

**Bibliotekariens**

**praktiska**

**kunskap**



*om kunskap, etik  
och yrkesrollen*

Redaktör  
Eva Schwarz

**Regionbibliotek**  
Stockholm

**Regionbibliotek**  
Stockholms  
Skriftserie 17



**Regionbibliotek Stockholms skriftserie 17**

**Grafisk form:** Bigrell Design AB

**Illustration:** Amanda Bigrell

**Tryck:** Edita Bobergs 2016

**ISBN:** 978-91-87293-08-5

© Författarna och Regionbibliotek Stockholm 2016

Skriften kan beställas från Regionbibliotek Stockholm,  
[regionbiblioteket@stockholm.se](mailto:regionbiblioteket@stockholm.se)

**Med stöd från Stockholms läns landsting och Kungliga biblioteket**

# Bibliotekariens praktiska kunskap

*om kunskap, etik och yrkesrollen*

Redaktör

Eva Schwarz



# Innehåll

<i>Eva Schwarz:</i> Inledning till boken	7
<i>Monika Baruch:</i> En eftermiddag i informationsdisken	21
<i>Karin Walterson:</i> Kennedy eller Att kunna allt	36
<i>Martina Tillbom:</i> Ny teknik, nya tjänster och oförberedd personal	46
<i>Eva Schwarz:</i> Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar	57
<i>Maria Stenmark:</i> Att hitta en tröja med rätt randning: om etik, yrkesroll och viljan att hjälpa den Andre	79
<i>Hanna Motzkau:</i> ”I språket vilar vår möjlighet till frihet” : ett möte inför modersmålsveckan	92
<i>Karin Tegréus:</i> Rätten till rummet	105
<i>Jan Hjalmarsson:</i> Olika bibliotekstyper och ett användarperspektiv	117
<i>Hassan Alavi:</i> Ensamma barn på ett stort bibliotek	127
<i>Jonas Gruvæus:</i> Bilden av en operation	135
<i>Lena Florén:</i> Vankelmod, vemod och ett lågmält visslande	144
<i>Litteraturförteckning</i>	152





# Inledning till boken

*Eva Schwarz*

Vad gör egentligen en bibliotekarie? Vilka kunskaper krävs? Var går gränsen för yrkesrollen och hur ser de mänskliga möten som dagligen sker i biblioteket ut? Denna bok förhåller sig till dessa frågor i form av berättelser ur folkbibliotekariens vardag och reflektioner över yrkespraktiken. Roliga, sorgliga, provocerande berättelser. Ni, som läser denna bok, ni kanske är bibliotekarier, ni vet redan det jag inte kunde ana när jag läste utkastet till texterna för första gången: hur otroligt utmanande yrket är, hur många olika ärenden som ska avklaras på så många olika nivåer. Ni blir nog inte förvånade. Ni kanske bara nickar och säger: Det känner jag igen. En sådan besökare har vi också haft. Detta problem dyker upp varje dag, och så vidare. Men har ni hunnit reflektera kring det ordentligt någon gång? Ställt frågan om det måste vara så? Eller om det finns en annan lösning? Denna bok kan fungera som en utgångspunkt för gemensamma reflektioner. För att läsa och känna igen sig och sedan för att fundera vidare. Den är tänkt för bibliotekarier, studenter eller för alla som är intresserade av vad som pågår i folkbibliotekens olika rum, med boksamlingar, kulturevenemang, datorer och informationsdiskar. Eller av vad som pågår i samhället. På något sätt representerar, som jag ser det, de olika berättelserna ur biblioteks vardagen problem som inte är bara bibliotekets. Biblioteket visar sig snarare som ett minisamhälle, där vissa grupper är mer sårbara än andra, där olika intressen ställs mot varandra: till exempel barns mot vuxnas eller majoritetsspråket mot andra språk.

Boken är ett resultat av en uppdragsutbildning som har organiserats i samarbete mellan Regionbibliotek Stockholm och Centrum för

praktisk kunskap vid Södertörns högskola under vårterminen 2015. En grupp folkbibliotekarier från olika bibliotek i Stockholms län har gemensamt reflekterat kring förändringar i yrkesrollen och de kunskapsmässiga och etiska utmaningar de ställs inför. Deltagarna har skrivit var sin essä med utgångspunkt i en egenupplevd och svårbedömd handlingsituation, då yrkeskunnandet och yrkesrollen ställts på sin spets. Berättelserna visar på bredden och djupet i bibliotekariens handlingsfält: Ska jag låna ut en bok som jag anser vara dålig eller till och med skadlig? Hur ska jag kunna bedöma litteratur på ett språk jag inte behärskar? Vad ska jag göra med barn på biblioteket som har lämnats där utan uppsikt? Måste jag kunna lösa tekniska datorfrågor när jag gör ett utlån av en e-bok? I essäerna reflekterar författarna sedan över berättelsen med hjälp av olika teoretiska perspektiv, bland annat kring det glapp som uppstår mellan det de har lärt sig under bibliotekarieutbildningen och den kunskap som krävs av dem i praktiken, i mötet med låntagaren. En del av reflektionerna handlar också om förändringarna av yrket, om kunskapsformer som inte längre är aktuella och den nya teknologin som ställer till det, inte bara för bibliotekarierna utan också för de som inte behärskar samhällets regler och verktyg och som söker hjälp på biblioteket.

Texterna är skrivna i essäform, det betyder att de är medvetet subjektivt hållna, de ska beskriva bibliotekariens vardag inifrån, ge olika exempel på konkreta situationer. Även reflektionerna kring berättelsen speglar författarnas egna tankar, övertygelser eller tvivel. Dialogen med teoretiska perspektiv och författarnas strävan att sätta berättelsen i perspektiv gör dock att strukturerna träder fram, mönster synliggörs. Texterna visar inte bara upp ”en dag på biblioteket”, utan lyfter fram något av essensen i bibliotekariens tillvaro, och synar det som är problematiskt. Det som träder fram tydligast för min läsning är frågan kring själva yrkesrollen. De olika berättelserna ger yrkesrollen en kontur inifrån, de utstakar bibliotekariens handlingsfält. En osäkerhet vad gäller gränserna för detta fält visar sig, och det är inte alltid tydligt *hur* det som en låntagare kräver ska bemötas och *om* det överhuvudtaget ska göras. Här krävs det av en folkbibliotekarie att kunna bedöma situationen. Detta skulle jag kalla för bibliotekariens

*praktiska klokhet*, vilken vid sidan av andra kunskapsformer är ytterst relevant för att bemästra vardagen. Praktisk klokhet förstår jag som ett kunnande som kräver erfarenhet och fingertoppskänsla, en insikt i när, hur och varför man ska göra det ena eller det andra, hur länge man får stanna kvar vid ett ärende, hur nära man får komma en ”låntagare” och hur mycket ansvar man ska ta. Dessa bedömningar visar sig vara nödvändiga inte bara för att resurserna är begränsade, för att till exempel tiden inte räcker till, utan också för att de uttrycker ett ställningstagande i förhållande till bibliotekariens yrkesidentitet. Om det nästan är allt som efterfrågas på biblioteket, från barnpassning till språkundervisning, så är det en viktig fråga om biblioteket ska erbjuda allt detta, eller bara en del av det, eller strikt begränsa sig till sitt ”egentliga” uppdrag. Men vari består de ”egentliga uppgifterna”? Frågan om bibliotekariens professionalitet verkar sträcka sig utöver frågan om ”nöjda kunder”, som lämnar biblioteket med ett leende och rätt information eller rätt bok i handen. Om bibliotekarieyrket är en profession som själv har makt över att definiera sitt handlingsfält och inte bara besvara efterfrågan, så förutsätter det en grundläggande diskussion kring yrkesrollen. Texterna i boken kan förhoppningsvis bidra till detta.

Inte alla texter i boken erbjuder ett inifrånperspektiv. Boken innehåller också delar som förhåller sig till bibliotekariens yrkespraktik från andra håll: idéhistoriska och filosofiska perspektiv. Varför, kan man fråga sig, ska man vända sig just till filosofin? Vad har bibliotekariens vardag med Aristoteles eller Emmanuel Levinas att göra? Ett sätt att svara på frågan är att det är det filosofiska perspektivet som tillåter oss att ställa frågan om praktiken som sådan, inte bara att undersöka praktikens innehåll. Det tillåter oss inte bara att tänka efter om man har bemött en låntagare på rätt sätt men också att formulera frågan om bemötande på ett mycket grundläggande plan, till exempel genom att ställa två begrepp: möta och bemöta mot varandra. Ett sådant utifrånperspektiv är viktigt för att på ett annat sätt lyfta det som för den erfarne bibliotekarien ter sig som självklart, de rutiner och vanor som bygger upp praktiken. Bibliotekariens praktik ska inte bara beskrivas utan också problematiseras. Den praktis-

ka kunskapens teori, en relativt nyetablerad forskningsdisciplin som bedrivs vid Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola, ägnar sig åt just ett sådant utforskande av olika yrkespraktiker utifrån ett filosofiskt-hermeneutiskt perspektiv. Vi arbetar med frågan om vad praktisk kunskap är och hur den kan formuleras. Fokus ligger på yrkesgrupper som arbetar med människor, som till exempel läkare, terapeuter eller lärare. Frågan kring praktisk kunskap handlar oftast om kunskapen att möta andra människor, att fatta rätt beslut i svåra situationer eller att definiera vad det egentligen är som krävs för att göra ett bra jobb. Den praktiska kunskapen är en kunskap som är bunden till en viss situation, som visar sig i handlingen och sällan låter sig formuleras i allmänna regler. Den bygger på erfarenhet, en kunskap man inte nödvändigtvis lär sig genom formell utbildning, utan genom övning och gemensam reflektion: Varför gör jag som jag gör? Vilken roll spelar vanor och rutiner för mitt handlande? Vilka är de ekonomiska, politiska, personliga, kulturella o.s.v. förutsättningarna för yrkesutövningen? Vår uttryckliga metod för att utforska praktiker är att skriva utifrån ett dilemma. Att professionella utövare noggrant beskriver situationer där deras professionella kompetens utmanats på ett särskilt intressant sätt, tjänar som utgångspunkt för ett möjligt perspektivbyte på deras verksamhet. Men enligt min erfarenhet som handledare och seminarieledare är det oftast diskussionerna kring texterna med andra yrkespraktiker som är mest givande, som driver fram reflektionsprocessen. Att forska och skriva inom en kort utbildning och samtidigt arbeta är en tuff utmaning. De texter som finns med i denna bok är skrivna under kort tid och vid sidan av heltidsarbete. Men när denna utbildning i form av föreläsningar och skrivseminarier resulterar i en bok, som i detta fall, blir det ett sätt att sprida beskrivningar av erfarenheterna, och ett steg vidare till möjliga nya och djupare utforskningar av bibliotekariens yrkeskunnande.

Jag är filosof och lektor i den praktiska kunskapens teori. När jag fick ett erbjudande om att undervisa bibliotekarierna tyckte jag att det lät intressant. Jag hade en vag idé om vad bibliotekariernas praktik handlar om: givetvis om böcker, tänkte jag, och om samtal med människor, om sökkataloger, informationsteknologi. Och så tänk-

te jag på alla bibliotek jag hade besökt sedan jag var liten. I mina ögon stillsamma, behagliga platser. Jag funderade kring vilken typ av "dilemma" en bibliotekarie kunde ha och om det kommer att finnas tillräckligt med "material" för reflektion. Vad är det som möjligtvis kan stå på spel i mötet mellan en låntagare och en bibliotekarie? Men sedan blev jag förvånad. Det som bibliotekarierna från de olika folkbiblioteken i Stockholms län hade att berätta om var inte det jag förväntade mig. Visst handlade det om böcker och samtal om litteratur och kunskap, men framför allt handlade det om mycket annat, allt från arkivering, döden, utsatta människor, till hjälp med utskrifter, kopiering och språkundervisning. Men det var inte bara bredden av uppgifter och arbetsområden som överraskade mig, utan också en genomgående känsla av utsatthet som visar sig i många av texterna. Mötet med besökaren är oftast väldigt kort. Inom några minuter tvingas folkbibliotekarien skifta från rutinarbeten till väldigt svåra existentiella samtal. En bibliotekarie måste kunna ta detta samtal och sedan kunna gå vidare med andra ärenden. Det finns inte mycket utrymme för att kunna återvända till en svår situation; gemensam reflektion över utmaningar i mötet med besökarna verkar inte vara en självklar del av yrkespraktiken, som det är inom andra mellanmännsliga yrken. Som bibliotekarie måste man dock inte bara bemöta besökarna men också kunna ta ställning till verksamhetens brister och krav på effektivitet och serviceinriktning. Det gäller att förhålla sig både till de "kunder" som ger "poäng" i systemet och i statistiken, de som lånar böcker och använder sig av bibliotekets tjänster, och till de som har hamnat utanför systemet men letar efter en plats där de fortfarande är välkomna. Texterna visar på bibliotekariernas strävan efter att inte bara lösa ett problem, att avsluta ett ärende, utan att göra rätt för en annan människa eller en grupp människor. Det är oftast frågan *hur* någonting ska göras som formuleras i texterna. Ett dilemma uppstår när strävan efter en viss kvalitet i utförandet möts av frågan efter kvantitet: längden på kön framför disken, svarsfrekvensen på telefonen, resurserna för att köpa in böcker på ett visst språk.

Hur kan man förhålla sig till frågan om kvaliteten i bibliotekariens yrkespraktik? Kan man mäta kvaliteten? Vem är det som egentligen

kan besvara dessa frågor? Denna bok närmar sig frågan om kvalitet på ett indirekt sätt. Den handlar om en beskrivning av bibliotekariens vardag, av väldigt unika situationer och problem. Situationer och problem som måste bemästras, och kan bemästras på ett mer eller mindre bra sätt. Det verkar finnas en osäkerhet bland bibliotekarierna. Å ena sidan möter de kraven på mätbarhet, effektivitet och legitimering som ledningen ställer. De ska uppnå ett bra resultat utifrån statistik och utvärderingar. Å andra sidan finns vardagen, de små handlagen som krävs för att göra rätt, de två sekunder man andas in och ut innan man går fram till en besvärlig låntagare. Hur ska man mäta detta, hur ska detta beskrivas? Att göra sitt jobb bra. Ibland betyder det t ex att ”kunderna” inte kan vara nöjda, att man måste vara modig och ärlig, att saker och ting tar lång tid, att man måste avvika från reglerna, rutinerna och ifrågasätta det ”vi brukar göra”, be en kollega att ta över och så vidare. För detta krävs ofta ett ställningstagande. Som bibliotekarie är man kanske inte alltid förberedd på att fatta svåra beslut. Det finns visserligen en lagstiftning, en uppdragsbeskrivning som ska vägleda henne eller honom i sitt beslut, men i de flesta fall gäller det att tolka regeln, att hitta användningen av regeln i just detta fall. Det verkar som om frågan kring kvalitet inom bibliotekarieyrket ställs här, frågan kring vad bra yrkeskunnande är i denna situation av beslutsfattande. Inte alla situationer som bemästras i texterna på ett mer eller mindre ”kvalitativt” sätt ingår dock på ett självklart sätt i yrkesrollen. Även om bibliotekarien lyckas lösa ett problem så är det inte säkert att hon eller han har handlat rätt. Det gäller inte bara att göra en *sak rätt* utan också att göra *rätt sak*. Här befinner sig bibliotekariens yrkesroll, som så många andra inom välfärdsstaten i vidare bemärkelse, i en process av förvandling. Det ställs nya krav, nya förväntningar ska bemötas, gränserna ska definieras och dras. Av vem? För vem? Jag skrev ovan att biblioteket kan ses som en spegling av samhället, men vid närmare eftertanke stämmer det inte. Det är många som söker sig till biblioteket, men det är vissa som framstår som mer behövande i texterna, ja nästan beroende av bibliotekariens hjälp. Det verkar som om biblioteket fylls med behov som inte finner gensvar någon annanstans. Det är kanske inte ett minisamhälle, som biblioteket visar upp, utan ett symptom på

något annat. På ett avsaknande av stöd i olika former, av fysisk och mänsklig värme. Visst, kan man säga. Det har alltid varit så. Att vissa sökt sig till biblioteket. Men denna hänvisning hjälper oss inte att hitta ett svar på frågan om vad bibliotekarierna ska göra idag.

Den tyska filosofen Hannah Arendt har i en av sina essäer om tänkandets roll i relation till moraliskt handlande skrivit att vi aldrig kan veta när livet ställs på sin spets. (Arendt 1997, 72) Det kan hända när som helst. Och var som helst. Till exempel, så tänker jag, på biblioteket, bakom informationsdisken. Och det är då som vi utmanas i att bedöma situationen rätt, för att kunna handla rätt. För detta måste vi, argumenterar Arendt, kunna se situationen i sin enskildhet, det går inte att inordna den i något allmänt, att luta sig mot regler eller lagar (Ibid.). Arendt frågar sig vidare om vår omdömesförmåga, det vill säga vår förmåga att skilja mellan rätt och fel, mellan vackert och fult, är beroende av vår tankeförmåga (Ibid., 72). Och om det är så, vad är egentligen tänkande? En form av tänkande är reflektion. Reflektion som metod är en form av distanstagande från verkligheten. Reflektionen finns inte alltid lätt till hands. När man befinner sig inom en praktik står man under handlingstvång: Det går helt enkelt inte att mitt under ett svårt referenssamtal stanna upp och tänka ordentligt. Ändå kan det bli så att reflektionen uppstår just i den stunden, även om den inte genomförs helt och hållet. Det är något som skaver, som inte låter en återgå till rutinen. Reflektionen är något som man ibland bara hamnar i, som bara måste göras, man kan inte sluta tänka på en sak. Men att reflektera ordentligt, det är svårt. Det är något man möjligtvis måste tvinga sig till. Kanske för att det gör ont. Kanske för att det kan bli personligt. Man måste vända en kritisk blick mot sig själv. Hanna Motzkaus text vittnar om det: ”Jag tvingar mig själv att fundera på: Var får modersmåsläraren plats? Var finns hennes delaktighet? Var syns behoven hon tycker ska finnas på biblioteket? Får hennes intressen synas?” (Motzkau, s. 99) Att granska sig själv är svårt. Jag är imponerad över deltagarnas mod att öppna sig, att visa sig osäkra och tvivlande.

Boken erbjuder en blandning av inifrån- och utifrånperspektiv på bibliotekariens praktik. För anonymitetens skull och för att undvika

att lämna ut någon har vi i de subjektiva berättelserna ändrat namn på platser och på personernas kön, tider och beskrivningar av situationerna. Den har tre delar som mer eller mindre följer de olika diskussioner vi har ägnat oss åt under de olika skrivseminarierna. Den *första delen* tar upp den mer kunskapsteoretiska frågan kring bibliotekariens yrke. Vad krävs av en bibliotekarie för att göra ett bra jobb? *Monika Baruch* skriver i sin essä ”En eftermiddag i informationsdisken” om alla de olika krav som ställs på henne och hur hon hela tiden måste välja och prioritera. *Martina Tillboms* text ”Ny teknik, nya tjänster och oförbärrad personal” visar hur kunskapskraven ändras och hur många olika aktörer som är inblandade i ett lån av en e-bok. *Karin Walters* text ”Kennedy eller Att kunna allt” berör en förväntan på bibliotekarier som nog är ganska vanlig: att de ska vara allvetande. *Eva Schwarz* reflekterar i sin text ”Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar” kring frågan om de olika kunskapsformer som är verksamma och ställer frågan om bibliotekariens handlingsfält.

