser som utgör mitt forskningsmaterial. Vid genomläsningen av de transkriberade intervjuerna har några tydliga teman utkristalliserats. Jag har därför valt att presentera mitt material baserat på dessa teman, snarare än att utgå från intervjufrågorna. Det förefaller också lämpligt med tanke på det semi-strukturerade intervjuformatet, där ordningen på frågorna och vilka följdfrågor som ställs kan variera mycket beroende på vad intervjupersonen svarar. De teman jag identifierat handlar om relationen till låntagarna, hur bibliotekslokalerna används, om arbete under bemannad och obemannad tid, vad låntagarna kan förvänta sig under bemannad respektive obemannad tid samt bibliotekariens yrkesroll och kompetenser.

5.1. Relationen till låntagarna

Även om samtliga intervjuade vittnar om att de fått många nya låntagare sedan meröppet infördes, menar de att meröppetbesökarna ändå till största delen består av redan aktiva och biblioteksvana låntagare. De flesta av de intervjuade är eniga om att relationen till låntagarna har förändrats efter införandet av meröppet. Många berättar om en ny attityd från sina besökare, att det känns att de mår mer om biblioteket, att det blivit ”deras” i högre utsträckning. Desirée och Diana berättar att det inte är ovanligt att deras besökare spontant berättar för dem vad som försiggått på biblioteket under den meröppna tiden. Det behöver inte nödvändigtvis handla om något upplevt problem, utan bara att de vill att bibliotekarierna ska få veta hur biblioteket används. Cecilia tycker att det tidigare var tydligt att låntagarna kom på besök till biblioteket, men att de numera har en mer avspänd attityd och att det känns mer som att de kommer hem till sig själva.

Biblioteket har i högre grad kommit att bli en förlängning av hemmet. Caroline som arbetar på samma bibliotek som Cecilia talar om att fler besökare än tidigare använder det som "ett andra vardagsrum". Flera bibliotekarier berättar att det inte är ovanligt att en del besökare kommer vid flera tillfällen under en och samma dag. Francesco menar också att det är påtagligt att många besökare nu tar sig mer tid när de väl är där:

Det jag märker är att folk botaniserar mer bland hyllorna. Det märker vi när vi sätter upp böcker, att det är jättemycket kollat och uttaget och ibland satt tillbaka fel. Det märks att folk tar längre tid på sig när de är här, går runt mer och kikar: 'Vad kan jag hitta här?'

Flera av de andra intervjuade delar uppfattningen att många låntagare ägnar mer tid i biblioteket efter införandet av meröppet. Många tycker att det också stämmer in under den bemannade tiden, att det är ett beteende som "smittat av sig".

Axel tycker att meröppet stärkt relationen till bibliotekets användare:

Sen tycker jag att besökarna är väldigt positiva i allmänhet till biblioteket just nu. De känner sig lite betrodda, tror jag, med sitt eget bibliotek och känner sig lite stolta och tycker att det känns modernt och så. På så sätt blir det liksom en positiv dialog med besökarna, vilket är väldigt roligt.

Just det här med låntagarnas förvaltande av det förtroende de fått från bibliotekets sida tas upp som en positiv aspekt under nästan samtliga intervjuer. Låntagarna känner sig betrodda, de visar i handling att de är värda förtroendet och i ord att de uppskattar att ha fått det. En del av glansen faller tillbaka på bibliotekarierna som ju representerar biblioteket i besökarnas ögon.

Evert å sin sida tycker att relationen till låntagarna försämrats sedan meröppet infördes. Som exempel ger han mammorna som tidigare dök upp på biblioteket en kvart före stängning "med köttbullsosa i håret" bara för att kunna lämna och låna till barnen. De hann mera sällan låna något till sig själva. De kommer numera under meröppetid istället, vilket givetvis är bra för dem, men samtidigt innebär det att Evert tappar den direkta kontakten med dem.

Men det finns också en annan aspekt av relationen mellan låntagare och bibliotekarier som Francesco och Filippa tar upp. Deras bibliotekslokal är relativt liten och självserviceautomaten står nära bibliotekariedisken. De menar att det ju faktiskt kan förekomma tillfällen när låntagarna inte så gärna vill att bibliotekarierna ska se vad de lånar eller lämnar tillbaka. Filippa säger att "jag tror också att det är så, att om man ska låna en lite pinsam bok så är det väldigt lätt att gå på meröppet istället för att gå till oss." Även om låntagarna vet att det inte kommer att spridas vidare, är det ändå en fråga om personlig integritet. Francesco sammanfattar det som att "vi tror gärna att alla tycker det är jättekäckt att möta oss. Men det är inte säkert att det är så, utan man vill vara lite anonym och själv leta fram det man vill ha att läsa."

Det finns också låntagare som är svårare att bygga en personlig relation till. Som exempel berättar Francesco och Filippa om att de fått många nya manliga låntagare som de bara träffat vid inskrivningen. Det är besökare som inte tidigare kunnat använda biblioteket på orten, eftersom de arbetspendlar och har begränsade möjligheter att komma under ordinarie öppettider. Nu har de möjlighet att komma på de tider som passar dem och förhoppningsvis bygger de upp en relation till biblioteket, trots att de inte gör det till bibliotekarierna.

5.2. Användandet av bibliotekslokalerna och medierna

I första hand är det de ordinarie låntagarna som utnyttjar meröppet. De kommer oftare och de kommer under såväl bemannad som obemannad tid. Men meröppet innebär också att det tillkommer nya låntagare. Barbro säger att ”Det är många som man har fått göra nya lånekort till, som har tappat bort det eller liksom inte använt biblioteket på många år, men när de nu kan komma på andra tider än våra begränsade öppettider så.” Flera nämner småbarnsföräldrar med arbets- och pendlingstider som inte matchat bibliotekets öppettider som en grupp som gynnas av meröppet. I vissa fall har meröppet inneburit att dessa antingen skaffat bibliotekskort eller börjat besöka biblioteket på nytt efter att ha varit inaktiva under en längre period. Flertalet intervjuade nämner studenter som en ny eller tydligt växande grupp av besökare som gärna använder biblioteket under meröppettid. Caroline talar om de föräldrar med småbarn som studerar på distans och har svårt att finna studier i hemmet. Cecilia berättar att de till och med har studerande från grannkommunen som skaffat lånekort och kommer åkande med bussen för att kunna sitta i biblioteket och plugga. Desirée berättar att de inledningsvis pratade om att aktivt marknadsföra sig som en plats för studier, men att de nog får ta det lite lugnt med det, eftersom ganska många studenter ändå hittat dit utan några marknadsföringsinsatser och biblioteket trots allt har begränsat med utrymme.

David och Desirée ser också den roll biblioteket spelar för dem som bor på den närliggande flyktingförläggningen. De använder inte biblioteket så mycket för att låna och läsa, som för att få åtkomst till internet. Efter att meröppet infördes kan de få tillgång till det varje dag, vilket inte var fallet tidigare.

Samtliga intervjuade nämner spontant vid något tillfälle under intervjun att de uppskattar att biblioteket nyttjas i större utsträckning. Eftersom det i många fall rör sig om bibliotek som haft ganska begränsade öppettider innan meröppet infördes, blir också skillnaden i tillgänglighet stor. Det handlar ofta om betydligt mer än en fördubbling av tiden som biblioteket görs tillgängligt. Det finns en samstämmighet kring värdet av att skattebetalarnas lokaler och medier görs tillgängliga på det här sättet. Barbro säger till exempel:

Vi har ju ett rum som är ett studierum och där sitter det också till och från folk och pluggar eller så använder de det som mötesrum. Det är föräldraföreningen på skolan som har möte och bostadsrättsföreningen som har möte eller stämma eller vad de nu har. Och det är ju väldigt kul.

Diana nämner möjligheten för till exempel bokcirklar och stickcaféer att få tillträde till lokalen under tider som passar deltagarna, utan att i första hand vara hänvisade till de tider som fungerar för bibliotekarierna. Här får hon medhåll av bland andra Axel som berättar om den livaktiga vänförening som finns på biblioteket där han arbetar:

De har bland annat fyra bokcirklar, till exempel. Och de här bokcirkelarna kan de ha under meröppettider, om de vill. Så det är ju jättefint att de kan använda lokalerna. De har också en hel del program, författarbesök och så. Det har de också under meröppettiderna och kan sköta helt själva. Och det är ju så man vill att det ska vara.

