



UPPSALA
UNIVERSITET

Institutionen för ABM
Biblioteks- och informationsvetenskap

”Ett trevligt bemötande som i vilket annat
serviceyrke som helst...”

Om bemötande av besökaren på folkbibliotek

Svetla Tomova

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2005
Institutionen för ABM
Handledare: Ylva Lindberg

Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 266

ISSN 1650-4267

- Vad är karakteristiskt för bemötande på bibliotek?
- Att vara mänsklig. Att veta varför man jobbar på bibliotek...

Ur en intervju

Ett stort tack till alla informanter!

Innehållsförteckning	
Inledning.....	3
Termen bemötande	4
Varför bemötande?	5
Serviceyrke – vad innebär det?.....	5
Syfte och frågeställningar	7
Begrepp och definitioner	8
Disposition	10
Metod och teoretisk ram.....	11
Social kompetens	11
Goffmans teori	14
Kritik mot Goffmans teori	15
Tidigare forskning	17
Forskningsstudier inom BoI vetenskap – C. C. Kuhlthau, A.Goulding, J. Ducander, S. Jonsson och I. Svensson.....	18
Bemötande på andra arbetsplatser	21
Människans psykologiska försvar, kroppens och ordens betydelse	22
Bibliotekariens roll, status, image och stereotyp – vad har de med bemötande att göra?	23
Bibliotekariens roller	24
Bibliotekariens status, image och bibliotekariestereotypen.....	26
Folkbibliotekens historia och grundidéer	27
Undersökning	32
Bemötande i måldokument	32
Bibliotekslagen och Unesco:s manifest för folkbibliotek.....	32
SBF:s rekommendationer om referensarbete	33
Bemötande i policydokument	33
Internationella bibliotekets 7 gyllene regler – policy för bemötande av varandra samt bemötande av låntagarna	34
Etiska regler för personal på Burlövs bibliotek	35
Barn frågor – kan biblioteket svara och i så fall hur?	35
Intervju- och enkätundersökning	37
Val av informanter	38
Besökarnas intervjuer	38
Bibliotekspersonalens svar.....	43
Diskussion och analys av undersökningen som helhet.....	47
Analys av besökarens förväntningar på bemötande och det upplevda bemötandet mot bibliotekspersonalens egna uppfattningar	48
Vad är ett bra bemötande för både besökare och personal – analys	49
Förslag till framtida forskning	51
Slutsats	52
Sammanfattning	54
Litteraturförteckning	57
Bilagor.....	61

Inledning

Folkbiblioteken har en betydelsefull roll för samhällsutvecklingen. Enligt UNESCO Public Library Manifesto skall folkbiblioteket fungera som ett kunskapscentrum, öppet för alla människor, som behöver läsupplevelser och kulturell stimulans.¹ Mötet med besökaren är kärnan i biblioteksverksamheten. Det utgör också grunden för min uppsats.

Bemötandet har en avgörande betydelse för bibliotekens grundidé med sitt syfte att försöka skapa nöjda besökare. Det är viktigt att besökaren får sitt informationsbehov tillgodosett. Detta innebär att sätta besökaren i fokus för biblioteksverksamheten.

Hur betydelsefullt är bemötandet i en tid då biblioteken utrustas med allt mer teknik och när bibliotekarien är allt mer välutbildad och tekniskt kunnig? Idag är det ännu viktigare att som bibliotekarie vara medveten om hur ett bra bemötande kan vara ett bra konkurrensmedel mot opersonlig service, som exempelvis ges på Internet.

Vilken betydelse har social kompetens i bemötandet? Vad händer om besökaren upplever bibliotekarien som otrevlig? Slutar fråga just den bibliotekarien? Ur ett folkupplysningsperspektiv är då bibliotekariens sociala kompetens mycket viktig! Därför anser jag att bemötande är en fråga om demokrati. Det är dessutom en process, som går i direktsändning utan repris.

Konsten med ett bra bemötande är att även när bibliotekarien är trött och ledsen, kan hon/han trots detta, vara trevlig mot besökaren.

Det är av stor betydelse att tillgodosä besökarens behov just i detta ögonblick, inte senare när det passar mig som personal; att avsluta samtalet med en känsla av att besökaren är nöjd och klar med sitt frågande, även om hon/han inte fick det exakta svaret på sin fråga.²

Min hypotes är att det är lika viktigt med yrkeskunskaper som med social kompetens i bemötande.

¹Unesco Public Library Manifesto, <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>, 2005-03-18).

² Ejde, Inger, *Bemötande*, föreläsning för personalen på ett folkbibliotek i Stockholm, 2005-03-15.

Termen bemötande

Termen bemötande beskriver oftast hur anställda inom serviceyrken bemöter medborgaren, kunden eller besökaren. Medborgaren möter de anställda inom vård, socialomsorg eller inom en annan kundrelaterad verksamhet och blir samtidigt bemött.

Att vara på ett folkbibliotek kan ibland upplevas som att vara i ett gemensamt vardagsrum. Att se människan på ett folkbibliotek under bemötandet är att ställa henne i centrum och inte utlåningsapparaten.³ Det innebär också att som biblioteksanställd vara både personlig och professionell, att behandla alla lika, och att ha ett individanpassat sätt, att ”läsa av” besökaren för att på bästa sätt hjälpa besökaren, och att vara professionell och vänlig på samma gång.

Genom att använda biblioteket för sitt informationsbehov är individen mer eller mindre deltagande i samhällsutvecklingen. I dag finns ett hopp hos politiker om att medborgarna kan få ett större intresse för samhällsdiskussioner via folkbibliotekens utbud. Detta hopp uttrycks i Bosse Johanssons verk *Medborgaren och marknaden*. Politikernas tankar om mer ansvarsfulla medborgare bygger på den klassiska humanismen. Det handlar om läsandets inspirerande funktion, som i sin tur leder biblioteksbesökarna till nya insikter om bl.a. kunskap, bildning och en djupare syn på livet. Medborgaren väljer själv hur och hur mycket hon/han vill använda folkbibliotekens servicefunktion för att på bästa sätt kunna delta i samhällets utveckling. Folkbibliotekens viktigaste roll är att främja demokratin genom att garantera fri tillgång till kunskap och information.⁴

En ny arbetsmarknad växer fram för akademiskt utbildade bibliotekarier som är specialister på informationssökning och informationsförmedling.⁵ Vi lever i ett högteknologiskt samhälle. Bibliotekarien idag har blivit skicklig i utnyttjandet av all teknisk utrustning och vill gärna hjälpa människan som, i sitt behov av information, kommer in på biblioteket. Den tekniska utvecklingen är av stor betydelse för bibliotekets sociala funktioner samtidigt som bemötandet borde tas på fullt allvar.

³ *Kvinnliga pensionärer som informationsanvändare. En studieundersökning gjord av grupp 3, BoI, Uppsala universitet, VT 2005.*

⁴ Jonsson, Bosse, 2003, *Medborgaren och marknaden. Pedagogisk resurs för folkbibliotek*, s. 144, 150.

⁵ *Framtidsutsikter för högskoleyrken (november 2004), Ett sammandrag av SACO.*

Förbundens bedömningar, http://www.sacomassan.nu/valjaryrkedelen/main_framtidsyrken2004.htm (2005-03-17).

Varför bemötande?

Bemötandet av besökaren på folkbiblioteket är en naturlig fortsättning på en demokratisk process. Den demokratiska processen börjar där folkbiblioteken skall möjliggöra fri och jämlik tillgång till kultur och information för alla medborgare, så att de skall kunna delta i samhälleliga beslutsprocesser. Folkbiblioteken skall ta ansvar för demokratiska ideal.⁶ Alla dessa grundtankar kan förverkligas genom serviceprincipen och därmed bemötandet.

Bemötandet är en demokratisk process sett även ur en annan synvinkel i och med de enskilda medborgarnas fria val att komma till folkbiblioteket och på så sätt vara med i samhälleliga förändringsprocesser. Ur ett sociologiskt perspektiv är det samma människa som har ett primärt behov av att kommunicera med andra och på detta sätt även känna tillhörighet. Under samspelet med de andra utvecklas individen och finner ny kunskap.

Tankarna kring bemötande och meningen med biblioteksarbetet har jag burit på under många år, redan när jag var verksam bibliotekarie i Bulgarien. Dessa funderingar har lett mig vidare genom nya miljöer här i Sverige. Senare, under min tjänstgöring på folkbibliotek, har erfarenheter tagit olika och intressanta former ända fram till sista terminen i biblioteksutbildningen vid Uppsala universitet. Upplevelser och iakttagelser under denna långa väg har gett mig nya idéer och inspiration.

Serviceyrke – vad innebär det?

Termen service används ofta i betydelsen *åtgärd* eller *aktivitet* som utförs i syfte att betjäna kunder. Här förekommer synonymen *tjänst*.⁷

Bibliotekarieryket är ett serviceyrke. Det sägs att servicekänsla och ämneskunskap skall gå hand i hand. Under ett möte kan ett samtal påbörjas och utvecklas till en dialog där relationen mellan personal och besökare uppstår naturligt. Som i vilken annan relation som helst kan missuppfattningar och problem uppstå. Dessa problem kanske kan förebyggas med hjälp av social kompetens. Hur kan man visa att man är professionell och personlig på samma gång? Är man för öppen genom att visa känslor, glädje och lust, så kan man

⁶ Hansson, Joacim, 1999, *Klassifikation, bibliotek och samhälle. En kritisk hermeneutisk studie av "Klassifikationssystem för svenska bibliotek"*, s. 26.

⁷ Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/jsp/customer/login.jsp> (2005-04-08).

kanske inte tas på allvar. Skall man då hellre ha en mask och se ”seriös” ut? Att se seriös ut kan leda till att bli accepterad.⁸

Att leda eller betjäna besökaren är en känslig fråga med flera svar. I USA har kvinnodominansen inom yrket diskuterats livligt när det gäller bibliotekens utveckling och bibliotekariers yrkesstatus.

Dee Garrison menar att kvinnornas insatser inom biblioteksväsendet under 1800-talet och tidigt 1900-tal kan ses som en utvidgning av den traditionella kvinnoysselsättningen, hemmet. Dessa insatser har stjälpit mer än det hjälpt skapandet av en yrkesstatus. Feminiseringen har bl.a. inneburit passivitet. Det saknas engagemang, medvetenhet om yrkets skyldigheter och rättigheter och fram för allt vilja att leda. Allt detta hänger ihop med en överdriven betjäningsanda.⁹

Catta Torhell är ordförande i Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för ledarskapsfrågor. ”Det är den medgörliga serviliteten, som har funnits kvar sedan år 1887, som ligger bibliotekarien till last”, säger hon i en intervju, skriven av Annina Rabe i *Bibliotekarierykets tunga kvinnoarv*. Vid den tiden börjar kvinnor lockas till bibliotekarieryket av den amerikanske biblioteksmannen Melvil Deweys tal om ett yrke som förverkligar en mer altruistisk, självupppoffrande gärning än prästens eller lärarens. Det är också ett dåligt självförtroende som finns i grunden för denna offermentalitet.¹⁰

Ett otillräckligt självförtroende kan leda till en överdriven betjäningsanda. En sådan ger bemötandet ett slags motvilja att underställa sig en annan person. Nästa steg innebär kanske en risk för att bemötandefrågor försummas och med detta minskar också betydelsen.¹¹

Vad är en riktig betjäningsanda? Det är att vara medveten om att bibliotekarieryket är först och främst ett serviceyrke.

Ett bra bemötande handlar inte om att ställa sig i ett underläge, utan att vilja hjälpa besökaren, men inte kränka eller bli kränkt.

I ett serviceyrke som bibliotekarieryket är social personlighet viktig både i samspelet med kolleger och med besökare. Som nyanställd behöver den unga

⁸ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas* arrangerad av Svensk Biblioteksförning i samarbete med Regionalbiblioteket Halland, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

⁹ Garrison Dee, 1979, *Apostles of Culture. The Public Librarian and American Society, 1876-1920*, s. 188.

¹⁰ Rabe, Annina, 2005, ”*Bibliotekarierykets tunga kvinnoarv*”, s. 8

¹¹ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

bibliotekarien ofta lära sig av sina erfarna kolleger och det är därför viktigt att ha lätt att samarbeta.¹²

I fråga om interaktion mellan kolleger finns en annan viktig punkt, nämligen samarbetet mot besökaren. Detta samarbete enligt mina upplevelser, går betydligt lättare, och kan rent av gå med nöje, när arbetskamrater har en öppen vänlig inställning sinsemellan.

Det är bättre servicekvalitet på arbetet med besökarna när personalen har ett bra socialt klimat på arbetsplatsen.¹³

Jag tycker att bibliotekarieyrket borde präglas av viljan att leda och betjäna samtidigt. Det är vid en kombination av viljan att betjäna och leda som bibliotekarien kan tillgodose besökarens informationsbehov. Att bemöta, förstå, leda och betjäna utan att för den skull vilja förändra, exempelvis ”uppfostra” och kritisera besökaren, är också av stor vikt enligt min uppfattning.

Syfte och frågeställningar

Hur viktigt är bemötandet av besökaren på folkbibliotek? Ett sätt att besvara frågan är att beskriva bemötandet i ett perspektiv utifrån folkbibliotekens demokratiska idé.

Denna uppsats tar bemötandet av besökaren i fokus och avser främst folkbibliotek. Det finns tre syften med arbetet:

- Att redovisa för hur bemötande på folkbibliotek kan uppfattas av både besökare och personal.
- Att ta reda på vad som kan försvåra bemötandet.
- Att beskriva hur ett bra bemötande gestaltar sig.

För att uppnå mina syften kommer jag att besvara följande frågor med hjälp av enkäter, intervjuer, observationer och dokument:

- Hur presenteras bemötande i centrala dokument?

¹² Sporrenstrand, Sandra, 2001, *Bibliotekarie sökes. Bibliotekarierekrytering ur den anställandes och den nyanställdas perspektiv*, s. 54.

¹³ Holmström, Eva, Eklundh, Margit, Ohlsson, Kerstina (red.), 1999, *Människan i arbetslivet. Teori och praktik*, s. 100, 131.

- Vilka är besökarens förväntningar på personalens bemötande?
- Vilka är besökarens upplevelser av personalens bemötande?
- Hur ser bibliotekspersonal på bemötande i sitt dagliga arbete?
- Är social kompetens betydelsefull för bemötandeprocessen?

Dessa frågor kommer att belysas bl.a. genom att uppsatsen tar upp hur bibliotekariens utbildning, status och roller samt bibliotekens olika funktioner i samhället speglar synen på bemötande. Den första frågan besvarar jag genom att titta på olika centrala dokument. Följande tre frågor belyser jag framför allt med hjälp av empiriskt material, enkäter och kvalitativa intervjuer. Som stöd för den femte frågan använder jag mig delvis av det empiriska materialet, litteratur, forskning och anteckningar från konferensen *Mötas eller bemötas*.¹⁴

Begrepp och definitioner

Här redogör jag för olika begrepp och definitioner, som är relevanta för min uppsats.

Bemötande - här avser jag processen där bibliotekspersonalen bemöter besökaren och besökaren blir bemött. Det är det första steget mot ett givande dialog/samtal, vilket gör att besökaren känner sig välkommen och vill återvända. Ett misslyckat bemötande leder till att besökaren kanske kommer tillbaka, men inte vill prata med någon av personalen. På detta sätt går besökaren eventuellt miste om information som hon/han skulle ha velat ha.¹⁵

Besökare, användare eller låntagare och även **kund** är en **biblioteksanvändare** som kommer till biblioteket och som på något sätt vill få hjälp av personalen. Det kan innebära olika typer av hjälp från enkla och korta till mer avancerade och tidskrävande frågor. Några exempel är att be om ett lånekort, registrera sig som Internetanvändare, fråga om och/eller låna en bok, kortare och längre referensfrågor. Användare har en lite negativ klang, det kan

¹⁴ Konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas* arrangeras för tredje gången av Svenska Biblioteksföreningen i samarbete med Regionalbiblioteket Halland, den 10-11 februari 2005 i Varberg, där jag själv var deltagare. Den första konferensen anordnades i Stockholm, den 5-6 februari, 2004, där 132 deltog, den andra gången, i Luleå, den 7-8 oktober, 2004, med 84 deltagare och 94 deltagare i Varberg.