Den *andra delen* innehåller essäer som har en mer uttalad etisk dimension. Människor kommer till biblioteket för att få hjälp. Där finns det kunskap och kompetens i form av en bibliotekarie. Men hur mycket kan jag hjälpa? Hur mycket ska jag hjälpa? En yrkesetisk fråga leder också ofta till frågan om resurser. Vem ska jag ge min tid? Hur ska vi fördela tid och resurser? Frågan kring fördelning är dock en fråga som kräver omdöme. Mötena med låntagarna i boken visar att det inte alltid är resultaten, den rätta fördelningen, som är avgörande för om ett handlande var rätt, utan oftast själva görandet: hur det gjordes, till exempel vilken röst som användes. *Maria Stenmark* reflekterar i essän ”Att hitta en tröja med rätt randning” kring begreppet ansvar i mötet med den Andre. Hon ställer frågan hur mycket ansvar hon egentligen har gentemot en låntagare med en ovanlig fråga. I *Hanna Motzkaus* text ”I språket vilar vår möjlighet till frihet” beskrivs hur två olika yrkesgrupper träffas: en modersmåls lärare och en bibliotekarie som egentligen vill hjälpa till, men där de har rätt olika idéer kring vad som ska göras. *Karin Tegréus* text ”Rätten till rummet” behandlar med utgångspunkt i barnavdelningen frågan om biblioteket verkligen



är villkorlöst till för alla eller om det finns olika grupper som utesluter varandra.

I den *tredje delen* behandlas yrkesrollen och hur den har förändrats över tid. *Jan Hjalmarsson*, universitetsadjunkt inom biblioteks- och informationsvetenskap och bibliotekarie på Södertörns högskolebibliotek, reflekterar i sin text ”Olika bibliotekstyper och ett användarperspektiv” om bibliotekariens roll utifrån ett mer idéhistoriskt perspektiv och argumenterar för att kalla bibliotekens besökare för ”användare” snarare än ”kunder”. *Hassan Alavi* skriver om ”Ensamma barn på ett stort bibliotek” och hur de ska bemötas när biblioteket finns i en galleria; *Jonas Gruvaeus* essä ”Bilderna av en operation” visar på hur folkbibliotekariens yrkesroll skiljer sig från andra bibliotekariroller och hur förändringar i samhället påverkar uppdraget; *Lena Floréns* text ”Vankelmod, vemod och ett lågmålt vislande” ger en inblick i hur folkbibliotekariens roll har förändrats och ställer frågan: var det bättre förr?

Frågan är nu vad vi har kommit fram till. I många av texterna visar sig biblioteket som ett av de sista ställena i samhället som verkligen är öppet för alla, där folk tas emot oavsett ålder, kön, etnicitet, utseende, ett ställe som inte kräver någon konsumtion eller rättfärdigande av den som vill uppehålla sig där. Hit kommer folk för att läsa och söka information, men också för att få hjälp med det mesta. Är biblioteket samhällets sista bastion? Det som är kvar när allting stängs? Hur mycket ansvar kan en bibliotekarie ta? Var går gränserna? Och vem är det som definierar dem? Folkbiblioteket har ett lagstadgat uppdrag att verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning (Riksdagen 2013). Detta är ett viktigt uppdrag som visar folkbibliotekets legitimitet och relevans i samhället. Men samtidigt ställer detta uppdrag dem som arbetar i och för biblioteket inför komplicerade frågor. Hur ska man tolka det uppdrag biblioteket har, gällande åsiktsbildning och att vara ett offentligt rum för alla, när rummet och tiden är begränsade, när inte alla åsikter gynnar folkbibliotekets bildningsideal eller själva frågan om demokrati? Var går gränserna, när måste man begränsa rätten till rummet, utesluta någon? Det demokratiska uppdraget innebär att

olika perspektiv måste tas tillvara, det står för en pluralitet av perspektiv. Men vilket perspektiv får en bibliotekarie inta? Är det demokratiska perspektivet ett metaperspektiv, ett icke-ställningstagande? Om det bara handlade om ett ställningstagande för ställningstagandets egen skull, vore det ett tomt uppdrag. Många situationer kräver att betydelsen av uppdragets fylls med en specifik mening, det är en viss grupp som har rätt till rummet (till exempel barnen) inte den andra. När en bibliotekarie ska göra urval, inköp och tillgängliggöra medier, möta utsatta människor, planera och genomföra olika typer av kulturella evenemang, låna ut sina lokaler, ställa upp regler i biblioteksrummet måste hon eller han kunna ta ställning, inta en position. Om man kan finna något sådant som en röd tråd bland de många olika teman och ståndpunkter som framträder i denna antologi, så är det kanske detta: en bibliotekarie är alltid tvungen att ta ställning för att fullgöra sitt uppdrag.





# I. Kunskap





# En eftermiddag i informationsdisken

*Monika Baruch*

Mitt bibliotek är rymligt med små rum i det stora som gör det trivsamt. Fyllda bokhyllor avgränsar till sittplatser vid läsbord och soffgrupper. I den tidiga vintereftermiddagen letar sig de sista solstrålarna in och når mig och min kollega i informationsdisken. Framför oss, på andra sidan disken, befinner sig en lång kö av besökare som väntar på hjälp, ärendena är många och sinsemellan olika. Jag bokar tid till våra publika datorer och förklarar hur man loggar in, hur länge man får låna dem, jag instruerar och hjälper till med kopiering, hämtar utskrifter, tar betalt för utskrifter och kopior. Jag söker böcker och annan media i vår bibliotekskatalog, hämtar böcker som ska finnas och finns, letar böcker som ska finnas men inte går att hitta. Jag bokar de fyra studierum vi tillhandahåller, låser upp dem, ombokar dem. Nu sitter det några där igen som inte har bokat, vi måste få upp information på engelska. Några vill gå förbi kön, ska bara växla till toaletten, ska bara betala sina kopior, varje gång ett avbrott i det pågående ärendet och ett ställningstagande till om det är en rimlig önskan och hur pass respektlöst det är mot den besökare vars tur det antligen är. Och telefonen ringer, någon borde svara, men ingen av oss hinner, i andra änden blir någon troligtvis besviken. Så rullar det på. Flera ärenden tar tid och det blir irriterad stämning bland besökarna i kön, det hörs rop på hjälp bortifrån datorerna och kopiatorn. Jag försöker hålla stressen borta, alla ska få hjälp med sitt i sinom tid. Tiden rinner

och irritationen bland besökarna ökar, några trampar uppgivet och någon suckar hörbart.

En man fångar upp mig när jag passerar de publika datorerna och säger att han vill ha hjälp med att vidarebefordra en flygbiljett till en annan persons e-postadress. Lånetiden på hans dator tickar mot sitt slut och han signalerar att det är bråttom. Jag ser hans uppenbara oro som spiller över på mig och vi försöker tillsammans, men inkorgen stängs och han loggas ut. Problemet blir snabbt gemensamt och i förbifarten nämner han för min kollega att jag har haft bort hans dokument. Eftersom han även har en papperskopia av sin biljett bedömer jag att det är snabbare och säkrare att låta honom använda vår skanner istället för att vänta in en ledig dator. Det visar sig dock att mannens glasögon ligger hemma, han har svårt att tyda adressen som står på en lapp och att skriva in den på skannerns digitala display visar sig omöjligt. Jag fortsätter att hjälpa honom även om jag inombords känner mig irriterad och tänker att han redan fått sin beskärda del av min tid. Till slut lyckas vi och han går relativt nöjd från biblioteket.

En liten stund senare kommer en kvinna in på biblioteket med sin son i tioårsåldern. Hon kan ytterst lite svenska och sonen hjälper till att tolka när hon förmedlar att hon vill låna böcker på lättläst svenska. Vi går tillsammans till hyllan för lättläst, där jag visar henne exempel på olika böcker och passar på att nämna att flera av våra bibliotek erbjuder Språkcafé, där man tillsammans med andra dricker kaffe eller te och tränar på att prata svenska. Hon blir intresserad och har många frågor. Men snart känner jag mig manad att återvända till informationsdisken och avlasta min kollega. Jag ber kvinnan titta på böckerna i lugn och ro och därefter komma till mig i informationsdisken så att jag kan hjälpa henne vidare. Sedan ser jag henne inte mer. Kanske söker hon upp min kollega, kanske bedömer hon att det är för lång kö och bestämmer sig för att komma igen en annan dag? Kanske blir hon besviken och kommer aldrig mer tillbaka?

När jag efter två timmar blir avlöst och lämnar över min plats i informationsdisken till en kollega är jag trött. Känslan av otillräcklighet gnager. Jag funderar över de här två besökarna, deras behov och vilken hjälp de fick av mig och känner att jag gjorde en felprioritering.



Kvinnan som vill ha lättlästa böcker tillhör, som nyanländ till Sverige, en av våra högst prioriterade grupper, hon söker litteratur och hon är intresserad av den verksamhet vi erbjuder. Mannen som vill vidarebefordra biljetten använder troligtvis biblioteket som ett av flera möjliga ställen för sitt ärende och skulle kanske ha klarat sig utan hjälp om han hade haft sina glasögon med sig. Det ter sig ganska självklart, kvinnan skulle ha fått mer av min tid och mannen mindre. Samtidigt kan jag inte vara säker på om det är den absoluta sanningen. Kvinnan kanske, trots allt, fick en bra upplevelse som gör att hon vill återvända och ta del av vad biblioteket har att erbjuda. Mannen kan ha varit i en nödsituation, kanske var hans ärende verkligen brådskande?

### **Att arbeta på folkbibliotek**

Som bibliotekarier på folkbibliotek har jag och mina kollegor många uppgifter. En del av vår arbetstid ägnar vi åt det som har med det fysiska bibliotekets dagliga skötsel att göra. Det innebär hantering av en stor mängd böcker och annan media som rör sig i ett ständigt flöde, ut från och in till biblioteket. Vi ser till att biblioteksrummet och mediebeståndet hålls i ett funktionsdugligt och inbjudande skick och vi har ständig uppsikt över låneautomater och datorer som ofta krånglar och då kräver så gott som omedelbara insatser. En annan del av tiden använder några av oss till det mer fördjupade mediearbetet. Vi ser över beståndet och försöker komplettera om något saknas, utrangerar det vi bedömer inte behövs, skriver medieplaner som ligger till grund för ny media som köps in av vår centrala inköpsgrupp. Dessutom ingår i vårt arbete att hålla oss à jour med nytugivning av böcker och annan media och att informera oss om och kunna hantera nya medieformer och ny teknik. Vårt bibliotek, som är ett av Stockholms större och ett av tre programbibliotek i kommunen, har även ett rikt utbud av utåtriktad verksamhet då vi bjuder in, respektive söker upp människor, främst ur de grupper som är prioriterade: barn, äldre, funktionshindrade samt människor med ett annat modersmål än svenska. Bibliotekets barnavdelning erbjuder bland annat bokprat, sagostunder, teater och kreativt skapande. På vuxenavdelningen har vi regelbundna föreläsningar, författarbesök, läsecirklar, språkcaféer och

en handarbetscirkel, där deltagarna också lär sig att använda Internet. All personal på biblioteket turas om att arbeta i informationsdisken, vilket för mig och de flesta av mina kollegor, utgör den enskilt största delen av arbetet. Framför allt är det där och då, bakom informationsdisken, vi möter de allra flesta av våra besökare.

Bibliotekslagens senaste version trädde i kraft den 1 januari 2014. Där står bland annat att "[f]olkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur. Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet." (Riksdagen 2013) Lagen bygger på en tradition där folkbiblioteken har sett som sin uppgift att försöka minska sociala skillnader mellan människor genom att erbjuda kunskap och bildning i olika former, gratis och till alla. För ungefär 100 år sedan var det främst klasskillnader man hade som mål att utjämna vilket uppdraget fortfarande handlar om. Samtidigt prioriterar man uttryckligen de ovan nämnda grupperna som barn, äldre och människor med ett annat modersmål än svenska. I vårt uppsökande arbete upplever jag att jämlikhetstanken löper som en röd tråd parallellt med tanken om läsfrämjande. Mina nuvarande uppdrag riktar sig till dem som av olika anledningar har särskilda behov. Bland annat skickar jag hem boklådor till dem som är förhindrade att komma till oss och låna, besöker träffpunkter för äldre och pratar om böcker, hjälper människor med läshinder att ladda hem ljudböcker och arbetar i kontaktnät med SFI-skolor. Dessa uppgifter är väl förankrade i vår biblioteksplan (Stockholms stadsbibliotek 2011) och känns betydelsefulla att arbeta med. Däremot, tänker jag, finns inte samma uttalade medvetenhet om hur vi arbetar i informationsdisken. Visserligen erbjuder biblioteket ett fysiskt rum där alla är välkomna och där alla utan kostnad får låna medier och delta i olika aktiviteter. Men för många besökare är det först i mötet med oss som arbetar på biblioteket, som biblioteket kan användas fullt ut och vara den plats för läsande och lärande som beskrivs i biblioteksplaner och biblioteksplaner.

## Ett dilemma

Vårterminen 2015 går jag, tillsammans med femton andra bibliotekarier i Stockholms län, en utbildning kring bibliotekarierollen och praktisk yrkeskunskap. Det är ett samarbetsprojekt mellan Regionbibliotek Stockholm och Södertörns högskola och under utbildningen varvas föreläsningar och seminarier med eget skrivande som ska utmynna i en essä om ett yrkesdilemma. Utbildningen ger mig en chans att förstå mer och att sätta ord på känslor och tankar som jag har kring mitt arbete i bibliotekets informationsdisk. Men när jag ska välja ett dilemma tvekar jag och jämför med mina tidigare arbeten inom vård, förskola och omsorg, arbeten där man får inblick i och tar ansvar för en betydligt större del av människors behov än vad vi gör på biblioteket. Som exempel kan jag nämna mitt arbete i en förskolegrupp där flera av barnen kom från socialt utsatta familjer. Ett dilemma som vi i personalgruppen ställdes inför var hur mycket vi skulle kompensera för brister i föräldraomsorg, som till exempel när ett barn ibland kom smutsigt till förskolan, utan att ta ifrån föräldrarna deras ansvar. Egentligen ingick det inte i vårt jobb att tvätta barnen, men om vi i just det här fallet inte skulle ha gjort det skulle det ha blivit svårt både för oss i personalen och för de andra barnen att vara nära det här barnet. Att arbeta i informationsdisken på ett folkbibliotek innebär inte den sortens ställningstaganden. Problemet är snarare de tillfällen då jag måste hantera många, relativt snabba och ofta samtidiga möten. Trots att det inte alltid är en lång kö till informationsdisken, så ställs jag mer eller mindre dagligen inför situationer då det inte är självklart hur min tid ska fördelas mellan olika besökares behov och förväntningar. Det känns viktigt att reflektera över det här på ett djupare plan. Jag vill öka min medvetenhet kring hur jag arbetar för att kunna göra så bra val som möjligt.

Med fler personal på plats skulle inte det här uppstå som problem. Men liksom de flesta andra kommunala verksamheter har biblioteken under 2000-talet fått kraftigt minskade resurser med färre medarbetare som följd. Mitt bibliotek har ca 600-700 besökare per dag och målsättningen är att tre av oss personal så gott som alltid ska vara tillgängliga för våra besökare och samtidigt ta hand om media som

återlämnas. Men verkligheten är inte alltid som man önskar och biblioteket har under flera månader haft vakanta tjänster och långtids-sjukskrivna medarbetare, vilket inneburit att vi ofta bara har varit två på plats. Nu har läget förbättrats avsevärt, de sjukskrivna är tillbaka och de vakanta tjänsterna tillsatta. Samtidigt är det realistiskt att inse att det kommer att bli flera tillfällen då besökarnas behov överstiger våra resurser. Extra mycket människor strömmar till de första veckorna under en termin, då studenter lånar kurslitteratur och skolklasser och förskolegrupper lånar böcker som de läser i sina respektive verksamheter. När biblioteket har varit helgstängt några dagar märks en markant ökning av besökare. Det är svårt att förutspå besökstoppar, men med hjälp av statistik kan vi se att besökarantalet ökar över tiden. Detta är självklart det vi önskar, samtidigt är det viktigt att vara medveten om vad det innebär.

### **Utvidgade arbetsuppgifter och olika sätt att räkna**

Arbetsvardagen rusar, tiderna förändras och biblioteket med dem. Jag anpassar mig. Mycket ska göras och ambitionen är att det ska göras bra. Sällan hinner jag reflektera över min yrkesroll. Peter Almerud beskriver i *Biblioteksplaner – från bibliotekslag till biblioteksplan* hur biblioteken fått en växande betydelse för skolans arbete och för människors fria kunskapssökande (Almerud 2005). Biblioteken ska bidra till att informationsförsörjning till individer och grupper och databaserad information görs tillgänglig för alla människor. I rollen som kulturinstitution ska biblioteken erbjuda utställningar och programverksamhet. Det ska vara ett offentligt rum där människor kravlöst erbjuds möten med ny kunskap och nya upplevelser. Almeruds skrift sätter fingret på den förändring som inleddes när jag började arbeta som bibliotekarie 2001. Jag har under åren arbetat på fem olika bibliotek i Stockholm, fyra av dem stora och en kortare period på ett mindre. Två av biblioteken ligger i innerstan och tre i förorter. Det finns skillnader mellan att arbeta på små eller stora bibliotek och att arbeta i innerstan eller utanför, men en del av förändringarna uppfattar jag att biblioteken har ställts inför gemensamt. Almerud menar att bibliotekets förändrade roll beror på omvärldens krav och det är

viktigt att i diskussionen om folkbiblioteket notera att dess verksamhet har förändrats och dessutom utvidgats markant. Bakgrunden är stora omvärldsförändringar, bland annat ökade krav på utbildning, etablering av det mångkulturella samhället, ökat medieutbud och ändrat kommunikationsmönster till följd av utbredningen av internet. (ibid., s. 12f.) Biblioteken har haft som ambition att svara upp till samhällets förväntningar, skriver han, vilket har resulterat i en rad nya arbetsuppgifter som tillkommit utan nya resurser, under en tid då ekonomin har varit ansträngd. (ibid., s. 22)

Jag tänker att samhällsförändringarna är ett faktum och att människors behov av stöd och hjälp är relevanta och mycket stora. En vän som också är bibliotekarie ställer en dag frågan: ”hur gör vi när vi skulle behöva sitta bredvid en 85-åring som fått en webbadress på en liten lapp där hon ska läsa på om olika tandimplantat och käkkirurgi? Samtidigt så vänder någon annan på klacken i kön, någon får inte hjälp att plocka ut Daisyskivor, speciella media för synhandikappade.” Och ja, hur gör vi? Den digitala utvecklingen går blixtnabbt, människor lämnas utanför. Samhällsinformation och information överhuvudtaget erbjuds allt oftare i digital form och företag och kommersiella aktörer erbjuder endast digital kommunikation med sina användare. Tydligt är också att en hel del instanser begränsar sin service, banker vägleder inte sina kunder och apoteket hänvisar till biblioteket för information om mediciner. Att ha förmånen att bli visad hur man hanterar en dator är inte alla förunnat och ibland är vi på biblioteken de enda som finns att be om hjälp.