Det är inte bara användandet av lokalerna som ökar, utan också medieanvändningen ökar. Samtliga bibliotek som ingår i studien kan visa på ökade utlåningssiffror, men som Cecilia konstaterar; det är ju också så att alla besök inte genererar lånestatistik. Många av meröppetbesökarna sitter och läser tidskrifter eller böcker på plats och det

genererar inga ökade utlåningssiffror. Men det är ändå bra att medierna används istället för att bara agera hyllvärmare.

Den ökade användningen av bibliotekets lokaler och medier får också andra effekter. Det blir mer att ställa i ordning för bibliotekarierna, men i de flesta fall uttrycker de intervjuade att detta merarbete ju har en positiv grund; biblioteket och dess innehåll används. Axel är ganska representativ för de intervjuades attityd när han säger: ”Det är väl klart att man kan se på barnavdelningen att folk använt biblioteket, så att böcker ligger framme och så, men det är ju meningen.” Desirée menar att biblioteket där hon arbetar tidigare var lite underutnyttjat och att det, som hon uttrycker det, ”var lite trögt” innan meröppet infördes. Den ökade medieanvändningen innebär för hennes del att den nu uppnått vad hon betraktar som en mer ”normal” nivå.

Evert tycker att den ökade medieanvändningen blivit mycket tydlig för honom. Han har tidigare oftast tagit emot återlämnade böcker vid sin disk där han har kunnat sortera dem direkt på en återlämningsvagn. Förutom att hans utlåningssiffror ökat ganska dramatiskt, så att volymerna han har att hantera blivit större, menar han att han får plocka böcker på fler ställen, vilket gör det omständligare för honom:

Och sen så är det lite rörigare. Inte på hyllorna, men rörigare, du har fler stationer att plocka böcker på. Återlämnade man innan, ja då återlämnade man i disken och jag sorterade och så var det klart. Nu återlämnar man i disk, man återlämnar i bokinkast, man återlämnar vid självbetjäningen.

Den ökade användningen av lokalerna utanför ordinarie öppettider kan också medföra konflikter med den ordinarie verksamheten. De meröppna bibliotek som ingår i studien är till övervägande del mindre filialbibliotek, med begränsade lokalytor. De har tidigare vanligtvis varit stängda för allmänheten under en del av dagen då bibliotekarierna varit i tjänst, vanligen under förmiddagarna. Bibliotekarierna har då kunnat använda den tiden till att ta emot gruppbesök från till exempel förskoleklasser som ska få biblioteksintroduktion eller förskolegrupper som ska ha sagostund. I och med införandet av meröppet finns inte längre någon garanti att det är tyst och lugnt i biblioteket när man tar emot grupper. Just barngrupper bedöms också som extra ”störningskänsliga”. Axel berättar att det i hans arbetsgrupp fanns en oro kring just detta innan starten av meröppet, att det inte skulle gå att ha viss verksamhet eftersom biblioteket alltid skulle komma att vara öppet för meröppet användare. Det har också visat sig ske en del krockar, när till exempel en förskolegrupp dyker upp på barnavdelningen för att låna böcker samtidigt som en bibliotekarie har biblioteksintroduktion med en inbokad grupp där. För att komma till rätta med detta, talar man nu om att göra en mindre omflyttning i biblioteket som ska göra det möjligt att skärma av för grupper när det behövs. Ett annat sätt att kringgå problemet är att göra som Gunnars bibliotek har valt att göra. Där har man bara meröppet på eftermiddags- och kvällstid. Orsaken är främst att det ska vara möjligt för elever i den intilliggande skolan att använda biblioteket på förmiddagarna och att Gunnar ska kunna boka in elevgrupper för bokprat och liknande utan att de störs av meröppetbesökare.

Även om många tar upp de krockar som kan uppstå när flera grupper eller verksamheter ska samsas om begränsade utrymmen finns hos många också en önskan om att biblioteket ska kunna användas ännu mer. Vid flera intervjuer nämns önskemål om att mer aktivt söka samarbeten från bibliotekets sida. Dessa samarbeten skulle i så fall i första hand riktas mot det lokala föreningslivet. Men önskvärt vore också att biblioteket kunde fungera som en katalysator för formandet av nya grupper som ville erbjuda aktiviteter i

biblioteket under meröppetid, som till exempel bokcirklar eller stickcaféer eller liknande. Vad biblioteket då skulle kunna erbjuda är lokaler, eventuellt i kombination med viss marknadsföringshjälp.

5.3. Arbete i biblioteksrummet under obemannad tid

Flera av de intervjuade tar upp hur förhållandet till (vissa av) besökarna påverkas under den delen av den meröppna tiden då bibliotekarierna är på plats i biblioteket men det ännu räknas som obemannat. Axel berättar att detta var något som diskuterades i hans arbetsgrupp under planerandet av meröppet:

Hur skulle man göra med sin arbetstid, alltså den inre arbetstiden när man inte har pass, så att säga. Skulle man vara ute i biblioteket då? Hur ska man göra då? Ska man svara på frågor då om folk är där, eller inte? Det var jättemånga som kände väldigt stor oro.

Axel berättar vidare att de på hans bibliotek bestämt att det är i sin ordning att tala om för folk som eventuellt ber om hjälp under den obemannade tiden att de får vänta tills biblioteket öppnar, men att det här är något som olika personer hanterar på olika sätt. Om det är korta enkla frågor kanske man väljer att svara, men ibland kan det vara så att datorerna ute i biblioteket inte ens är påslagna och då kan man hänvisa till det och be låntagaren återkomma. Enligt Axel är det vissa som väljer att vara inne på kontoret och ägna sig åt inre jobb, så att de kan arbeta ostört.

Just det här är något som Caroline framhåller som ett problem. Hon tycker att beslutet om vilket bemötande besökare som vill ha hjälp under den obemannade tiden ska få i allt för stor utsträckning hamnat hos den enskilde biblioteksmedarbetaren. Caroline berättar att hon vanligen kommer tidigt till arbetet på morgonen och då har det ofta redan funnits besökare i biblioteket som vill ha hjälp vid datorn eller med något annat, innan hon ens fått av sig ytterkläderna. Det är först på senare tid som de börjat få lite bukt med det här, även om problemet inte upphört helt. Caroline menar att det är en arbetsmiljöfråga och att det därför är viktigt att hitta rätt modell för hur man hanterar detta. För som hon säger om att behöva hänvisa krävande låntagare till ordinarie bemanningstid flera gånger varje morgon: ”Det känns ju inte rätt. Vi vill ju ändå göra så gott vi kan.” För hennes egen del innebär det att hon helst ägnar sig åt kontorsarbete på morgonen och undviker att vistas ute i biblioteket innan informationsdisken öppnar

Cecilia berättar om hur svårt personalen hade att arbeta med gallring och planerade omflyttningar i somras. Besökarna som såg bibliotekarierna ute i biblioteket hade ingen förståelse för att de var där under så kallad obemannad tid:

Då fanns ingen respekt för det. ”Men ni är ju ändå här” och ”Jag ska bara fråga” men om varenda en ”bara frågar” har vi ingen tid över huvud taget, så det kändes lite... ja, det var lite jobbigt.

Flera av de intervjuade talar om ett pedagogiskt problem, man får förklara ordentligt för låntagarna att idén med meröppet är att det handlar om självservice-tid på biblioteket. Men även för den mest serviceinriktade av bibliotekarier räcker tålmodet bara till en viss gräns.

För Francesco och Filippa har det inneburit att de tvingats skaffa en form av avskärmning som de tänker sätta upp framför disken under den tid då de är på biblioteket utanför bemannad öppetid. På så sätt blir det lite mindre uppenbart för meröppetbesökarna

att bibliotekarierna befinner sig i lokalen. De hoppas det kommer att innebära ökad möjlighet att arbeta ostört under den obemannade öppettiden.