¹⁵ Mer om bemötande finns att läsa på sidan 4 under rubriken *Termen bemötande*.

tolkas som att användaren enbart tar, utan att ge tillbaka, jämfört med besökare. Det senare syftar framför allt på ett möte mellan människor, enligt min uppfattning. När det gäller att ge vill jag framhålla en tanke om att besökarens kunskap borde respekteras, granskas och användas, som vilken annan slags kunskap som helst. Anledningen till att jag har olika begrepp för besökare med liknande innebörd är att alla kan förekomma i referensdokument och material.

Bibliotek - folkbibliotek med både barn- och vuxenavdelningar, om jag inte uttryckligen skriver något annat.

Bibliotekarie - folkbibliotekarie som arbetar på både vuxen- och barnavdelning, om inte annat bibliotekarie anses, som exempel bibliotekarie vid skolbibliotek.

Biblioteksassistent - biblioteksanställd, som bistår bibliotekarien med praktiska sysslor. På mindre bibliotek kan bibliotekariens och assistentens arbetsuppgifter ingå mer eller mindre i varandra. En assistent kan på större bibliotek ses vid en så kallad ”snabbinformationsdisk” till skillnad från ”litteraturfrågor/ämnesfrågor” för bibliotekarier.

Bibliotekskunskap eller **yrkeskunskaper**, som bibliotekspersonal förväntas ha för att kunna hjälpa besökaren. Exempel på några är kännedom om mediebestånd, sökning i olika databaser, bokkatalogsökning, ämnesord, indexering, katalogisering.

Dialog - här samtal som uppkommer mellan besökare och personal.

Informant - besökare och personal som har medverkat i intervjuer och enkätundersökning

Kvalifikationer - inneboende förmåga hos en människa, som gör henne kvalificerad för något, ett samlingsbegrepp för personliga egenskaper, erfarenheter och intressen, samt ämneskunskaper och yrkesfärdigheter.¹⁶

Möte - en process, som är mycket mer än bara en ”träff”. Under ett möte berikar människor sina erfarenheter genom att utveckla och förena tankar, ta och ge till varandra.¹⁷

Personal - bibliotekspersonal är en arbetsgrupp av bibliotekarier och biblioteksassistenter. Mina informanter skiljer inte på biblioteksassistenter och bibliotekarier.

Professionell - främst i mening av yrkesutbildad, syftar på kunskap som man får genom relevant utbildning och/eller beprövad erfarenhet. I betydelsen

¹⁶ Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/jsp/customer/login.jsp>, (2005-04-08).

¹⁷ Eriksson, Eva, Åkerman, Kenth, 1999, *Kunden är ditt varumärke. En gränsöverskridande bok som vill få dig att tänka, att förstå, att få gjord*, s. 97.

kompetent har uttrycket professionell en värderande klang och står i motsats till *amatörmässig*. Professionell kan också betyda ”yrkesmässig”.¹⁸

Social - har att göra med samspelet mellan människor i grupp, även om person som gärna umgås med andra¹⁹, här i mening att se människan, hjälpa henne.

Social kompetens - har med människokänedom, självkänsla och empati att göra; förmågan att kunna bemöta människor, tolka och diskutera etiska frågeställningar som kan bli aktuella inom bibliotekens vardagliga rutiner.

Referensarbete - arbetet eller med andra ord den professionella hjälpen, som bibliotekarien utför för att tillgodose besökarens informationsbehov, där bibliotekariens yrkeskunskaper ökar tillgången till information jämfört med om besökaren själv försöker på egen hand.

Referensdialog - dialogen mellan besökaren och bibliotekarien under referensarbetet; för mina informanter finns inte någon stor skillnad mellan referensdialog och vanliga samtal med bibliotekspersonalen.

Disposition

I det följande kapitlet *Metod och teoretisk ram* beskrivs tillvägagångssättet för min empiriska undersökning och den teoretiska ansatsen, samt begreppet social kompetens.

I *Tidigare forskning* presenteras studier inom Biblioteks- och Informationsvetenskap, när det gäller bibliotekariens roll och funktion, status, image, stereotyper av folkbibliotekarier och folkbibliotekens historia och grundidéer. Här finns även ett avsnitt om bemötandet på andra arbetsplatser och människans psykologiska försvar, kroppens och ordens betydelse i bemötandeprocessen.

Kapitlet *Undersökning* innehåller hela min egen empiriska undersökning både inom barn- och vuxenverksamhet, intervjuer och enkäter med informanter, men också undersökningen av de centrala dokumenten och policydokumenten gällande folkbibliotek. Diskussionen och analysen av hela undersökningen redovisas under samma kapitel.

Uppsatsen avslutas med *Slutsats* och *Sammanfattning*.

¹⁸ Blennberger, Erik, 1993, ”Begrepp och modeller”, s. 12.

¹⁹ *Norstedts svenska ordbok – utarbetad vid språkdata, Göteborgs universitet*, 1990, s. 920.

Metod och teoretisk ram

I mitt arbete använder jag mig av enkäter med mer eller mindre öppna frågor till bibliotekspersonal, samt kvalitativa intervjuer med biblioteksbesökare. En viktig tanke är att jämföra besökarens utsagor med personalens svar och även komplettera dessa för att kunna ge en bild av ett bra bemötande.

I mitt sätt att intervjua besökarna har jag försökt sätta mig in i den intervjuades föreställningsvärld med insikt om hur viktigt det är med förståelse på det sätt som Jan Trost förespråkar. Det är inte så att informant och intervjuare skall dela samma ords betydelse eller innebörd och inte heller samma sätt att resonera. Den som intervjuar borde utgå från informantens sätt att tänka i stället. Det underlättar t.ex. med en fråga om vad som hände i stället för vad informanten kände. Då kan informanten komma med en mer levande berättelse, som liknar en film.²⁰

Under arbetets gång med min uppsats har jag försökt komma underfund med vad för kunskaper som ingår i grunden till ett bra bemötande. Är de av psykologisk, filosofisk, pedagogisk, sociologisk eller annan art? Jag gick en mycket lång omväg via psykologiska, filosofiska, och kundrelaterade marknadsföringsteorier. Ingen av dem kunde utgöra en rimlig ram för mitt material.

Bemötandet av besökaren på folkbibliotek kan ses som en början till ett möte mellan bibliotekarien och besökaren. Som en sådan företeelse kan bemötande förklaras på ett lämpligt sätt med hjälp av det sociologiska fältet.

Social kompetens

Sociologin behandlar samspelet och spänningarna mellan individen, de andra och samhället. I boken *Social kompetens* skriver sociologen Anders Persson: ”Det är framför allt i mötet med okända andra som individen behöver vara socialt kompetent.”²¹

²⁰ Trost, Jan, 1993, *Kvalitativa intervjuer*, s. 34-35.

²¹ Persson, Anders, 2000, *Social kompetens. När individen, de andra och samhället möts*, s. 147.

Persson ställer två intressanta frågor. Först - vad är det vi, människor, saknar under bemötandet när vi påstås behöva mer social kompetens?²² Det är interaktionsförmågan att samspela med varandra som vi saknar när vi påstås behöva mer social kompetens.²³ Detta är svaret på den första frågan.

Den andra frågan - varför har upplevelsen av brist på social kompetens blivit synligare under senare år?²⁴ Idag är vi som mest skickliga på att kommunicera med varandra, vi lever i ett mångkulturellt samhälle? Det är alltså inte rätt att hävda att vi saknar social kompetens utan snarare att vi upplever det så. Kan det vara så att den upplevda bristen på social kompetens är ett resultat av samhällsförändringar? En förändring är att vi börjar bli mer fokuserade på individen idag eftersom det är ännu viktigare med en individriktad inställning i ett samhälle, som allt mer förändras och globaliseras.²⁵

Jag tycker att det därför är viktigt att se människan. Individen måste finnas i centrum och vi behöver därför mer kunskaper om individen än förut. När jag skriver vi, menar jag bibliotekspersonal, som arbetar med människor och är medveten om sitt serviceyrke.

Bibliotekarierollen har förändrats idag som mycket annat i vårt samhälle. Från yrkesverksamma bibliotekarier på det första folkbiblioteket som ansvarar för skötseln av böckerna vidare till utvecklandet av kunskaper om boksamlingar, granskning och katalogisering; från informationsförmedling av kultur och bildning, med allt mer tekniskt kunnande, vidare till den socialt kompetenta bibliotekarien och i en nära framtid - bibliotekarien som integrationsmentor med interkulturell kompetens.

Interkulturell kompetens är att se individen som kommer till biblioteket från dennes egna perspektiv och samtidigt vara medveten om sitt eget förhållningssätt. Interkulturell kompetens ligger mycket nära social kompetens i ett mångkulturellt samhälle, där bibliotekarien behöver den för att effektivt och friktionsfritt klara av möten och relationer med människor från andra kulturer. En medvetenhet om ens egna och andras attityder och förhållningssätt till andra människor som olika individer är avsevärd.²⁶

²² Med människor menar jag här både bibliotekspersonal och besökare.

²³ Persson, 2000, s. 35.

²⁴ Persson, 2000, s. 11.

²⁵ Persson, 2000, s. 37 f.

²⁶ Löfstedt, Maria, 2005, *"Alla passar inte som kulturtolkare – det krävs fingertoppskänsla"*, s. 2.

Om besökaren kommer från en annan kultur borde bibliotekarien kunna flytta mellan olika kulturer. Det kräver fingertoppskänsla, flexibilitet, empati, nyfikenhet och självfallet medvetenhet om det egna förhållningssättet.²⁷

Begreppet social kompetens tycks ligga närmast den kunskap som behövs för att förklara samspelet och spänningarna under biblioteksbesöket.

Vad är egentligen social kompetens? Det är förmågan att umgås och kommunicera med människor på ett sätt som verkar för en gynnsam utveckling av den sociala samvaron. En hög social kompetens anses värdefull och uppskattas i arbetslivet. Som allt annat mänskligt samspel kan social kompetens övas upp och utvecklas. Begreppet har fått ökad användning på senare tid i och med att individens roll har fått större betydelse i ett mångkulturellt samhälle.²⁸

I föregående definition, enligt Nationalencyklopedin, upplevs begreppet social kompetens ganska diffust. Jag vill därför använda mig av en annan definition, som har en bakgrund skapad av unga människor enligt L. Jarlén, som är författare till boken *Vägar till social kompetens*. Han har bett ungdomar mellan sexton och tjugofem år att ge sin bild av social kompetens och på så sätt får han fram en grupp begrepp bestående av: kommunikationsförmåga (lyssna, tala och skriva), samarbetsförmåga, förmåga att lösa konflikter, hur man uppträder i olika situationer, empati, lojalitet, ärlighet, förmåga att inspirera andra, problemlösningsförmåga samt förmåga att möta förändringar. Mot bakgrund av dessa begrepp för författaren fram ett begrepp för social kompetens, som han uttrycker med orden:

Social kompetens handlar om samlevnad mellan individer och att göra den så bra som möjligt. Det innebär att vi som människor har ett ansvar för oss själva, för de människor vi har omkring oss och möter i olika sammanhang, för den miljö där vi bor, för det samhälle vi är medlemmar i och ytterst för vår gemensamma värld.²⁹

En socialt kompetent person verkar vara en positiv människa enligt föregående definition. När vi idag efterlyser social kompetens, eller upplever en brist på social kompetens, betyder det att vi har svårt att vara de goda människor som vi egentligen borde vara? Vi upplever i dag, förenklat sagt en brist på positiva människor, eftersom vi lägger stor vikt vid social kompetens. ”Social

²⁷ Löfstedt, 2005, s.3.

²⁸ Nationalencyklopedin, www.ne.se/jsp/customer/login.jsp (2005-04-08).

²⁹ Jarlén, Lars, 1997, *Vägar till social kompetens*, s. 15.

kompetens är en individuell förmåga, men bedömningen av den är social.”, hävdar Persson.³⁰

Goffmans teori

Det finns inte så mycket svensk forskning om socialt samspel. Här presenterar jag delar av Erving Goffmans teori som är relevanta för min uppsats. Goffman, (1922-1982) var en kanadensisk/amerikansk sociolog, som var verksam inom forskning om socialt samspel.

Goffmans dramaturgiska teori går förenklat sagt ut på att socialt samspel liknas samspel vid en teaterscen. Människor möter varandra som aktörer och publik. Aktörerna försöker påverka publikens intryck av sig själva och situationen som uppstår. Dessa framträdanden är inte systematiskt uttänkta.³¹ Detta spel kan appliceras på mötet mellan besökaren och bibliotekarien.

I sin bok *Relations in Public* undersöker Goffman det individuella territoriet. Individen lever i spänningsfält mellan individualitet, normalitet och tillhörighet. Det personliga reviret framstår som avgörande för detta spänningsfält. Det intressanta är att människor ställer mest krav på de andra när det gäller att vara normal. På offentliga platser har individen ett större behov av att försvara sitt revir i och med att hon är bland okända människor. Då växer behovet av social kompetens i mötet med de andra. Detta ligger till grund för ett mer eller mindre misslyckat möte mellan människor. Därför tycker jag att social kompetens har en central plats i bemötandet. Goffman använder inte ordet social kompetens. Han hänvisar i stället till förmågan att samspela med andra.³²

Med Goffmans begrepp innebär det att ha kännedom och medvetenhet om de andras territorium liksom om ditt eget, att inte kränka andras och att inte låta de andra kränka ditt.

Enligt Goffman finns tre förhållanden som är av betydelse under socialt samspel på offentliga platser, mellan okända individer. Det gäller både besökare och personal under bemötandet där bemötandeprocessen blir en del av den sociala samspelsordningen. Det första förhållandet visar att individen gör anspråk på sitt territorium som kan kränkas av de andra. I det andra förhållandet kan individen utöva intelligent självkontroll för att inte kränka

³⁰ Persson, 2000, s. 146.

³¹ Goffman, Erving, 1994, *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*, s. 9 ff.

³² Goffman, Erving, 1970, *När människor möts*, 32.

andra. I det tredje förhållandet är individen en del av en social ritual. Inom dess ram har hon/han rätt att hävda sitt territorium och kräva att kränkningar kompenseras.³³

Individens sätt att hävda det individuella territoriet, att använda sina rättigheter och att handskas med ritualen berättar om individens personlighet och sociala kompetens. Om individen låter andra inkräkta på det personliga territoriet utan att kräva god behandling kan hon/han uppfattas som bekväm eller utan heder. Om individen är snabb att försvara sig kan hon/han uppfattas som överkänslig. Om individen är vaksam och försiktig i bevakandet av det egna territoriet, kan hon/han uppfattas som fåordig, misstänksam eller elak, menar Goffman.³⁴

En person som betar sig på ett liknande sätt i samspelet med andra uppfattas inte som socialt kompetent, om vi jämför med Jarlens definition om en socialt kompetent person på sida 13 i uppsatsen.

Vad kan hända i fall detta refererar till en bibliotekarie? Vilka kan konsekvenserna bli av att en bibliotekarie inte uppfattas som socialt kompetent? Kan det uttryckas i missnöjda besökare, färre biblioteksbesök, svagare respekt för personal och bibliotek, vilket kan leda till förlust av inspiration och nya kunskapskällor, mindre tillgång till information? Svagare respekt är i alla fall inte något som hjälper för att uppnå en högre yrkesstatus. Hittills har vi bevittnat vad låg yrkesstatus kan åstadkomma. Jag tycker att det är dags att få uppleva motsatsen och bryta den onda cirkeln i utvecklingen av biblioteksprofessionen.

Kritik mot Goffmans teori

Även om Goffmans styrka är att visa hur människor skapar mening/struktur i mötet med andra, svarar han inte på frågan varför människor betar sig som de gör.³⁵

Han är mer intresserad av situationen än av människan bakom situationen. Han har individen, som är indragen i samspelet med de andra i fokus. Individen, sedd ur ett psykologiskt perspektiv, är inte hans huvudintresse. Hur människor reagerar bestäms av situationen i interaktion med de andra, sett ur ett socialt perspektiv.³⁶

³³ Goffman, Erving, 1971, *Relations in Public*, s. 121 f.

³⁴ Goffman, 1971, s. 122.

³⁵ Moe, Sverre, 1995, *Sociologisk teori*, s. 183.

³⁶ Månson, Per (red.), 2003, *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*, s. 168.

Jag accepterar Goffmans ”svaghet”, som en förutsättning att se individen i ett socialt sammanhang. Det innebär exempelvis, att bibliotekarien uppträder som sådan i ett samspel med besökaren. Det sistnämnda utgör en väsentlig del av min uppsats.

I mitt arbete försöker jag inte studera hur människors, besökarnas och personalens, personliga egenskaper bestämmer resultatet av samspelet mellan dem.