Traditionellt sett har folkbibliotekets främsta uppdrag varit att förmedla böcker och arbeta läsfrämjande, vilket även idag är ett av våra huvudsakliga uppdrag. Mitt intryck är att det läsfrämjande arbetet har varit sig ganska likt under de år jag har arbetat. Jag hjälper barn och vuxna att orientera sig bland böcker och andra medier, visar upp bibliotekets utbud, kommer via referensamtal fram till vad den enskilde besökaren efterfrågar och ger boktips till den som önskar. Skillnaden är att förutsättningarna ser annorlunda ut. Tiden för det som för några år sedan utgjorde en stor del av mitt arbete ska räcka till så mycket mer. Ibland, på möten och i fikarum, diskuteras om besökare

fortfarande vill ha litteraturtips och vägledning av biblioteket i sin läsning. Jag ser stora behov hos både barn och vuxna men den typen av önskemål kräver att miljön är någorlunda lugn och att personalen inte är stressad. Det händer att jag möter vuxna besökare som har frågor om böcker men säger att de väljer att skjuta upp dem, för att inte stoppa upp kön till informationsdisken. Barn kan tycka att det är svårt att vänta på sin tur i en kö och pedagoger avstår ibland från att fråga när de ser att vi personal har mycket att göra. Jag och flera av mina kollegor upplever att vi får de flesta frågor kring böcker och läsning under lugnare stunder, ofta när vi rör oss i biblioteket och arbetar med bokbeståndet.

Pamela Schultz Nybacka gör i rapporten *Att hantera den dynamiska kontrasten mellan tradition och förnyelse – en studie av Projekt Kompetensen inom Regionbibliotek Stockholm*, en teoretisk genomgång av nuvarande forskningsläge kring folkbibliotek. (Schultz Nybacka 2013) Hennes rapport innehåller också en dokumentation av Projekt Kompetensen, ett projekt av Regionbibliotek Stockholm. Där har man i olika grupper, knutna till folkbiblioteken i Stockholms län, arbetat utifrån en dansk modell kring folkbibliotekens nya roll och legitimitet i ett förändrat samhälle. Modellen modifierade man efter hand så att den alltmer kom att passa de egna bibliotekens praktiska och fysiska miljö. Schultz Nybacka skriver att de samhällsomvälvningar som tog sin början närmare 2000-talet ändrade förutsättningarna för att driva bibliotek:

Trycket på organisationer inom den offentliga sektorn har ökat på bred front i Europa genom införandet av New Public Management (NPM) där näringslivets organisering står som modell. Medborgarperspektivet har flyttats bak i kulisserna, medan skattebetalar- och kundperspektivet vinner alltmer uppmärksamhet. (ibid., s. 7f.)

Och nog märks detta i det dagliga arbetet på biblioteket. Förutom våra slimmade personalgrupper, räknas och redovisas allt som går att omvandla till statistik. Öppethållande, besök, utlån, verksamheter och program. Besökarna kallas ibland ”kunder”, även om det sällan är vi,

som möter dem i vårt dagliga arbete, som använder den benämningen. För mig är näringslivets mätinstrument trubbiga. De säger ingenting om vad ett möte med biblioteket kan innebära för en människa. Schultz Nybacka pekar på att det går att undersöka bibliotekens värde på andra sätt, som att titta på kulturella och demokratiska värden och även på bibliotekens bokonomiska värde. I Norge genomfördes 2004 en undersökning som visade att människors värdering av folkbiblioteken uppgick till fyra gånger så mycket samlat värde som de ekonomiska kostnaderna för att driva dem: ”sociala värden; egna och närståendes bruksvärde; arvsvärdet inför kommande generationer, och substansvärden såsom demokrati och jämlikhet”. (ibid., s. 25f.)

### **Legitimitet, kunskap och flera roller**

Biblioteken är organisationer med lagstadgade uppdrag och behov av legitimitet, vilket ytterst bestäms av samhällets värderingar. För mig som arbetar i verksamheten är behoven av bibliotek uppenbara, problemet är att vi konkurrerar om knappa ekonomiska resurser med andra verksamheter som har lättare att visa upp konkreta resultat, åtminstone på kort sikt. ”Omvärldens önskemål och krav på biblioteken är i full gungning”, skriver Schultz Nybacka, och fortsätter med att beskriva hur det pågår en jakt på nya grunder för bibliotekens berättigande i samhället och omdefiniering av bibliotekens roll och inriktning bland både politiker och bibliotekarier. I *Projekt Kompetensen* vittnar deltagarna om att det är just för politikerna som bibliotekets legitimitet måste förklaras och poängteras, ”man måste visa vad man gör” (ibid., s. 60). Det är tydligt att folkbiblioteket ska motsvara många förväntningar. Samtidigt pekar Schultz Nybacka i sin undersökning på att det inte existerar någon riktig samstämmighet kring vad som utgör grunden för bibliotekens berättigande. Det är osäkert vad ett folkbibliotek egentligen är och ska vara idag: ”Med olika inslag av folkbildningsivran, nostalgi och management-jargong, i skärningspunkten mellan ideal och kritik utspelar sig en dragkamp om vår förståelse av biblioteken och dess roll i samhället” (ibid., s. 15).

Som bibliotekarie på ett folkbibliotek får jag förhålla mig till nya roller långt innan de egentligen uttalas. Till exempel har den sociala

rollen vuxit under senare år och verkar bara fortsätta att växa. Biblioteken har sedan länge varit frizoner för människor som har svårt att finna en plats i samhället och tillvaron. Hela folkbiblioteksidén bygger på att alla är välkomna vare sig de använder bibliotekens tjänster eller inte. När samhället skär ned på välfärd så drabbar det svaga grupper och jag och flera av mina kollegor vittnar om att många av de frågor vi får och de tjänster vi ombeds att utföra i informationsdisken, egentligen tillhör helt andra instanser, såsom medborgar- och socialkontor. Deltagarna i *Projekt Kompetensen* lyfter särskilt upp den sociala roll som biblioteken har fått på senare år. En av dem poängterar bibliotekens närmast tröstande roll: "Människor lever under svåra omständigheter, de efterfrågar plåster både i praktiken och rent själsligt." (ibid., s. 48) Något annat som också ingår i vår publika tjänst är ren service såsom kopiering och skanning. Alltmer av min publika tid går åt till att hjälpa till att finjustera kopior till rätt färg, storlek och antal. Även detta lyfter deltagarna i projektet fram och påpekar att vi som arbetar på biblioteket har fått ytterligare behov att manövrera mellan och medlingssituationer att ta ställning till. (ibid., s. 70)

Jag vill förstå bibliotekets förändringar och det som med tiden kommit att ingå i mina uppgifter. Schultz Nybacka menar att det behövs nya ramverk för att diskutera bibliotekens legitimitet både internt med personal och externt med politiker. (ibid., s. 24) För att förstå och hantera de motstridigheter som bibliotekarieyrket innebär så pekar hon på att man kan använda något som kallas "institutionell teori". Detta teoretiska perspektiv visar hur organisationer, som ses som stabila och orörliga, i själva verket är socialt konstruerade och möjliga att förändra och utveckla. Dock poängterar hon att det inte ska förväxlas med att bara observera och föreslå förändringar och paradigmskiften. (ibid.) Hon menar också att det snarare är gemensamma tanke-mönster än enstaka kreativa individer som gör det möjligt att hantera motstridigheter och få vardagen att gå ihop. (ibid., s. 29) Någon som har tagit ett samlat grepp på hur man kan använda just uppdraget i sitt konkreta biblioteksarbete är Niclas Lindberg, Svensk biblioteks-förenings generalsekreterare. Som dåvarande chef på Haninge bibliotek skriver han 2009 en artikel om folkbibliotekens kärnuppgifter



vid namn ”Kärnan i folkbibliotekens verksamhet – kan man tala om det” (Lindberg 2009). Enligt Lindberg finns en tydlig verksamhetsidé som bygger på UNESCO/IFLA:s folkbiblioteksmanifest. Lindberg sammanfattar den så här:

Folkbiblioteken skall göra alla slag av kunskap och information lättillgänglig för sina användare. Folkbibliotekens samlingar och utbud av tjänster skall inte vara föremål för någon form av ideologisk, politisk eller religiös censur och inte heller för kommersiella påtryckningar. Folkbibliotekets tjänster skall i princip vara avgiftsfria. (ibid.)

Vad verksamheten ytterst ska syfta till tycker han förklaras av manifestets tre inledande meningar:

Frihet, välfärd, samhällelig och personlig utveckling är grundläggande mänskliga värden. De kan bara förverkligas genom välinformerade medborgare med möjligheter att utöva sina demokratiska rättigheter och därigenom spela en aktiv roll i samhällslivet. Medborgarnas eget deltagande i utvecklingen av demokratin är beroende av tillgång till kunskap, tankar, kultur och information. (ibid.)

Lindberg beskriver hur han tillsammans med sin personal arbetade fram en definition av kärnverksamheterna och de tre ord som lyftes fram i styrdokumentet var Samla, Ordna och Tillgängliggöra. En del kan nog tycka att det låter förenklat och till och med banalt, skriver han, men menar att det i alla fall är ett försök och dessutom vilar på IFLA:s rekommendationer kring bibliotekets grunduppdrag. När han sedan under rubrikerna ”Fritt samla, Fritt ordna och Fritt tillgängliggöra” beskriver vad han och personalen kommit fram till tycker jag att det låter allt annat än förenklat. Tvärtom handlar det om all slags information, i alla slags former, för alla människor, som ska samlas och förmedlas av personal som själva samlat på sig kunskap om var man kan hitta relevant kunskap och information och är kompetenta nog att kunna förmedla den till sina användare. Att kunna strukturera information så att användare lätt kan hitta den är nödvändigt och kräver även det kompetens. I artikeln beskriver han vidare hur

verksamheten, när den väl är definierad, måste konkretiseras i olika uppgifter/mål som knyter an till verksamhetsidén och kärnverksamheterna. Fyra huvudfunktioner för det lokala folkbibliotekets profil lyfts fram: biblioteket som kulturcentrum, kunskaps-centrum, informationscentrum och socialcentrum. (ibid., s. 4ff.)

Det som jag främst fastnar för i artikeln är att den på ett strukturerat sätt beskriver det vi gör, alltså det som har varit och fortfarande är kärnan i en bibliotekaries arbete. Den lyfter också fram att det krävs kunskap för att kunna utföra arbetet. Jag tänker att yrkeskunskap i alla led, alltifrån byggande och strukturerande av mediebeståndet till ett pedagogiskt tillgängliggörande och förmedlande av det, är nödvändigt för vårt yrke. Kunskapen är en grund och den måste underhållas, annars riskerar yrkesrollen att suddas ut. Att som arbetslag tillsammans med sin chef få ta fram en plan utifrån UNESCO:s folkbiblioteksmanifest och delta i ett grundligt konkretiseringsarbete skulle ge, åtminstone mig, en yrkesmässigt tryggare bas att utgå ifrån. Jag tänker inte på det som något som låser arbete och uppgifter för all framtid, utan tvärtom som ett sätt att tillsammans kunna skapa en gemensam förståelse för förändringar och skapa en plattform för att möta dem.

För att hantera bibliotekaries arbete idag behövs enligt Schultz Nybacka olika typer av kunskap. Här förstås inte kunskap som en färdigövrad egenskap eller resurs, utan som något man ständigt efter söker, och detta snarare gemensamt än enskilt. Begreppet ”kunskap” i sin tur rymmer många former och dimensioner. Bland annat en slags praktisk klokhet vilken behövs för att hantera olika situationer, även de besvärliga. Praktisk klokhet bygger, förutom att den är utåtriktad, på engagemang. (Schultz Nybacka 2013, s. 11) Liknande tankegångar hittar man hos författarna Arne Johan Vetlesen och Jan-Olav Henriksen i boken *Etik i arbete med människor* (Henriksen/Vetlesen 2013). Den vänder sig främst till dem som arbetar eller tänker börja arbeta inom skola, socialtjänst och sjukvård men är användbar även för oss på biblioteken, vars huvuduppgift är att möta människor. Den här boken har hjälpt mig att sätta in folkbiblioteket och min yrkesroll i ett vidare sammanhang. Att ha ett arbete där man möter människor betyder, enligt författarna, att man ställs inför det som de kallar för

”de icke valda grundvillkoren för människans tillvaro”. (ibid., s. 14) De pekar på sårbarheten i att vara den som är beroende av den professionellt hjälpanne andre. Etik i det här fallet handlar om att vara involverad och nära de människor man arbetar med. På biblioteket är mötena många och måste oftast hållas relativt korta, samtidigt som ibland stora behov uppdragas. Jag tycker att det som Henriksen och Vetlesen beskriver som att vara involverad kan jämföras med Schultz Nybackas tankar om det engagemang som behövs för att hantera den mångfald av situationer som uppkommer. Det är viktigt att ha förståelse för människor i utsatta situationer med behov av hjälp. Men samtidigt som man som personal måste vara involverad är det viktigt att inte bli för involverad. Det är viktigt med reflektion och distans. Möten med andra människor ska inte grunda sig på godtycklighet och för att kunna vara säkra på att de val man gör inte är helt felaktiga behöver vi kunna ställa oss på avstånd och se saker med distans, vilket bland annat innebär att vi är öppna för andras tankar och erfarenheter. ”Samspelet mellan närhet och distans gör det möjligt att utöva ett kompetent och välgrundat omdöme, där etiken inte slutar i godtycke och där du kan vara rimligt säker på att de val du gör inte är helt felaktiga”. (ibid., s. 15) Men människor kan ibland också kräva för mycket och med begränsade resurser uppkommer situationer där man av nödvändighet måste sätta gränser. Henriksen och Vetlesen ställer i sin bok frågan ”Men vad gör man när insatsen för den ene – den sjukaste, den mest påstridige, eller den mest sympatiske – sker på bekostnad av alla andra?” (ibid., s. 149) Den vanmakt som det innebär att ha ett hjälpbehov kan också spelas ut som påtryckningsmedel. Jag tänker att vi som arbetar på bibliotek då och då måste hantera behovskonflikter och ett av mina första minnen är när jag som nyanställd var tvungen att medla mellan två besökare, en äldre dam och en äldre herre, som båda tyckte att de hade väntat länge nog framför informationsdisken och började gräla så häftigt så att de nästan slogs. Det kan vara ett problem att vissa besökare ”tar för sig”, inte ser att tiden måste delas med fler och inte accepterar att det finns gränser för den hjälp biblioteket kan ge. Men oftare är problemet att hjälpen som önskas är relevant men tiden för knapp.

## Till sist

Det har betytt mycket att få stanna upp, reflektera och formulera mig kring min yrkesroll. Jag har lärt mig mycket om biblioteket som det ser ut idag, i samspel med samhället som det ser ut idag. Det har varit bra att få bekräftelse på att den otydlighet jag ofta själv upplever i yrket är ganska genomgående för hela biblioteksfältet. Att jag under skrivandets gång fått fördjupa mig i frågor kring bibliotek, olika kunskapsformer och yrkesetik, samtidigt som jag har befunnit mig mitt i biblioteksvardagen har gjort min förståelse betydligt större. Jag tänker att jag nu kommer att ha lättare att definiera en del av problemen som jag ställs inför. Jag vet inte, och kommer troligtvis aldrig att få veta, om jag prioriterade rätt eller fel i den situation jag inledningsvis berättade om. Men i framtiden skulle jag vilja skapa mig så sanna bilder som möjligt att agera utifrån. Behövde mannen verkligen vidarebefordra sin biljett just då? Hade kvinnan som ville ha lästlitteratur överhuvudtaget någon möjlighet att stanna kvar och vänta på hjälp, eller att komma tillbaka en annan dag? Vid pressade tillfällen kan det vara svårt att ställa ens de enklaste frågor, samtidigt är det något som jag vill sträva efter. Jag tänker att ett medvetet agerande, även i situationer där det egentligen inte ges utrymme för någon optimal lösning, gör att jag kan vara säkrare på att mina val åtminstone blir så bra som möjligt.

Att granska och försöka förändra sitt arbetssätt till det bättre är viktigt men bygger på att det finns utrymme och förutsättningar för det. Jag önskar att arbetet i vår publika tjänst, och de uppgifter som knyter direkt an till det, ska lyftas fram mer och ges uppmärksamhet och resurser, även om det är svårt att omvandla kvalitativa möten och deras betydelse till siffror i statistik.

Det har varit intressant att få fördjupa sig i texter kring de förändringar som biblioteket är mitt i, hur de hänger ihop med förändringarna i det omgivande samhället och hur det påverkar vår yrkesroll. Likväl som bibliotekens uppdrag är komplexa behöver vår kunskap vara komplex. Jag tänker att det inte är i stället för ren yrkeskunskap vi behöver den praktiska klokheten, såsom den beskrivs i Pamela Schultz Nybackas bok, utan att det verkligen är flera olika typer av

kunskap som behövs. Den praktiska klokheten gör att vi, både enskilt och tillsammans som arbetsgrupp, kan fånga upp behov, tolka situationer och agera lyhört och respektfullt. Och inte minst behöver vi den för att på ett bra sätt förmedla våra erfarenheter och synpunkter till dem som leder vårt arbete. Den praktiska klokheten kan bana väg för att vi når människor med det biblioteket har att erbjuda och får möjlighet att dela med oss av den faktiska kunskap som efterfrågas och som vi har. Trots att olika instanser och samhället i stort drar i biblioteket med sina respektive önskemål, behöver vi veta var vi står och hur vi kan uppfylla det ansvar som, enligt UNESCO och Bibliotekslagen, folkbiblioteket har.

# Kennedy eller Att kunna allt

*Karin Walterson*

Det är en lugn onsdagskväll på biblioteket. Jag sitter vid informationsdisken på vuxenavdelningen på andra våningen vänd mot trappan som leder ner till bottenvåningen. Det innebär att jag ser alla besökare som kommer och går. Ute är det en mörk novemberkväll men biblioteket är mysigt och varmt. Jag beställer böcker via datorn och tänker att det ska bli skönt att stänga för kvällen. Från bottenvåningen hörs dämpade röster, en telefon ringer flera gånger och barnskratt hörs på långt håll. Jag lyfter blicken och ser en person som närmar sig informationsdisken. Det är en man i övre medelåldern, klädd i grönaktig khakiskjorta, jeans och vita gymnastikskor. Han lutar sig lätt fram över disken och säger:

– Kennedy?

– Ja? svarar jag lite dröjande och väntar på att få höra något mer.

– Jag vill ha böckerna om Kennedy, du ska åka ner i magasinet och hämta upp dem åt mig, det gör ni alltid.

Mannen verkar rätt lugn men ser väldigt bestämt på mig. Det är en märklig känsla jag får av honom, en känsla av obehag som gör att jag blir lite olustig. Kanske är det i sättet som han tittar på mig, med en något stirrig blick eller kanske är det att han verkar lite nervös? Jag frågar mannen om det är någon specifik bok som han söker.

– Det är tre böcker som ni alltid tar upp, den med porträtt på framsidan, den som är röd och den andra med en byggnad på framsidan. Jag säger till mannen att jag ska åka ner i magasinet för att se om jag kan hitta böckerna. För att komma ner måste jag ta hissen ner till

källaren, hissdörren är precis bakom informationsdisken. Det får bara personalen på biblioteket göra, magasinet är inte öppet för våra besökare. Väl i hissen känner jag mig rätt dum. Vilken Kennedy är det han vill läsa om, tänker jag och önskar att jag hade frågat. Vilka finns det nu igen, jo det är ju John F. Kennedy, och så finns det ju Jackie Kennedy och vad heter Kennedy den äldre nu igen... Men här finns en känsla av att jag borde veta detta, eftersom mina kollegor tydligen har plockat fram rätt böcker åt honom tidigare. Medan jag åker ner tänker jag att jag inte tittat ordentligt i datorn vilka böcker som vi har, kanske att några av dem står på den öppna hyllan i biblioteket?