Det här är ett problem som återspeglar det faktum att biblioteksanvändarna har begränsad förståelse för vad bibliotekarierna gör förutom att arbeta i informationsdisken. Flera av de intervjuade talar om att mycket av det ”osynliga” arbete som bibliotekarier gör skulle märkas först den dagen det inte utfördes. Då skulle det snabbt bli rörigt i biblioteket, svårt att hitta och beståndet skulle förfalla. Cecilia konstaterar:

De märker nog när det är helg och vi inte har varit här på två dagar och vagnen mellan de här självutlåningsmaskinerna är överfull. Det finns inte plats att ställa några återlämnade böcker någonstans och då märker de att javisst, ni måste ju plocka här, det är något ni gör också.

Desirée tar upp ett annat problem. Hon har varit med om att få samtal på sin jobbmobil efter arbetsdagens slut. En användare som stött på problem ringer till henne och vill ha hjälp. Desirée säger att det är viktigt att man reder ut hur ansvaret för biblioteket ser ut efter arbetstid. Hur långt sträcker det sig? Vem ska man kontakta?

5.4. Vad som erbjuds under meröppettid

Även om nya biblioteksanvändare tillkommit i och med att biblioteket blivit meröppet, menar samtliga bibliotekarier att den övervägande delen av besökarna under den obemannade tiden är vana biblioteksanvändare. Det är i huvudsak redan aktiva låntagare som kommer på andra tider för att lämna, låna, hämta reservationer eller läsa tidskrifter. På frågan om vad som erbjuds under meröppettid eller vad meröppetbesökarna går miste om genom att besöka biblioteket under obemannad tid, framhålls just detta faktum. Några av bibliotekarierna kommer in på frågan hur man kan kompensera för frånvaron av bibliotekarie under meröppettid. Axel tar bland annat upp att de är extra noga med skyltningen, så att det ska finnas böcker på nyhetshyllan och på personalens tipshylla när de går för dagen. Barbro är inne på en liknande linje, men menar att det inte riktigt finns tid att arbeta så aktivt med skyltningen som vore önskvärt. Hos Desirée och Diana finns telefonnumret till det stora stadsdelsbiblioteket anslaget så att man kan ringa dit om man behöver hjälp. Det fungerar dock bara under de tider det större biblioteket är öppet. Rent generellt verkar detta ämne inte ha varit föremål för några vidare diskussioner på biblioteken. Vad biblioteket erbjuder under meröppettid är i första hand tillgängligheten till lokaler, medier, publika datorer och trådlöst nätverk.

Samtidigt finns det exempel på att de nya grupper som börjat besöka biblioteket i och med meröppet åtminstone påverkar beståndets sammansättning. Francesco och Filippa har börjat köpa in mer ljudböcker, eftersom de ser att efterfrågan på sådana har ökat, kanske på grund av de jobbpendlande män som tillkommit. Axel berättar att de utökade det engelskspråkiga beståndet eftersom de nu har fått fler låntagare än tidigare som gärna läser på engelska.

Bibliotekarierna hävdar ganska samstämmigt att det fortfarande finns en stor efterfrågan på bibliotekariestöd. Det faktum att de flesta lån fortfarande sker under bemannad tid och att många vill ha hjälp med rekommendationer, att hitta specifika böcker eller bara med att komma på namnet på författaren de söker, är ett tecken på det. Även de mycket vana biblioteksanvändarna som gärna kommer på meröppettid, väljer att ibland förlägga besöket under bemannade tider bara för att få kontakt med bibliotekarien.

Här går Evert lite mot strömmen. Han får numera många av låntagarnas referensfrågor via mejl. Möjligen beror det på att han är etablerad i det lilla lokalsamhället sedan lång tid tillbaka och hunnit bygga upp personliga relationer till många av sina låntagare. När de inte längre kommer under den bemannade tiden, väljer de en annan kanal för att ändå kunna få ta del av hans expertis. Också Francesco och Filippa säger att de har en hel del kommunikation med sina låntagare via mejl, även om de inte i samma utsträckning som Evert menar att det har ersatt kontakten ansikte mot ansikte.

5.5. Bibliotekarierollen, kompetenserna och yrkets utveckling

Vid nästan varje intervju nämns vid något tillfälle behovet av något som får ses som en slags generell bibliotekariekompetens på det meröppna biblioteket. En del pekar på det stora antalet låntagare som väljer att komma under den bemannade tiden och att antalet frågor inte minskat trots att många besök numera sker utanför bemannad tid. Förutom det faktum att det snart skulle bli omöjligt att hitta i ett bibliotek som drevs utan bibliotekarier, framhåller flera att ett sådant bibliotek antagligen bara skulle fungera för de vana biblioteksbesökarna. Att bedriva ett meröppet bibliotek utan någon som helst bibliotekarieinblandning vore inte möjligt enligt de intervjuade.

Ingen av dem tycker att det finns några kompetenser som är särskilt viktiga för bibliotekarier på just meröppna bibliotek. Axel menar dock att det precis i uppstartsfasen av meröppet är användbart med IT-kunskaper, för att få förståelse för hur det fungerar tekniskt. Men den allmänna inställningen är att det som är användbart på ett meröppet bibliotek också är användbart på ett traditionellt bibliotek och vice versa. Undantaget är Caroline, som tycker att det kan finnas ett större behov av det hon kallar ”bemötandekompetens” på det meröppna biblioteket. Behovet är sprunget ur det faktum att besökarna under meröppetid fortfarande förväntar sig att få bibliotekariehjälp om det finns en bibliotekarie närvarande i biblioteket.

Trots att de svar jag får på min direkta fråga om bibliotekariekompetens på meröppna bibliotek mynnar ut i svar om generellt användbara kompetenser, ges ändå exempel under intervjuerna som tyder på att det åtminstone under planerings- och inkörningsfasen finns aspekter i yrkesrollen eller arbetsuppgifterna som får ökad betydelse.

Desirée utnyttjar till exempel sin pedagogiska kompetens. Hon berättar om hur hon i högre grad prioriterar att följa med låntagare som ber om hjälp till utlåningsautomaten eller sökdatorn för att visa dem hur de ska göra, snarare än att göra arbetet åt dem i informationsdisken. Motivet till detta är i första hand att de ska klara sig själva i så hög utsträckning som möjligt om de besöker biblioteket under obemannad tid. Desirée ser den tid hon lägger på att ”utbilda” låntagarna som ett sätt att vidga deras världar: ”Istället för att vi står med min skärm mellan oss, kan de själva se vad som finns.” Hon menar att det gör det möjligt för dem att på egen hand hitta sådant som de inte visste fanns. I ett längre perspektiv innebär också mer självgående låntagare att mer av hennes tid frigörs till andra uppgifter, som t ex referenssamtal, litteraturförmedling eller annat, utåtriktat arbete. Under intervjuerna framgår det att Desirée inte är den enda som prioriterar att hjälpa låntagarna att bli mer självständiga i biblioteket.

På Axels bibliotek gjorde de en genomgång av skyltningen innan de startade meröppet, för att göra den tydligare och för att underlätta för låntagarna att hitta: ”För att hitta på

ett bibliotek ska man ju kunna SAB-systemet, så det är ju inte enkelt ändå. Men vi tänkte till en del och försökte göra det lite tydligare.” Gunnar är inne på samma linje. Han vill också att det ska vara så lätt som möjligt för låntagarna att hitta i hyllorna. Han berättar om hur han sett till att till exempel flytta böcker från ”lager” i lådor under hyllorna, eftersom det är omöjligt för en besökare att förstå att han ska leta där när det står i OPAC:en att boken ska finnas inne, men den inte står på sin plats i hyllan. Över huvud taget har han vinnlagt sig om att det ska bli lättare att hitta i biblioteket med ledning av vad som står i den publika katalogen.

Vad beträffar yrkesrollens och yrkets utveckling i stort, är det ingen som ser att det meröppna biblioteket i sig skulle driva på någon särskild utveckling. De som varit med ett tag i biblioteksvärlden tenderar att se att de förändringar som skett och sker inom yrket och med bibliotekarierollen, har sin grund i den samhällseliga eller tekniska utvecklingen. Caroline som varit en lång tid i yrket, talar till exempel om att dagens folkbibliotekarie på ett helt annat sätt än för några decennier sedan får ta emot mycket privata förtroenden från en del besökare. Hon menar också att:

Vår sociala funktion, att vara samtalspartner, att vara ersättare för den sociala trygghetsmaskin som har krackelerat på andra håll i vårt samhälle, den är högst påtaglig. Det tar mycket tid idag. Plus att hjälpa människor som är vilsegångna i vårt moderna samhälle att hitta rätt.