Tidigare forskning

Det finns egentligen ingen forskning om bemötande på bibliotek och det börjar bli aktuellt med ett eget forskningsfält. Det har gjorts undersökningar kring bibliotekariers personliga egenskaper, kvalifikationer och yrkeskunskaper som är väsentliga vid bemötandeprocessen. Referensarbetet har också fått uppmärksamhet mest som en process där informationsbehovet tillgodoses. De flesta studierna avser besökarens informationssökningsprocess och beteende. Bemötande kan ses på två olika sätt, dels som en del av referensarbetet, dels som en större process som i sig inkluderar referensdialogen.

Jag tycker att det senaste lyfter upp bemötandet som en viktig del av bibliotekens verksamhet och samtidigt belyser individens sociala handling. I denna process är både bibliotekspersonal och besökare i första hand individer. Sedan är de besökare och personal ur bibliotekets synvinkel och placeras i referensdialogens problematik. Förenklat sagt är bibliotekarien och besökaren först människor och sedan sociala varelser.

Detta kapitel inleds med några relevanta exempel på forskning inom fältet Biblioteks- och Informationsvetenskap - Carol Collier Kuhlthau, Anne Goulding, Jesper Ducander, samt Stina Jonsson och Ingrid Svensson.

Här tar jag också upp bibliotekariens utbildning, status, image, bibliotekariestereotyper och roller. Alla dessa processer, uppgifter och bilder återspeglar i sin tur bemötandet av bibliotekens besökare från två eller tre olika synvinklar, besökarens, personalens och samhällets.

Bemötande borde ses som en process bestående av ett socialt möte och en referensdialog med flera aktörer inblandade: besökaren, bibliotekarien, biblioteket och samhället. Med hjälp av egna anteckningar från konferensen "Mötas eller bemötas" uppmärksammas bl.a. vad marknads- och utbildningsansvariga lyfter upp som väsentligt från två olika synvinklar:

bemötandeprocessen på olika arbetsplatser och det som händer med människans psyke, kropp i olika processer angående mötet med andra.³⁷

Forskningsstudier inom BoI vetenskap – C. C. Kuhlthau, A. Goulding, J. Ducander, S. Jonsson och I. Svensson.

När det gäller att sätta besökaren i centrum, finns det flera intressanta sätt i själva bemötandeprocessen i fråga om informationssökning. Ett sätt är att se besökaren i sin informationssökningsprocess där tankar, känslor och handlingar blandas.

I sin avhandling *Seeking meaning. A process approach to library and information services* från 1983, undersöker Carol Collier Kuhlthau hur gymnasieelever söker information i inläringssituationer.³⁸ Hon lägger fram en modell över informationssökningsprocessen, som bygger på observationer. Modellen tar upp elevernas känslor: frustration och osäkerhet när de kommer till biblioteket.³⁹ Kuhlthau formulerar några av iakttagelserna från undersökningarna i den s.k. osäkerhetsprincipen. Hon får inspiration av inlärningspsykologen Kelly och hans ”personal construct theory” som visar att osäkerhet och ångslan är nära kopplade till inlärningsprocessen.⁴⁰

Osäkerheten är det som dominerar i början. Besökaren söker information, men mer för att få en överblick. Säkerheten och sökningarna ökar längre fram i processen och informationen blir mer specifik. Besökaren blir mer intresserad ju mer insikt hon/han får om sitt eget problem.⁴¹

Dialogen med besökaren är av avgörande betydelse för informationsprocessen. Bibliotekariens tillvägagångssätt är av empatisk karaktär, nämligen inriktad på besökarens behov ur dennes synvinkel. Bibliotekarien är villig att hjälpa besökaren där hon/han befinner sig i sin informationssökningsprocess genom att ta hänsyn till helhetsbilden och föreslå sökvägar och information efter besökarens aktuella behov.⁴²

Enligt Kuhlthau, är informationssökningsprocessen en konstruktionsprocess i vilken besökaren går från osäkerhet till förståelse och

³⁷ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

³⁸ Kuhlthau, Carol Collier, 1993, *Seeking meaning. A process approach to library and information services*, s. XX.

³⁹

⁴⁰ Kuhlthau, 1993, s. XXI.

⁴¹ Kuhlthau, 1993, s. 41-52.

⁴² Kuhlthau, 1993, s. 143-145.

tillfredsställelse.⁴³ Bibliotekarien har en viktig uppgift i denna process. Hon/han måste bestämma var i sitt eget informationsbehov besökaren befinner sig för att kunna hjälpa på ett bra sätt. Det händer ofta i situation då en person inte vet vad hon letar efter.⁴⁴

Bibliotekariens roll och bibliotekens uppgift är nära sammankopplade i bemötandet. Bibliotekariens kvalifikationer är av avgörande betydelse.

I en undersökning publicerad i *Education for information*, kommer Anne Goulding fram till intressanta och betydelsefulla resultat. Det handlar om vad blivande bibliotekarier tycker om sig själva. Vilka av de egna egenskaperna beskriver dem på bästa sätt, enligt egen uppfattning? Det är att vara pålitlig, vänlig, hårt arbetande, utåtriktad och med sinne för humor. Av de 34 egenskaperna i undersökningen uppskattas ett sinne för humor så högt att det kommer på femte plats. Det tycker jag är positivt med tanke på olika stereotypbilder, som framställer bibliotekarier i gråaktiga toner. Studenterna trodde att de själva saknade egenskaper som självförtroende, noggrannhet, förändringsbenägenhet, stresstålighet, den analytiska förmågan och ledaregenskaper. De viktigaste egenskaperna som en bibliotekarie bör ha enligt biblioteksstudenterna är förmågan att handskas med besökarna och samarbeta med kollegor.⁴⁵ Detta ger ett stort hopp för framtidens yrkesstatus, tycker jag. Förmågan att handskas med besökarna och samarbetsviljan med arbetskamraterna är en garanti för ett bra bemötande.

I sin studie *Quo vadis bibliotekarie*, presenterar och beskriver Jesper Ducander de fyra utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap i Borås, Lund, Umeå och Uppsala. Utifrån beskrivningarna, i kombination med litteratur, intervjuer och enkäter, gör han en analys om vilka egenskaper bibliotekarier borde ha enligt utbildningarnas och studenternas syn på bibliotekarierollen och bibliotekariernas yrkesidentitet.⁴⁶ I resultatet från hans undersökning av bibliotekariestudentenkäter och intervjuer med bibliotekarier framkommer: servicekänsla, människointresse, social och kommunikativ förmåga samt stresstålighet.⁴⁷

⁴³ Kuhlthau, 1993, s. 111.

⁴⁴ Kuhlthau, 1993, s. 137.

⁴⁵ Goulding, Anne, 2000, "Professional characters. The personality of the future information workforce". s.7-31.

⁴⁶ Ducander, Jesper, 1999, *Quo vadis bibliotekarie? Bibliotekarierollen utifrån en analys av de fyra utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige*, s. 10.

⁴⁷ Ducander, 1999, s. 85.

Studenterna anser också att det är av betydelse att vara positiv, nyfiken och flexibel.⁴⁸

Ducander strukturerar upp bibliotekarieutbildningens fem pelare: biblioteket som institution i samhället, biblioteket som information, biblioteket och användaren, bibliotekets organisation och examensarbetet.⁴⁹

Om pelare III, biblioteket och användarna, framhåller han att brukarna finns med i utbildningarna, men i olika omfattning. Det är av stor betydelse att kunna kommunicera med användarna oavsett bibliotekstyp och biblioteksbesökare. Det är inte säkert hur mycket studenterna kan lära sig genom utbildning och hur mycket av detta som är sammanbundet med faktiska kunskaper. Ducander skriver vidare att det kanske beror på personlig utveckling. Han undrar om inte mer kunskaper i service och psykologi skulle vara bättre i utbildningen. Det är också bra med mer kunskaper om referenssamtalens pedagogiska och psykologiska aspekter i utbildningarna.⁵⁰

Stina Jonsson och Ingrid Svensson belyser i sin magisteruppsats *Högskolestudenternas upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap*, bemötandets betydelse för hur bibliotekariens yrkeskunskap tas emot. De menar att om användarens/besökarens upplevelse av bibliotekariers bemötande och kunskap är positiv, kommer också bibliotekariens kunskaper att nyttjas. Författarna ville undersöka om bemötande är viktigare än kunskap genom att intervjua 12 studenter vid en institution på en högskola. Resultatet från de kvalitativa intervjuerna tolkar de med hjälp av Grönroos teori. Den handlar om att *hur* mötet mellan kund och leverantör ser ut, ofta betyder mer än *vad* kunden egentligen får med sig hem. Flera av informanterna påpekar att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke. En intressant slutsats är att majoriteten av studenterna föredrar att bli positivt bemötta framför en kunnig bibliotekarie.⁵¹

Min hypotes berör liknande teman. Jag tror att det är lika viktigt med yrkeskunskaper som med social kompetens, där ett positivt bemötande kan betraktas som social kompetens. Jag vill se om det i min undersökning framkommer liknande resultat.

⁴⁸ Ducander, 1999, s. 86-87.

⁴⁹ Ducander, 1999, s. 72.

⁵⁰ Ducander, 1999, s. 80.

⁵¹ Jonsson, Stina, Svensson, Ingrid, 2002, *Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap*, 53 – 55.

Bemötande på andra arbetsplatser

Mötet mellan den enskilde och en företrädare för socialtjänster påminner på många sätt om mötet mellan besökare och personal på folkbibliotek. Båda typerna av möten har en central roll i arbetet som en förutsättning för ett lyckat resultat. Det är under bemötandet av besökaren som förtroende eller misstroende skapas.⁵²

Det har varit populärt att tala om professionella möten under sent 1900-tal. Dessa möten sker främst mellan medborgare, som söker vård eller annan typ av hjälp och professionella representanter för t.ex. socialtjänst och sjukvård. I dag känns det ännu mer angeläget att diskutera bemötande och den s.k. bemötandeproblematiken. Den sistnämnda har medfört ett antal statliga utredningar inom vård och omsorg. Detta har resulterat i bemötandets centrala plats, som viktig inslag i utbildningsprogram inom vård och omsorg. I dag finns det ett antal speciella utbildningar och litteratur om bemötande. Bemötande handlar i själva verket om möten mellan människor där en viss problematik kan uppstå.

Det är märkligt att yrkesverksamma kan glömma bort eller sluta använda sig av sina sociala kompetenser och välja att identifiera sig med sin profession eller sina arbetsuppgifter i snäv mening. I en sådan situation kan bemötandeproblematiken bli ett faktum. Det handlar om en klyfta, som uppstår mellan sättet att samspela med varandra, uppfatta vardagliga problem, definitioner och sättet att interagera med människor. Bemötande kan ses som en mänsklig social relation mellan två personer, där den ena är bemött och den andra mött. Det handlar också om ett möte mellan människor där det blir olika sätt att förhålla sig till varandra, den ena möter och den andra bemöter. I och med detta blir relationen asymmetrisk. Då uppstår det olika situationer med mer eller mindre ansträngning av den ena eller andra parten i mötet. Detta leder mina tankar till Goffmans teori just om det personliga territoriet och kränkandet av det.⁵³

En intressant fråga här är om möten mellan bibliotekarie och besökare kan ske på mer jämbördig fot. En annan fråga är om bemötande då leder till ett bättre samarbete mellan besökare och personal på folkbibliotek. Sören Kirkegaard skriver om att hjälpa andra:

⁵²Möten i den sociala frivilligsektorn, <http://www.sos.se/fulltext/123/2004-123-7/2004-123-7.pdf>, (2005-03-18), s. 13.

⁵³Hydén, Lars-Christer, 2001, "Att bemöta och bemötas." *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*, s. 48-49.

För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad hon gör, men först och främst förstå det hon förstår. Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan och vet mera...All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska utan att vilja tjäna. Kan jag inte detta så kan jag inte heller hjälpa någon.⁵⁴

Jag tycker att det i denna text kan finnas en bra motivering för en bibliotekaries val av serviceyrke om man väljer tänka på detta sätt.

Människans psykologiska försvar, kroppens och ordens betydelse

Det är intressant att se det psykologiska försvaret inom en sociologisk ram. Det finns människor som har svårt att förstå sin egen roll i det som händer dem själva. De får ångest och försöker försvara sig från den "obehagliga" verkligheten. Ett rationellt sätt att hantera ångesten, i denna situation, skulle innebära att försöka bearbeta och lösa problemen på ett realistiskt sätt. Men ibland blir det motsatsen som gäller. Alla försvarsmekanismer sätts i gång för att förvränga, förtränga och förneka verkligheten. Ett irrationellt sätt att hantera ångest, enligt Freuds psykoanalytiska teori, är att använda sig av försvarsmekanismer.

Vad kan hända under ett samtal, när människans psykologiska försvar är verksamma? Människans psykologiska försvar kan påverka ett samtal på gott och ont. Det kan visa sig vara ett passande sätt att *markera* sig själv och sin integritet. Det kan också vara ett skydd mot kunskap, som hon inte är helt beredd att ta in; eller en ursäkt – genom att skylla på någon annan eller något annat; att agera omoget och barnsligt; eller att isolera händelser och "fakta" från känslor.

Vad händer egentligen i mötet mellan två människor? Det som först inträffar – omedvetet, är att vi människor aktiverar alla stresshormoner för att på mellan 60 och 90 sekunder kunna bedöma om den andre är en vän eller en fiende, med andra ord en möjlighet eller ett hot. I ett möte är människan först ett djur och sedan en människa, menar Henri Kokko, skådespelare.⁵⁵

⁵⁴ *Möten i den sociala frivilligsektorn*, <http://www.sos.se/fulltext/123/2004-123-7/2004-123-7.pdf>, (2005-03-18) s. 49.

⁵⁵ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

Enligt forskarna har orden, som bärare av budskapen förvånansvärt liten roll, mindre än 10 procent medan rösten, som bärare av orden under ett samtal har cirka 40 procent.⁵⁶

Det är viktigt att anpassa språket till mottagaren. Om man lyckas med att göra sig förstådd har man också skapat förtroende i bemötandet, berättar Carl-Magnus Stolt, professor i humanistisk medicin vid Karolinska Institutet.⁵⁷

Det sägs att kroppsspråket aldrig ljuger. Hur ett budskap tas emot handlar enligt undersökningar om 60 procent kroppsspråk, 30 procent röst och 10 procent innehåll i talarens budskap, påstår Åsa Sundh, universitetsadjunkt, Näringsliv och samhälle vid Umeå universitet.⁵⁸

Det som är ännu viktigare att tänka på handlar om samstämmigheten mellan kropp och språk. Om jag säger en sak och uttrycker något helt annat med kroppsspråket, så är jag inte trovärdig enligt H. Kokko.⁵⁹

Våra egna gränser skyddar vårt personliga utrymme och gör oss medvetna om andras integritet. Om vi inte har gränser har vi svårt att säga ifrån när andra ber oss göra något, fastän vi kanske redan känner oss stressade av det vi åtagit oss. Det är viktigt med sunda gränser.⁶⁰

Bibliotekariens roll, status, image och stereotyp – vad har de med bemötande att göra?

Jag tycker att kunskap om bemötande borde ingå i bibliotekariers utbildning, som ett samspel mellan människor. Det skulle vara önskvärt att ha en allmän psykologiundervisning, vilket skulle hjälpa den blivande bibliotekarien i det kommande dagliga arbetet med att bemöta besökare. Att veta hur människor fungerar, men också hur man själv är som människa, kan underlätta i interaktionen med både besökare och kolleger.

⁵⁶Nyström, John, Wallén, Monica, 2002, *Ansiktet utåt. Om service i frontlinjen och korta kundkontakter*, s. 23.

⁵⁷ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

⁵⁸ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

⁵⁹ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

⁶⁰ Miller, J. Keith, 1995, *Steg in i livet. Tolvstegsprogrammet som en modell för andligt växande*, s. 273 ff.

Bibliotekariens roller

Liksom folkbibliotek har sina olika uppgifter, har också bibliotekarien olika roller i sättet att arbeta med dessa uppgifter. Mötet med besökarna utgör en betydande del av arbetet. När det gäller att fastställa vilken av bibliotekariens roller som berör och berörs av bemötandefrågor tror jag att alla gör det mer eller mindre. Alla bibliotekarier får träffa besökaren ansikte mot ansikte, i kortare eller längre samtal med eller utan referensdialog. Enligt min mening är social kompetens på sin rätta plats bland alla andra kunskaper en bibliotekarie borde ha när det gäller att bemöta besökaren. Det är bibliotekarien som kan välja en mer eller mindre personlig inställning mot besökaren. Men det är biblioteket som borde ha tydliga regler för vilken service personalen skall ge.