Bibliotekets magasin ligger nere i en fuktig källare. Det är fullt av böcker av varierande ålder, men här har det också genom årens lopp fyllts på med gamla möbler, konstverk och förbrukningsmaterial. Här samsas Strindberg med en lastpall pappershanddukar. Jag trycker på lysknapparna och det starka lysrörljuset står i stark kontrast till det dämpade ljuset i biblioteket. Magasinsböckerna står i gamla arkivhyllor och jag letar mig fram till hyllan som är markerad med Lz. På biblioteket är böcker uppställda enligt SAB:s klassifikationssystem. Förkortningen SAB står för Sveriges Allmänna Biblioteksförening. I SAB-systemet betyder placeringen Lz "allmänna biografier". Böckerna står sedan sorterade på den person som biografien handlar om. Jag letar mig fram till bokstaven K, för Kennedy. I magasinet står ett tiotal böcker med "Lz Kennedy" tydligt utmärkt på bokryggarna. Jag skyndar mig och tittar på bokomslagen för att se om de stämmer med mannens beskrivning, men det är svårt att veta om jag tagit rätt böcker på den vaga beskrivningen. Lösningen blir att jag plockar upp alla böcker som är placerade på Lz Kennedy.

Jag tar hissen upp till informationsdisken på vuxenavdelningen igen, och där vankar mannen fram och tillbaka. Eftersom jag varit borta en stund så står det flera andra besökare nära disken som också vill ha hjälp. Det är en ordentlig boktrave som jag tagit med upp från magasinet. Jag lägger upp böckerna på informationsdisken och presenterar dem för mannen. Jag säger glatt att jag tog fram alla böcker om Kennedy. Han tittar på böckerna och blir högröd i ansiktet. Han säger skarpt åt mig:

– Vet du inte vem Kennedy är? Det är John F. Kennedys dödsdag idag och du plockar fram böcker om andra Kennedys.

Han fortsätter att skälla ut mig, säger att jag är inkompetent och alldeles för ung för att jobba på biblioteket, och att han kommer att ringa min chef för att berätta för henne om vilka inkompetenta medarbetare vi har. Det blir en väldigt obehaglig stämning, jag försöker säga något till mitt försvar, men han lyssnar inte på mig. Några av de andra besökarna som står runtomkring tar ett steg framåt och ber mannen att lugna sig, först lite försiktigt, sedan med tydligare pondus, men inget hjälper.

Efter en kort stund kommer en kollega upp från bottenplanet, hon har hört oväsendet och undrar vad det är som händer. Min kollega ber mannen att lugna sig. När han inte slutar säger hon: ”Jag kommer att ringa efter väktarna om du inte slutar nu!” Han ignorerar henne helt, liksom han ignorerar mig och de andra besökarna runtomkring. Min kollega ringer efter väktarna som kommer bara efter någon minut. De är två stycken och de ber mannen bestämt att lämna biblioteket. Då är det som att han helt plötsligt lyssnar, och han lommar iväg med de två väktarna bakom sig. Jag går upp till vårt personalrum och tar en kort paus.

Denna händelse inträffade under en av mina första veckor på ett bibliotek. Jag var då en relativt nyutexaminerad bibliotekarie och detta var en av mina första kvällar då jag satt själv vid informationsdisken på vuxenavdelningen. Min text handlar om vad det innebär för mig att vara bibliotekarie, hur jag har utvecklats inom mitt yrke men också om besökarnas bild av vad en bibliotekaries kunskap ska bestå av.

## Referenssamtalet

När man arbetar på bibliotek är referenssamtalet en viktig del av arbetet. Besökaren ställer en fråga om en bok eller om ett ämne, och ofta krävs det att man ställer flera följdfrågor för att kunna göra en bra sökning i bibliotekskatalogen och hänvisa besökaren till en bok eller flera böcker som förhoppningsvis är det som efterfrågades. Svensk biblioteksförning har sammanställt en folder om just referenssamtalet; *Svensk biblioteksförnings riktlinjer för referens – och*



*informationsarbete*. Här beskrivs vad en referensfråga är och hur man ska hantera den:

En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor. Referensfrågan kan ställas personligen eller via telefon, post, fax eller elektroniska media såsom e-post, ICQ, chatt mm. (Biblioteksföreningen 2011)

I Svensk biblioteksförnings folder beskrivs också den så kallade ”referensdialogen” och hur en bibliotekarie rekommenderas att agera: ”Dialogen är hjärtat i referenssituationen och ställer stora krav på bibliotekarien. För att bibehålla god kommunikation ska bibliotekarien lyssna aktivt och ställa öppna frågor.” (ibid.) Bibliotekarien ska också tänka på att ge besökaren tid, använda lämpligt röstläge, uppmuntra personen att utveckla frågan närmare och så vidare. (ibid.) Här ställs krav på bibliotekariens kunskap och kompetens på olika sätt, något som jag ska diskutera vidare i min text. Kraven som ställs är i sig rimliga, men referenssamtalet är inget som jag har fördjupat mig i under utbildningen, eller som vi egentligen pratar om på arbetsplatsen. Jag tänker att grunden för referenssamtalet är så som man själv vill bli bemött om man besöker ett bibliotek. Sedan är det ju inte alltid som tiden räcker till för att genomföra ett riktigt referenssamtal – varken för besökaren eller för bibliotekarien.

### **Att kunna allt**

En svårighet som bibliotekarie, tycker jag, är att jag upplever pressen att jag borde känna till ”allt”, och att det känns dumt om jag inte är förtrogen med vad det är besökaren frågar efter. På ett folkbibliotek finns det böcker om det mesta men ofta inte de mest specialiserade böckerna, som på ett forsknings- eller universitetsbibliotek. Det betyder att besökarna frågar om allting, högt som lågt, och förväntar sig ofta att man ska känna till åtminstone en del om ämnet de frågar om. Besökarna förväntar sig också att bibliotekarierna har sett de senaste litteraturprogrammen på TV och att man har läst de senaste recen-

sionerna i dagstidningarna. Och med rätta tycker jag, det är självklart att jag som bibliotekarie ska omvärldsbevaka och ha god kunskap om bokutgivningen och vad som är på gång.

För att kunna göra en sökning i bibliotekskatalogen krävs det att stavningen är helt korrekt. Om jag söker efter ett ämne behövs det ofta att jag har mer kunskap om ämnet än det enskilda ord som besökaren presenterar. Synonymer, bredare begrepp för att bredda sökningen eller mer specifika ord för att göra en smalare sökning om urvalet blev för stort, allt detta tillhör det dagliga arbetet. Som nyutexaminerad bibliotekarie kände jag mig ofta osäker på besökarnas frågor men var ovillig att visa min okunskap. Nuförtiden kan jag, utan att känna mig som en sämre bibliotekarie, ställa följdfrågor till besökaren. Det kan vara frågor som hur man stavar ett specifikt namn eller om besökaren vet något mer om det här ämnet som gör att jag kan göra en bättre sökning. Jag har utvecklats i referenssamtalet genom lärdomar som jag fått av misslyckade möten då ”allt” gått fel, som exemplet med mannen som frågade om Kennedy, liksom erfarenheter jag fått av lyckade möten.

Jag har efteråt funderat på den här situationen och vad det var som gjorde att det fungerade så dåligt i mötet med denna besökare. Mannen var kanske något speciell och reagerade väldigt starkt. Men jag kände redan i mitt samtal med honom att jag svarade och gjorde fel på alla möjliga sätt. Vad är det för kunskapsformer som jag använder mig av i mötet med besökarna och i referenssamtalet? Hur agerar jag när ett möte fungerar bra? Detta är något som jag finner intressant att undersöka vidare. Jag är utbildad bibliotekarie och har läst biblioteks- och informationskunskap på Högskolan i Borås. Utbildningen var väldigt teoretiskt inriktad, vi lärde oss bland annat om klassifikation, databaser och informationssökning. Under utbildningen ingick inte någon praktik på bibliotek, vilket gjorde att jag visste väldigt lite om det praktiska arbetet när jag väl kom ut i arbetslivet. Jag hade överhuvudtaget inte reflekterat över hur stor del av mitt yrke som handlar om mötet med bibliotekets besökare. Det känns svårt att analysera mig själv och mina handlingar och först blir jag nog tvungen att ta en till kopp kaffe för att höja koncentrationen och försöka få det här

någorlunda rätt. Maria Hammarén skiljer i *Skriva – en metod för reflektion* på två olika sorters skrivande; det snabba skrivandet och det långsamma skrivandet. Det snabba används för att skriva effektivt och korrekt, i det långsamma skrivandet är man både en läsare och skrivare. (Hammarén 2010, s. 9) För mig är det ovan att jobba med det långsamma skrivandet; att skriva, ändra, läsa och verkligen gå på djupet med min egen text. Filosofi och etik är ämnen som jag känner mig ovan att läsa och reflektera kring, men jag ska göra ett försök.

### **Aristoteles kunskapsformer och referenssamtalet**

Vilka kunskapsformer använder jag mig av i ett möte eller referenssamtal med en besökare? Vad var det som gjorde att jag misslyckades i mötet med mannen som frågade efter böcker om Kennedy? Handlade det bara om att jag var ny på jobbet, och vad är det i så fall jag har lärt mig under de år som jag arbetat som bibliotekarie? Filosofen Fredrik Svenaeus presenterar i inledningen till boken *Vad är praktisk kunskap?* hur den grekiske filosofen Aristoteles utvecklar sin kunskapsteori med hjälp av olika kunskapsformer som han knyter till olika verksamheter. (Svenaeus 2009, s. 20f.) Jag tänker använda mig av Aristoteles tankar om de olika kunskapsformerna för att försöka ringa in vad min kunskap som bibliotekarie egentligen består av. Jag kommer att fokusera på tre av de aristoteliska kunskapsformerna *episteme*, den teoretiska kunskapen och de två praktiska kunskapsformerna *techne* och *fronesis*. Men hur kan Aristoteles tankar vara relevanta för mig, för min text? Min förhoppning är att Aristoteles kan hjälpa mig att ringa in det där som det inte riktigt går att sätta fingret på, den praktiska kunskapen som man bara har lärt sig och gör utan att riktigt tänka. Att vara bibliotekarie handlar till stor del om att ha kunskap om litteratur och informationssökning. Men en minst lika stor del handlar om att kunna förmedla den kunskapen. Hur tipsar man om böcker, hur förmedlar man läslust, läsglädje? Hur gör jag de snabba valen och bedömningarna som hela tiden uppstår i möten med besökarna?

Jag börjar med *episteme*, den teoretiska kunskapen, vetandet. Som bibliotekarie har jag genom studier och i mitt arbete förvärvat den kunskap som behövs för att kunna hjälpa en besökare i referenssam-

talet. Jag har kunskap om litteratur som jag fått genom att jag har läst litteraturvetenskap på universitetet, från böcker och tidningar jag läst och genom det dagliga arbetet på biblioteket. I mötet med besökaren som frågade efter böcker om Kennedy använde jag mig av den kunskap som jag hade. Jag kände ju naturligtvis till John F. Kennedy, även om min kunskap inte var särskilt djupgående. Till exempel visste jag ju inte att det var Kennedys dödsdag just den dagen som händelsen ägde rum. Att känna sig trygg med den teoretiska kunskapen tror jag också gör sitt till för att kunna säga att ”just det här vet jag inte, men jag kollar gärna upp det åt dig”. När det gäller den praktiskt-tekniska kunskapsformen, *techne*, så kopplar jag det till min kunskap om hur jag ska hantera de tekniska hjälpmedel som finns i biblioteket; datorn eller biblioteksdatan. Denna kunskap har jag inte fått under min utbildning, utan detta har jag främst lärt mig själv i mitt arbete på bibliotek. Att utveckla mitt praktiska kunnande är en ständigt pågående process och när denna händelse ägde rum var jag långt ifrån fullärd.

*Fronesis*, den praktiska klokheden, är den kunskapsform som jag tycker är mest givande att fundera över med utgångspunkt i mitt dilemma. Filosofen Christian Nilsson resonerar kring den i sin text ”Fronesis och den mänskliga tillvaron: En läsning av Bok VI i Aristoteles Nikomachiska etik” (Nilsson 2009). Nilsson beskriver *fronesis* som den högsta formen av praktisk kunskap. Fronesis behövs när vi hamnar i ett dilemma, när vi måste ta ställning eller träffa ett val. Det ”är således inte *om* vi ska handla eller inte – vi håller alltid redan på att handla, vi står redan i en situation – frågan är *hur* vi skall handla.” (ibid., s. 48) Hur hittar man till det goda omdömet, den praktiska klokheden, det här med hur man handlar, i mötet med besökarna på biblioteket? Hur möter jag den andra människan, besökaren som frågar efter böckerna om Kennedy? Jag tolkar honom som otålig och bestämd, vilket gör att jag förändrar mitt beteende från hur jag vanligtvis agerar under ett referensamtal. Det finns även en maktobalans i vårt möte. Jag känner mig som en ung kvinna utan tillräckligt mycket kunskap, eller åtminstone utan tillräckligt med kunskap om det som han frågar efter. Besökaren är en äldre man som förutsätter

ett visst sorts bemötande. I referenssamtalet struntar jag i att fråga efter något mer, utan vill mest komma därifrån och gör på alla sätt fel om vi tar *Svensk biblioteksförnings riktlinjer för referens – och informationsarbete* som mall för hur man ska genomföra ett referenssamtal. Fronesis handlar om att göra rätt just då, i den situationen. Hur skulle jag gjort? Kanske stannat upp i mötet med besökaren, frågat igen, eller kontaktat en kollega till hjälp om jag kände att jag inte klarade av denna frågeställning eller besökare. För att kunna använda sig av fronesis krävs det att man känner sig kompetent i sitt yrke, säker och kunnig. Det ger en möjlighet att kunna hantera svåra beslut, dilemman om man så vill, att kunna skilja det viktiga från det oviktiga.

### Från nybörjare till expert

Det amerikanska brödraparet Hubert L. Dreyfus och Stuart E. Dreyfus beskriver i "Fem steg från nybörjare till expert" på ett intressant sätt hur man blir expert just när det gäller praktisk kunskap. De beskriver fem olika stadier i denna process från nybörjare till expert. (Dreyfus/Dreyfus 2015) Dreyfus och Dreyfus menar att ofta är den praktiska kunskapen så självklar att man inte ens tänker på den. Man kan cykla, men det är svårt att beskriva för någon hur man faktiskt gör för att hålla balansen. Det är en skillnad mellan att veta att och veta hur. (ibid., s. 303) Dreyfus och Dreyfus menar att det är relevant att analysera de olika stadierna när det gäller något som beskrivs som ett "ostrukturerat problemområde" (ibid., s. 309). Exempel på sådana områden kan vara inom vården, företagande och alla sociala relationer. Biblioteksverksamheten stämmer väl in på denna beskrivning: "ett potentiellt obegränsat antal eventuellt relevanta fakta och aspekter, och det sätt på vilket dessa element är inbördes relaterade och betingar andra händelser är oklart." (ibid.)

Det första stadiet som Dreyfus och Dreyfus introducerar är *nybörjare-nivån*. En nybörjare följer bara reglerna och saknar förmåga att se viktiga samband. På biblioteket finns många rutiner för hur verksamheten ska skötas, som det ju gör på de flesta arbetsplatser. Däremot fanns det inte när jag började jobba, regler för hur man som bibliotekarie skulle bemöta våra besökare. En nybörjare förmår egentligen

inte möta besökaren utan klarar bara att följa enkla, uppsatta regler.

En *avancerad nybörjare* har fått mer erfarenhet, har förmågan att se vissa sammanhang. En avancerad nybörjare kan praktiskt använda sig av de regler som nybörjaren har lärt sig. Erfarenhet gör en säker på det rutinmässiga och gör att mycket löses snabbt och effektivt. Jag tänker mig att en avancerad nybörjare kan börja ”höja blicken” och se flöden, sammanhang, att man börjar förstå hur allt hänger ihop på arbetsplatsen. På biblioteket kan det handla om att göra korrekta bedömningar och tänka ett steg till. Till exempel: här kommer en skolklass med barn som ska låna böcker, då blir det nog många frågor, det är nog bäst att jag ringer efter en kollega som kan hjälpa mig.

Det tredje stadiet kallar Dreyfus och Dreyfus för *kompetens*. En kompetent utövare gör helt självständiga bedömningar, analyser och kalkyler. En kompetent utövare kan välja att inte följa de regler som finns och gör riktiga prioriteringar. Här finns en stor förståelse för det enskilda fallet. (ibid., s. 309-311) Att till punkt och pricka följa uppsatta riktlinjer för exempelvis referenssamtalet är ingen garanti för ett bra samtal, och att besökaren går nöjd därifrån. En kompetent utövare gör riktiga prioriteringar, kan snabbt göra en bedömning av vem man ska hjälpa, hur lång tid det kan tänkas ta och vilken sorts hjälp besökaren efterfrågar.

De två högsta färdighetsnivåerna beskrivs av Dreyfus och Dreyfus som ”en typ av snabbt, obesvärat, engagerat beteende som till synes inte har någon likhet med det långsamma, distanserade resonerandet i den problemlösande processen.” (ibid., s. 320) Stadium fyra kallar Dreyfus och Dreyfus för *skicklighet*. ”Den skicklige utövaren är vanligen djupt engagerad i sin uppgift och upplever den ur något visst perspektiv till följd av nyligen inträffade händelser.” (ibid., s. 321) Här används erfarenheter från tidigare händelser som grund för beslut. I hög grad handlar skickligheten om intuition. ”En skicklig utövare organiserar och förstår alltså sin uppgift intuitivt, men lär likväl märka att han ibland tänker analytiskt på vad han ska göra.” (ibid., s. 323) Den skicklige utövaren som möter en besökare liknande Kennedybesökaren förstår intuitivt att denna besökare är speciell, att detta är en besökare som kräver något extra. Den skicklige utövaren väljer uti-

från denna kunskap sina ord och sitt sätt att hjälpa besökaren ytterst medvetet och noggrant.

Det sista stadiet kallar Dreyfus och Dreyfus för *expert*. De beskriver experten som en som ”vet i allmänhet vad han ska göra baserat på mogen och övad förståelse [...] En experts färdighet har i så hög grad blivit en del av honom själv att han inte behöver vara mer medveten om den än han är om sin kropp” (ibid., s. 324). Jag tolkar det som att experten har fingertoppskänsla, man känner av exakt vad som behövs just i denna stund. Ibland kan det vara mycket hjälp en besökare vill ha, ibland är det tvärtom, besökaren vill ha ett kort svar och sedan klara sig själv. En expert gör heller ingen analys av situationen utan handlar endast baserat på erfarenhet. På bibliotek ställs man ofta inför det oväntade – den oförutsägbara frågan. När man har nått stadiet expert så har man den rätta kunskapen att hantera det komplicerade och oväntade på bästa sätt. Men här behövs det nog också tid och engagemang för det oväntade och svåra när all den andra kunskapen om arbetsplatsen, om bemötande fungerar utan att man behöver tänka på det. Dreyfus och Dreyfus olika stadier är intressanta, just för att de menar att det inte handlar om att *vara* en expert, utan att sträva efter det. Således kan man, trots att man kanske inte själv tycker att man är den bästa bibliotekarien, nå till stadiet expert. Det känns hoppfullt!

Att fundera över och analysera mitt dilemma om biblioteksbesökaren som frågade om Kennedy har gett mig nya insikter om vilka delar mitt yrke består av, och hur viktig den praktiska kunskapen är för mitt yrke. Att den praktiska kunskapen står för en stor del av yrkeskunskapen är nog något som mina tankar snuddat vid tidigare, men jag har inte tidigare formulerat detta så tydligt för mig själv. Jag tänker att jag nu, med många års erfarenhet av yrket och en ökad medvetenhet kring dessa frågor, skulle ha hanterat och bemött besökaren som frågade om Kennedy på ett annat sätt. En bibliotekarie behöver inte kunna allt, men jag tror att för att bli en kompetent bibliotekarie, att bli något av en expert, är en medvetenhet och kunskap om den praktiska kunskapen viktigt. Och hur var det egentligen med John F. Kennedys dödsdag? Jo, han dog den 22 november 1963, ett datum som jag inte glömmet i första taget.