Här lyfter Caroline indirekt fram behovet av en social kompetens som sträcker sig längre än till bara en ytlig ”service mindedness”. Fler än hon vittnar om att det händer att de fått ta emot mycket personliga förtroenden från besökare. Däremot menar Caroline att dagens bibliotek inte alls riktar sin verksamhet mot vad som förr kallades eftersatta grupper. Den delen av bibliotekariens sociala ansvar är ute ur bilden. Men istället ser hon biblioteket idag som den enda ”öppna arenan” för hjälp med myndighetskontakter och liknande. En del besökare vänder sig hellre till biblioteket för att få hjälp med sådant de egentligen borde kunna vända sig till andra instanser med. Men många kommer också för att de behöver IT-stöd. Här får hon medhåll av flera av de intervjuade. Barbro säger:

Det man känner man skulle behöva mycket mer tid till, är ju de som behöver mycket hjälp vid datorerna. E-samhället märks ju. Att alla inte har dator hemma, inte har skrivare hemma eller vet hur det fungerar och behöver hjälp med allt från att skriva cv till att söka lägenhet och bankärenden och allt vad det nu kan vara. Och där har vi mycket diskussioner kring vad vi ska göra och inte göra. Vad som är integritet, hur mycket man ska hjälpa dem med bankärenden och sånt, för man vill ju inte veta folks koder hit och dit. Men samtidigt, kan man inte hantera det hemma, så måste man ju få hjälp med det någonstans i samhället.

Både Barbro och Diana talar om folkbibliotekariers ökade behov av IT-kunskaper. Det handlar om att bibliotekariens kunskaper måste vara så pass breda att man klarar av att ge handfast hjälp på alla möjliga olika plattformar och att kunna guida i ett hav av olika program och appar. Det finns också ett behov av att kunna erbjuda en pedagogisk förmedling till dem som saknar IT-vana och som vänder sig till biblioteket för att få hjälp.

Barbro ser också att det generellt finns ett ökat behov av pedagogisk kompetens. Hon tycker att bibliotekariearbetet allteftersom har fått ett ökat inslag av pedagogiskt arbete och hon ser inte att det kommer att avta framöver. Det är så många arbetsuppgifter idag som har en pedagogisk komponent, oavsett om det handlar om att lära icke datorvana eller att hålla stimulerande bokprat med en barngrupp. Francesco jämför hur det var

tidigare, när bibliotekarien sågs som allvetande och man kunde komma till biblioteket för att få svar, medan bibliotekarien numera används som en vägledare. Filippa tycker att inriktningen idag inte är att göra saker åt låntagarna utan mera att visa dem hur de ska göra, så att de kan göra det själva sedan.

Desirée berättar att de på hennes tidigare arbetsplats hade många diskussioner om bibliotekets roll och hur det skulle kunna fortsätta att vara relevant i framtiden. Det kanske inte är så att litteraturen har huvudrollen i framtiden, utan att det bara är ett av många inslag i den lokala mötesplatsen. Det är den allmänna utvecklingen som styr hur bibliotekariens yrkesroll utvecklas.

6. Analys och diskussion

I det här kapitlet väljer jag att analysera mitt material utifrån de teorier jag valt att använda för de ursprungliga frågeställningarna. Vid genomförandet av intervjuerna har en större del av koncentrationen och tiden ägnats åt hur verksamheten ser ut på det meröppna biblioteket och vad som kan ha förändrats i arbetsinnehållet. Det avspeglas förstås i materialet och syns också i att tyngdpunkten i analysarbetet ligger här. Det område som givits minst utrymme handlar om bibliotekariens yrkesroll.

Jag inleder kapitlet med att se hur bibliotekariernas arbetsuppgifter och arbetsinnehåll har förändrats i enlighet med Wrzesniewskis och Duttons job crafting-modell. Sedan identifierar jag de reella kompetenser som används av informanterna i deras arbete på de meröppna biblioteken. Därefter ser jag på vad som framkommit om yrkesrollen genom att använda mig av Øroms och Schreibers definitioner av olika möjliga bibliotekarieidentiteter. Slutligen diskuterar jag de resultat som framkommit i min analys av resultatet.

6.1. Förändrat arbetsinnehåll

I detta avsnitt väljer jag att identifiera de uppgifter jag fått fram som rör förändringar i arbetsinnehåll och arbetsuppgifter i de tre kategorierna, förändrade arbetsuppgifter, förändrade relationer och förändrad kognition. I vissa fall kan förändringar tillskrivas fler än en kategori.

6.1.1 Förändrade arbetsuppgifter

Trots att de intervjuade på direkt fråga om förändrade arbetsuppgifter inte riktigt kommer på något som ändrats, framkommer under intervjuernas gång att vissa förändringar ändå skett.

Det mest påtagliga är att samtliga bibliotekarier kan vittna om generellt ökade lånesiffror och en ökad användning av bibliotekets medier under meröppettid, vilket medför mer hantering av medier, bokuppsättning och städning för de anställda. Enligt Wrzesniewski och Dutton innebär mer av samma uppgift att ett visst mått av job crafting äger rum. Samtidigt är bibliotekarierna snabba med att säga att de i grund och botten tycker att det är en positiv förändring, eftersom det innebär att biblioteket och medierna används mer. Detta uttalande är ett tecken på en kognitiv anpassning till sysslor som annars inte brukar höra till de mest uppskattade bland biblioteksanställda.

Flera av de intervjuade tar också upp möjligheten för olika grupper att använda biblioteket för programverksamhet utanför bemannade tider. Detta medför att en del arbetsuppgifter försvinner för bibliotekariernas del i de fall dessa aktiviteter tidigare var tvungna att förläggas under bibliotekariernas arbetstid för att kunna genomföras.

I ett par fall tas ökad omsorg om skyltningen upp som en arbetsuppgift som fått större betydelse. Det rör sig både om arbete med gavelskyltar och liknande inför starten av meröppet, men det handlar också om kontinuerligt arbete med exponering av medier för att göra biblioteksrummet attraktivt och stimulera till lån också under meröppetid. Någon lägger också mer tid på arbetet med OPAC:en för att säkerställa att den överensstämmer med bibliotekets hylluppställning.

I linje med arbetet med skyltningen framkommer också att mer tid läggs på att lära låntagarna att söka i katalogen, att använda självservicemaskinerna och annat som ska få dem att klara sig bättre själva under meröppetid, det som Grøn (2010) kallar bibliotekskompetens. Detta moment omfattar också till viss del en kognitiv förändring av arbetet. Även om detta moment förekommit tidigare, bedöms det nu som en viktigare uppgift av bibliotekarierna.

Också en viss anpassning av beståndet för att möta delvis nya låntagargrupper och deras preferenser kan räknas som en vidgad arbetsuppgift.

En konsekvens av meröppet som på ett något odefinierat sätt inneburit förändringar i arbetsuppgifterna, är det faktum att många bibliotekarier väljer att förlägga mer arbetstid inne på sina kontor för att kunna arbeta ostört under så kallad obemannad tid. Det framgår inte av intervjumaterialet vilka arbetsuppgifter som påverkas av detta. Det är oklart om det bara handlar om en omförflyttning av uppgifter under arbetsdagen eller om det helt enkelt innebär att bibliotekarierna gör mer av vissa uppgifter och mindre av andra.

6.1.2 Förändrade arbetsrelationer

De intervjuade bibliotekarierna uttrycker så gott som enhälligt att relationen till låntagarna förändrats efter införandet av meröppet. Enligt Wrzesniewski och Dutton sker job crafting både genom ökad och minskad intensitet och kvalitet i relationerna till andra. Ingen av de intervjuade bibliotekarierna har talat om förändrade relationer till kolleger, utan diskussionen har handlat om de relationer man har till biblioteksanvändarna.