Det finns ett samband mellan bibliotekariens roll och uppgift. Det är uppgiften som bestämmer rollen. I beskrivningen av bibliotekariens arbete enligt Arbetsmarknadsstyrelsen, finns det två huvuduppgifter i bibliotekariens arbete: att samla, strukturera och förmedla information, kunskap och upplevelser i olika medier, samt att bemöta olika människor som alla har behov av bibliotekariens hjälp för att hitta litteratur eller annat material de behöver.⁶¹

Det finns två uppfattningar om bibliotekarierollen, enligt texter jag har funnit intressanta att ta med i detta kapitel. En behandlar bibliotekens uppgift att skapa möten mellan bok, kultur, upplevelse och människor. Den andra lägger vikt vid samlingar och informationsstrukturering. Användarperspektivet finns i båda rollerna, men uppfattningarna om det är olika. Skillnaden består, enligt min mening, i hur mycket social kompetens som behövs på bibliotek. I vilken av de två rollerna behöver bibliotekarien mest social kompetens?

Peter Almerud har, i en samling artiklar, utgivna av DIK, intervjuat flera bibliotekarier, som berättar om de olika bibliotekarierollerna. I första bilden är bibliotekarien som en brygga mellan besökaren och bibliotekets resurser. Besökaren sätts i fokus på ett ”klassiskt” folkbibliotek. Bibliotekarien finns där för besökarens skull, för att ge god service, skapa möten och som vägvisare. Biblioteket i detta perspektiv är en kultur- och bildningsinstitution, samt en öppen social arena. Där har bibliotekarien en väsentlig uppgift att skapa möten mellan besökaren och det okända. Det menar Larry Lempert, dåvarande

⁶¹ Arbetsmarknadsstyrelsens hemsida, välj rubrikerna: Yrken/Studier, vidare Yrken A – Ö, yrkesområde – Kultur, media, design, Yrkeslista och sist Bibliotekarie - <http://afi3.ams.se/yrken/YrkesBeskrivning.aspx?iYrkeId=99>, (2005-05-02).

barnkonsulent på Stockholms stadsbibliotek och nuvarande chef för Internationella biblioteket. Inom bibliotekariekåren har under senaste decenniet en ny uppfattning tagit form. Det gäller synen på biblioteken. I stället för att betrakta biblioteket som kulturinstitution där information är en liten del av hela uppgiften ”har man sålt sin själ till Information med stort I och accepterat en syn som säger att tekniken i sig är viktig”. Larry Lempert menar att när han lyfter upp bibliotekets funktion som mötesplats betraktas han av många som bakåtsträvare. Trots att det låter ganska avlägset från dagens moderna syn på bibliotek som har allt med informationssökning och liknande att göra, anser han att bibliotekets basfunktion är att som en kulturinstitution väcka läslust.⁶²

I den andra bilden tolkas tillfredsställandet av informationsbehov i ljuset av en efterfrågestyrd servicefunktion. I fråga om service är det viktigast med information. Behovet av bibliotekariens yrkeskompetens ökar, eftersom information är allmäntillgänglig, menar Jacob Harnesk, dåvarande ”concept manager” på BTJ PrioInfo. Han anser också att vi bör begrava den traditionella bilden av bibliotekarien. Bibliotekariens specifika kompetens innebär hantering och strukturering av information, enligt honom.⁶³

Det tolkar jag som att i dagens informationsflöde är det viktigast med informationsefterfrågan. Jag vill poängtera att det är viktigt med informationshantering och strukturering men att de skall ses som meningsfulla för besökaren och inte enbart som fenomen i sig.

Min huvudinvändning mot den andra värderingen av bibliotekariens kompetens är att besökaren inte syns så mycket som person utan som en fråga bibliotekarien får. Någon social kompetens uppmärksammas inte, utan det nämns att biblioteksverksamheten är en efterfrågestyrd servicefunktion. Bibliotekets sociala funktion, kan därmed hamna i skymundan. Här passar det med två andra ord, ”människoinriktad” och ”bokinriktad”. Det är viktigare att vara ”människoinriktad” än ”bokinriktad”. En framtida bibliotekarie skall vara utåtriktad, positiv, nyfiken, utvecklingsbar och allmänbildad. De personliga egenskaperna skall ges större vikt vid intagningen till biblioteksutbildningen.⁶⁴ Det menar Birgitta Olander, lektor och studierektor på institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap i Lund.

Lena Löfgren har intervjuat Ingrid Kjellqvist, utbildningsansvarig i Sveriges nyaste bibliotekarieutbildning i Växjö. Löfgren skriver i DIK att det

⁶² Almerud, Peter, 2002, ”Lust, nyfikenhet och gränslöshet”, s. 26-27.

⁶³ Almerud, 2002, ”Helt förändrad attityd på tio år”, s. 24-25.

⁶⁴ Lindh, Maria, 1997, ”Bredare arbetsmarknad väntar nyutbildad bibliotekarie”, s. 12-13.

pedagogiska mötet mellan besökare och bibliotekarie får en allt viktigare plats i biblioteksverksamheten. Därför uppmärksammas det också med en längre utbildning i Växjö. Bemötandet är det viktigaste bland bibliotekariens övriga akademiska meriter, menar Ingrid Kjellqvist. Dagens bibliotekarie måste förbereda sig för framtiden som kräver högre pedagogisk kompetens. Det gynnar besökaren som får en mer lättillgänglig information, som också är anpassad för enkel användning.⁶⁵

Enligt Ingrid Månsson, bibliotekarie i Timrå, finns en tredje uppfattning om bibliotekarieyrkets roll, nämligen att yrkesrollen är densamma, trots att verksamheten och omvärlden förändras. Servicen till låntagarna är kärnan i arbetet på ett folkbibliotek. En folkbibliotekarie måste alltid vara öppen och positiv i mötet med låntagarna. Att se människans behov, vara lyhörd, lyssna och vara ödmjuk är kvalifikationer som folkbibliotekarien måste ha. Roligast av allt är mötet med låntagarna, tycker Ingrid Månsson, som också är kompetensprofil för bibliotekarieförbundet BF.⁶⁶

Bibliotekariens status, image och bibliotekariestereotypen

Vilken bild besökaren får av biblioteket och bibliotekarien påverkas av den bild besökaren har med sig när hon/han går dit.

I *Hellre lite dum än snobbig*, skriver Carina Sjöholm att alla har sina bilder. Även de som aldrig går till biblioteket tycks veta vilka regler som gäller på ett bibliotek. Det är de ”kulturellt betingade synsätt som vi har på biblioteken och deras funktioner”.⁶⁷

På samma sätt skapas det bilder av hur bibliotekarien väljer att agera mot besökaren som också präglar bemötandeprocessen och skapar en mer positiv eller negativ bild hos besökaren. Sedan bär människor kanske med sig bilden varje gång de går till biblioteket. Det handlar om en stereotyp, en förenklad, ofta allmänt omfattad föreställning om utmärkande egenskaper hos alla som tillhör en viss grupp. Stereotypen påverkar ofta den bild man skapar sig av en individ ur en viss grupp, utan att man ifrågasätter den sanningsmässigt. En stereotyp är vanligen uppbyggd av en mindre del existerande fakta, ett förenklat intryck från omvärlden, som kan påverka inte bara uppfattningen om

⁶⁵ Bjerner, Lena Löfgren, 2004, ”Pedagogisk profil på nyaste B & I – utbildningen”, s. 18-19.

⁶⁶ Nörby, Karin, 2002, ”Kunnig, positiv och beskäftig”, s. 6-7.

⁶⁷ Sjöholm, Carina, 2000, *Hellre lite dum än snobbig*, s. 13

hur andra ”är” utan också om hur de ”bör” vara. Stereotyper har stort inflytande i frågan om att levandehålla fördomar och negativa attityder.⁶⁸

Stereotypen måste därför studeras och diskuteras. En medvetenhet om stereotypen är till god hjälp i kampen för dess utrotning, skriver Pauline Wilson i *Stereotype and Status*.⁶⁹ Många bibliotekarier tycker inte att bibliotekariestereotypen stämmer in på dem själva, men däremot på kollegerna. De kritiserar sina kollegers utseende, beteende, attityd, privatliv, sättet de arbetar på. Detta är ett typiskt beteende för en minoritetsgrupp, enligt Wilson. Det leder till att de som tillhör gruppen förlorar sin självsäkerhet, och det kan leda till självförakt. Om individerna i gruppen ser sig själva på samma sätt andra ser dem, kan detta påverka dem så att de känner olust över den grupp de tillhör. De kan känna skam över att vara en del av den.⁷⁰

Människor som skall göra ett yrkesval utgår ofta ifrån den uppfattning de har om ett visst yrke. Yrken som anses oattraktiva väljs bort och detta kan ske efter felaktig information om vad som yrket i själva verket är. Det kan hända att de människor som känner att de passar in i stereotypbilden väljer yrket av den anledning.⁷¹ Enligt författaren är de största problem med stereotypa bilder det att prognoserna själva går i uppfyllelse. Att vara medveten om farorna och försöka förändra en stereotyp uppfattning om bibliotekarieryket är ett sätt att bli av med gamla, envisa bilder. Det krävs vilja och övertygelse i bekämpningsarbetet. Att bryta en ond cirkel är svårt, men effektivt.⁷²

Folkbibliotekens historia och grundidéer

Under denna rubrik tar jag upp de delar av svensk bibliotekshistoria som är relevanta för uppsatsen, nämligen folkbibliotekets grundidéer och funktioner. Detta eftersom bibliotekens uppgifter vid seklets början påverkar bilden av folkbiblioteket och bibliotekarieryket även idag, samt speglar synen på bemötande.

Folkbibliotek är en institution med demokratisk funktion i och med sina olika roller och sin verksamhet inom informationsspridning, folkbildning, kultur och politik. Grunden till dagens folkbibliotek som en resurs för människor har sina rötter i tre olika typer av bibliotek: sockenbibliotek,

⁶⁸ Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/jsp/customer/login.jsp> (2005-04-08).

⁶⁹ Wilson, Pauline, 1982, *Stereotype and Status. Librarians in the United States*, s. x.

⁷⁰ Wilson, Pauline, 1982, s. 36.

⁷¹ Wilson, Pauline, 1982, s. 135.

⁷² Wilson, Pauline, 1982, s. 137.

studiecirkelbibliotek och arbetarbibliotek. Joacim Hansson skriver att sockenbiblioteken har sina rötter dels i kyrkobiljoteken, dels i ”den upplysningsorienterade filantropin”.⁷³ Kyrkans verksamhet syftade till att uppfostra alla till lydiga medborgare.⁷⁴

Studiecirkelbiblioteken inrättades som resultat av folkrörelserna vid slutet av 1800-talet. Huvudtanken var att folket måste skaffa sig kunskap för att få vara med i samhällets utveckling.⁷⁵ Verksamheten baserades på en liberal syn. Den fria individen har möjlighet till utveckling och vill vara med i ett demokratiskt styrande av samhället med hjälp av socialdemokratiskt ideologi.⁷⁶

Arbetarbiblioteken utvecklades av samma anledning och på liknande sätt som studiecirkelbiblioteken. Skillnaden var att inom arbetarrörelsen markerades den politiska verksamheten mer än i studiecirkelbibliotekens verksamhet.⁷⁷ Bildningsidealet var mer motsägelsefullt, menar Hansson. Det fanns fostrande inslag i verksamheten. Syftet var att förbereda arbetarna för ett demokratiskt maktövertagande.⁷⁸

Kännetecknande för folkbibliotekens viktigaste funktion var att skapa goda medborgare, en fostrande funktion. Folkbiblioteket skulle vara neutralt samtidigt som tanken om människan och hennes utveckling var viktig.⁷⁹ Folkbiblioteken blev ett kulturellt, moraliskt och även politiskt föredöme, men ännu inte en öppen plats för alla. Både konservativa och liberala idéer fanns blandade i folkbibliotekets identitet.⁸⁰ De liberala idéerna kom framför allt i samband med demokratin. Folket behövde utbildning för att kunna vara delaktigt i det demokratiska samhället. Man fick tillgång till aktuella kunskaper genom folkbiblioteken.⁸¹

Idéerna om folkbiblioteken började ta form i början av 1900-talet med bl.a. Valfrid Palmgrens studieresor i USA och England. Hon hade studerat deras ”public libraries” och framställde folkbiblioteket i positiva ordalag. Enligt henne var folkbiblioteket en demokratisk institution som besegrade alla politiska skillnader mellan människor och ville bemöta alla som om de vore jämlika.⁸²

⁷³ Hansson, Joacim, 1998, *Om folkbibliotekens ideologiska identitet. En diskursstudie*, s. 56-57.

⁷⁴ Hansson, 1998, s. 75-76.

⁷⁵ Hansson, 1998, s. 63-65.

⁷⁶ Hansson, 1998, s. 76-77.

⁷⁷ Hansson, 1998, s. 69.

⁷⁸ Hansson, 1998, s. 77.

⁷⁹ Hansson, 1998, s. 131.

⁸⁰ Hansson, 1998, s. 135.

⁸¹ Hansson, 1998, s. 138.

⁸² Hansson, 1999, s. 99.

Biblioteken där var tillgängliga för hela befolkningen, även barn, och hade stora utlåningsavdelningar med öppna hyllor och ett avsevärt referensbestånd. Biblioteken kunde vara öppna 10-12 timmar per dag och var placerade i lokaler byggda för ändamålet.⁸³

År 1911 lade Valfrid Palmgren fram en utredning med förslag på hur ett svenskt folkbiblioteksväsende skulle kunna se ut. Hon ansåg att varje kommun skulle ha ett ”allmänt offentligt bibliotek” centralt beläget med generösa öppettider, ett väl tilltaget och ordnat bestånd samt välutbildad personal. Detta allmänna bibliotek skulle vara en plats där alla medborgare skulle kunna samlas.⁸⁴

I den historiska översikten över folkbibliotekets framväxt före år 1911 framträder folkbibliotek som en opolitisk institution.

Valfrid Palmgren framhöll folkbibliotekens funktion *ave ett socialt rum för alla* i sitt förslag om det nya folkbiblioteket. Sedan dess har det blivit allt viktigare med ett folkbibliotek som en öppen mötesplats för alla. Varför är just den biblioteksuppgiften fortfarande aktuell idag, trots Internets utveckling?

Under de första decennierna av 1900-talet levde de olika biblioteken, sockenbibliotek, studiecirkelbibliotek och arbetarbibliotek, kvar innan de så småningom samlades under ett tak, de kommunala biblioteken. De hade fyra huvudpunkter i författningen: att tillgodose studie- och läsintressen, att anknyta till allt slags bildningsarbete, att se till att hela beståndet var tillgängligt via öppna hyllor, där besökaren själv fick söka bland böckerna och att det skulle finnas utbildad personal som ansvarade för skötseln.⁸⁵

Prioriteringen av bokbeståndets skötsel då, jämfört med bemötandet av besökaren i dag, visar två olika sätt att se på bibliotekens engagemang. Under de första decennierna av 1900-talet har boken varit i fokus och i dagens samhälle är besökaren i fokus i stället för boken. Förr har kanske inte bemötandet av besökarna varit lika viktigt, dels för att beståndet inte varit så omfattande och besökaren hittade själv, dels att arbetet med besökaren låg på andra nivåer, som t.ex. att leverera en bok. Dessutom var informationsflödet inte så stort så att hjälp från bibliotekariens sida var vanligt.

Under hela resan från sockenbibliotek, studiecirkelbibliotek och arbetarbibliotek till dagens moderna bibliotek har ett mänskligt rum skapats.

⁸³ Torstensson, Magnus, 1994, ”Att analysera folkbiblioteksutveckling. Exemplet Sverige och några jämförelser med USA, s 5 ff.

⁸⁴ Palmgren, Valfrid, 1911, *Förslag angående de åtgärder som från statens sida bör vidtagas för främjandet av det allmänna biblioteksväsendet i Sverige.*

⁸⁵ Nilsson, Sven, 1999, *Kulturens vägar*, s. 205-206.

Med ett mänskligt rum menar jag ett rum för möten människor emellan. Ett mänskligt möte knyter an till en social talang, som innebär att en medmänniska har lätt att umgås med de andra. En medmänniskas inställning till jämlikhet är av vikt för mötet med de andra.