# Ny teknik, nya tjänster och oförberedd personal

*Martina Tillbom*

Det kommer ett mail till bibliotekets e-postbrevlåda från en låntagare – ”Problem med e-bok... det går inte att ladda ner den här e-boken... felmeddelande... importerar... laddar ner... nytt felmeddelande... klickade fel... uppmaning att kontakta er... Vad är det för fel??” Min spontana tanke är bara – jag förstår ingenting, kan ingenting, har ingen aning! Kan någon annan vara snäll och ta hand om det här! Låntagaren skriver om DRM, licensiering och ”fingerprint mismatch” och hen kunde lika gärna prata grekiska. Jag förstår inte. Jag stänger brevlådan för att prata med någon av arbetskamraterna om vad vi ska göra. Jag är glad att jag har kollegor som jag kan diskutera med. Det gör saker lättare även om de inte förstår mer än jag. Det kan bli fel på så många ställen på väg till en nedladdning, och det är oftast svårt (åtminstone för oss) att säga vad som gör att det inte fungerar. Vi kan se att det finns e-bokslån registrerade i biblioteksdatasystemet på den här låntagaren, och vi bestämmer oss för att ta bort dem, för att se om det löser problemet. Kollegan mailar iväg låntagarens lånenummer till distributören för att få veta låntagar-id till personen för att kunna komma in och plocka bort lån för denna låntagare. Hon får svar och loggar in på distributörens sida och – där finns inga lån. Nästa mail går därför till support-företaget för bibliotekssystemet med frågan ”Varför ligger det lån registrerade hos oss när det inte finns några hos distributören? Kan ni ta bort dem?”



Dagen därpå är jag och de inblandade kollegorna lätt hysteriska. Vi måste svara på mailet, men vad ska vi svara? Vi vet fortfarande inte varför det inte fungerade, och de tåtar vi dragit i har inte gjort oss klokare. Support-företaget har inte svarat. När vi går in på låntagarens konto så ser vi att det är ett nytt e-bokslån gjort samma morgon, och att de gamla lånen är borta. Har supporten tagit bort lånen, eller har det löst sig av sig själv? Ingen vet. Kollegan skickar ett försiktigt mail till låntagaren – kan det möjligtvis vara så att problemet är löst? – och får till svar att ”jodå, idag funkade det”. Alla andas ut. Låntagaren har lyckats och är nöjd, och det är det viktigaste för stunden. Problemet att jag inte vet vad som gick fel, och hur det löste sig, kvarstår dock. Snart kommer fler mail, eller besök, eller telefonsamtal, med liknande frågor, och jag kommer troligen att vara lika okunnig då.

### **Dilemmat med e-böcker**

E-böcker (att läsa) och e-ljudböcker (att lyssna på) har funnits att låna på biblioteken i cirka tio år. Intresset har ökat hela tiden, och glädjande nog är det många nya läsare som har hittat till böckerna tack vare den nya tekniken. Det är en e-boksdistributör, som i princip har monopol på distribution till biblioteken. Biblioteken betalar för varje enskilt lån av en e-bok. Detta är en skillnad från tryckta böcker som vi köper ett exemplar av och sen kan låna ut hur många gånger som helst. Det här har gjort det omöjligt för oss att veta vad e-böckerna kommer att kosta. Det är roligt att lånen ökar, samtidigt som jag ibland dragit mig för att upplysa besökarna om möjligheten, för då riskerar vår budget att överskridas. Det är ett tråkigt dilemma. Olika bibliotek har valt olika sätt att möta problematiken. En del har valt att låta e-böckerna lånas helt fritt. Den ökade kostnaden har då tagits från inköpen av tryckta böcker och andra media. Vi och en hel del andra har valt att ha en fast pott i budgeten för e-böckerna, och för att hålla koll på budgeten har vi tvingats begränsa e-bokslånen på flera sätt. Dels är pengarna uppdelade per kvartal, och när de är slut går det inte att låna förrän nästa kvartal börjat, och dels har vi en spärr på hur många lån varje person får låna per vecka. Det har varit två, men under en period också bara en bok per vecka.

Tidigare var det distributions-företaget som skötte allt med e-böckerna, även det tekniska. Vår insats var bara att ordna så att man från bibliotekets hemsida kunde klicka sig vidare till deras sida, och sedan lånades böckerna därifrån. I december 2014 ändrades avtalet så att lånen nu går via bibliotekets eget datasystem, och vi är ansvariga för både information och support för e-böckerna gentemot våra låntagare. Jag försökte skjuta problemet ifrån mig, lyssnade inte så noga och hoppades att "någon annan" skulle fixa övergången. Jag glömde bort att vi är ett litet bibliotek där vi får hjälpas åt med många av arbetsuppgifterna. Jag var inte förberedd på att det skulle bli så stor skillnad för våra låntagare, att det skulle komma så många frågor om detta och klagomål på att det inte fungerade. Till mitt försvar får jag väl säga att det var det ingen av mina arbetskamrater heller som var. Det största problemet är väl helt enkelt att jag inte övat på det tekniska själv. Jag vet att jag borde ha gjort det. Jag har tillgång till både dator, läsplatta och smart telefon på jobbet, och har blivit uppmanad av vår IT-ansvariga att testa, men det är ju hela tiden andra arbetsuppgifter som är mer akuta, enklare och roligare att ta itu med och då blir prioriteringarna inte alltid vad de borde. Nu i efterhand har vi haft en genomgång av hur det hela fungerar, men jag känner fortfarande inte att jag behärskar det.

Det är också många inblandade. Jag och mina kollegor sköter jobbet på plats och möter låntagarna direkt eller via mail eller telefon. Distributören svarar för distributionen av e-böcker och bryr sig inte alls om våra låntagare, det är vi som är deras kunder. Företaget, som vi köpt biblioteksdatasystemet ifrån, ansvarar för skötsel och support av det, och de vill inte ta tag i andra system. Dessutom har kommunens IT-enhet ibland synpunkter på hur saker ska göras. Där kommer vi som personal i kläm. Det som jag tänkte göra i det här fallet var att ta bort e-bokslån från låntagarens konto. Enligt avtalet med distributören måste vi vara sparsamma med det. De är måna om att få betalt och skulle reagera om de ser att vi plockar bort lån regelbundet. Men vi gör det ibland ändå om lån blivit registrerade men låntagaren inte kan läsa, om hen till exempel har fel läsprogram eller har valt fel format. Eftersom man bara får låna två böcker per vecka så behövs det

inte så mycket för att någon ska spärras. Distributören blir inte glad om vi ofta plockar bort lån, även om det blivit fel, och har också gjort det rätt komplicerat. Vi kan inte ta bort lån i vår egen katalog, utan måste in i deras system, och för att kunna ta bort lån behöver vi få veta låntagarens id av distributören.

### **Vi som kan allt?**

I min självbild som bibliotekarie ingår på något sätt att kunna svara på alla frågor, eller kunna hänvisa rätt så att besökaren kan få svar. Var kommer den självbilden ifrån? Är det ett kollektivt storhetsvansinne hos alla biblioteksanställda eller är det jag själv som är för mycket ”duktig flicka”? Det vet jag inte och ”att kunna allt” är ett orimligt mål, det inser jag också när jag tänker på saken. Ändå känns det ibland som att allting annat blir ett misslyckande, litet eller stort, och det är jobbigt att erkänna att jag inte kan. Det är nog så att även många av besökarna har samma inställning, att det ska gå att få svar på allt och fixa allt på biblioteket, inte bara få boktips och beställa böcker utan också få fram fakta om allt mellan himmel och jord, kopiera, häfta, faxa, ringa, skanna och nu även kunna få svar på om hur man laddar ner e-böcker. Jag tror att vi faktiskt behöver diskutera vad vi INTE ska göra och stå till tjänst med.

Vad är egentligen bibliotekariens kunskapsområde? Vad kan vi? Vad borde vi kunna? I sitt verk *Den nikomachiska etiken* skriver den grekiske filosofen Aristoteles om olika sorters kunskap, som går att särskilja från varandra och som kan knytas till olika sätt som kunskapen används på. (Nilsson 2009, s. 39-54) Den teoretiska kunskapen, som vetenskapen bygger på, var och är nog tills idag den kunskap som räknats högst. Aristoteles menar dock att denna kunskapsform, som han kallar för *episteme*, bara är en av flera. *Episteme* handlar om att *veta att* någonting är på ett visst sätt. Det är ofta en form av kunskap som kan formuleras i lagar eller formler, om något som bara kan vara på ett visst sätt, som att  $2+2=4$  eller att solen går upp i öster. Det är en kunskap som kan läras in genom att göra uträkningar eller experiment, där experimentet ger samma utslag nästa gång. Aristoteles betonar också att det är en typ av kunskap som man kan läsa sig till.

(ibid., s. 45f.) En mer praktisk form av kunskap som bygger på övning snarare än inläring är hantverkskunskapen, den kallar Aristoteles för *techne*. Där handlar det om de praktiska handlagen, att veta *hur* man ska tillverka något eller göra något. Den som har denna kunskap behöver inte nödvändigtvis själv bestämma att eller varför det ska tillverkas, och behöver inte heller ha makt eller kunskap att bestämma vad som ska göras av den färdiga produkten, men har förmågan att framställa det som ska göras. (ibid., s. 46f.) En tredje kunskapsform hos Aristoteles är *fronesis*, som skulle kunna översättas som klokhet, omdömeskraft eller att *veta när* man ska göra något. Till skillnad mot *episteme* och *techne* är det när det gäller *fronesis* svårt att peka på exakt vad kunskapen innehåller. Det är en form av kunskap som riktar sig mot mänskliga handlingar. Vad som är rätt eller fel att göra är knutet till en viss situation och det är själva handlingen, inte bara dess resultat som måste bli rätt. Det kan vara att kunna bedöma en situation och utifrån den välja hur man ska agera, eller att utifrån den person man har framför sig kunna avgöra hur man ska svara. Eller så kan det helt enkelt vara att ha rätt känsla för när man ska agera och när man ska låta bli. (ibid., s. 47f.) Det är det vi ibland kallar för ”tyst kunskap”. Idéhistorikern och filosofen Henrik Bohlin gör ett försök att utreda begreppet tyst kunskap, och landar så småningom i denna slutsats: ”Mitt enkla förslag till definition är följande: tyst kunskap är hur-kunskap och varseblivningsförmågor som inte kan läras ut genom att de uttrycks språkligt som generella regler.” (Bohlin 2009, s. 82)

Om man funderar över de olika sorters kunskaper som Aristoteles talar om tycker jag att min utbildning till bibliotekarie var en blandning av vetenskaplig kunskap (*episteme*) och hantverk (*techne*). Det vetenskapliga var till exempel bibliotekshistoria och datakunskap. Bibliotekshistorien kan säkert många anse vara tråkig och oväsentlig, men jag tycker att den fortfarande ger mig en bra grund och en förståelse för varför de svenska folkbiblioteken ser ut som de gör. De kurser jag hade i klassifikation och katalogisering var på ett sätt mycket hantverksmässiga. Klassificering är att bestämma på vilken avdelning i biblioteket en bok ska placeras, och katalogisering handlar om att göra en katalogpost, det vill säga skriva den information som ska

finnas om en viss bok på ett sätt som gör att du kan läsa ut informationen även om du inte skulle förstå språket. Båda kurserna var mycket praktiska med övningar av olika slag. Samtidigt gav de mig faktiskt mycket teoretisk kunskap. Jag kan fortfarande tolka katalogposterna, trots att jag inte själv katalogiserat en enda bok under mina år som yrkesverksam. Utbildningen i datakunskap var mycket grundläggande. Det handlade om hur själva tekniken fungerar, och den är fortfarande relevant. Däremot är de olika datorprogrammen som ett hantverk jag har lärt mig och måste lära mig. Till detta hör förstås också e-böckerna i mitt dilemma.

När jag tog examen hette utbildningen Bibliotekarielinjen, men de som studerat senare har läst Biblioteks- och informationsvetenskap. Det var en tydlig vilja att göra utbildningen mer akademisk och därigenom höja statusen. Jag förstår den tanken, men är inte helt övertygad om det rätta i att göra så. Henrik Bohlin nämner i sin text att samma utveckling mot en mer vetenskaplig utbildning och akademisering av yrkesutbildningar även finns inom till exempel sjuksköterskeutbildningen och att vissa befarar att detta gör att man tappar den tysta kunskapen som tidigare förts vidare från erfarna sköterskor till nya genom praktiken. (ibid., s. 65f.)

Min utbildning finns i bakhuvudet, även om det sällan eller aldrig händer att jag pekar på en arbetsuppgift och säger – ”det där kan jag för att jag läste det på min utbildning”. Samhället och framför allt tekniken har utvecklats så otroligt mycket sen dess. De databaser jag lärde mig då finns inte längre, och det som jag lärde mig att hitta i böcker plockar jag nu fram via nätet. Men jag tror att jag lärde mig ett sätt att tänka som fungerar oavsett sökmetod. Hur jag dagligdags klarar av att göra ett bra jobb har nog däremot mer att göra med erfarenheten och det jag medvetet och omedvetet lärt mig medan jag jobbat. Det handlar om bokkunskap (det jag läst själv och det jag lärt mig i samtal med kollegor och besökare), att ha känsla för att hitta rätt bok till rätt person, eller att veta hur och vad jag ska fråga låntagaren för att få veta vad de egentligen vill ha. Jobbet är naturligtvis inte alltid så enkelt som att få frågan ”Har ni boken X?” och kunna svara ”Ja den står här!” Ibland har man att göra med en trulig unge

som inte alls vill läsa men som måste låna en bok för att läraren säger det. Och ibland ska man hitta en bra bok till någon som redan läst allt. De situationerna är det inte heller säkert att jag klarar av, men jag har grundtryggheten i mitt jobb, och vet i bästa fall olika sätt att lösa situationen. I vissa lägen är det också uppenbart att kunskapen ”sitter i kroppen”. Ibland vet jag varken författare eller titel på en bok jag ska plocka fram till en låntagare, men jag vet ungefär var den brukar stå, och förvånansvärt ofta hittar jag också det jag letar efter. Detta blir högst påtagligt när vi får för oss att möblera om, eller när någon kollega flyttat om bland böckerna för att det var för trångt någonstans. Då får jag tänka efter vad som stod på hyllan förut och var de böckerna i så fall står nu.

Mitt jobb kan också ibland vara ett riktigt detektivarbete. När man ser i katalogen att en bok ska finnas men den inte står där den ska sätter spårhunden i mig igång och skapar massor av frågor och möjliga svar: när lämnades boken in? – kan den stå på återlämningsvagnen, vad heter författaren? – kan den ha sorterats in på förnamn eller titel, vad har den för signum? (alltså vilken avdelning ska den stå på) – är det Q kanske den hamnat på O i stället, och så vidare. Hittar jag inte boken ändå är det tråkigt och irriterande, men lyckas jag blir jag riktigt nöjd med mig själv. Ett annat exempel på när man får vara ”deckare” är om någon frågar efter en bok men är osäker på titel och författare, eller har misstagit sig på det ena eller det andra. Det räcker med en liten felstavning av ett namn så får man inga träffar, och då gäller det att vara medveten om det och söka på andra sätt. Då sätts alla ens kunskaper på prov: Var ska jag söka? I vår egen katalog, hos Stockholms stadsbibliotek, hos bokhandlarna, i Kungliga bibliotekets katalog? Ofta blir det flera ställen innan man förhoppningsvis får napp. Hur ska jag söka? – sökmetodik, ibland olika beroende på var man söker. Och om det är knivigare fall som kräver mer fantasi – vilka varianter kan finnas på titeln eller författaren som jag eller låntagaren kan ha missat, eller kan man söka på ämnet och hitta boken fast det inte alls var i närheten av rätt titel från början? Sånt arbete är jätteroligt! Kanske är det bara för att jag tycker att det är kul, men jag kan tycka att just detta hör till våra viktigare arbetsuppgifter. Det gör

att jag nästan kan bli förolämpad om låntagarna ger upp, känner sig som att de stör och säger att det var inte så viktigt.

Jag har en förmåga att hetsa upp mig när jag inte känner att jag helt behärskar en situation. När jag fick proven i handen på gymnasiet och tentorna på högskolan fick jag alltid först panik och tänkte att jag inte kunde någonting. Då var det bara att ta ett djupt andetag och titta igen och inse att jag nog kunde en del i alla fall. Jag fungerar lite likadant även på jobbet när det dyker upp frågor som jag inte direkt kan svaret på, och jag får också då ta ett andetag och tänka efter. Det kan vara när högstadieelever kommer och frågar efter material till uppgifter de ska göra eftersom jag vet att vi har så väldigt lite fackböcker för deras nivå på det lilla bibliotek som jag jobbar mest på. Då får jag vara kreativ och leta även bland barnböckerna och på andra ställen än de mest självklara och hoppas att jag kan plocka fram något lite som kan räcka, eller hjälpa dem att beställa från huvudbiblioteket. Det kan också vara när någon vill ha allmänna tips på böcker, ”en rolig bok”, ”en bok man mår bra av” eller ”en bok som liknar den här”. I det läget kan jag plocka lite direkt ur huvudet, men ofta behöver jag gå och titta i hyllorna för att komma på vad jag letar efter, och kan då förhoppningsvis ge låntagaren ett tips som hen är nöjd med. Det var den paniken som dök upp när jag läste mailet om e-böckerna som jag beskriver i mitt dilemma, men då räckte inte ett djupt andetag för att jag skulle förstå vad jag skulle göra. Där saknades grundkunskapen, övergripande kunskap om e-böckerna men framför allt techne – både hur vårt bibliotekssystem fungerade i sammanhanget och kunskapen om alla olika format och läsprogram.

Den låntagare som skrev mailet, som jag hänvisar till i min berättelse, verkade ha ganska bra koll på det tekniska. Andra gånger är det sämre med det. En dam kom in med en läsplatta som inte ens var tagen ur förpackningen och satte den i händerna på mig för att jag skulle fixa så att hon kunde ladda ner e-böcker. Var går då gränsen för mitt jobb? Biblioteket, och därmed jag, gör e-böckerna tillgängliga, gratis, för alla. Vi kräver bara att de har ett lånekort hos oss. Gör det att vi också har ansvar för att kunna hantera alla situationer när nedladdningen hakar upp sig? Att veta vilket läsprogram som ska vara till

vilken läsplatta eller telefon? Att kunna alla sorters läsplattor? I det här fallet handlar det om teknisk support men egentligen ställs man inför den typen av avvägning rätt ofta. När en högskolestudent kommer och vill beställa kursböcker, en högstadieelev vill ha material till ett skolarbete eller en besökare vill ha kopior gjorda – hur mycket ska jag göra då och hur mycket förväntar jag mig att besökaren ska göra själv? Det är avvägningar jag gör varje dag, oftast utan att ens fundera över det. Hur och vad jag svarar kan bero på ålder på besökaren och på hur mycket folk det är i övrigt. Skillnaden är att då är jag trygg i det jag ska göra. Jag kan söka information och litteratur, men ibland är det en poäng i att låta besökaren tänka och jobba själv.