I materialet finns exempel på både ökat och minskat antal relationer till låntagarna, liksom ökad och minskad intensitet i relationerna. Flera bibliotekarier talar om en positivare stämning på grund av meröppet. Låntagarna uppskattar meröppet och känner sig betrodna. De visar sin uppskattning för bibliotekarierna, som de betraktar som dem som ”släppt in” dem i biblioteket efter öppetid. Detta stärker förståelsen för relationerna mellan bibliotekarier och låntagare. Men det finns också exempel på minskad intensitet i existerande relationer, när vissa låntagare slutar komma i samma omfattning under den bemannade tiden. För de bibliotekarier som uppskattat relationen till gamla ”stammisar” är det förstås en negativ utveckling.

En annan negativ aspekt som uppstår i relationen mellan låntagare och bibliotekarier beror på de olika förväntningar som finns på hur bibliotekarien ska använda sin tid när han befinner sig i biblioteket under så kallad obemannad tid. Bibliotekarien vill kanske ägna sig åt hyllstädning eller gallring, medan meröppetbesökaren förväntar sig att han

ska kunna få hjälp av bibliotekarien som ju uppenbart befinner sig på sitt arbete. Det här är ett problem som fått jämförelsevis stor återverkan på hur bibliotekarierna ser på sin position i det meröppna biblioteket. Till viss del innebär det också ett litet kognitivt skifte där någon som är van att ge service börjar tänka i termer av att behöva freda sig från dem han vanligtvis brukar betjäna.

6.1.3 Förändrad kognition

Under intervjuerna har det varit ganska tydligt att bibliotekarierna över lag är positivt inställda till meröppet och tycker att det fungerar väldigt bra på det stora hela.

I utvärderingen av det meröppna biblioteket i Veberöd, talas om det mentala skifte som behövdes hos personalen för att meröppetprojektet skulle kunna genomföras. Det berättas att det krävdes en insikt om att biblioteket inte var personalens utan Veberödbornas. (Kultur Skåne 2011). Tack vare det lyckade projektet i Veberöd verkar det som att den inställningen fortplantats till personalen på efterföljande bibliotek.

Den samstämmighet som funnits bland samtliga intervjuade angående värdet av att bibliotekets lokaler och dess medier kommer till användning under en betydligt större del av veckans timmar, visar på att det kognitiva skiftet i allmänhet inte varit särskilt svårt att göra, trots att det handlat om det som Jacobsen och Thorsvik (2008) beskriver som att avhända sig makt över sina egna domäner. En del har berättat om ett visst mått av oro som kan ha funnits i personalgruppen för hur vissa saker skulle komma att fungera när meröppet infördes. Men generellt kan sägas att nästan samtliga beskrev en känsla av förväntan inför att deras bibliotek skulle bli meröppet. Detta överskuggade också den eventuella oro som kunde finnas parallellt.

Detta kognitiva skifte, som ligger till grund för arbetet på ett meröppet bibliotek genomsyrar det dagliga arbetet. Det yttrar sig bland annat i inställningen till extra mediehantering och städning liksom i attityden till ”biblioteksanvändarutbildning” som beskrivits i tidigare avsnitt.

Ett kognitivt skifte av ett annat slag innebär det arbete som i några fall utförts med målet att göra det lättare att hitta i bibliotekets bestånd. Här har bibliotekarierna försökt ta ett tydligt användarperspektiv för att kunna undanröja svårigheter att hitta i lokalen eller att med ledning av informationen i den publika katalogen hitta fram till det önskade mediet.

6.2. Förändrade kompetenskrav

Det som är av intresse att försöka identifiera i undersökningsmaterialet, är de kompetenser som Ellström (1992, 1997) kallar för reella kompetenser. Även om det kan vara svårt att själv se vilka kompetenser man använder i sitt dagliga arbete, går det att i intervjusvaren identifiera några som kan anses värdefulla i arbetet på meröppna bibliotek, så som de drivs idag.

En av de intervjuade talar om ett ökat behov av bemötandekompetens på det meröppna biblioteket. Det kan för en utomstående låta konstraintuitivt, eftersom idén med meröppet är att besökare och bibliotekarier *inte* möts. I grunden ligger här förstuds den konflikt som flera av de intervjuade vittnar om. Biblioteksbesökarna är vana vid att erhålla service från bibliotekarierna och bibliotekarierna är lika vana vid att erbjuda denna service. I den nya situation som uppstått när både besökare och bibliotekarier befinner

sig på biblioteket under obemannad tid, sätts denna ”regel” ur spel. Det har visat sig i hög utsträckning vara upp till bibliotekarien att lösa den här konfliktsituationen på lämpligt sätt. I arbetet med att lösa problemet behövs förutom bemötandekompetens också en viss förhandlingskompetens.

Pedagogisk kompetens kan också komma till nytta vid hanteringen av den ovan beskrivna konfliktsituationen. Men den kommer framför allt till nytta när bibliotekarien skall hjälpa sina låntagare att bli vad Grøn (2010) kallar bibliotekskompetenta. Den tid som läggs ner på att visa låntagarna hur de klarar sig själva i biblioteksrummet gör att de bättre kan utnyttja biblioteket under meröppettid. Den pedagogiska kompetensen parad med marknadsföringskompetens kan användas för att skapa tydlig och informativ skyltning i lokalerna såväl som attraktiv exponering av medier, för att i någon mån kompensera för icke närvarande bibliotekarier. Den pedagogiska kompetensen kommer särskilt till pass i de fall skyltningen innehåller instruktioner som användaren har att följa.

För den som vill arbeta mer systematiskt med att förtydliga innehållet i den publika katalogen är systemkompetens och katalogiseringskompetens värdefulla kompetenser. Dels genom att kunna se till att kataloguppgifter och verklighet överensstämmer i så hög grad som möjligt, men dels också genom att anpassa innehållet i katalogen så att det blir lättare för användare att hitta vad de söker utan hjälp från bibliotekarie. Här kan också ingå möjligheten att lägga till lokala ämnesord i katalogen.

Därtill kommer de kompetenser som ses som grundläggande i en folkbibliotekaries arbete: att kunna organisera och utveckla samlingen så att den fungerar och är attraktiv också för dem som i första hand besöker biblioteket under meröppen tid.

Flera av de intervjuade som är verksamma på mindre orter uttrycker en önskan att deras bibliotek ska locka till sig fler användare under meröppettid och tänker särskilt på olika lokala grupper som skulle kunna fylla lokalerna med olika verksamheter. För att det ska ske krävs kanske en kompetens att identifiera och bygga nätverk med drivande krafter utanför bibliotekssfären.

6.3. Förändrad yrkesroll

När jag planerade mitt arbete valde jag att försöka identifiera förändringar i bibliotekariernas yrkesroll med hjälp av de identiteter Ørom (1993) och Schreiber (2006) definierat. Vid intervjuerna har informanterna haft svårt att se att deras yrkesroll förändrats på något sätt som beror på meröppet. Tvärtom har det instinktiva svaret varit att meröppet har haft väldigt liten inverkan på yrkesrollen. En del av denna reaktion kan kanske ses som ett sätt att slå ifrån sig det som skulle kunna ses som en förlust av identitet vid förändringar i organisationen (Jacobsen och Thorsvik 2008). Men det stämmer också överens med Øroms tes att bibliotekariens identiteter i första hand påverkas över längre tidshorisonter och beroende på förändringar på makronivå i samhället. Detta gör att det möjligen går att se vilka av Øroms definierade identiteter som framstår som extra starka för dem jag intervjuat, men det ger inte något tydligt resultat och bidrar inte direkt till någon ökad förståelse för vad det innebär att arbeta på ett meröppet bibliotek. Jag vill ändå inte förbigå den här analysen fullständigt, utan väljer att kort redovisa det som framkommit i mitt intervjumaterial.