Det gäller inte bara att behandla andra som jämlika, vilket är värdefullt nog, utan även att uppfatta andra som jämlika.⁸⁶

I sina olika roller har folkbiblioteket en väsentlig uppgift att bemöta människan, att se besökaren. I sina funktioner som kultur-, informations- och kunskapscentra blir folkbiblioteken mötesplatser där sociala kontakter mellan människor skapas och upprätthålls. Där kan alla människor spontant träffas och ta del av olika åsikter, samt vara med i dialog om stort och smått.⁸⁷ Samtidigt som man talar om bibliotekets sociala funktion är det viktigt att reda ut vad social kompetens är. Hur beskrivs det, exempelvis, i ett sådant viktigt dokument som vänder sig till gymnasieelever, som väljer yrke? Gunilla Sahlin skriver där att en bibliotekarie borde vara trevligt inställd mot besökaren, men säger inte mycket mer. Det krävs andra färdigheter också, som en vilja att hjälpa och samarbeta under bemötandeprocessen. Det räcker inte att bli vänligt bemött, det håller jag med Sahlin om.⁸⁸ En annan viktig fråga är: vilka hinder och möjligheter innebär den tekniska utvecklingen för bibliotekets sociala funktioner?

Det faktum att de virtuella tjänsterna ökar och utvecklas kan inte minska betydelsen av verkliga mötesplatser. Folkbiblioteken bör utveckla och stärka sin unika ställning och funktion som offentligt rum och utveckla aktiviteter som exempelvis debattverksamhet samt erbjuda ett bredare utbud av tidningar och tidskrifter.⁸⁹

De virtuella tjänsternas ökning kan innebära att intresset inom det tekniska området växer utan att minska betydelsen av mötesplatsen. Bibliotekariens pedagogiska uppgift och sociala kompetens får en ännu intressantare form. Detta bör också ses som en utveckling av folkbibliotekens demokratiska roll, enligt min mening.

⁸⁶ Blennberger, Erik, 1995, "Organiserad och offentlig medmänsklighet – några reflexioner". *Mänskligt möjligt. En bok för livet*, s. 73-74.

⁸⁷ Jochumsen, Henrik & Rasmussen Hvenegaard, Casper, 2000, *Gör biblioteket en forskel?*, s. 141-145.

⁸⁸ *Här finns framtidens jobb. En rapport på uppdrag av SACO*, (28 november 2001), nås via SACO:s hemsida http://www.saco.se/upload/doc_archive/2268.pdf (2005-03-17), s. 2

⁸⁹ Nilsson, Sven, 2000, "Gränssnitt för medborgaren", s. 77.

Folkbiblioteken är ett offentligt rum som alla människor har tillgång till. De anställda bör ha kunskaper om hur andra människor fungerar, kunskaper om samspelet med de andra, kommunikativa färdigheter, likaså social kompetens. De borde också ha kännedom om sig själva som människor.

Folkbibliotekets roll är bl.a. att vara mötesplats, arena för samtal, dialog, diskussion och debatt, bemötande och samspel mellan människor, medmänskliga relationer, moral och etik, där Goffmans begrepp individualitet, normalitet och tillhörighet kan komma till hjälp för att förklara hur situationer uppstår. Mellan biblioteket och bibliotekarien finns boken, som en länk. Den står för inspirations, kunskap, men utgör också en förutsättning för bemötandet.

Undersökning

Det här kapitlet inleds med att jag söker svar på min första frågeställning: Hur presenteras bemötande i centrala dokument?

Vidare tar jag upp en betydelsefull del av bibliotekariers arbete när det gäller bemötande av barn och ungdomar. Under min praktik på skolbibliotek, i början av det andra året på utbildningen, intervjuade jag en del skol- och ungdomsbibliotekarier i avsikt att belysa bemötandet av barn och unga besökare. Det är Sandra Sporrenstrand, barnbibliotekarie på ett folkbibliotek, 2004-03-24, två bibliotekarier på ett skolbibliotek, 2004-10-14 och Lena Lundgren, barn- och ungdomskonsulent, 2004-10-07.

Detta material använder jag för att få en helhetsbild av bemötandet på folkbibliotek, trots att det inte är samma bibliotek som jag har i min undersökning. Det var tidsbristen, som fick mig att exponera den empiriska undersökningen vid två olika tillfällen, alltså att bemötande av barn uppmärksammas för sig själv.

Den största delen av empiriska undersökningen består av kvalitativa intervjuer med 10 besökare, samt enkäter till 15 anställda på ett folkbibliotek.

Bemötande i måldokument

Bibliotekslagen och Unesco:s manifest för folkbibliotek - finns där väsentliga tankar, som speglar bemötandefrågor? Här betonar jag framför allt avsaknaden av speciella värderingar som skulle kunna uppmärksammas, när det gäller vikten av det medmänskliga mötet på bibliotek.

Det saknas mer konkreta förslag eller snarare begrepp som kan ge en konkretare bild av vad demokrati på folkbibliotek kan visa sig vara. Att påstå att syftet med folkbibliotek är bl.a. en ökad förståelse för demokrati låter ganska neutralt. Vem skall förstå vad?

Bibliotekslagen och Unesco:s manifest för folkbibliotek

Bibliotekslagen kom den 20 december 1996 och började gälla från och med första januari 1997. Där framhålls att alla medborgare skall ha tillgång till ett

folkbibliotek, vilket skall främja läslust, intresse för litteratur, information, utbildning och kulturella upplevelser. Barn, invandrare och funktionshindrade skall få särskild uppmärksamhet.⁹⁰

Unescos manifest för folkbiblioteken publicerades 1949. Manifestet riktas i första hand till allmänheten och syftet är ökad förståelse för demokrati, utbildning och folkbildning genom internationellt samarbete.

I både Unescos folkbiblioteksmanifest och i Bibliotekslagen slås fast att folkbiblioteket vänder sig till alla kommunens invånare, samt att man har ett särskilt ansvar för barn och ungdomar, invandrare samt människor med olika funktionshandikapp. Det skall vara avgiftsfritt att låna litteratur.

SBF:s rekommendationer om referensarbete

I svensk Biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete finns betydelsefull information om referens dialogens process och funktion. Dessa rekommendationer borde uppmärksammas på ett tydligare sätt, tycker jag. Här följer några exempel:

Att vara ödmjuk, hålla blicken på besökarens nivå, tyder på pedagogiska färdigheter i bemötandet av besökarens informationsbehov. För att ett lyckat sökresultat skall uppnås, måste bibliotekarien tänka på att etablera ögonkontakt och behålla den under dialogen, uppträda vänligt, ge besökaren tid med redogörelse för hela frågeställningen, lyssna förutsättningslöst. Bibliotekarien måste även välja relevanta källor, erbjuda hjälp genom att hänvisa till ett annat bibliotek eller sakkunnig, kunna be kollegor om hjälp vid behov, tänka på sitt röstläge och leende. Dialogen är hjärtat i referensarbetet och ställer stora krav på bibliotekarien.⁹¹

Bemötande i policydokument

Förutom statliga dokument finns det också kommunala riktlinjer för folkbibliotek. I detta avsnitt redovisar jag för hur rekommendationer om bemötande återges i bibliotekens policy på Internationella biblioteket och Burlövs bibliotek. Dessa biblioteks skrivna regler belyser mina idéer och funderingar kring ett bra bemötande och jag har därför valt att ta dem med i mitt arbete.

⁹⁰ *Bibliotekslag* SFS 1996:1596, 2§, 8§ och 9§, nås via riksdagens hemsida <http://riksdagen.se/debatt/> (2005-02-20).

⁹¹ Svensk Biblioteksförning, <http://www.biblioteksforeningen.org/>, (2005-05-01).

Internationella bibliotekets 7 gyllene regler – policy för bemötande av varandra samt bemötande av låntagarna.

Personalen på Internationella biblioteket har själv skrivit ett dokument om bemötande av besökarna samt om bemötande av varandra internt.

Följande bestämmelser tillsammans utgör bibliotekets sju gyllene regler:

Bemötande av besökarna:

- Att vara serviceinriktad och professionell
- Respekt, vänlighet och tillmötesgående.
- Att ha tålamod.

Det personalen vill ha i interna relationer mot varandra är:

- Stödja varandra och vara generösa med sina kunskaper.
- Rak kommunikation.
- Lyssna.
- Respekt för individen och dennes arbetsuppgifter.

Det är viktigt med relationer i arbetskollektivet. Ledningen är medveten om att en välmående personal kan ge en bra service utåt. Sammanställningen av dokumentet skedde i samband med utformningen av det nyöppnade biblioteket och i början av ett samarbete mellan den nya personalen. Liksom de flesta av personalen var nya medarbetare för varandra, var själva verksamheten något nytt och ett outforskat område för alla. Därför ägnades flera dagar i rad till att prata, diskutera och slutligen sammanställa regler om hur personalen såg på det kommande arbetet och vilka tankar och funderingar det fanns om det. På den tiden arbetade jag på Internationella biblioteket och deltog i processen.

Som nummer ett, den viktigaste förutsättningen i bemötandet av låntagarna sätts två begrepp, att vara serviceinriktad och professionell. Det är av betydelse för mötet med besökaren att personalen är medveten om sitt yrkes status som serviceyrke. Att vara professionell innebär att ha de yrkeskunskaperna som behövs för att arbeta på ett bibliotek. Vidare följer det att ha respekt för besökaren, att vara vänlig mot henne/honom och tillmötesgående. Att ha tålamod kommer på tredje plats på listan.

Det är också intressant att nämna vilka egenskaper som anses viktiga i relationerna mellan medarbetarna och hur yrkeskunskap återfinns i dessa relationer. Här är kanske bra att tillägga att på Internationella biblioteket talas nära 30 olika språk bland de anställda, alltså kommer de från lika många eller ännu fler olika kulturer från hela världen. De egenskaper som de anställda personerna tycker är väsentliga delas upp i två grupper: önskad och önskvärda. I början av detta avsnitt återger jag det personalen anser är bra att

ha med i arbetssättet. Här följer saker som däremot skulle försvåra det gemensamma arbetet och som därför inte är önskade.

- Att frysa ut någon eller ha förutfattade meningar.
- Snack bakom ryggen.
- Prestige/revirtänkande

Etiska regler för personal på Burlövs bibliotek

Alla teman som nämns i föregående avsnitt återkommer i detta biblioteks etiska regler.

Men här finns också relativt mycket om den fysiska miljön. Lokalerna skall kännas välkomnande och att personalen tillsammans arbetar med att hålla dem snygga. Här följer några viktiga bestämmelser, som visar hur de anställda på biblioteket resonerar kring bemötande:

När besökaren kommer in skall personalen etablera ögonkontakt med detsamma samtidigt som hon/han hälsar. Besökarna skall inte tro att de stör i fall personalen sysslar med något de inte direkt kan avbryta. De måste i så fall få en förklaring till varför. Alla besökare och frågor skall behandlas som lika viktiga.

De två ovanstående exemplen visar hur mycket bibliotek, av praktisk erfarenhet, har att visa och säga om etik.

Barn frågor – kan biblioteket svara och i så fall hur?

Här kommer fokus att ligga på bibliotekens och bibliotekariens ansvar för att barn och unga skall tycka om biblioteksbesök.

Att se till att barn tycker om bibliotek är att få barnen att vilja använda biblioteket som en resurs i framtiden. Att arbeta med barnens framtida fria tillgång till information, är alltså en demokratisk fråga i sig.

Sandra Sporrenstrand, bibliotekarie på en barnavdelning, anser att barnbibliotekarien har en dubbel roll - att få barn i alla åldrar att känna att det är tillåtet att fråga och på detta sätt vara delaktiga i sökandet av information, trots att deras ofta stressade föräldrar vill ”hjälpa till” genom att ta över och fråga själva. Bibliotekarien vet då hur viktigt det är för den unga besökaren att vara aktiv, inte minst därför att barnet själv bäst vet vilken bok det behöver. Det finns två skäl att ”hålla blicken på barnets nivå” - pedagogiska och praktiska. Samma sak gäller bibliotekets besökare i alla åldrar. Att vara serviceinriktad är mycket viktigt: med andra ord att se låntagaren i ögonen och att vara lyssnande och mycket vänlig. Det är också av betydelse att ta hänsyn

till besökarens ålder och hur mycket bibliotekarien skall hjälpa och på vilket sätt - är det en skoluppgift, nyfikenhetsfråga eller boktips.⁹²

”Tyvärr är det nog fortfarande skilda kulturer mellan barnbibliotekarier och övriga bibliotekarier. Så borde det verkligen inte vara, alla kommer ju i kontakt med människor i samtliga åldrar.”⁹³

Två barnbibliotekarier tycker att det är betydelsefullt att förstå situationen bakom bemötandet av unga besökare. Det är framför allt respekt som relationen skall bygga på: att ta besökaren och dennes fråga på allvar, inte betrakta de unga som små dumma barn. Att ge och kräva respekt tillbaka är mycket pedagogiskt. Det är bl.a. respekten på mer jämlika villkor, som utgör basen för ett bra bemötande. Har barn fått ett bra bemötande på sitt skolbibliotek har de fått behålla lusten att fortsätta med sina biblioteksbesök i framtiden. Referensdialogen på ett folkbibliotek (vuxna) från referensdialogen med unga (på t.ex. skolbibliotek) skiljer sig åt på så vis att folkbiblioteket mer har karaktären av att hjälpa låntagaren ända fram, d.v.s. handgripligen gå och slå upp fakta som sedan meddelas låntagaren. På ett skolbibliotek har man även en pedagogisk funktion vilket tar sig uttryck i att man i större utsträckning hjälper eleven att hitta sökvägen för att denne själv skall kunna lära sig hur man gör. Man finns där som stöd, men serverar inga färdiga svar. På folkbiblioteket syftar man till att utveckla användarutbildning, men det är inte lika tydligt som i en skolbiblioteksmiljö.⁹⁴

Lena Lundgren, barn- och ungdomskonsulent, delar med sig av erfarenheter och tankar. Samtal eller dialog är två passande benämningar på samspel mellan två personer, där det förutom frågan finns ett språkligt, mänskligt möte, menar hon. Detta är ett subtilt möte med många dimensioner. Syftet är att besökaren skall få hjälp som inte är bara litteraturtips, en bok eller ett rätt svar utan en nöjd besökare. Huvudsyftet är inte att ge vilken hjälp som helst utan att uppnå ett stimulerande resultat som kanske är bättre än besökaren har förväntat sig. Det är svårt att läsa sig till hur man som bibliotekspersonal skall göra för att tillgodose besökarens behov. Taktiska teorier hjälper, även om erfarenhet är det bästa. Själva lyssnandet under bemötandeprocessen är mycket viktigt. Det är inte bara att vara uppmärksam, utan också att försöka tänka ut i vilket syfte och på vilken nivå svaret skall vara. Väsentligast är att tänka: hur gör jag, inte bara göra. Till en pojke på elva år, kan jag inte ge en

⁹² Sporrenstrand, Sandra, barnbibliotekarie - intervju, 2004-03-24.

⁹³ Intervju via mail med en bibliotekarie på Halmstads bibliotek, 2005-03-23.

⁹⁴ Intervjuer med bibliotekarier på ett skolbibliotek, 2004-10-14.

bok om Tutankhamon på engelska, utan jag tar fram en lättläst bok. Det som krävs för ett lyckat bemötande är en kombination av erfarenheter, yrkeskompetens och människokänedom. Vidare säger hon att bemötandet, mötet med besökaren är ett stort område; ett helt forskningsområde i sig. Det finns egentligen två olika typer möten, först det sociala och sedan det s.k. frågemötet. Hennes uppfattning om skillnaden i dialogen med vuxen och barn är att det sociala mötet med barnet är ännu viktigare än med den vuxna besökaren: Medvetenheten är en viktig förutsättning för ett lyckat bemötande. Bibliotekarien vet att det är svårt, men ger inte upp, och försöker i stället bli bättre nästa gång. Det är viktigt att trots alla svårigheter ha kraven på sig att sträva åt det hållet.⁹⁵

Intervju- och enkätundersökning

En väsentlig del av den empiriska undersökningen består av kvalitativa intervjuer med 10 besökare, samt enkäter till 15 anställda på ett folkbibliotek. Enkätfrågor har skickats via e-post till 20 anställda, både bibliotekarier och assistenter, som under sin arbetsdag träffar besökare i mer eller mindre utsträckning. Jag har skickat en påminnelse under tiden. Av de 20 anställda har 15 svarat.

Vilka är besökarens förväntningar på och upplevelser av personalens bemötande? Vilka uppfattningar om bemötande har bibliotekspersonalen? Är social kompetens viktig i bemötandeprocessen? Dessa frågor motsvarar en hel del av mina frågeställningar. Jag vill gärna få svar på dem med hjälp av mina informanter.