I fallet med e-böckerna var det varken min grundutbildning eller min erfarenhet som hjälpte mig att klara av problemet. Tekniken har utvecklats enormt sen jag utbildade mig, och det mesta av det hantverk jag då lärde mig är inte längre aktuellt. Jag kommer att lära mig att hantera e-böckerna, även om det just nu känns motigt, men i framtiden kommer det ny teknik eller andra nyheter som jag måste lära mig och förhålla mig till. Ett folkbibliotek är inte ett arkiv, utan måste följa med i samhällets utveckling för att ha ett existensberättigande.

I förordet till boken *Kvalitetsjakten: om professionalitet i välfärden* reflekterar filosofen Jonna Bornemark kring vad det egentligen innebär att vara professionell. Hennes svar är att det inte räcker bara med en formell utbildning utan att det också krävs en kunskap om hur man använder den för att kunna arbeta professionellt. "[N]är det kommer till kritan är det förmågan att använda dessa [kunskaper] på ett klokt sätt och i rätt tid som är deras verkliga professionella kunskap". (Bornemark 2014, s. 8) I fallet med e-böckerna kan jag inte arbeta fullt ut professionellt därför att jag inte i tid fått den utbildning som krävs för att utföra jobbet. Samtidigt krävs i relation till e-böcker lika grundläggande referensfrågor som om jag fått en fråga om information om andra världskriget eller vikingatiden. Men i stället för att ta reda på vad låntagaren vill veta om vikingarna och hur mycket information som behövs så får jag fråga om hen har tänkt läsa sin bok i dator, telefon eller läsplatta, och försöka ta reda på var i processen



det gick fel. Det handlar om att, som Aristoteles menar, mina olika kunskaper samspelar och är beroende av varandra.

### **Tradition och förnyelse**

De svenska folkbiblioteken har skapats som sammanslagningar av flera olika sorters bibliotek, där kanske två sorter är viktigare och tydligt färgar diskussionerna om dagens och framtidens bibliotek. Det ena är de bibliotek som skapades ”för andra”, med ett ovanifrånperspektiv, för att förse ”vanligt folk” med kvalitetslitteratur, och det andra är de studiecirkel- och föreningsbibliotek som startades av till exempel ABF för att alla skulle få tillgång till litteratur. Kvalitetsaspekten var tidigare mycket viktig på biblioteken. Den har blivit mycket mindre viktig nu och inköp på efterfrågan och prioriteringar av det som är långa köer på är vanligt och något som uppmuntras av politikerna, men ändå finns det med att vi har ett ansvar att använda pengarna till rätt saker. Den demokratiska andan är fortfarande stark både inom och utanför biblioteksvärlden. Att litteratur (och information) ska finnas tillgänglig för alla, oavsett ekonomiska förutsättningar och oavsett var i landet man bor, är något som finns i ryggmargen på oss.

Regeringen gör i vårbudgeten 2015 en satsning på en nationell biblioteksstrategi. I budgeten skriver man också att i ”uppdraget ingår även att fortsätta arbetet med att tillgängliggöra e-böcker via den nationella katalogen Libris”. (Regeringen 2015) Detta är fortsättningen på ett försöksprojekt som startade i oktober 2013 och vars slutrapport skrevs i början på 2015. (Stjernvall 2015) I detta projekt jobbade man bara med icke upphovsrättsskyddad litteratur för att undersöka om det var praktiskt möjligt att tillgängliggöra e-böcker via Libris, och det ska bli intressant att se om denna fortsättning på något sätt kan närma sig problematiken med den nyare litteraturen. E-böckerna hör hemma i diskussionen om det demokratiska biblioteket på precis samma sätt som de tryckta böckerna. Det är ett mycket bra sätt att se till att även den som bor i skärgården eller i Norrlands inland har tillgång till litteratur, även om den bristande uppkopplingen på många håll i glesbygden kan sätta käppar i hjulet och också är ett demokratiskt problem. För att kunna få tillgång till e-böcker krävs till exempel en

dator eller en smart telefon vilket gör att det kan bli ett ekonomiskt hinder, men den ojämlikheten blir trots allt mindre efter hand när fler och fler har de tekniska förutsättningarna. Därför är det förvånande att inte politikerna nappat på frågan om e-böckerna tidigare.

Innan datorer och internet blev var mans egendom var biblioteken och bibliotekarierna de som satt på kunskapen, eller på kunskapen om hur man hittade kunskapen. Idag är mycket bara en google-sökning bort för vem som helst och det gör att det delvis är andra frågor och andra krav som ställs på oss. Vi har ändrat mycket i vårt arbetsätt, men frågan är hur långt vi har kommit.

# Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar

*Eva Schwarz*

I det här kapitlet vill jag med utgångspunkt i bokens olika berättelser ställa frågan om bibliotekariens handlingsfält och professionalitet. Vad är bibliotekariens professionskunskap och vilken roll spelar kollektivet i denna fråga? Hur ser bibliotekarierna på sig själva som en del av en ”profession”? En annan mer metodologisk fråga, som måste ställas här från början, är hur mycket man kan säga om detta med utgångspunkt i de få berättelser som finns med i boken? Kan man säga något generellt om yrkespraktiken och rollen? De olika berättelserna handlar om enskilda situationer, det är personliga berättelser. Ändå antar jag att man kan se vissa mönster eller strukturer i bibliotekariens yrkesvardag. För att synliggöra dem använder jag mig av begrepp som ska belysa olika sidor av liknande frågor: kunskap, professionalitet och ansvar. Jag kommer att ta upp en del litteratur som bibliotekarierna själva har refererat till i sina texter: däribland Aristoteles syn på kunskap och Hannah Arendts idé om kollektivt ansvar. Det är inte min strävan att ge en ännu bredare och djupare förståelse av Aristoteles kunskapsteori. Det jag vill är däremot att med hjälp av Aristoteles och Arendt belysa en annan sida av det goda omdömet (*fronesis*), som

enligt min mening visar sig i många av texterna, nämligen dess kollektiva sida.

Här står bibliotekarien, som jag ser det, inför ett riktigt dilemma: Å ena sidan betyder en tolkning av bibliotekariens arbete som ”professionell” att hon eller han handlar som representant för yrkesgruppen. På det viset är allt hon eller han gör under arbetstid inte bara en individuell handling, utan något som utförs mot bakgrund av en viss tolkning av yrkesrollen och av gemensamma regler och principer. Varje handling bibliotekarien utför under sin arbetsdag, varje ärende som behandlas på ett visst sätt, ger, om man vill spetsa till det, svar på frågan vad en bibliotekarie gör och är. Även ett undantag, något som man bara tänker göra en gång, hamnar på listan över de saker som bibliotekarier – om än undantagsvis – gör. Å andra sidan kräver de specifika situationer en bibliotekarie möter specifika omdömen. Här kan man inte alltid luta sig mot ett kollektivt beslut, en regel eller en lag, utan måste själv bedöma vad som är bäst. För att lösa ett konkret problem krävs, som jag skrev i min inledning till boken, ibland att man går emot reglerna, eller kritiskt granskar dem. Även när man följer en regel måste man avgöra hur den ska tillämpas på rätt sätt. Här står, som jag ser det, bibliotekarien ibland ganska ensam. Det verkar inte finnas många rutinartade (eller om man så vill professionella) processer där de individuella omdömena reflekteras i relation till frågan efter professionens syfte och innehåll. Om professionalitet kräver ett eget förhållningssätt till sitt uppdrag och inte bara en byråkratisk användning av regler och principer, så måste dock detta förhållningssätt tydliggöras. Det är inte troligt att jag lyckas med det i denna korta text och det är nog inte jag som utomstående som kan göra det, men jag vill visa på några situationer där frågan efter professionalitet blir påtaglig.

Mitt perspektiv är ett medvetet utifrånperspektiv: jag ska använda mig av teoretiska perspektiv som man kanske inte brukar använda när man undersöker bibliotekariens professionalitet. Jag håller mig också medvetet till en stor del till de texter som de andra författarna hade tillgång till. Denna litteratur är den bakgrund utifrån vilken vi gemensamt under utbildningen, som texterna i boken bygger på, har

utvecklat ett resonemang. Det är vissa begrepp vi har arbetat utifrån, och som vi har testat för att formulera något på ett visst sätt. Det betyder inte att det inte kan finnas bättre, mer relevanta begrepp, men om man ska försöka föra en diskussion tillsammans, kan det vara värdefullt att enas om några begrepp. Det finns naturligtvis risker med detta: att man för ett slutet samtal, att man inte lyckas bjuda in andra som inte har läst Aristoteles, att man vaggas in sig i ett slags förståelse, eller bara en känsla av förståelse för begreppen och det man vill beskriva. Praktisk kunskap eller *fronesis*, är sådana begrepp. Eller professionalitet. Man vet ungefär vad det betyder, men sedan när man är tvungen att ge en definition för att avgränsa, då blir det svårt.

### **Bibliotekariens praktiska kunskap som omdömeskraft**

I detta avsnitt kommer jag att försöka mig på en definition av begreppet ”praktisk kunskap” utifrån bibliotekariens yrkespraktik som yrkesgrupp. Jag kommer att reflektera kring olika former av kunskap som en bibliotekarie behöver för att utföra sitt arbete på ett bra sätt. Utgångspunkten för detta är en aristotelisk syn på kunskap. Den antika filosofen Aristoteles utgår i sin kunskapssteori från att kunnande alltid är relaterat till en viss kunskapsfär, och att den mellanmänskliga sfären kräver en speciell form av kunskap, praktisk klokhet. För att kunna handla med och för människor måste vi kunna handla klokt i situationen.

Som bibliotekarie, eller snarare: som någon som arbetar på biblioteket – inte alla som gör det är utbildade bibliotekarier – konfronteras man med många olika ärenden. Det krävs en bred repertoar av kunnande. Monika Baruch beskriver något av bredden av det hon gör i inledningen till sin essä ”En eftermiddag i informationsdisken” som finns med i antologin:

Jag bokar tid till våra publika datorer och förklarar hur man loggar in, hur länge man får låna dem, jag instruerar och hjälper till med kopiering, hämtar utskrifter, tar betalt för utskrifter och kopior. Jag söker böcker och annan media i vår bibliotekskatalog, hämtar böcker som ska finnas och finns, letar böcker som ska

finnas men inte går att hitta. Jag bokar de fyra studierum vi tillhandahåller, låser upp dem, ombokar dem. Nu sitter det några där igen som inte har bokat, vi måste få upp information på engelska. (Baruch, s. 21)

Om man tittar lite närmare på de olika ärendena, kan man se olika former av kunskap. Det handlar å ena sidan om kunskap om hur saker och ting fungerar, både på en konkret nivå, hur datorer och sökmaskiner fungerar, men också på ett mer övergripande plan, hur rutinerna på biblioteket ser ut: vilka olika ärenden som finns och hur de rutinmässigt bearbetas. I båda fallen handlar det om problem eller problemsammanhang som har konkreta lösningar eller syften: för detta krävs ett mer *praktisk-lösningssinriktat kunnande* som man lär sig genom övning. Sedan krävs det ett kunnande på ett mer teoretiskt plan: För att kunna söka efter rätt bok i katalogen måste man ha en repertoar av kunskap om ämnet, eller om detta saknas, om hur man kan söka efter det. Baruch skriver vidare i sin text:

Dessa uppgifter är väl förankrade i vår biblioteksplan, och känns betydelsefulla att arbeta med. Däremot, tänker jag, finns inte samma uttalade medvetenhet om hur vi arbetar i informationsdisken. Visserligen erbjuder biblioteket ett fysiskt rum där alla är välkomna och där alla utan kostnad, får låna medier och delta i olika aktiviteter. Men för många besökare är det först i mötet med oss som arbetar på biblioteket, som biblioteket kan användas fullt ut och vara den plats för läsande och lärande som beskrivs i bibliotekslag och biblioteksplaner. (ibid., s. 24)

Det är kunskapen att möta besökare som Baruch beskriver som mindre uttalat men som något essentiellt för verksamheten. Baruch beskriver det längre ner i texten som ett praktiskt kunnande, som kräver både erfarenhet och tänkandet. Karin Walterson beskriver i sin text "Kennedy eller Att kunna allt", som finns med i antologin, en svår situation med en låntagare som letar efter en speciell bok. Som oerfaren bibliotekarie lyckas hon inte bemöta hans förväntningar. Erfarenheten har, skriver hon, kanske ökat hennes bokkunskap, men framför allt ändrat hennes sätt att bemöta bibliotekets besökare. Walterson

skriver om vikten av att kunna leda ett referenssamtal och citerar biblioteksförningens principer och krav. Där rekommenderas det att bibliotekarien ska, för att ”bibehålla god kommunikation [...] lyssna aktivt och ställa öppna frågor” (Biblioteksförningen 2011). Walter-son menar dock att dokumentet inte fångar det som det ”egentligen” handlar om:

Kraven som ställs är i sig rimliga, men referenssamtalet är inget som jag har fördjupat mig i under utbildningen, eller som vi egentligen pratar om på arbetsplatsen. Jag tänker att grunden för referenssamtalet är så som man själv vill bli bemött om man besöker ett bibliotek. Sedan är det ju inte alltid som tiden räcker till för att genomföra ett riktigt referenssamtal – varken för besökaren eller för bibliotekarien. (Walterson, s. 39)

Både Walterson och Baruch vittnar om en annan dimension av kunskap än den som jag har beskrivit ovan som praktisk-lösningssinriktad och teoretisk, en dimension som de är väldigt vana vid, en kunskapsform de dagligen använder, men som är svårfångad. Det handlar om ett kunnande som ”föds” i själva görandet, i situationen, eller som just saknas i den sekund när man ska svara på en fråga. Det är ett kunnande man lättare kan närma sig genom uteslutningsprincipen, snarare än att kunna beskriva den positivt. Det räcker till exempel inte, som Monika Baruch beskriver det, att ha en lång lista med lättlästa böcker på svenska i huvudet, det gäller också att hitta rätt bok till rätt person. Det räcker inte heller att ställa en ”öppen fråga”, det måste vara *rätt* fråga. Samtidigt måste det finnas förutsättningar för att kunna plocka fram sitt vetande, det måste finnas tid och ett visst lugn för att kunna bedöma situationen på ett klokt sätt.

Men vad är ett klokt omdöme? Aristoteles beskriver i bok sex av *Den nikomachiska etiken* hur kunskap alltid är kopplat till en viss verksamhet. Sedan utvecklar han olika former av kunskap, eller ”förhållningssätt”, som han också kallar dem (Aristoteles 2012, s. 42), utifrån olika verksamheter: den teoretiska kunskapsformen, *episteme*, och de två praktiska kunskapsformerna *techne*, det som jag ovan kallade för ”praktisk-lösningssinriktad” och *fronesis*, klokhet. Den praktiska kun-

skapen är knuten till två olika typer av verksamheten: framställning (*poesis*) och handling (*praxis*) medan den vetenskapliga kunskapen är knuten till logiskt tänkande och formuleringen av lagar och består av ”omdömen om allmänna förhållanden och sådant som är av nödvändighet” (Aristoteles 2012, s. 47). Aristoteles är väldigt noggrann med att skilja på de olika verksamheterna. Vad fenomenet ”klokhet” beträffar, menar han att vi kan förstå vad det är om vi betraktar dem som vi omtalar som kloka. För honom är det en människa som har förmågan att resonera:

Den synes nu vara klok som förmår överlägga väl angående det som är gott och fördelaktigt för honom själv, och inte bara med avseende på någon del, exempelvis vad som bidrar till hälsa och styrka, utan även fråga om vad som bidrar till det goda livet i sin helhet. (ibid., s. 45)

*Fronesis*, klokhet, är ett överordnat kunnande, ett kunnande som riktar sig inte bara mot ett mål och frågan om hur man kan nå det, men som bedömer vilket mål som ska följas och av vilken anledning. Det är också ett slags insikt i måttlighet: Det ska inte vara för mycket eller för lite. Men ibland är förutsättningarna inte på det sättet att det rätta kan göras. Det saknas tid eller resurser, energi men ibland också diskursiva förutsättningar, begrepp och argumentationsstrategier. Det gör att omdömen aldrig blir av, att man bara följer en ”åsikt” eller en regel. Det saknas kanske möjlighet till reflektion, förmågan att granska det som ska göras och varför. För detta behövs mer än en person, det behövs flera. Visst kan man reflektera stillsamt med sig själv, det är ibland bättre än ingenting, men hur en profession ska utformas kan inte en person ensam bestämma. På ett annat ställe i texten formulerar Aristoteles kravet på det fronetiska handlandet på ett mer allmänt plan som ”ett sant, resonemangstyrt praktiskt förhållningssätt rörande det mänskliga goda och dåliga.” (ibid., s. 45) ”Det goda” kan här tolkas på olika sätt, det kan tolkas mer individualistiskt, att man själv skulle ha ett gott liv, men Aristoteles betonar på många andra ställen att det handlar om människornas goda liv i allmänhet. För Aristoteles var det omöjligt att tänka sig att en människa skulle kunna leva ett



gott liv om inte samhället hon levde i var gott. Det goda livet kan bara realiseras i en gemenskap, i "praxis". *Praxis*, handlande, är alltid ett handlande med och mot andra. Klokhet krävs i de sammanhang som kan förhålla sig, som Aristoteles skriver, på ett annat sätt. Detta gäller alla sammanhang där man måste träffa ett rätt val, där själva valet gör att saker och ting går åt det ena eller andra hållet. Klokheten gäller alltså inte bara allmänna förhållanden utan måste innebära kännedom om enskildheter. (ibid., s. 49) Det räcker inte, som Aristoteles visar i ett exempel, att veta att vitt kött är mer hälsosamt än rött kött om man inte är förmögen att skilja på vitt och rött kött. För att koppla detta exempel till bibliotekariens yrkesvardag: Det räcker inte att veta att en människa som inte är så förtjust i läsning behöver en bok som hon eller han dras in i omedelbart, det gäller att känna till de böcker som är på detta sätt. Men det räcker inte. Boken måste dessutom passa just denna person, det är hon eller han som ska dras in i boken. För att kunna välja rätt bok behövs omdömeskraft. *Fronesis* kan inte formuleras i regler utan handlar om att i en viss situation komma till en uppfattning om vad som är rätt att göra. *Fronesis* är alltså situationsberoende. Det beror på situationen och det handlar om det som kan vara annorlunda. Vad gäller detta går det alltså inte att ställa upp universella regler.

Men det är här svårigheterna i jämförelsen mellan Aristoteles dygdetik och bibliotekariens professionalitet dyker upp: För det första är möten med låntagarna inte alltid på det sättet att en bibliotekarie kan lära känna den potentiella läsaren; hon eller han kom kanske för första gången till biblioteket, bedömningen av situationen och den potentiella läsarens intresse måste göras blixtnabbt. För det andra måste bibliotekarien träffa beslut som inte bara är riktiga i förhållande till den enskilda, till låntagaren eller en kollega, utan också i relation till vad som är rimligt i jämförelse med alla andra krav som hon eller han ställs inför. Här är insikten i det riktiga måttet en insikt som kanske överskrider den enskilda bibliotekariens perspektiv. Som representant för yrkesgruppen riskerar hon att med en väl reflekterad handling, i dygdetisk bemärkelse "rätt handling", skapa en fallgröp för verksamheten genom att göra mer än vad som krävs och därmed

utöka förväntningarna på bibliotekarien. Jag ska återkomma till detta i kapitlets sista avsnitt.