Den traditionella kulturförmedlaridentiteten där bibliotekariens roll var att fungera som smakdomare och folkbildare lyser helt med sin frånvaro i materialet, liksom ämnes-specialistidentiteten. Däremot kan man ana vissa spår av dokumentalist- och informationsorganisationsidentiteterna i arbetet med att göra den publika katalogen mer användbar för låntagarna, även om dessa identiteter får sägas ha en ganska underordnad roll. Socialarbetaridentiteten, så som den definierats av Ørom, är helt ute ur bilden, även om en annan socialarbetardimension har smugit sig in i bibliotekarierollen. Nu handlar det inte längre om att aktivt uppsöka så kallade eftersatta grupper, utan om att låna någon som behöver lätta sitt hjärta ett öra eller att finnas till hands för att hjälpa dem som har svårt att navigera i det moderna samhället. Informationsorganisations- eller informationsförmedlaridentiteterna framkommer inte heller under intervjuerna. Trots detta förekommer ett stort mått av diskussioner kring informationsteknikkompetens i materialet. Men i detta ligger en annan dimension än den Ørom diskuterade i sin artikel från 1993. Sedan den skrevs har datorer såväl som internet gjort sitt intåg i samhället och den breda allmänheten har, eller förväntas ha, IT-kompetens på en helt ny nivå. En hel del av den information som bibliotekarier förr kunde bistå med finns också lätt tillgänglig för allmänheten på nätet. Detta gör att bibliotekariernas roll som informationsförmedlare ser mycket annorlunda ut idag. Istället har det fallit på deras lott att fungera som en länk till IT-samhället för de medborgare och biblioteksanvändare som halkat efter. Bibliotekariens roll i det sammanhanget blir snarare som IT-pedagog. Den identitet som kvarstår är den som Ørom skymtade i sin samtid och som Schreiber sedan tog fasta på och kallade upplevelseförmedlaridentiteten. Denna identitet är den som fortfarande kan sägas vara aktuell för dagens bibliotekarie.

Antagligen är det så att det behövs längre tidsperioder för att kunna se vilka förändringar som just nu äger rum och att det i framtiden går att säga att det faktum att meröppna bibliotek infördes berodde på att X låg i tiden. Jag lämnar till framtida forskare eller uppsatsskribenter att arbeta vidare med detta.

6.4. Diskussion

Sammantaget framstår det som om en hel del förändringar har skett med bibliotekariernas arbetsuppgifter efter införandet av meröppet. Samtidigt uppfattas eller beskrivs det inte riktigt så av bibliotekarierna själva, som upplever att deras arbete är ”business as usual” när meröppet väl är igång och rullar på. Antagligen beror det på att det till största delen handlar om små förskjutningar i arbetsinnehållet. Man har inte markant nya uppgifter, utan bara lite mer eller mindre av något som redan tidigare ingick i arbetet. Det har varit lättast för mig att upptäcka sådant som man gör mer av, men rimligen borde det då också finnas uppgifter man gör lite mindre av. Dessa har inte varit lika lätta att identifiera.

I det här sammanhanget kan det också vara intressant att reflektera över huruvida de intervjuade själva *valt* att inte se att arbetet har förändrats. De kanske uppfattar att förändringarna inte är av någon större dignitet eller att de ligger inom ramen för vad som kan antas ingå i arbetsuppgifterna och därmed inte kan påverkas i någon vidare omfattning. Som en följd av detta kan man också fråga sig om de valt att inte anta möjligheten att genomföra mer omfattande förändringar i samband med att meröppet infördes. Om så skulle vara fallet, är det förstås minst lika viktigt att fundera över varför det förhåller sig på det sättet. Intrycket är att bibliotekarier på små filialer i regel är ganska autonoma och att de därmed skulle ha relativt stora möjligheter att anpassa sitt

arbete inom de ramar som finns. När så inte sker kan det ha personliga orsaker; man är ovillig eller rädd att ytterligare förändringar ska innebära en massa merarbete, man är nöjd som det är eller man vill inte gärna riskera att gå utanför sin egen bekvämlighetszon. Samtidigt får man vara medveten om att det rör sig om små enheter där personalen får ta stort ansvar för att den dagliga verksamheten ska fungera. Om de väljer att inte införa ytterligare förändringar kan det bero på att det inte finns tidsmässigt utrymme för detta. Det kan också bero på bristande stöd och intresse för detta från ledningshåll. Det vore intressant att förstå i vilken utsträckning man har fört sådana diskussioner över huvud taget. Har biblioteksledningen haft något annat mål med meröppet *utöver* att göra biblioteket och dess samlingar tillgängliga under fler timmar i veckan? Det vore i det sammanhanget också intressant att veta om man tänkt på vilka kompetenser som kan behöva utvecklas i samband med att man inför meröppet. Eller om det varit tal om att tilldela biblioteken extra resurser (temporärt eller permanent) för att kunna genomföra mer övergripande utvecklingsarbete. Under intervjuerna framgår inte att några sådana diskussioner förts med bibliotekarierna i samband med att man bestämde sig för att införa meröppet. I ett par fall har andra större förändringsprojekt pågått inom biblioteks-systemet i anslutning till införandet av meröppet (även om dessa inte varit betingade av just meröppet). Detta skulle kunna betyda att det inte funnits utrymme vare sig mentalt, personellt eller ekonomiskt för ytterligare förändringsarbete. I ett längre perspektiv borde det dock vara självklart att biblioteksledningarna tar ett mer strategiskt grepp om sina meröppna enheter. Meröppet har hittills visat sig vara en framgång i de flesta fall. Framgången behöver tas till vara och byggas vidare på.

Samtidigt kan finnas skäl att också lägga in en brasklapp. Av intervjuerna framgår att de biblioteksbesökare som hittills registrerat sig för meröppet till övervägande del är vana biblioteksanvändare som både hittar i och är rädda om sitt bibliotek. I takt med att kännedomen om meröppet ökar bland allmänheten kommer antagligen alltfler icke-vana och kanske inte lika biblioteksvurmande besökare att hitta till biblioteket utanför bemannade öppettider. Detta kan komma att medföra nya utmaningar av olika slag för biblioteken. Det kan därför behöva finnas en beredskap för att nya resurser kan behöva tillföras för att bemöta de behov och situationer som kan komma att uppstå. Vidare nämnde jag inledningsvis att införandet av meröppet i Sverige setts som en möjlighet att öka tillgängligheten snarare än som ett sätt att spara pengar. Flera av de intervjuade har talat om markant ökade lånesiffror sedan de införde meröppet. I något fall har det inneburit att biblioteket gått från underutnyttjat till en mer normal nivå. Men det kan också innebära att omsättningen av medier går från en normal till en betydligt högre nivå. Här kan det finnas anledning att vara vaksam så att meröppet inte blir en slags smygande indirekt personalbesparing, den ursprungliga inställningen till trots.

Det största problemet som identifierats under intervjuerna handlar om det arbete som utförs i bibliotekslokalen under obemannad tid. Här uppstår en konflikt mellan bibliotekariers och biblioteksbesökares uppfattning om vilken servicenivå som råder. Särskilt olyckligt är det kanske med tanke på att bibliotekarierna tenderar att se sig som serviceorienterade och nu kommer denna självbild i konflikt med andra uppgifter de också behöver göra. Det finns en fara att det kan leda till ett kognitivt skifte där bibliotekarien upplever att hon behöver freda sig mot dem hon vanligen har att betjäna. Det skulle i längden kunna leda till en mer permanent försvagning av relationskomponenten i arbetet. Det visar sig under intervjuerna att bibliotekarierna använder olika strategier för att komma runt det här problemet. En del väljer helt sonika att i möjligaste mån sluta vistas i biblioteksrummet under obemannad tid, medan andra åter väljer att försöka hitta

lösningar med avskärmningar eller omflyttningar för att kunna arbeta ostört. Uppfattningen jag får är att ansvaret för hur den här konfliktsituationen ska hanteras i stor utsträckning delegerats till bibliotekarierna, istället för att hanteras som den lednings- och styrningsfråga det kanske egentligen borde vara. Å andra sidan kan det här också vara ett uttryck för bibliotekariernas vana att själva finna sätt att klara av att lösa den här typen av konflikter. De ser det som en del av sin förväntade kompetens att kunna hantera eller lösa sådana problem på egen hand. En risk som kan följa i de fall bibliotekarierna har att fatta individuella beslut om hur problemet ska lösas, är att det kan medföra konflikter mellan kolleger som väljer att hantera det på olika sätt. Det kan också innebära att besökare bemöts inkonsekvent, vilket inte leder till en långsiktig lösning på problemet.