En jämförelse mellan och komplettering av enkätsvar och intervjuanalys görs för att kunna ge en bild av ett bra bemötande.

I vissa kapitel: Positiva erfarenheter av bemötande, Negativa erfarenheter av bemötande, Beskrivning av ett bra bemötande, Önskat bemötande och Vad kan försvåra ett bemötande har jag valt att redovisa resultatet i punktindelning eftersom det då blir överskådligt och lätt att skilja de olika informanterna åt.

⁹⁵ Lundgren, Lena, barn- och ungdoms konsulent, intervju, 2004-10-07.

Val av informanter

Att träffa besökarna själv och fråga vad de tycker om bemötande har varit en självklar metod för mig. Jag har ett stort intresse för människor som kunskapskälla. Därför består den empiriska delen av intervjuer med öppna frågor till besökare. På grund av tidsbegränsning har jag valt enkäter med bibliotekspersonalen, i stället för intervjuer. De anställda, både bibliotekarier och biblioteksassistenter, kommer huvudsakligen från ett större folkbibliotek i Stockholm. Bibliotekets namn är inte av betydelse, eftersom mitt arbete inte har som syfte att utvärdera dess verksamhet och namnet därför ter sig ovidkommande för resultatet.

Det viktigaste har varit min personliga kontakt med alla de intervjuade besökarna. Genom att gå fram och fråga slumpvis valda besökare på biblioteket, fick jag genomföra ca 60 minuter långa samtal kring bemötande. Alla tillfrågade ville inte ställa upp på grund av tidspress. Jag har gjort anteckningar under alla samtal utan att använda mig av bandspelare. Tanken har varit att den intervjuade helt ostört skall kunna berätta om sina upplevelser och förväntningar kring bemötande. Platsen för intervjun har alla valt själva.

För att få ett representativt urval bland besökarna valde jag dem i en så stor spridning av ålder som möjligt, mellan 16 och 68 år, och antal biblioteksbesök från 1 till mer än 100 per år. Hälften är män och hälften kvinnor. Samtliga 10 intervjuerna har genomförts mellan den 14 januari och den 28 februari 2005.

Besökarnas intervjuer

Här redovisas besökarens upplevelser och förväntningar. Allt är subjektivt eftersom människor handlar och betraktar andra utifrån det sätt på vilket de uppfattar sin omgivning. Det kan uttryckas så att människan varseblir sin egen situation och den varseblivningen leder henne.⁹⁶

Det är av betydelse att se och förstå kundtillfredsställelsen eller besökarens tillfredsställelse på liknande sätt. Tillståndet det handlar om är subjektivt. Besökarens upplevelse kan vara riktig eller felaktig objektivt sett. Det väsentliga är att det är besökarens egen upplevelse som är verklig för besökaren, oavsett hur det förhåller sig i det ”verkliga” livet. Därför är marknadsförare som mest intresserade av just hur kunder/besökare upplever kvalitet. Kundernas egen verklighet påverkar deras beteende. Om de är nöjda och upplever sina behov tillgodosedda kommer de tillbaka.⁹⁷

⁹⁶ Trost, 1993, s. 36.

⁹⁷ Söderlund, Magnus, 1997, *Den nöjda kunden*, s.38.

Förväntningar på bemötande och hjälp från personalen

Jag har delat in besökarna i tre grupper för att det skall bli lättare och mer intressant att följa undersökningens resultat.

Grupp 1, besökare som för det mesta är självgående, går till biblioteket först efter att de inte själva hittar informationen på Internet. De tycker de är duktiga på att hitta själva, och har dator med Internetuppkoppling hemma. När de frågar en bibliotekarie så behöver de inte se en trevligare bibliotekarie än vad ett vanligt serviceyrke kräver. En besökare nämner också att om inte bemötandet är trevligt inom ”rimliga” ramar så skadas inte bilden av biblioteket som en demokratisk institution på grund av det. Demokratier faller alltså inte ner om bibliotekarien inte ler. Det är däremot viktigt att träffa bibliotekspersonal, som är intresserade av att hjälpa och det är ett plus om de är glada och trevliga utan att vara överdrivet inställsamt hjälpsamma. Ibland vill man bara låna en bok. Bibliotekarier får inte vara otrevliga och uppträda som om besökaren besvärar dem. Personalen kan vara kunnig och duktig utan att det märks om de verkar oengagerade gentemot kunderna.

Fyra informanter i samma grupp skulle vilja träffa en bibliotekarie, som gärna visar andra titlar än de efterfrågade, böcker som alternativ till dem som inte finns inne. Böcker som ligger nära t.ex. vid uppsatsskrivande, eller en bok vilken besökaren inte ens visste hon/han ville ha.

Grupp 2, som är mindre självgående består av besökare som ibland vill ha lite annorlunda hjälp som, exempel beställa en artikel eller bok från ett annat bibliotek. De vill ha hjälp med att hitta böcker, specifika titlar, när de letar efter böcker i något ämne som de inte är bekanta med.

De förväntar sig att personalen har bred kunskap inom litteratur och dessutom är det ett plus om de också själva är intresserade av det de gör. Personalen måste tycka att det de gör är roligt och intressant, annars är de på fel plats, och kan då omöjligt utföra ett bra jobb. Kategorin förväntar sig kunnig service och rekommendationer om böcker.

Grupp 3 är för det mesta beroende av personalen och vill ha personlig hjälp med enkla saker. Det brukar främst handla om vanliga ärenden som att få tag på böcker som inte finns där de ska finnas, beställa fram böcker från andra bibliotek, om något blivit fel, eller om något är oklart. Det är bra att få reda på vilken annan personal som kan hjälpa till med det som den först tillfrågade inte visste.

Positiva erfarenheter av bemötande

Här låter jag besökarna berätta själva.

- När jag var liten var de som var på barnavdelningen alltid trevliga, medan de som var på vuxenavdelningen såg väldigt irriterade ut om man råkade irra sig in där. Jag har varit med om kunnig personal, som vill hjälpa och har fått ett positivt bemötande av vissa. Tyvärr har jag också mött otrevlig personal.
- De positiva erfarenheterna är väl att jag inte har några negativa erfarenheter, det brukar inte vara några svårigheter.
- De är trevliga, hjälpsamma och gör sitt bästa för att hjälpa till. Jag har fått fel bok en gång. Men detta händer ju. Jag letade efter Oidipus av Sofokles, men det finns flera sådana böcker och pjäser.
- Personalen är ofta hjälpsamma, ger bra service.
- Mina positiva upplevelser är att de flesta av personalen är hjälpsamma, vänliga och trevliga.

Negativa erfarenheter av bemötande

Besökarna talar själva även om sina egna negativa erfarenheter.

- Jag har olika erfarenheter av bibliotekspersonalens bemötande; både negativa och positiva, tyvärr överväger de negativa. Ofta verkar bibliotekarierna vara mycket upptagna och springer fram och åter utan att få någonting gjort, känns det som. De verkar inte ha lust att se folk överhuvudtaget och ännu mindre svara på frågor. En jämförelse och ett exempel på bra bemötande i en annan kommun dit jag ibland går finns det en bibliotekarie som jag har fått sakligt och bra bemötande av. Bibliotekarien har lugn röst och neutralt kroppsspråk och har också varit tjänstvillig. Det där negativa hänger nog ihop med bibliotekariens attityd. Kan arbetsmiljön vara en av orsakerna till sura miner bakom disken? Det verkar som alla som har frågor vill ha hjälp genast.
- Ibland har det hänt att bibliotekarien pratar med någon annan samtidigt som jag vill ha hjälp och inte långt efter försvinner bibliotekarien. Då väntar jag och undrar om bibliotekarien kommer tillbaka, är det någon idé att jag väntar, skall jag gå hem i stället för att stå där och inte veta någonting? Det värsta har varit när jag säger min fråga och får höra av bibliotekarien ett svar som låter som något av ett främmande språk. Då får jag en känsla av att jag inte är viktig och då kommer känslan att vilja fly.
- Tyvärr har jag mött på första plats arrogans, okunskap, oförstående, likaså sura och bittra miner.

- Jag har aldrig fått känslan av att personalen är medveten om att de har ett serviceyrke.
- När personalen inte ens tittar upp från sin arbetsplats utan expedierar en som om man inte fanns. Det är en nonchalant och stressig attityd.
- Det negativa handlar väl främst om att det kan vara långa köer och att det därför kan ta långt tid innan man kommer fram. Kan man inte skaffa apparater som sköter återlämnandet också så att man slipper köa för att återlämna böcker? På detta sätt skulle personalen kunna fokusera på att svara på speciella frågor. Man får inte låna om man glömt sitt kort och det är lite petigt, varför inte vara lika sträng i fråga om, ja vänlighet, att få kräva av personalen att vara artig, då kanske jag anstränger mig också att ha mitt kort med mig, nästa gång jag kommer till biblioteket.
- Det värsta som kan hända är att man som bibliotekarie inte kan sin sak och dessutom stoltserar med sin okunnighet, etc. Ibland känner jag att vi, kunderna nästan måste uppfostra personalen.
- Personalen på biblioteket brukar börja samtalet med Hej, de är artiga, men ler sällan. I de flesta fall pratar de med låg, monoton och lugn röst. De flesta visar sig som kraftlösa och rör sig långsamt. Väldigt ofta skickar de klienten till sin kollega som sitter på en annan plats. De ger sällan råd och förlitar sig på datorn, i stället för att visa vägen till något nytt och på så sätt ta sitt ansvar som bibliotekarie. Allt detta gör deras jobb ganska ineffektivt och man kan förlora mycket tid för enkla saker. Klädsel är viktig och jag tycker att personalen borde tänka på ett vårdat yttre. Det kanske är små saker, men de kan visa på en attityd – i mitt land är dessa viktiga när man jobbar med människor.
- Det negativa är att några är ibland lite sura och inte så serviceinriktade.
- Jag har varit med om ointresserad och trött personal ganska ofta. Jag kan föreställa mig att arbetet i ett bibliotek kan vara ganska monotont ibland och att man ständigt svarar på samma frågor. Till slut är man kanske inte så intresserad längre och ser besökarna som jobbiga. Många som blir bibliotekarier kanske har valt det för att de är intresserade av litteratur, att de sedan hamnar i ett serviceyrke är inget de trivs med. Men jag tror att det är besökarna som är det

omväxlande inslaget i deras arbete och något de borde lära sig uppskatta mer.

Önskat bemötande

De flesta av besökarna vill ha en lyssnande bibliotekarie, som ser dem och tar dem på allvar. Serviceinriktning är viktig för alla. Här följer en beskrivning av hur besökaren önskar bli bemött:

- Bibliotekarien skall vara serviceinriktad, ha tid att lyssna och visa intresse för låntagarens frågor.
- Förstående, omtänksam och givande är bra ord för att beskriva en attityd som vore önskvärd för alla bibliotekarier.
- Professionellt och trevligt bemötande.
- Slipper gärna den otrevliga attityden vissa bibliotekarier har, dels för att litteraturlistan är lång och frågorna många. Ett trevligt bemötande som i vilket annat serviceyrke som helst.
- Ett vänligt och öppet leende kombinerat med en hälsningsfras när jag kliver in. Personalen bör alltid tänka på att de hela tiden är synliga för besökarna. Ögonkontakt och leende till kunder som man råkar ha i närheten. Varje anställd måste förstå att de är en ambassadör för sitt bibliotek, och för sin yrkesgrupp. Social kompetens är ett måste om man skall ha detta jobb.
- Att bli vänligt bemött och känner att personalen verkligen lyssnar på mig och inte bara jobbar på rutin. Att inte bli idiotförklarad för att man inte hittar eller förstår i bibliotekssystemets bokstavs-beteckningar. Det bemötande som möter mig som individ och inte bara som en i mängden. Personligt och förstående bemötande.
- Gärna att de lyssnar och sätter sig in i problemet. På andra bibliotek (högskolebibliotek) har jag varit med om att de säger att de ska kolla upp saker som de sedan inte gör. Annars är det väl som på alla andra ställen, man vill bli mött med respekt.
- Det att personalen träffar kunderna med ett leende, pratar tydligt, är mer energiska och serviceorienterade och att de ska ta hand om sin kund, mer aktiva att ge råd och åsikter om kunden tvekar, vill bli bemött professionellt.

- Att bli bemött för den man är, önskar ett trevligt, vänligt serviceinriktat sätt.
- Snabbhet är viktigare än vänlighet

Upplevelse av den fysiska miljön

Majoriteten av besökarna känner sig i vägen i det stora rummet och vet inte ens om de väntar i rätt kö. En känsla av att vara ensam och övergiven, trots alla människor runt omkring är mer eller mindre klart uttryckt. En av informanterna vill koppla svårigheterna i bemötandeprocessen med den fysiska miljön. Informanten undrar om arbetsmiljön kan vara en av orsakerna till sura miner bakom disken? Vidare frågar informanten om man kan göra på biblioteken så som på apoteken, ett litet bås för kunderna så att de får sitta och prata ifred utan att kön bakom ryggen suckar och trampar otåligt?

En annan informant menar att det är lite trångt och förvirrande med flera olika informationsdiskar. Det fungerar inte så bra med inredningen, man känner sig utsatt och informationsdisken borde kanske placeras mindre centralt.

Nämnas bör också att det finns positiva upplevelser i samband med inredningen av biblioteket. Det är mycket trevligt, välstädat och pryddigt. Besökaren blir alltid glad av att komma till biblioteket. Känslan vid informationsdisken är positiv, eftersom informanten oftast kan få hjälp.

Bibliotekspersonalens svar

Här redovisar jag för vilka uppfattningar om bemötande biblioteks personal har. Jag är medveten om att det förekommer upprepningar, eftersom flera begrepp flyter i varandra och tydliga gränser är svåra att sätta.

För att texten skall vara tydligare, har jag delat in den under mindre rubriker.

Kvalifikationer som bibliotekspersonalen borde ha, enligt egen uppfattning, för att kunna bemöta besökaren på bästa sätt

Majoriteten vill ha social kompetens och pedagogiska färdigheter, viljan att ge bra service och hjälpa till, ödmjukhet, lyhördhet, människointresse, vara vänlig och trevlig, lugn och säker, ha bedömningsförmåga, att bedöma om besökaren vill ha hjälp eller vill vara i fred, tålmodig, tillmötesgående och att behärska en bra intervjueteknik. Servicekänsla, människointresse, social och kommunikativ förmåga, samt stresstålighet är också centrala kvalifikationer hos

bibliotekarien, som behövs under bemötandeprocessen och återfinns i litteraturen, närmare bestämt i Ducanders magisteruppsats.

Det som kommer på tredje plats är stresstålighet och språkkunskaper, yrkeskunskaper, som god kännedom om hur man söker i den lokala och i andra bibliotekskataloger, ämneskunskap samt kunskap om biblioteket och dess verksamhet, bibliotekets bokbestånd, allmänbildning, omvärldsorientering, kunskap om rutiner, teknisk kunskap, vara kunnig i källor, såväl digitala som skriftliga.

Kvalifikationer som följer är: ta människan på allvar, känna till kulturella skillnaden vid möten som när det gäller närhet och tilltal, gärna lite humor, bra kommunikationsförmåga, bokintresse, analytisk förmåga, intresse för utveckling, förståelse, vana att bemöta låntagare och svara på frågor ger färdighet, vänlighet, god bokkännedom, öppenhet, målmedvetenhet, intuition, flexibilitet, hänga med i press, tv, etc., så att man vet vad som är aktuellt, allmänbildning, kunskaper i SAB och IT - intresse.

Beskrivning av ett bra bemötande

Ett bra bemötande är beroende av en välkomnande miljö – viss avskildhet, lugn och intresserad bibliotekspersonal, som förstår vad besökaren säger och menar. När besökaren går hem skall hon/han känna sig nöjd även om hon/han kanske inte fått exakt det hon/han kommit för. Biblioteksbesöket skall vara trevligt, lustfyllt och kännas värdefullt, meningsfullt. Jag har kommit fram till följande resultat i min undersökning:

- Besökaren ska bli sedd och respekterad. Personalen får inte prata med varandra, läsa eller göra något annat som kan vänta när besökaren kommer fram för att ställa en fråga.
- Alla frågor ska tas på allvar.
- Alla besökare ska tas på allvar – barn, handikappade eller biblioteksovana besökare är inga undantag.
- Bibliotekspersonalen bör akta sig för att vara – eller verka – lat. Man bör ta sig tid (i möjligaste mån), inte dra sig för att springa flera vändor till magasinet och vara pedagogisk och tala om hur man tänker, om det är en invecklad fråga.
- En bra referensintervju kan bespara både besökare och bibliotekspersonal onödigt arbete.
- Koncentration på besökaren är det viktigaste. Det innebär att hela tiden försöka att ta reda på vad besökaren vill ha hjälp med. Det kan

även ingå att ta reda på om låntagaren också skulle vara hjälpt med saker, som han/hon inte vet om att de behöver eller att det finns. Klara besked är ett måste och hela tiden ett vänligt, professionellt bemötande. Slutresultatet borde leda till att besökaren får det hon/han vill ha, plus lite till!