I samspel med andra människor är det oftast inte bara själva ändamålet som är kriterium för om en handling är rätt, utan det är handlinget självt som är avgörande. I Waltersons text är dock mannen som väntar på sin bok om Kennedy bara intresserad av att få rätt bok i handen. För honom är bibliotekarien bara ett verktyg i relation till detta, hon ska minsann få fram detta. I ”Ny teknik, nya tjänster och oförberedd personal”, som man kan läsa på sidorna 46-56, beskriver Martina Tillbom en annan typ av koppling mellan kunskap och (van) makt. Tillbom beskriver hur utlämnad hon känner sig gentemot en låntagares problem med ett e-boklån. Han kan inte ladda ner boken och vänder sig till henne och hennes kollegor. Det är dock inte bibliotekspersonalen som behärskar systemet, som kan lösa problemet, det styrs från ett externt support-företag. Bibliotekarien är liksom låntagaren bara en användare, en ”user”. Hon har inte hunnit sätta sig in i de tekniska frågorna. Slutligen löser sig problemet utan att Tillbom egentligen förstår hur och varför. Problemet är löst och låntagaren är nöjd. Ändå skulle man kunna säga att det är ytterst relevant hur själva processen gick till. I fallet med e-boklånen löste sig problemet, men en rädsla kring hur det gick till, en känsla av otillräcklighet, kvarstod. Tillbom vet fortfarande inte hur hon ska hantera liknande ärenden.

Hur tillägnar sig en bibliotekarie de olika kunskapsformerna som krävs? Kan man lära sig ”allt” detta på en högskoleutbildning? Att bli en bra bibliotekarie innebär inte bara inläring av teoretisk kunskap utan framförallt *övning*, erfarenhet. Övning leder, om man tänker på Karin Waltersons resonemang i hennes essä ”Kennedy eller Att veta allt” om skillnaden mellan att vara en oerfaren och en rutinerad bibliotekarie, inte nödvändigtvis till att man närmar sig ”allkunskapen”, utan ändrar framförallt det sätt på vilket man förhåller sig till kunskap. Här har idén kring kunskap förändrats mycket. Förr har nog biblioteket haft ett visst monopol på kunskapen. Den fanns bara där, i sina hyllmeter. Besökare fick komma dit och var till stor del beroende av bibliotekariens kunskap att leta fram det som behövdes. På något sätt speglar Kennedy-episoden, där bibliotekarien inte hittar rätt bok,

fortfarande denna bild av biblioteken. Boken finns inte tillgänglig, det är bara bibliotekarien som får stiga ner i källararkivet och hämta. Formen av interaktion är nog densamma som förr, men den kunskap som biblioteket tillgår är inte densamma. Det är inte ett överblickbart fält som bibliotekarien kan lära känna och sedan behärskar. En ”kund” kan egentligen efterfråga vad som helst. Även om Walterson skriver att hon var ung och hade liten erfarenhet, så har kunskapsrelationerna ändrat sig på ett mer grundläggande plan. Det är ingen självklarhet längre vad som står högst på kunskapspyramiden eller vem som bestämmer vad som är viktigt eller inte. Att känna till John F. Kennedys dödsdag är kanske inte längre något man ”borde kunna”. Detta betyder nog ändå inte att kunskap har förlorat kopplingen till makt. Men det är låntagaren, ”kunden”, som avgör om han är nöjd eller inte. Detta vittnar Waltersons text också om:

Det finns även en maktobalans i vårt möte. Jag känner mig som en ung kvinna utan tillräckligt mycket kunskap, eller åtminstone utan tillräckligt med kunskap om det som han frågar efter. Besökaren är en äldre man som förutsätter ett visst sorts bemötande. I referenssamtalet struntar jag i att fråga efter något mer, utan vill mest komma därifrån och gör på alla sätt fel. (Walterson, s. 42-43)

Praktisk kunskap har mycket att göra med erfarenhet. Erfarenheten kan göra att vi bedömer en situation på ett annat sätt än vi skulle ha gjort tidigare i yrkeskarriären. Karin Walterson funderar kring hur hon idag skulle hantera situationen med Kennedy-boken: ”Vad var det som gjorde att jag misslyckades i mötet med mannen som frågade efter böcker om Kennedy? Handlade det bara om att jag var ny på jobbet, och vad är det i så fall jag har lärt mig under de år som jag arbetat som bibliotekarie?” (ibid., s. 41) En bibliotekarie har under sin utbildning inte nödvändigtvis lärt sig fakta om världshistorien, författarskap eller språk. Det är snarare något som förväntas av henne eller honom att tillägna sig under tiden, att vara uppdaterad. Walterson skriver att hon har lärt sig att inse vad hon inte kan och hur hon ska förhålla sig till sitt icke-vetande, både med självinsikt men också med hjälp av ett mer praktiskt kunnande, nämligen genom att förfina sin förmåga att söka

information, att relatera kunskap till varandra. Hon vet kanske under tiden, rent kvantitativt, ”mer”, men denna ökade mängd vetande spelar bara en ringa roll i relation till ”det stora hela”. Hon vet kanske mer om det som efterfrågas oftare, men framförallt har hon hittat ett sätt att relatera det hon inte vet så mycket om till områden hon känner till och bedöma sitt eget kunnande i relation till situationen.

### **Vad är bibliotekariens handlingsfält?**

Professionalitet tolkas oftast i form av kompetens, en kunskap som en person har tillägnat sig just för att bemästra konkreta uppgifter och uppdrag. Att tillhöra en viss grupp av professionella innebär en idé att alla i gruppen har liknande kompetenser. Detta medför oftast också en idé om utbytbarhet av personal: Personer med samma utbildning kan göra samma sak, eller en person med formell utbildning kan göra det bättre än en utan. Detta är en tolkning av professionalitet som ser kunskap som något som ligger utanför personen. För att kunna utföra sitt jobb som professionell anses det även att man måste kunna ta avstånd från sina personliga åsikter och känslor. Det gäller att hitta ett professionellt förhållningssätt även mot sig själv. *Fronesis* ses däremot ofta som ett personligt kunnande, som ytterst är förknippat med den person man är och den man möter i en viss situation. (se Svenaeus 2009) Det talas om *fronesis* som något som är en del av vem jag är, som till exempel gör att jag inte är utbytbar på min arbetsplats, inte helt och hållet i alla fall. Jag har funderat mycket kring det. Det stämmer nog. *Fronesis* uttrycker sig i en handling i en viss situation, det är en realisering av en disposition, något som ligger potentiellt i mig, som jag har formats av under mitt liv, där erfarenheter har gjort avtryck i mitt medvetande, i mitt sätt att tänka och känna. Men också i min kropp, som reagerar snabbt på något, eller som gör att jag kan se någon rakt in i ögonen, som jag tidigare har undvikit.

Jag har skrivit i min inledning till boken att i de olika möten, där en bibliotekarie fattar beslut, medvetet eller inte, väljer det ena eller väljer bort det andra, fyller hon eller han inte bara den individuella situationen med mening, utan också själva yrkesrollen. Detta är något som jag vill undersöka lite närmare här: Är bibliotekarieyrket överhu-

vudtaget en profession, som till exempel läkare eller jurist eller snarare ett serviceyrke, som kock eller frisör? Man kan ju fråga sig varför det är viktigt. Den tyske sociologen Ulrich Oevermann definierar profession som samhällets ort där rutin och kris, teori och praktik förmedlas. (Oevermann 1996, s. 75-80) Den professionelle bemöter en paradoxal utgångssituation: Hennes eller hans profession bygger sitt professionella handlande på rutiner som ska möta motpartens kris. Det som till exempel för en svårt sjuk person är en existentiell kris, är för läkaren en vanlig dag på jobbet, något hon eller han kan inordna i en övergripande modell av sjukdom och hälsa. Enligt den distinktion som Oevermann gör har en "profession" till skillnad från ett "yrke" en samhällsbärande och samhällsutvecklande funktion. (Oevermann 1996, 81) Den utför inte bara ett uppdrag eller sköter ett visst problemområde, till exempel trasiga bilar eller brutna ben, utan bemöter en särskild dimension av den mänskliga tillvaron som sådan: jurister frågan kring rätt och orätt, läkare om hälsa och sjukdom, präster frågan om tro och hopp. Dessa dimensioner är dock hela tiden föränderliga, visar sig problematiska på nya sätt. Professionerna måste reagera på detta genom att hitta nya former att bemöta dem. En profession som inte reagerar på den mänskliga tillvarons förändringar riskerar, enligt Oevermann, att förlora sin professionalitet.

Historiskt sett har olika professioner utvecklat olika strategier för sin professionalisering. Typiska sådana strategier är avgränsning och monopolisering: En profession utformar sig genom en noggrann definition av kompetensområde: vilken kunskap har jag? Vilken behövs för att förhålla mig till den aspekt i samhället som min profession ska ta hand om? Oftast finns det också uttalade eller outtalade idéer kring en "*ideal community*", en idé om hur den ideala gruppen yrkesutövare ska bete sig, vad de ska göra och på vilket sätt. Denna idé blir oftast tydlig när någon överskrider de förväntade gränserna. En reglerad utbildningsgång ses ofta som ett annat viktigt kriterium för en professionaliseringsprocess. Utbildningen ska ge en legitimering, som fungerar så att alla skall äga samma minimum av kunskap. Utbildningen är dock också potentiellt ett ställe där professionen reflekteras kritiskt, där outtalade idéer tydliggörs och granskas.

Hur förhåller sig bibliotekaryrket till dessa dimensioner? Företagsekonomen Pamela Schultz Nybacka beskriver i en studie om folkbibliotekariens kompetens bibliotekarie-yrket som ”en så kallad ’semi-profession’ vilken omgärdas av formella krav på utbildningen, men till skillnad från läkare och advokater saknar bibliotekarierna monopol på sin kunskap.” (Schultz Nybacka 2013, 10) En semi-profession handlar i hennes mening inte om kunskapsmässig ofullständighet utan betecknar graden av kontroll över kunskapen. Tvetydigheten i yrket är enligt Schultz Nybacka kärnan i bibliotekariens profession (ibid.). Frågan som jag ställer mig är var tvetydigheten kommer ifrån och vilken samhällelig funktion som bibliotekarier är experter på. Ett svar är nog i sökande efter information. Samtidigt är informationsbegreppet rätt vagt för att konstituera ett avgränsat kunskapsområde. Om man tänker på de ”gränsärenden” som några av texterna i denna antologi vittnar om, inställer sig frågan om bibliotekarier vill och kan vara experter på all sorts informations-sökning. Vilken expertkunskap har bibliotekarier egentligen i mötet med de informationssökande? Det är kanske genom det sätt på vilket de bemöter de informationssökande, som de uppfyller en funktion i samhället. Ett sätt som de är experter på, ett sätt som inkluderar själva relationen med låntagaren och de hjälpsökande? Bibliotekarier har en förmåga att tillgängliggöra information även för dem som inte själva har möjlighet att göra det, som saknar både teknisk-praktisk och teoretisk skicklighet att hitta rätt sak. Att inte ha tillgång till rätt information kan med god rätt kallas för ett kris-tillstånd för en människa i dagens samhälle. Att inte veta hur och var man ska kunna söka och hitta, att inte kunna använda sig av informations-teknologin och kommunikationsformen. Hur kan man dock avgränsa detta mot lärarprofessionen? Och är denna professionella färdighet, att skapa delaktighet i informationssamhället, synlig för samhället och för bibliotekarierna själva?

Låt oss lite närmare undersöka vad det är som ingår i ”bibliotekariens handlingsfält”. Men vad är då ett handlingsfält? Här definieras professionalitet genom de utmaningar som den professionelle ställs inför, yrkesutövningens konkreta betingelse. Jag skulle beskriva bib-

liotekariens handlingsfält som områden av uppgifter och frågor som den dagliga yrkesvardagen möjligtvis kan generera. Handlingsfältet är, som jag ser det, konstituerat av externa såväl som av interna faktorer. De *externa faktorer* som formar bibliotekariens handlingsfält är till exempel uppdragsbeskrivningar, regler och lagar men också kulturella, ekonomiska eller konkreta tidsliga och rumsliga faktorer. På något sätt utgörs fältet rent konkret av biblioteket som plats, av de utrymmen som finns och den tid som en bibliotekarie har att ägna sig åt vissa uppgifter. De *interna faktorerna* är knutna till personen eller en grupp personer och till det han, hon eller de potentiellt kan göra. För att något de facto ska ingå i bibliotekariens handlingsfält måste hon eller han kunna göra de saker och ting som ingår i det. Om hon inte behärskar vissa datorprogram för att kunna rätta till problem med e-böcker öppnar sig inte handlingsfältet där hon skulle kunna hjälpa en låntagare med sitt e-bokslån även om det utifrån ett externt perspektiv skulle ingå i det hon borde göra. Här blir skillnaden mellan det externt definierade innehållet av professionen och det de facto möjliga tydligt. Frågan är om en bibliotekarie borde vidga sitt handlingsfält och lära sig programmen eller om det behövs en reflektion kring om kraven som ställs på henne är rimliga. Det visar sig att det inte är hon som kan hjälpa till då det är en extern support som har ansvaret. Samtidigt tydliggörs här kopplingen mellan kunskaps- och handlingsfältet. Martina Tillboms essä ”Ny teknik, nya tjänster och oförberedd personal” visar att hon egentligen inte vet hur mycket hon kan göra. Hon (men också hennes kollegor) saknar kunskap om själva e-boksystemet, de vet helt enkelt inte om det är möjligt att göra något och när problemet har lösts vet de inte vad det beror på:

När vi går in på låntagarens konto så ser vi att det är ett nytt e-bokslån gjort samma morgon, och att de gamla lånen är borta. Har supporten tagit bort lånen, eller har det löst sig av sig själv? Ingen vet. Kollegan skickar ett försiktigt mail till låntagaren – kan det möjligtvis vara så att problemet är löst? – och får till svar att ”jodå, idag funkade det”. Alla andas ut. Låntagaren har lyckats och är nöjd, och det är det viktigaste för stunden.

Problemet att jag inte vet vad som gick fel, och hur det löste sig, kvarstår dock.” (Tillbom, s. 47)

Oftast vet man inte i förväg vad man egentligen vet och kan. Kunskap kan förstås som en disposition, som aktualiseras i en viss situation eller inte. Det är när man redan har hamnat i en problematisk situation som brister på kunskap blir tydliga eller när man – tvärtom – går över sina gränser och upptäcker en ny dimension av sitt kunnande och därmed också en ny dimension av sitt handlingsfält. Jag kan till exempel upptäcka att jag visst kunde förklara komplicerade sammanhang på engelska eller installera min nya läsplatta själv.

Ett centralt problem för bibliotekariens professionalitet handlar, som jag ser det efter att ha hört och läst många berättelser ur bibliotekariens yrkesvardag, just om handlingsfältets gränser. Vad händer om man möter en uppgift, som inte direkt ligger inom de externt definierade gränserna, eller som efter ett tag visar sig överskrida de tänkta gränserna? Ibland kan det vara så att själva konturen för handlingsfältet blir uppenbar när någon annan försöker överskrida den. Maria Stenmark inleder sin text ”Att hitta en tröja med rätt randning: om etik, yrkesroll och viljan att hjälpa den Andre”, som finns med i antologin på sidorna 79-91 med en prolog, där hon beskriver hur det som hon kallar för en ”professionell relation” sakta utökas i mötet med en låntagare som kräver mycket:

Vi har upprättat en professionell relation. Han har frågat mig om stipendieböcker och databaser och jag har visat honom flera alternativ. Ärendet borde vara avslutat – ändå står han kvar. Han tittar begrundande på mig som om han försöker bedöma vem jag är, om han kan lita på mig. Kan jag hjälpa honom där ingen annan kunnat? Så tar han till orda. Han berättar om sig själv, blottar en känslig historia som utmynnar i att han fått ett oväntat ekonomiskt krav på 6000 kronor. Det är därför han nu behöver pengar. Vet jag händelsevis till vilken fond eller stiftelse han borde vända sig? (Stenmark, s. 79)

Det är intressant att Stenmark först definierar relationen som professionell genom en hänvisning till typer av handlingar som borde ingå



i bibliotekariens handlingsfält: att söka upp böcker och information. Kravet personen sedan ställer är för henne dock tydligt utanför ramen för bibliotekariens uppdrag. Man förstår att gränserna är nådda. Men hur är det när detta inte är så tydligt? I den fortsatta berättelsen visar Stenmark en mer långsam stegring från en liten fråga till något större. När en kvinna vill ha hjälp med att söka upp information på internet är det inte själva typen av handling, att hjälpa till med att söka information, som blir problematisk, utan att det är just en ny tröja hon vill leta upp. Till slut växer insikten inom bibliotekarien, att det är möjligtvis är något annat hon behöver: närhet, uppmärksamhet, vänskap. Det som Stenmark sedan reflekterar över är att det finns ett problem inom bibliotekarieyrket – och kanske inom det mellanmännsliga överhuvudtaget – kring hur man ska förhålla sig till gränserna, hur mycket ansvar kan och ska man ta.

### **Kollektivt ansvar?**

Ett sätt att definiera en profession är att avgränsa ett visst handlingsfält och att monopolisera den kunskap som krävs för att utföra de handlingar som hör till fältet. För detta krävs regler och principer som kan överföras till nybörjare, som kan dokumenteras och diskuteras. Men handlar man professionellt bara för att man följer reglerna? Vari består skillnaden mellan professionellt och byråkratiskt handlande? Jag skulle säga att skillnaden ligger precis i hur en yrkesutövare förhåller sig till regler och vanor. Det byråkratiska handlandet består i tillämpning av regler medan det professionella handlandet innebär att man måste förhålla sig till reglerna och sätta dem i relation till enskilda situationer (se också Oevermann 1996). Detta betyder också att man måste kunna ifrågasätta dem. Maria Stenmark beskriver hur hon känner ansvar för någon som ber henne om hjälp med att söka efter en tröja på nätet, ett ansvar som är större än frågan efter ”bibliotekariens uppdrag”:

Var börjar och slutar mitt uppdrag som bibliotekarie? Den frågan får vänta – nu har hon vänt sig till mig och det är upp till mig att bemöta henne. Något måste jag säga. Jag börjar med att försöka skjuta tillbaka uppgiften på henne själv. Kanske kan hon logga in

sig på en av våra drop-in-datorer och själv söka information? Nej, säger hon, hela tiden tittar hon på mig, nej, hon vet inte hur man söker på internet. Hon har aldrig lärt sig använda datorer. Här någonstans inser jag att jag inte kan skjuta den här frågan ifrån mig. Jag måste hjälpa henne. Ändå, är det verkligen min arbetsuppgift att hjälpa henne med detta? Knappast. Ska biblioteket fungera som konsumentrådgivning? Nej. Men hon har ju ingen annan att fråga! (Stenmark, s. 82)

Man kan se i Stenmarks beskrivning hur hon bemöter kvinnan bortom det professionella. Hon går medvetet över en viss gräns, hon är medveten om att det inte ingår i hennes arbetsuppgifter att hjälpa henne. Men det är kanske här skillnaden ligger, hon är medveten om det. Hon förhåller sig medvetet till sitt uppdrag och bestämmer sig för att hjälpa. Men hur är det med hennes kollegor? Har hon inte ett ansvar gentemot dem? Finns det inte en risk att hon bidrar till att etablera en praxis, där bibliotekarierna förväntas hjälpa till med snart sagt vad som helst?

I ett föredrag från 1968 diskuterar den tyska filosofen Hannah Arendt frågan om man kan tala om kollektivt ansvar. Utgångspunkt för hennes fråga är en rättegång mot ledande nazistförbrytare, men den fråga hon ställer är av hög relevans idag, även för frågan om bibliotekariens professionalitet. I föredraget argumenterar Arendt för individens handlingsförmåga. Man handlar, enligt Arendt alltid som individ, även om man gör det i en grupp, i en viss roll. Och det är också det egna handlandet som gör att man kan ha skuld.