Det som för samtliga intervjuade bibliotekarier framstår som den största vinsten med meröppet, är att man kan erbjuda ökad tillgänglighet till lokaler och medier och att detta inneburit både nya biblioteksanvändare och fler utlån. I många fall har meröppet också visat sig medföra en positiv förändring i relationerna till besökarna. Det handlar alltså om att en kognitiv förändring också inneburit en förstärkning av relationsinnehållet i arbetet. Samtidigt uttrycker flera av de intervjuade önskemål om *mer* aktivitet i biblioteket utanför bemannade öppettider och talar om möjligheten att främja lokalt föreningsliv och nätverkande. Här finns en yta som biblioteksledning och bibliotekarier skulle kunna utnyttja för att ytterligare stärka det meröppna bibliotekets roll i lokalsamhället.

När bibliotekarierna själva fått svara på frågan vilka kompetenser som är extra viktiga på ett meröppet bibliotek, har inställningen varit att dessa inte skiljer sig från dem som är viktiga på andra bibliotek. Det är säkert så, men det går ändå att utläsa i intervjuerna att det finns vissa kompetenser som kommer till extra användning på grund av meröppet. Eftersom den reella kompetensen utvecklas genom övning och erfarenhet (Andersson, 2014), innebär det att sådana kompetenser har en chans att utvecklas eller förstärkas i arbetet på meröppna bibliotek. Det finns ingenting som säger att förändringsarbete som förekommit på en eller ett par enheter, till exempel i form av skyltningsarbete, inte skulle vara giltiga också på andra enheter. I det ljuset kan införandet av meröppet ses som ett tillfälle då det finns utrymme att använda eller utveckla slumrande kompetenser. Här frågar jag mig återigen vad biblioteksledningens inställning är i frågan. Det är tydligt av svaren jag får under intervjuerna att döma att det här inte är ett område som diskuterats i någon vidare utsträckning på biblioteken. Återigen kan det finnas skäl att beakta att en majoritet av dem som hittills skaffat meröppet är vana biblioteksanvändare. Om nya grupper av meröppetbesökare tillkommer vartefter, kan arbete med till exempel skyltning och exponering visa sig bli en allt viktigare arbetsuppgift och en som kräver särskild kompetens.

Vad beträffar förändringen av bibliotekariernas yrkesroll känns tyvärr Øroms så ofta använda definition av bibliotekarieidentiteter som något passé. Det är en modell som bäst används för att beskriva den historiska utvecklingen av yrkesrollen och min uppfattning är att den inte riktigt är applicerbar för att beskriva hur dagens bibliotekarieroll ser ut. Till viss del skulle bibliotekarien kunna tillskrivas det Schreiber kallar upplevelseförmedlaridentiteten, men det är en identitet som inte omfattar den IT-pedagogiska roll som allt fler bibliotekarier nämner som en mycket viktig (och i vissa fall ganska krävande) del av sitt arbete. Just detta arbete ligger huvudsakligen inom den bemannade tiden, men det borde i förlängningen vara intressant att diskutera hur biblioteket kan tillgodose detta behov hos sina besökare också under meröppet.

Frågan om bibliotekariernas kompetens och yrkesroll har varit på tapeten länge och även om bibliotekarierna i den här studien haft svårt att se hur meröppet påverkat yrkesrollen eller de kompetenser som krävs, går det inte att bortse från att meröppet är en förändring som på längre sikt kan komma att påverka hur kåren uppfattas av utomstående. Det kan vara värt att fundera över på vilket sätt bibliotekarierna kan och vill marknadsföra sin särskilda kompetens för dem som mest använder biblioteket under obemannad tid, särskilt i de fall de utgör nya besökare.

7. Slutsatser och förslag till vidare forskning

I detta kapitel redovisas vad som framkommit under arbetet med uppsatsen. Det första avsnittet behandlar slutsatserna. Därefter kommer förslag på fortsatt forskning kring meröppna bibliotek.

7.1. Slutsatser

Syftet med uppsatsen har varit att undersöka vilka förändringar införandet av meröppet på folkbibliotek medför för de bibliotekarier som arbetar där. De frågeställningar som legat till grund för arbetet har varit:

- På vilket sätt har arbetsuppgifter och arbetsinnehåll förändrats efter införandet av meröppet?
- Vilka ändrade kompetenskrav följer av meröppet?
- Hur beskriver bibliotekarierna att deras yrkesroll har förändrats i det meröppna biblioteket?

Från bibliotekariernas perspektiv anses inte meröppet ha påverkat vare sig arbetsuppgifter eller arbetsinnehåll i någon nämnvärd utsträckning. Intervjumaterialet ger dock vid handen att vissa förändringar skett. Det mest noterbara är att hanteringen av medier har ökat till följd av ökade besökstal och ökad utlåning. I de flesta fall har relationen till låntagarna ökat i både kvantitet och kvalitet. Men många talar också om problem att hantera förväntningar från dem som besöker biblioteket utanför ordinarie öppettid, samtidigt som bibliotekarierna är där för att utföra så kallat inre arbete. En del besökare har svårt att förstå att bibliotekarierna inte vill hjälpa dem som vanligt och många bibliotekarier tycker det är tufft att hantera dessa förväntningar. I första hand ser man det som en pedagogisk uppgift att förklara för meröppetbesökarna hur det är tänkt att fungera, men det finns en gräns för tålamodet. En del väljer att hjälpa till trots allt, andra undviker i möjligaste mån att vistas i biblioteket innan informationsdisken öppnar och i några fall försöker man åstadkomma större avskildhet för bibliotekarierna genom omflyttning eller någon form av avskärmning.

De självpåtagna förändringar i arbetsinnehållet som kan spåras handlar till viss del om kognitiva förändringar. Bibliotekarierna har att förhålla sig till att de överlåter en del av ansvaret över sina domäner till brukarna och att dessa får förtroendet att klara av att själva navigera genom lokalen och i samlingarna. Detta skulle kunna ses som en påtaglig förändring av maktrelationen och samtidigt innebära en viss förlust av yrkesidentiteten. Intrycket från intervjuerna är dock att bibliotekarierna har hanterat detta väl och inte ser det i termer av att de gjort några större förluster. Snarare tvärtom,

de flesta betonar att det finns en minst lika stor efterfrågan på bibliotekariekompetens som innan meröppet infördes. En annan kognitiv process handlar om att försöka sätta sig in i hur biblioteket ter sig för en användare och hur denne gör för att hitta rätt medium på rätt plats. Genom att försöka hitta de svaga punkterna i skyltning, uppställning och katalog kan bibliotekarierna arbeta på att förbättra detta och på så sätt öka möjligheten för användarna att klara sig själva i biblioteket. Ett annat och mer grundläggande sätt att åstadkomma detta, är att ta sig tid att visa besökarna hur man söker i katalogen och hur man använder självserviceautomaterna. Denna hjälp till självhjälp ser bibliotekarierna som ett sätt att i framtiden få mer tid till annan verksamhet.

Vissa av förändringarna i arbetsinnehållet kan ses som en ofrånkomlig följd av meröppet. Ökar besöken och utlåningen blir det fler medier att hantera. Andra förändringar har varit mer eller mindre oväntade, som att det skulle uppstå intressekonflikter med besökarna under den obemannade tid som bibliotekarierna befann sig på biblioteket.

När det kommer till förändringar i kompetenskrav har återigen bibliotekarierna haft svårt att se att meröppet i sig skulle ställa andra krav än den ordinarie biblioteksverksamheten. Detta är till viss del sant, men samtidigt bygger underhåll och utveckling av reell kompetens på att kompetensen kommer till användning. Intervjuerna visar att bibliotekarier på meröppna bibliotek kan få extra användning för sina bemötande- och förhandlingskompetenser, sin pedagogiska kompetens, sina marknadsförings-, system- och katalogiseringskompetenser.

Den frågeställning som varit svårast att besvara är den som handlar om förändringar i yrkesrollen. Återigen anser de intervjuade bibliotekarierna att meröppet inte innebär några förändringar i sig. Den modell jag valde för att analysera mitt material (Ørom 1993 och Schreiber 2006) var inte heller till någon större hjälp, till största delen beroende på att Ørom beskriver en historisk utveckling av bibliotekarierollen. Schreibers tillägg till Øroms identiteter, upplevelseförmedlaridentiteten, är den identitet som ligger närmast dagens bibliotekarie. Men i tillägg till denna vittnade de intervjuade om ett ökat innehåll av IT-pedagogik i yrkesrollen, även om just denna identitet till största delen manifesteras utanför meröppetid.