- Beroende på vad det är för sorts fråga kan bibliotekarien anpassa svaren. Ibland är ett kort, enkelt svar bäst, ibland måste man resonera mer och hitta ett svar tillsammans. När besökarna lämnar biblioteket känner de förhoppningsvis att de vill komma tillbaka.
- Personalen tar sig tid och lyssnar på vad besökaren har för önskemål. Sedan hjälper personalen besökaren att hitta rätt i biblioteket och ger så mycket information man kan.
- Att vara trevlig och lyssna på besökaren, kunna källor, både böcker och digitala, vara hjälpsam/tillmötesgående och att det skall finnas kundorienterade rutiner/regler, att sätta fokus på besökaren inte på biblioteket och det är viktigt att alla hjälper till, inte hänvisar, bibliotekarien borde röra sig runt i biblioteket. Det är viktigt att även kunna hjälpa på distans, besökaren skall inte behöva komma till biblioteket.
- Snabbhet, att se besökaren direkt, alla behandlas lika, men sedan gäller det att "läsa av" besökaren, intervjua för att ge bästa hjälpen, individanpassa! Det handlar om att lägga sig på rätt nivå. Proffsighet och vänlighet är beaktansvärda ingredienser i mötet med besökaren.

Vad kan försvåra ett bemötande?

Det som kan upplevas som hinder i bemötandet beror mest på förhållningssättet mellan besökare och personal: som att vara otrevlig och tala fackspråk med besökaren. Svårigheter i mötet med besökarna kan bero på tidspress, stel miljö, besvär i att hitta i biblioteket, generationsklyftan, personlighetsdrag, långa köer, stressig situation, språksvårigheter, bullrig lokal, för litet eller fel kunskaper, köbildning; oengagerad och ointresserad personal; otrevliga besökare, oklara direktiv om vad som gäller t.ex. låneregler, samt brist på personal och vidareutbildning.

Andra orsaker kan vara: ett mer allmänt otrevligt sätt, om personalen inte lyssnar, är fastlåst i gamla rutiner "så här gör vi inte", när det fokuseras på bibliotek/struktur i stället för att hjälpa, skicka runt folk skapar också negativ stämning.

Något som kan leda till komplikationer i bemötandet av unga besökare är att det ofta finns en eller flera till personer, som inte är närvarande, men som finns bakom uppgiften, menar Lena Lundgren, barn- och ungdomskonsulent. De andra kanske styr barnet och det kan vara lärare, föräldrar, kompisar. Det blir ett komplicerat möte, ett samspel mellan flera personer som inte ens är närvarande samtidigt. Där kommer även bibliotekarien in. Kraven har vuxit ännu mer. Bibliotekarien skall vara närvarande till skillnad från de andra, som inte är där. Då kommer det att kännas ännu svårare och stressigt. Det som är betydelsefullt just då är medvetenheten. Var inte rädd att fråga. Tänk inte på att besökaren kanske tror att du är dum, även om personen ”gör stora ögon” och blir irriterad, var lugn i stället för att oroa dig om vad besökaren eventuellt tror om dig, att du inte kan ditt arbete osv.⁹⁸

I besökarintervjuerna kommer flera anledningar till ett misslyckat möte fram:

- På biblioteket kan man kanske använda datorer för mer typiskt vanliga enkla frågor som hur man skaffar ett bibliotekskort och låta personalen i stället ta hand om det som inte en dator klarar av. Då sparas personalens krafter till ett mer inspirerande arbete med besökaren.
- När det t.ex. händer att flera frågar samma sak kan man till slut bli irriterad över så enkla frågor. Men det är ju inte den som frågar fel, snarare måste biblioteket se till att den basala informationen når ut bättre via tydlig information, och så måste bibliotekarien försöka variera arbetsuppgifterna för att inte tröttna och låta det gå ut över besökarna.
- Utbildning, både i bemötande och i tvärvetenskap kan ibland vara bra. Det är inte bara kunskapen som är viktig utan även ett bra och trevligt bemötande. Vissa kan nog behöva en påminnelse om att det faktiskt är ett serviceyrke de har valt.
- Alla bibliotek skulle vinna på att utbilda sin personal i ”säljande beteende”. Personalen är anställd för att bemöta på ett trevlig och vänligt sätt.
- Personalen jag oftast möter är tystlåten och verkar inte trivas med sitt jobb. Det är svårt att minnas deras ord, eftersom de sällan säger något! Fram för mer humor på biblioteken och hos bibliotekarierna!

⁹⁸ Lundgren, Lena, barn- och ungdoms konsulent, intervju, 2004-10-07.

Diskussion och analys av undersökningen som helhet

Både i litteratur och i resultatet av min undersökning har det visat sig att social kompetens är betydelsefull i bemötandet. Det anser både besökare och personal.

Här försöker jag analysera och tolka resultatet av empirin inom ramen för ett sociologiskt perspektiv, som är inspirerad av sociologen Erving Goffman. Detta perspektiv inbegriper en rik kombination av relationer mellan individen, de andra och samhället. Det handlar om att se bemötandet som ett samspel och spänningar mellan bibliotekarie och besökare, som mellan individen och de andra.

Min hypotes har mer än bekräftats: både besökare och personal tycker att det inte bara är viktigt utan till och med viktigare med ett serviceinriktat bemötande än med yrkeskunskap.

De flesta manliga besökare, tre av fem, har övervägande positiva upplevelser av bemötande. Endast en nämner att han en gång fått fel bok och att det enligt honom var en obetydlig detalj jämfört med alla positiva upplevelser. Kvinnor visar en mer kritisk inställning och direkt missnöje med sättet på vilket de har blivit bemötta. Statens kulturråd uppvisar i en tidigare rapport att det mest är kvinnor som besöker folkbibliotek.⁹⁹ I ljuset av denna kännedom skulle jag kunna tro att det råder ett övervägande missnöje med bemötande på folkbibliotek.

Besökarens förväntningar blir styrda av hur de upplever den service de får.¹⁰⁰ Mina kvinnliga informanter har lätt blivit besvikna eftersom de har haft höga förväntningar. Men varför har just kvinnor högre förväntningar än män? Det kanske är så att män har ganska låga eller inga förväntningar alls, därför att de oftast blir bättre bemötta. Vid en sådan jämförelse sticker kvinnor ut som missnöjda och därmed mer kritiska än vad män är. Alltså om kvinnor har höga förväntningar och blir mindre bra bemötta blir de självklart kritiska och tvärtom om män med låga förväntningar får bättre bemötande är de sällan kritiska.

⁹⁹ Kulturrådet, 2003, *Kulturbarometern 2002*, s. 9

¹⁰⁰ Grönroos, Christian, 1992, *Service management. Ledning, strategi och marknadsföring i servicekonkurrens*, s. 44.

Analys av besökarens förväntningar på bemötande och det upplevda bemötandet mot bibliotekspersonalens egna uppfattningar

Besökarna förväntar sig ett serviceorienterat bemötande av personalen, men det de upplever uppfyller inte deras förväntningar. Samtidigt har bibliotekspersonalen en tydlig ambition att ge besökarna ett serviceinriktat bemötande.

Det finns några tendenser som kan ligga till grund för resultatet av undersökningen. En tendens i upplevelsen av bemötandet från besökarens sida är uppfattningen att bibliotekarier kanske inte är så kunniga, eftersom de ser oengagerade ut. Ett antal andra uttalanden visar samma tecken: bibliotekarier ser kraftlösa och ointresserade ut, tittar inte upp från datorskärmen till besökaren, försvinner plötsligt utan att meddela om det är i samband med besökarens fråga och besökaren vet inte om hon/han skall vänta på dem, svarar med obegripligt fackspråk.

Det borde ligga i bibliotekariens intresse att visa sina kunskaper, men då är det viktigt att veta hur man skall göra det. Att inte veta vad bibliotekarien kan, kanske kan skapa tvivel hos besökaren.

Detta med att tvivla är ett mycket intressant fenomen. Alla tycks tvivla på bibliotekarien, inklusive bibliotekarien själv. De manliga besökarna kommer för det mesta till biblioteket, när de har ”vanliga ärenden” – menar de att bibliotekarier inte klarar av något mer avancerat?

Sedan kommer de kvinnliga besökarna med sin hårda, mer eller mindre rättvisa, kritik mot bibliotekariens sätt att bemöta dem.

Tyvärr är det kanske bibliotekarien själv som mest tvivlar på sin yrkesförmåga.

Det som är positivt i resultatet av min undersökning är att personalen visar en medvetenhet om hur viktigt mötet med besökaren är. Trots det har min undersökning visat att det är svårt att på rätt sätt uppfatta varandra, som i vilket annat serviceyrke som helst.

Under mötet mellan besökaren och bibliotekarien sker en, som Goffman skulle se det, kränkning av varandras territorium. Vad händer, exempelvis om besökaren upplever rädsla, utan att det tydligt syns, när hon/han kommer till biblioteket? Bibliotekarien är åtminstone på sin arbetsplats och känner till lokalen bättre än besökaren. I min undersökning framgår det en sådan tendens, där några av besökarna uttrycker sina känslor av ångest inför bibliotekarien, som inte bör störas. Hur reagerar besökarna om de känner sig osäkra, till och med hotade under besökstiden, bland de andra okända, bibliotekarier och besökare? De blir själva kanske inkräktare. Vad händer när alla tror sig vara på

sitt eget territorium, folkbiblioteket? Det är i själva verket allas, vilket också själva titeln syftar till. Vad händer om personalen föredrar att identifiera sig med sin profession och samtidigt betraktar sin arbetsplats som sitt egna personliga territorium? Det blir det kollision, även om ingen önskar det.

En förståelse av situationen är bra att ha, bibliotekspersonalen är i en svårare situation, eftersom de själva har valt sitt yrke.

De flesta av besökarna betraktar människointresse, ödmjukhet, servicekänsla och vänlighet som de viktigaste kvalifikationerna personal på bibliotek borde ha. Från personalens sida, visar det sig också att nio av tio anställda sätter social kompetens eller med andra ord ett empatiskt bemötande framför kunskap. Social kompetens efterfrågas och uppskattas av alla: besökare, personal, rekryterare, utbildningsansvariga och biblioteksstudenter.

Om jag däremot jämför besökarnas upplevelser av hur de känner sig bemötta med personalens svar på vilka kvalifikationer som är viktiga i bemötandet av besökaren, visar det sig att det finns ett gap mellan besökarens upplevelser och personalens uppfattningar beträffande bemötande. Detta om jag förutsätter att personalen också ger ett bra bemötande till besökaren enligt det de beskriver som ett bra bemötande i fråga 2.¹⁰¹

Det är med andra ord en väsentlig skillnad mellan bemötandet enligt vad besökarna själva säger att de får och vilken service personalen själva tror sig ge dem. De kvinnliga besökarna känner sig i huvudsak otrevligt bemötta. På grund av resultatet av den empiriska undersökningen har jag kommit fram till att kvinnors och mäns upplevelser är olika. Vad detta beror på kan eventuellt undersökas med hjälp av genusforskning och bekräftas av genusteorier.

Vad är ett bra bemötande för både besökare och personal – analys

När besökaren och personalen inte kränker varandras territorium, upplevs mötet mellan dem som bra. Medvetenhet om detta och viljan att sträva efter ett bättre resultat är av stor vikt. Eftersom det är personalen, som är anställd för att betjäna besökarna, borde de ha kunskaper om det.

Yrkeskunskap är naturligtvis en förutsättning sett från både besökarens och bibliotekariens sida, men social kunskap är en lika eftersträvansvärd del av bibliotekariens pedagogiska kvalifikationer.

¹⁰¹ Se bilaga 2, fråga 2.

Det är flera av mina informanter, besökare och personal, som påpekar betydelsen av kunskap som besökaren inte själv är medveten om, t.ex. att besökaren får tips om en bok som hon/han inte ens visste att den fanns.

I *Domain analysis in information science, eleven approaches – traditional as well as innovative*, skriver Birger Hjörland att bibliotekens uppgift är att tillgodose besökarens/användarens behov, genom att ta hänsyn till att besökaren inte själv är medveten om sitt behov. Han menar att kraven på bibliotekariens kunskaper ökar, när hon/han skall uppfylla ett sådant omedvetet behov. Det krävs ännu mer professionalism inom informationshantering, när bibliotekarien skall försöka lista ut vad besökaren inte är medveten om att hon/han inte vet. Bibliotekens viktigaste uppgift, enligt Hjörland, är att vara till hjälp i besökarnas utbildning. Det handlar om ett vetenskapligt utmanande arbete, där bibliotekarien, minst sagt, kan få prestationsångest.¹⁰²

Är bibliotekens viktigaste uppgift att stödja besökarna i deras utbildning, även när det gäller högskolebibliotek? Att uppmuntra människor tänka kritiskt borde vara bibliotekens viktigaste uppgift, anser jag. Jag instämmer däremot i hur viktig bibliotekariens insats är för att bemästra svårigheter som uppstår med det omedvetna behovet. För mig är både högskole- och folkbibliotek en mötesplats mellan människor, kunskap och kultur. Även social kunskap är nödvändig i bemötandet, när bibliotekarien skall ta fram en text, vilket besökaren inte visste att hon/han ville ha förrän bibliotekarien lägger fram den. Det handlar också om ett stort informationsflöde som bibliotekarien skall kunna handskas med i en sådan krävande situation.

Detta flöde kan skapa förvirring p.g.a. att det inte kan hanteras rationellt. Vidare leder det till ökade svårigheter i bibliotekariens arbetsuppgifter att samla och analysera material, samt förmedla kunskap. Detta kan innebära stora problem, när det gäller att fastställa vad som är sant, rätt, rimligt, förnuftigt och moraliskt.¹⁰³

Humorn är uppskattad även i ett möte mellan okända människor. I min undersökning finns det tyvärr besökare som poängterar avsaknad av humor som en viktig beståndsdel av negativa upplevelser i bemötandeprocessen. Att humor är av betydelse i mötet med besökaren kommer fram i resultatet i Anne Gouldings undersökning om biblioteksstudenters uppfattningar om sig själva.

¹⁰² Hjörland, Birger, 2002, "Domain analysis in information science. Eleven approaches – traditional as well as innovative" s. 431.

¹⁰³ Persson, 2000, s. 48-49.

Carl-Magnus Stolt¹⁰⁴ påpekar dock att man måste skratta ”rätt”. Skratt kan upplevas som en kränkning av det individuella territoriet. Han menar att vi som personal aldrig får skratta åt besökaren, men gärna med henne.

Med ett bra bemötande menar jag viljan att leda och hjälpa besökaren på samma gång utan en överdriven betjäningsanda. Med en sådan inställning vinner bibliotekarien mer respekt och får högre status.

Förslag till framtida forskning

Min empiri har väckt några intressanta frågor:

Upplever män att de blir bättre bemötta?

Är det så att män i verkligheten blir bättre bemötta i och med att de kommer till den kvinnodominerade arbetsmiljö som folkbibliotek är?

Blir kvinnor sämre bemötta eller är det deras egen upplevelse?

Är kvinnor mer observanta än män? Har de större förväntningar och ställer högre krav på bemötande?

Det finns ett mönster i besökarnas upplevelser, som är intressant ur ett könsperspektiv. De flesta manliga besökare har övervägande positiva upplevelser av bemötande. Kvinnor visar en mer kritisk inställning och direkt missnöje med sättet på vilket de har blivit bemötta. Varför? Detta vore intressant att undersöka, tycker jag.

En annan mycket intressant fråga rör besökaren som kunskapskälla. Jag anser att de kunskaper besökaren har med sig när hon/han går till biblioteket kan nyttjas av bibliotekarien på flera sätt. Att underlätta i sökprocessen är ett sätt. Hur bibliotekarien själv kan använda denna kunskap i ett bredare sammanhang är en intressant fråga. Kan denna exempelvis vara till hjälp i studier av besökarnas förkunskaper? Jag har lärt mig mycket av både frågor och svar från besökarna och gjort värdefulla iakttagelser i samband med bemötandeprocessen. Exempelvis vill besökaren testa dig hur mycket du vet om ett ämne. Är du ärlig och kan erkänna att du inte vet vinner du i längden.