7.2. Förslag till vidare forskning

Som nämnts i början av uppsatsen är meröppna bibliotek en så pass ny företeelse att forskningen på området hittills är begränsad. Det finns därför gott om skiftande perspektiv att undersöka. Ett självklart ämne att undersöka är vad den ökade tillgängligheten betyder ur ett användarperspektiv. Här finns många frågor att besvara om förändrade biblioteksvanor bland aktiva användare, nya besöksgrupper som tillkommer, hur biblioteket används under meröppetid och mycket annat. Eftersom nya meröppna bibliotek tillkommer i rask takt skulle det också vara intressant att få se en longitudinell studie som följer både personal och låntagare från beslut om ett meröppet bibliotek och en längre tid efter att biblioteket öppnat. Hur utvecklas verksamheten? Vilka förändringar sker i attityder, arbete och användande av biblioteket? Det vore också intressant att få se en studie som fokuserar på biblioteks- och förvaltningschefer och deras syn på meröppet. Vad vill man åstadkomma genom meröppet? Hur tänker man kring vidare utveckling av verksamheten?

Min förhoppning är att vi framöver kommer att få se mer strategiskt arbete i och kring de meröppna biblioteken och att bibliotekarier som blivit varma i kläderna själva får

möjlighet att utveckla verksamheten. Då kan man också börja undersöka mer verksamhetsnära projekt som till exempel hur man kan arbeta läsfrämjande under meröppettid eller hur man kan öka graden av brukarmedverkan på biblioteken.

Litteraturförteckning

- Almerud, Peter (2000). *Biblioteken, bibliotekarien och professionen: en rapport från fyra nordiska länder*. Nacka: DIK-förbundet.
- Andersson, Per (2014). "Värdet av reell och formell kompetens" i Kock, Henrik (red.) *Lärande i arbetslivet: möjligheter och utmaningar: en vänbok till Per-Erik Ellström*. Linköping: Linköpings universitet.
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber.
- Ellström, Per-Erik (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet: Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Publica/Norstedts Juridik AB.
- Ellström, Per-Erik (1997). "The many meanings of occupational competence and qualification". *Journal of European Industrial Training*, Vol. 21, nr 6/7, s 266-273.
- Grøn, Rasmus (2010). *Oplevelsens rammer: Former og rationaler i den aktuelle formidling af skønlitteratur for voksne på danske folkebiblioteker*. Aalborg: Danmarks Biblioteksskole.
- Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2008). *Hur moderna organisationer fungerar*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Johannsen, Carl Gustav (2012a). "Staffless libraries – recent Danish public library experiences". *New Library World*, Vol. 113, nr 7/8, s 333 – 342.
- Johannsen, Carl Gustav (2012b). *Åbne Biblioteker: et kortlægningsprojekt*. Forskningsrapport. Köpenhamn: Det Informationsvidenskabelige Akademi.
- Kvick, Jenny (2012). *Folkbibliotekarier – Kompetens, identitet och status*. Kandidatuppsats (2012:39). Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås.
- Kultur Skåne (2011). "Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig." *En utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010-2011*. https://www.skane.se/Public/Kultur/Utredningar%20och%20rapporter/Utvardering_Veberods_meropppna_bibliotek_2010-2011.pdf [2014-09-05]
- Kåring Wagman, Anna (2008). *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*. Stockholm: Svensk Biblioteksforening.
- Lindberg, Jenny (2012). "Professionen tar form – teknik och genus i fokus" i Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) *Styra eller stödja?: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås.
- Lyons, Paul (2008). "The Crafting of Jobs and Individual Differences". *Journal of Business Psychology*, Vol. 23, nr 1/2, s 25-36.
- Morrison, David, Cordery, John, Girardi, Antonia, & Payne, Roy. (2005). "Job design, opportunities for skill utilization, and intrinsic job satisfaction". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.14, nr 1, s 59-79.

Nolin, Jan (2008). *In search of a new theory of professions*. Borås: Högskolan i Borås.

Schreiber, Trine (2006). "Bibliotekarprofessionen siden 1960'erne" i Schreiber, Trine & Elbeshausen, Hans (red.) *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Skot-Hansen, Dorte (1999). "Kultur till tiden – strategier i den lokale kulturpolitik". *Nordisk kulturpolitisk tidskrift*, Vol. 2, nr 1, s 7-27.

Trost, Jan (2005). *Kvalitative intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Wrzesniewski, Amy & Dutton, Jane E. (2001). "Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work". *Academy of Management Review*, Vol. 26, nr 2, s 179–201.

Ørom, Anders (1993). "Bibliotekariske identiteter, formidlingsarbejde og arbejdsorganisering". *Biblioteksarbejde*, Vol. 14, nr 39, s 37-43.

Bilaga 1: Inledande rekryteringsbrev (e-postmeddelande)

Hej!

Jag heter Tina Åhman Billing och studerar vid Bibliotekshögskolan i Borås. Den här terminen skriver jag min kandidatuppsats som handlar om hur bibliotekarier på meröppna bibliotek ser på sitt arbetsinnehåll och sin yrkesroll. Innebär införandet av meröppet att arbetsuppgifterna och yrkesrollen förändras på något sätt?

Såvitt jag vet finns inte mycket redovisat om detta, men jag tycker det är en intressant frågeställning, eftersom fenomenet meröppet blir allt vanligare i Sverige. Därför är jag intresserad av att komma i kontakt med bibliotekarier på meröppna bibliotek för att höra om deras erfarenheter.

Jag undrar nu om det skulle finnas möjlighet att komma och intervjua en eller två av medarbetarna på biblioteket i XX om att arbeta på ett meröppet bibliotek? Intervjun med den första personen skulle jag beräkna till ca 50-60 minuter, medan den andra intervjun skulle ta ca 30-40 minuter i anspråk. (Intervjuerna behöver inte äga rum samma dag, om det komplicerar planeringen.)

Givetvis svarar jag på eventuella frågor ni har kring detta innan ni bestämmer om ni vill medverka eller inte. Jag kan nås på telefon nnn-xxx-xx xx eller på e-post: aaaaa@aaaa.aa.

Med vänlig hälsning och hopp om positivt svar,

Tina Åhman Billing

Bilaga 2: Intervjuguide

Kan du berätta lite om dig själv och din bibliotekserfarenhet?

Kan du berätta lite om införandet av meröppet på biblioteket i XX?

- Varför meröppet?
- Genomförde ni några andra förändringar i samband med meröppet?
- Diskussioner i personalgruppen?
- Dina förväntningar / farhågor innan? Har de infriats / uppfyllts?

Vad skulle du säga är skillnaden mellan att arbeta på ett meröppet bibliotek och ett traditionellt bibliotek?

- Vad finns det i dina (eller gruppens) arbetsuppgifter som förändrats efter införandet av meröppet? På vilket sätt?
- Ägnar du mer eller mindre tid åt vissa moment jämfört med tidigare? Vilka? Hur kommer det sig?
- Har nya arbetsuppgifter tillkommit som inte förekom (eller bara i mindre omfattning) tidigare? Vilka i så fall? Vad tycker du om det?
- Hur stora möjligheter skulle du säga att det finns för dig att själv definiera/anpassa sina arbetsuppgifter?

Ser du att det finns möjligheter (eller behov av) att arbeta på ett nytt sätt eller med fokus på nya områden i och med införandet av meröppet? Ge exempel! (Varför inte?)

Finns det vissa kompetenser som blir extra viktiga på ett meröppet bibliotek? Vilka?

Relationen till låntagare / besökare / lokalsamhället:

- Tycker du att din relation till låntagare / besökare / lokalsamhället förändrats på något sätt efter att ni börjat med meröppet? På vilket sätt?
- Vilka tror du besöker biblioteket under den obemannade tiden och varför?
- Vad är det besökaren som är på biblioteket under meröppet främst går miste om, tror/tycker du? Finns det något sätt man kan kompensera för det?
- Hur kommunicerar ni med dem som är här under den obemannade tiden?

Yrkesrollen:

- Uppfattar du att din yrkesroll är stadd i förändring? (I och med införandet av meröppet?) Hur/Varför/varför inte? (På vilket sätt kommer den att förändras?)
- Vad tycker du om det?
- Hur skulle du vilja se att bibliotekarierollen utvecklades?

Avslutande fråga: Är det något du skulle vilja tillägga?