¹⁰⁴ Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas*, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

Slutsats

Slutsatserna som jag har dragit från den empiriska undersökningen är följande:

Bemötandets grunder borde vi lära oss redan som unga. Det innebär att vara medveten om att det finns andra människor runt omkring oss. Bemötandet blir viktigt om man vill arbeta med människor i ett serviceyrke. Bibliotekarieyrket är präglad av tanken om att ge service, framför allt om man tycker om att hjälpa människor som kommer till biblioteket. Att vara ödmjuk ligger i grunden för bemötande.

Bemötande handlar om en kombination av social kompetens och yrkeskompetens. Bemötandet får innehåll genom samspelet mellan besökare och personal. Det liknar socialt samspel mellan människor på offentliga platser. Det som krävs för ett lyckat bemötande är en kombination av erfarenheter, yrkeskompetens och människokänedom. Mötet med besökaren är ett stort område i sig, ett helt forskningsområde för framtiden.

Social kompetens är, enligt min undersökning, något som både besökare och personal anser vara nödvändigt för ett bra bemötande. Det är framför allt i mötet med de okända andra som människor behöver social kompetens. En socialt kompetent person, enligt mina informanter, framstår som en positiv människa. Idag efterlyser, eller snarare upplever, vi en brist på social kompetens. Det betyder inte att vi har svårt att vara de goda människor som vi egentligen borde vara. Vi upplever i dag en brist på positiva människor, eftersom vi lägger stor vikt vid social kompetens.

En förutsättning för ett bra bemötande är att bibliotekarien måste vara säker i sin yrkesroll och ha ett bra självförtroende, precis som alla andra som arbetar med människor. Medvetenheten är en viktig förutsättning för ett lyckat bemötande. Även om bibliotekarien vet att det är svårt kan hon/han inte ge upp, utan får i stället försöka bli bättre nästa gång. Ett bra bemötande marknadsför biblioteket och bibliotekarieyrket på bästa sätt.

Tyvärr verkar det finnas något som hindrar personalen att leva upp till det som man anser vara självklart. Här finns en klyfta mellan personalens ambitioner och besökarens upplevelser.

Det finns ett tydligt samband mellan människans demokratiska utveckling och folkbibliotekens demokratiska idé. Hur skall människans demokratiska utveckling fortgå om hon inte får ”rätt” bemötande? Med andra ord: om folkbiblioteket har en tydlig demokratisk funktion i samhället så har bibliotekarien en viktig roll i besökarens demokratiska utveckling via bemötandet.

Sammanfattning

När allt kommer omkring är det mötet med besökaren som är den omväxlande och meningsfulla delen av bibliotekariens arbete. Det har därför varit viktigt att ta reda på hur bemötandet gestaltar sig, vad social kompetens har för plats i bemötandeprocessen, och att vara medveten om vilka svårigheter som kan uppstå, samt vad bemötande har för betydelse i folkbibliotekens demokratiska funktion.

Mina frågeställningar har varit följande:

- Hur presenteras bemötande i centrala dokument?
- Vilka är besökarens förväntningar på personalens bemötande?
- Vilka är besökarens upplevelser av personalens bemötande?
- Hur ser bibliotekspersonal på bemötande i sitt dagliga arbete?
- Är social kompetens betydelsefull för bemötandeprocessen?

För att nå en djupare förståelse av bemötandets roll och betydelse, rent teoretiskt, har jag presenterat några centrala dokument, litteraturstudier och texter, som tar upp viktiga frågor kring bemötandeprocessen. De centrala dokumenten sätter inte direkt fokus på bemötande, snarare rättigheten att kunna gå till biblioteket och vara en del av exempelvis referensdialog.

För att ge en teoretisk ram åt bemötandets gestaltning använder jag mig av Goffmans begrepp och förståelse för interaktion mellan människor på offentliga platser.

Människan vill ha ett eget handlingsutrymme, en möjlighet att framstå som normal i andras ögon och att tillhöra på samma gång, enligt Goffman. Det kallas för individualitet, normalitet och social tillhörighet och bildar

tillsammans en utgångspunkt för mänskligt samspel eller interaktion. Människan är en social varelse, som behöver andra människor.

Det som följer är att individen lever i spänningsfält mellan individualitet, normalitet och tillhörighet. Personliga revir framstår som avgörande för detta spänningsfält. På offentliga platser, som bibliotek, har individen ett större behov av att försvara sitt revir i och med att hon är bland okända andra. Då växer behovet av social kompetens i mötet med de övriga. En normal social varelse är socialt kompetent i den mån hon både kan hävda sitt individuella handlingsutrymme och är känslig för och kapabel att anpassa sig till de andra. Detta ligger till grund för ett mer eller mindre lyckat möte mellan människor. Därför tycker jag att social kompetens har en central plats i bemötandet av besökaren på folkbibliotek.

Hur demokratiskt är det egentligen med bibliotek eller är demokrati endast ett begrepp ur manifest och lagar? Är demokrati friheten att byta till en ny bibliotekarie, som man tror är mer serviceinriktad för att se om den nya verkligen är bättre och om inte, försöka hitta en till. Slutligen kanske besökaren byter bibliotek, vilket innebär längre resor, tidspress och kanske sämre litteraturutbud. Det är inte min avsikt, att räkna ut hur desperat eller hur redo besökaren är att följa dessa tankar.

Det är illa nog för mig att sådana tankar förekommer, vilket innebär en rubbning av varje medborgares rättighet, tillgång till ett kommunalt bibliotek. I mitt arbete, både enligt litteraturen och den empiriska undersökningen, är social kompetens viktig och efterfrågad.

För att undersöka bemötandets roll och betydelse i verkligheten har jag använt mig av kvalitativa intervjuer med 10 besökare och enkätfrågor till 15 anställda på ett folkbibliotek. Mina slutsatser är följande:

Bemötande handlar om en kombination av social kompetens och yrkeskompetens.

Social kompetens är, enligt min undersökning, något som både besökare och personal anser vara nödvändigt för ett bra bemötande.

Tyvärr tycks det finnas något som hindrar personalen att leva upp till det som man anser vara självklart. Här finns en klyfta mellan personalens ambitioner och besökarens upplevelser.

En förutsättning för ett bra bemötande är att bibliotekarien måste vara säker i sin yrkesroll och ha ett bra självförtroende, precis som alla andra som arbetar med människor. Medvetenheten är en viktig förutsättning för ett lyckat möte.

För att marknadsföra biblioteket och bibliotekaryrket på bästa sätt är ett bra bemötande av stor vikt.

Ett bra bemötande på folkbibliotek gestaltar sig som en demokratisk handling. Med andra ord: om folkbiblioteket har en tydlig demokratisk funktion i samhället, har bibliotekarien en viktig roll i besökarens demokratiska utveckling via bemötandet.

Det som krävs för ett lyckat bemötande är en kombination av erfarenheter, yrkeskompetens och människokänedom.

Bemötandet på folkbibliotek skall vara som bemötandet i vilket annat serviceyrke som helst.

Litteraturförteckning

Otryckta källor - i uppsatsförfattarens ägo

Anteckningar från konferensen *Mötesplats bibliotek - mötas eller bemötas* arrangerad av Svensk Biblioteks förening i samarbete med Regionalbiblioteket Halland, den 10-11 februari 2005 i Varberg.

Ejde, Inger, *Bemötande*, föreläsning för personalen på ett folkbibliotek i Stockholm, 2005-03-15.

Enkät svar från femton anställda på ett folkbibliotek i Stockholm mellan den 12 januari och den 22 februari, 2005, i skriven version.

Intervjuer med bibliotekarier på ett skolbibliotek, 2004-10-14.

Intervjuer med tio besökare genomförda mellan den 14 januari och den 28 februari, 2005, i skriven version.

Intervju via mail med en bibliotekarie på Halmstads bibliotek, 2005-03-23.

Lundgren, Lena, barn- och ungdoms konsulent, intervju, 2004-10-07.

Sporrenstrand, Sandra, barnbibliotekarie - intervju, 2004-03-24.

Tryckta källor

Almerud, Peter, "Helt förändrad attityd på tio år", *Bibliotekarien idag. Jobben, rollerna, framtiden* (Nacka 2002) s. 24-25.

Almerud, Peter, "Lust, nyfikenhet och gränslöshet", *Bibliotekarien idag. Jobben, rollerna, framtiden* (Nacka 2002) s. 26-27.

Bibliotekslag SFS1996:1596, nås via riksdagens hemsida <http://www.riksdagen.se/debatt/> (2005-02-20).

Bjerner, Lena Löfgren, "Pedagogisk profil på nyaste B&I – utbildningen", *DIK-forum*, 2004:16, s. 18-19.

http://www.saco.se/upload/doc_archive/2268.pdf (2005-03-17).

Blennberger, Erik, "Organiserad och offentlig medmänsklighet – några reflexioner". *Mänskligt möjligt. En bok för livet* (Malmö 1995).

Blennberger, Erik, "Begrepp och modeller". *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*. SOU 1993:82 (Stockholm 1993).

- Ducander, Jesper, *Quo vadis bibliotekarie? Bibliotekarierollen utifrån en analys av de fyra utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige*, Småtryck från Valfrid, nr 20, (Borås 1999).
- Eriksson, Eva, Åkerman, Kenth, *Kunden är ditt varumärke. En gränsöverskridande bok som vill få dig att tänka, att förstå, att få gjord* (Stockholm 1999).
- Framtidsutsikter för högskoleyren (november 2004), Ett sammandrag av SACO Förbundens bedömningar*, http://www.sacomassan.nu/valjayrkedelen/main_framtidsyrken2004.htm (2005-03-17).
- Garrison Dee, *Apostles of Culture. The Public Librarian and American Society, 1876-1920* (New York 1979).
- Goffman, Erving, *När människor möts. Studiet av det direkta samspelet mellan människor*, övers. Maj Frisch (Stockholm 1970).
- Goffman, Erving, *Relations in Public* (London 1971).
- Goffman, Erving, *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*, 3 uppl., övers. Sven Bergström (Stockholm 1994).
- Goulding, Anne, "Professional characters. The personality of the future information workforce". *Education for information*, 18(2000):1, s. 7-31.
- Grönroos, Christian, *Service management. Ledning, strategi och marknadsföring i servicekonkurrens* (Göteborg 1992).
- Hansson, Joacim, *Om folkbibliotekens ideologiska identitet. En diskursstudie* (Stockholm 1998).
- Hansson, Joacim, *Klassifikation, bibliotek och samhälle. En kritisk hermeneutisk studie av "Klassifikationssystem för svenska bibliotek"* (Borås 1999).
- Hjörland, Birger, "Domain analysis in information science. Eleven approaches – traditional as well as innovative". *Journal of Documentation*, 58(2002):4, s. 422-462. <http://www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm> (2005-04-08).
- Holmström, Eva, Eklundh, Margit, Ohlsson, Kerstina (red.), *Människan i arbetslivet. Teori och praktik* (Lund 1999).
- Hydén, Lars-Christer, "Att bemöta och bemötas". *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete* (Stockholm 2001), s. 48 - 63.
- Här finns framtidens jobb. En rapport på uppdrag av SACO (28 november, 2001), nås via SACO:s hemsida* http://www.saco.se/upload/doc_archive/2268.pdf (2005-03-17).
- Jarlén, Lars, *Vägar till social kompetens*, (Stockholm 1997).

- Jochumsen, Henrik & Rasmussen Hvenegaard, Casper, *Gör biblioteket en forskel?* (Köpenhamn 2000).
- Jonsson, Bosse, *Medborgaren och marknaden. Pedagogisk resurs för folkbibliotek* (Linköping 2003).
- Jonsson, Stina & Svensson, Ingrid, *Högskolestudenters upplevelser av folkbibliotekariers bemötande och kunskap*, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap framlagd vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och Informationsvetenskap, nr 2002:27.
- Kvinnliga pensionärer som informationsanvändare. En studieundersökning gjord av grupp 3*, BoI, Uppsala universitet, VT 2005.
- Kuhlthau, Carol Collier, *Seeking meaning. A process approach to library and information services* (Norwood, NJ 1993).
- Kulturrådet, *Kulturbarometern 2002*, *Kulturen i siffror 2003:1* (Stockholm 2003).
- Lindh, Maria, "Bredare arbetsmarknad väntar nyutbildad bibliotekarie", *DIK-forum*, 1997:18, s. 12-13.
- Löfstedt, Maria, "Alla passar inte som kulturtolkar – det krävs fingertoppskänsla". *Ny karriär*, 2005:7, s. 2-3.
- Miller, Keith J., *Steg in i livet. Tolvstegsprogrammet som en modell för andligt växande* (Örebro 1995).
- Moe, Sverre, *Sociologisk teori* (Lund 1995).
- Månson, Per (red.), *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker* (Stockholm 2003).
- Möten i den sociala frivilligsektorn*, <http://www.sos.se/fulltext/123/2004-123-7/2004-123-7.pdf>, (2005-03-18).
- Nilsson, Sven, *Kulturens vägar* (Malmö 1999).
- Nilsson, Sven, "Gränssnitt för medborgaren". *Mötesplats i tid och rum. En bok om demokrati. Bibliotekstjänst med SABs demokratigrupp* (Lund 2000), s. 69 - 88.
- Norstedts Svenska ordbok - utarbetad vid språkdata, Göteborgs universitet*, (Stockholm 1990).
- Nyström, John, Wallén, Monica, *Ansiktet utåt. Om service i frontlinjen och korta kundkontakter* (Malmö 2002).
- Nörby, Karin, "Kunnig, positiv och beskäftig", *Bibliotekarien idag. Jobben, rollerna, framtiden*, (Nacka 2002) s. 6-7.
- Palmgren, Valfrid, *Förslag angående de åtgärder som från statens sida bör vidtagas för främjandet av det allmänna biblioteksväsendet i Sverige* (Stockholm 1911).

- Persson, Anders, *Social kompetens. När individen, de andra och samhället möts* (Lund 2000).
- Rabe, Annina, ”Bibliotekarieyrkets tunga kvinnoarv”. *Biblioteksbladet*, 2005:3, s. 8-9.
- Sjöholm, Carina, *Hellre lite dum än snobbig* (Stockholm 2000).
- Sporrenstrand, Sandra, *Bibliotekarie sökes. Bibliotekarierekrytering ur den anställdes och den nyanställdas perspektiv*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap framlagd vid Uppsala universitet, nr 2001:150.
- Söderlund, Magnus, *Den nöjda kunden* (Stockholm 1997).
- Torstensson, Magnus, ”Att analysera folkbiblioteksutveckling. Exemplet Sverige och några jämförelser med USA”, *Biblioteksarbejde. Tidskrift for informations- og kulturformidling*, 1994:43, s. 5-26.
- Trost, Jan, *Kvalitativa intervjuer*. 2 upp. (Lund 1993).
- Unesco Public Library Manifesto, <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>, (2005-03-18).
- Wilson, Pauline, *Stereotype and Status. Librarians in the United States*, (Westport Connecticut 1982).

Hemsidor

- Arbetsmarknadsstyrelsens hemsida, välj rubrikerna: Yrken/Studier, vidare Yrken A – Ö, yrkesområde – Kultur, media, design, Yrkeslista och sist Bibliotekarie - <http://afi3.ams.se/yrken/YrkesBeskrivning.aspx?iYrkeId=99>, (2005-05-02).
- Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/jsp/customer/login.jsp> (2005-04-08).
- Svensk Biblioteksforening, <http://www.biblioteksforeningen.org/>, (2005-05-01).

Bilagor

Bilaga 1: Lista över frågeområden under intervjun med besökaren

1. Inledningsfrågor: hur många gånger har Du besökt biblioteket under de senaste 12 månaderna; vilka bibliotek brukar du använda; vad är det som händer när du befinner dig på biblioteket?
2. Vad för hjälp förväntar Du dig av personalen?
3. Vilka erfarenheter har du av personalens service/bemötande, positiva, negativa?
4. Hur önskar Du bli bemött av bibliotekspersonalen?
5. Hur upplever du den fysiska miljön vid informationsdisken?
6. Övriga synpunkter

Bilaga 2: Enkätfrågor till biblioteks personal

1. Vilka kvalifikationer borde biblioteks personal ha, enligt din uppfattning, för att kunna bemöta besökaren på bästa sätt?

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

2. Hur skulle du vilja beskriva ett bra bemötande av besökaren på biblioteket?

3. Vad tycker Du kan försvåra ett bemötande?

4. Övriga synpunkter

Tack för Din medverkan!