Däremot kan jag, säger Arendt, inte vara *skyldig* till något som någon annan i den grupp som jag tillhör har gjort. Men jag kan i vissa fall ha ansvar för det. Skälet för ansvar är då inte något konkret jag har gjort, utan själva medlemskapet i gruppen. Om man överför frågan kring kollektivt ansvar till diskussionen om professionellt handlande så handlar den om vilket ansvar en bibliotekarie har för själva yrkesgruppen. Om det finns något sådant som ett ”kollektivt ansvar” så kan det betyda att en bibliotekarie har ansvar för gruppens utformning, inte bara för vad hon eller han dagligen gör eller inte

gör, utan också för själva professionen. Detta är kanske något som ibland formuleras av cheferna för att medvetandegöra bibliotekariens ansvar för bibliotekets rykte utåt. Det jag här menar med ”kollektivt ansvar” är dock något mer eller annat. Kollektivt ansvar betyder inte bara att se sitt handlande som en del av något större eller att noggrant övervaka vad de andra i kollektivet gör, utan det handlar om att rikta blicken mot sig själv och fråga sig om man kan lita på det kollektiv man själv är en del av. Att tänka efter om det inte finns ett ansvar som är bortom de väldefinierade arbetsuppgifterna och reglerna. Detta betyder inte att man måste gå emot dem, men att man måste hålla ett öga på reglerna, på det som har blivit rutinmässigt, på det man brukar göra och det man brukar underlåta att göra. Stenmark frågar sig i sin essä:

Vad är då en förväntad bibliotekssituation? Vad är ”normalt”? Ja, vanligtvis handlar biblioteksarbetet om frågor kring specifika titlar, ämnessökningar, boktips, telefonsamtal, att söka böcker i det fysiska biblioteket, beställningar av böcker, kopiering av dokument, att hjälpa till med utskrifter [...] Med mera. Allt detta är rutinuppgifter som jag klarar av med lätthet och utan att bli särskilt personligt involverad. Men så finns det ärenden som är anorlunda. Som biter sig kvar i mitt medvetande.” (ibid., s. 80-81)

För henne är det dessa sistnämnda ärenden som utmanar hennes professionalitet: att kunna förhålla sig till dem. Att ta emot ansvaret hon har fått av någon annan: ”Hon väljer mig och nu vilar ansvaret på mig. Jag har att ta mig an hennes fråga, som jag vet ska komma, och oavsett om jag accepterar detta ansvar eller avvisar det så är ansvaret mitt.” (Stenmark, s. 81). Detta är dock inget entydigt val. Det kanske är fel. Vi har diskuterat exemplet många gånger och bibliotekarierna i seminarierummet var oense om huruvida det är ett sätt att försvåra för kollektivet, att göra ”för mycket” eller om det tvärtom skulle vara mot den humanistiska biblioteksandan att stänga dörrarna för någon som ber om hjälp. Det tycks inte vara entydigt var gränserna för bibliotekariens uppdrag ska dras. Detta kunde man kalla för semi-professionalitet. Å andra sidan är detta kanske förutsättningen för

att kunna utveckla professionalitet, att möta och bemöta de tvetydigheter som yrket erbjuder.

Det är inte alltid saker och ting är så knepiga som i de berättelser som antologin erbjuder. Det kan dock vara värdefullt att utgå från en problematisk situation, ett dilemma. I reflektionen kring detta blir det ofta tydligt vilken typ av kunskap som är verksam i normalfallet, hur man hanterar en situation innan den har blivit ett problem. Tanken är att reflektionen ska vara till hjälp för att fastställa vad det är för slags kunskap bibliotekarierna besitter, hur man på något sätt kan formulera den. Den formen av reflektion kan man också kalla för kritik. Detta kan betyda att man antingen söker efter strukturerna inom verksamheten för att kunna granska dem eller så letar man efter de strukturer som ligger bakom dem, de strukturer som överskrider bibliotekariens ansvarsområde: ledningsfrågor, politisk-ekonomiska strukturer. Här räcker bibliotekariens eget handlande inte till för att ändra någonting. Även de strukturer som sätter ramarna för det vardagliga handlandet och den vardagliga reflektionen på biblioteket kan vara sådana som är djupt rotade i samhället eller i en viss uppfattning av kultur. Den kritiska reflektionen kan då istället tjäna till att medvetandegöra dessa strukturer och därmed ge möjlighet att välja ett annat förhållningssätt till dem. På sikt kan det också, med tanke på den nyckelposition som bibliotekarier intar i samhället, bidra till en förändring av dessa strukturer.





## II. ETIK







# Att hitta en tröja med rätt randning: om etik, yrkesroll och viljan att hjälpa den Andre

## *Maria Stenmark*

### Prolog

*Vi har upprättat en professionell relation. Han har frågat mig om stipendieböcker och databaser och jag har visat honom flera alternativ. Ärendet borde vara avslutat – ändå står han kvar. Han tittar begrundande på mig som om han försöker bedöma vem jag är, om han kan lita på mig. Kan jag hjälpa honom där ingen annan kunnat?*

*Så tar han till orda. Han berättar om sig själv, blottar en känslig historia som utmynnar i att han fått ett oväntat ekonomiskt krav på 6000 kronor. Det är därför han nu behöver pengar. Vet jag händelsevis till vilken fond eller stiftelse han borde vända sig?*

Som bibliotekarie får man ofta förtroenden. Besökarens ärende visar sig vara en personlig angelägenhet som gör att frågeställningen inte bara är en teknikalitet utan något brännbart, innerligt. Kanske är det i själva verket alltid så, men det är bara ibland som jag förstår vilken betydelse det har för den enskilde besökaren. Med det i åtanke måste jag också ta på allvar de ärenden som jag inte förstår betydelsen av, kanske för att besökaren inte vill berätta allt (personen vill bevara sin integritet – och kanske därigenom även min?) men kanske ännu mer när jag visserligen får ett förtroende men ändå inte kan förstå varför just detta är viktigt. Jag utgår spontant ifrån mig själv när jag bedö-

mer huruvida något är viktigt eller inte. Men jag är inte du och därför kan jag aldrig förvänta mig att jag fullt ut ska förstå dig. Ändå kan jag förstå att jag inte förstår och vara ödmjuk inför det.

När jag började skriva den här texten blev jag uppmanad att välja en dilemmasituation, en situation i mitt arbete som bibliotekarie där jag inte känt mig helt bekväm. Jag valde en situation utan att veta vart min text skulle ta vägen. Att välja ett möte bland alla de oräkneliga som finns till hands kändes svårt, men nu i efterhand tycker jag inte att det är en slump att det blev just det möte jag kommer att beskriva. Ändå skulle min text kanske ha blivit en annan om jag valt en annan situation?

### **En vanlig onsdagskväll på biblioteket - utgångsläget - scenen**

På onsdagar arbetar jag alltid kväll. Min arbetsplats är ett medelstort folkbibliotek i Stockholm. Alldeles innanför entrén finns den informationsdisk – två höj- och sänkbara datorbord – dit besökarna kan vända sig med alla sina frågor och funderingar. Entrén består av ett vindfång med dubbla dörrar och en ganska klumpig larmbåge som signalerar om man råkar gå för nära med böcker som inte är utlånade och alltså inte heller är avlarmade. Denna gälla larmsignal går med andra ord igång väl ofta. Böcker kan också larma fastän de är utlånade, något har blivit fel vid de utlåningsbord där man själv kan låna sina böcker. Inte sällan händer det då att en besökare blir stillastående mellan de larmande bågarna och tittar oförstående ömsom på oss som arbetar på biblioteket och ömsom på sina böcker. Även andra kommers bibliotekskort kan larma i bågarna.

Denna kväll, liksom de flesta onsdagskvällar, arbetar jag tillsammans med en biblioteksassistent som snart ska pensionera sig. Hon är snabb och effektiv men också glad och varm. Hon har ett sätt att handskas med folk som jag beundrar – tänk att vara så omedelbar och rak i kontakten med andra! Själv känner jag mig ofta lite osäker i mötet med de besökare som inte helt passar in i en förväntad bibliotekssituation. Vad är då en förväntad bibliotekssituation? Vad är ”normalt”? Ja, vanligtvis handlar biblioteksarbetet om frågor kring specifika titlar, ämnessökningar, boktips, telefonsamtal, att söka

böcker i det fysiska biblioteket, beställningar av böcker, kopiering av dokument, att hjälpa till med utskrifter, att hjälpa till vid hämtandet av reservationer, diverse kassaärenden (betalningar av reservationsavgifter, förseningsavgifter, vykort, plastpåsar, toalettbesök). Med mera. Allt detta är rutinuppgifter som jag klarar av med lätthet och utan att bli särskilt personligt involverad.

Men så finns det ärenden som är annorlunda. Som biter sig kvar i mitt medvetande.

## **Dramat - dilemmasituationen**

*Plötsligt kommer hon in genom entrén mellan larmbågarna. Först anar jag henne bara, men som alltid höjer jag blicken för att se vem det är och genast möter jag hennes blick. Hon tittar på mig med en fast beslutsam blick, sneglar hastigt på min kollega som är upptagen med ett telefonärende, för att sedan omedelbart återvända med blicken till mig.*

Hon väljer mig och nu vilar ansvaret på mig. Jag har att ta mig an hennes fråga, som jag vet ska komma, och oavsett om jag accepterar detta ansvar eller avvisar det så är ansvaret mitt. Som den franske filosofen Emmanuel Levinas säger: "Mitt ansvar kan jag inte avhända mig, ingen skulle kunna ersätta mig." (Levinas 1988, s. 117) Inte för att jag i princip är oersättlig, utan för att jag såsom subjekt är oersättlig för mig själv. Jag kan bara uppleva världen utifrån mitt jag och därför är mitt ansvar bara mitt, det kan aldrig bli någon annans. Min yrkesroll som bibliotekarie är också helt klar: Jag står här väl synlig från entrén för att vara tillgänglig för besökarna, ta mig an deras frågor, ta itu med vad de vill ha hjälp med utan att ifrågasätta det. Utan att jag ens vet vad saken gäller är jag beredd att ta mitt ansvar.

Så vad händer då när besökaren ser på mig, när denna besökare kommer fram till mig?

*Hon säger att hon behöver min hjälp. Hon har nästan slitit ut sin favorittröja och vill köpa en likadan. Det är en randig märkeströja som vanligtvis är dyr, men hon har inte så mycket pengar. Var kan hon hitta en likadan till så låg kostnad som möjligt?*

*Var börjar och slutar mitt uppdrag som bibliotekarie? Den frågan får vänta – nu har hon vänt sig till mig och det är upp till mig att bemöta henne. Något måste jag säga. Jag börjar med att försöka skjuta tillbaka uppgiften på henne själv. Kanske kan hon logga in sig på en av våra drop-in-datorer och själv söka information? Nej, säger hon, hela tiden tittar hon på mig, nej, hon vet inte hur man söker på internet. Hon har aldrig lärt sig använda datorer. Här någonstans inser jag att jag inte kan skjuta den här frågan ifrån mig. Jag måste hjälpa henne. Ändå, är det verkligen min arbetsuppgift att hjälpa henne med detta? Knappast. Ska biblioteket fungera som konsumentrådgivning? Nej. Men hon har ju ingen annan att fråga!*

Hon har ingen annan att fråga, men det är inte bara det. Det är att hon faktiskt frågar *mig*. Just hon vänder sitt ansikte mot mig och frågar och det är min uppgift, om inte som bibliotekarie så i alla fall som människa, att hjälpa henne. Detta är viktigt för henne. Det är upp till mig att ta hennes vädjan på allvar, att ta ansvar för henne. Jag kan be henne fråga någon annan – jag kommer också att göra det – men innan jag vet om jag kan hjälpa henne måste jag i alla fall försöka. Dessutom *vill* jag gärna hjälpa henne, dels för att det är roligt, dels för att min yrkesstolthet triggas igång av en utmanande uppgift. Jag sätter en heder i att kunna svara.

*Alltså letar jag. Jag söker i olika nätbaserade tjänster som lovar att hitta det lägsta priset på bestämda varor. Jag sköter tangentbordet, men visar henne hela tiden skärminnehållet. Olika tröjor med olika randning, alla av det önskade klädmärket, flimrar förbi. Alla är ganska dyra och randningen är inte rätt. Ränderna borde vara bredare. Och i andra färger. Sökandet fortsätter.*

## **Bibliotekariens roll i välfärdsstaten**

I sin bok *Etik i arbete med människor* talar Jan-Olav Henriksen och Arne Johan Vetlesen bland annat om välfärdsstatens kompensatoriska funktion (Henriksen/Vetlesen 2013, s. 52). De menar att en välfärdsstat – och i deras fall den norska – tar på sig ett ansvar för att kompensera sina medborgares olika förutsättningar (såväl ärftliga som so-

ciala). Allas lika värde ska tryggas genom välfärdsstaten. De svagaste och minst självförsörjande ska kompenseras för att de så långt det går ska få likvärdiga möjligheter som de som har bättre förutsättningar. Grundläggande nyttigheter som exempelvis utbildning och sjukvård ska fördelas oberoende av medborgarnas individuella förmågor, tjänster eller motprestationer. Så långt Henriksen och Vetlesen. Är då bibliotekets roll kompensatorisk? Finns vi till för dem som inte har råd att köpa böcker eller förmåga att leta information? Ja, absolut, men vi finns ju också som ett alternativ till konsumtion: i stället för att köpa boken kan du låna den. I stället för att bygga upp privata boksamlingar kan vi äga böckerna tillsammans. Idémässigt men också konkret står biblioteket för ett gemensamt ägande och fungerar som en motvikt till privat konsumtion. Hur blir det då när jag ska hjälpa en biblioteksbesökare att välja var hon ska köpa en specifik vara? Hon är visserligen inte förmögen att söka information själv och borde därmed få del av välfärdsstatens kompensatoriska funktion – samtidigt ligger hennes fråga ganska långt ifrån vad en bibliotekarie kan tänkas veta något om. Borde jag kanske i stället ifrågasätta hennes önskan att gynna ett stort klädmärke – även om hon försöker få varan till så lågt pris som möjligt?

*Jag börjar bli otålig, men min besökare är lugn. Nu ler hon mot mig. Hon har dragit fram en stol och satt sig ner. Jag får brottas med mig själv, hur kan den här tröjan vara så viktig? Hur har den blivit mitt problem? Hur ska jag slingra mig ur det här? Jag börjar också tvivla på att det är möjligt att hitta rätt tröja. Är det över huvud taget en tröja hon vill ha hjälp med?*

*Min kollega som hela tiden tar sig an alla andra ärenden – ja, mitt tröjletande har redan tagit en dryg halvtimme – försöker göra en inbrytning. Försöker hjälpa mig att avsluta. Men det resulterar bara i att min besökare blir irriterad på kollegan och säger att hon inte ska lägga sig i detta. Besökaren och jag har det så trevligt tillsammans och vi vill fortsätta med det vi gör.*

Min besökare har som det verkar ingen familj eller annan närstående som är beredd eller har kunskap nog att hjälpa henne. Eller kanske

finns de där men tycker inte att det är deras sak att hjälpa henne? Det är samtidigt tveksamt om biblioteket är rätt instans i den här frågan. Har jag rätt kunskaper för att hjälpa henne? Kanske inte. Min bedömning är att jag ändå är bättre än hon själv på att leta information, det känns snålt att inte försöka. Dessutom tycker jag – som det har visat sig – att det är svårt att hänvisa henne någon annanstans.

*Tiden går. Jag hittar en tröja som verkar rätt, men den finns bara att köpa hos en nätbutik. Min besökare vill inte beställa något över nätet. Hon vill besöka en fysisk butik och helst betala med kontanter. Hon vill ju dessutom kunna prova tröjan innan hon köper den! Jag förstår detta och försöker hitta återförsäljare till detta klädmärke. Jag hittar flera men ingen av dem rear just detta klädmärke. Så småningom hittar jag en outlet i Norrtälje där kläder av just detta märke tycks säljas till lägre priser, men det framgår inte vilka plagg som finns i butiken. Klockan är kvart i sju och butiken är stängd för dagen. Till Norrtälje är det väl också närmare sju mil?*

Upprätthåller jag osunda arbetsförhållanden när jag ställer upp och ger mer än jag egentligen orkar med? I den här frågan tycks ju gränserna mellan mig som bibliotekarie och mig som medmänniska suddas ut. Henriksen och Vetlesen talar om begreppet ”humankapitalet”, det vill säga personalen, och om hur gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut. En god anställd ska vara beredd att ge allt – inte bara min yrkeskunnighet efterfrågas utan arbetsgivaren vädjar till min medkänsla, min solidaritet och frågar efter hur hela min person kan komma till användning på arbetsplatsen. Författarna frågar sig vad denna rovdrift på de inre och mest personliga sidorna hos den anställde kan medföra. (ibid., s. 25-27) Ändå undrar jag om det inte i viss mån måste vara så? Kan jag vara helt och hållet och enbart bibliotekarie? Hur skulle jag då fungera? Blir jag inte i så fall reducerad till en maskin? Låt vara en finjusterad maskin med många parametrar, vi kan säga att den också skulle ha en etisk ”bibliotekariehållning”. Men ändå?

*Nu närmar sig tiden för bibliotekets stängning och jag måste avsluta ärendet. Jag erkänner mig besegrad och säger till min besökare att*

*jag inte kan hjälpa henne mer. Vi kommer inte längre än så här.  
Jag säger att hon får besöka någon återförsäljare – jag vänder bort  
mitt ansikte – eller att hon får återkomma en annan dag. Hon går.  
Antagligen för att vi faktiskt ska stänga.*

## **Levinas ansvarstanke, det privata jaget och yrkesrollen**

Emmanuel Levinas (1906-1995) föddes i Litauen men emigrerade som ung till Frankrike och studerade filosofi både i Strasbourg och i Freiburg. Han påverkades av de tyska filosoferna Edmund Husserl och Martin Heidegger och introducerade fenomenologin i Frankrike. Större delen av hans judiska släkt dödades under andra världskriget, vilket antagligen också påverkat hans tänkande. Levinas är mest känd för sin etik som utgår från respekten och ansvaret för den Andre. Levinas menar också att etiken föregår all annan filosofi och i den meningen kan sägas vara den första filosofin. Med andra ord föregås all kunskap och allt tänkande av etiken. Innan han frågar sig vad kunskap är eller vad som egentligen existerar utforskar Levinas etiken och vad som ligger till grund för den. Det är en ganska ovanlig utgångspunkt för en filosof.

Levinas talar om ”ansiktet” i en bemärkelse som handlar om mötet ansikte mot ansikte med en annan person – och hur upplevelsen av utvaldhet och ansvar härigenom blir extra tydlig. (Jag menar att ansvaret skulle vara lika stort om någon söker mig via telefon eller ett mejl – men ett fysiskt möte är antagligen mer ofrånkomligt.) Hur detta ansikte ser ut är oväsentligt, vad som är väsentligt är att jag genom att möta den Andres<sup>1</sup> ansikte, se dennes blick, uttrycksfullhet, blir varse den Andre såsom varande en annan levande person som inte är jag och som är annorlunda. Enligt Levinas är detta ”ansiktets” första budskap till mig: ”Du skall icke dräpa” (Levinas 1988, s. 103) och detta betyder inte bara att jag inte ska döda personen framför mig, jag ska över huvud taget inte förminska, kränka eller skada den Andre. (jf. Kemp 1992, s. 45)

1 I olika texter om och av Levinas kursiveras ibland hans begrepp *den andre* medan de i andra böcker skrivs med stor begynnelsebokstav: den Andre. Jag har valt det senare skrivsättet med något undantag när jag direkt citerar något ur en text som använder en kursivering.

Levinas menar också att relationen med den Andre alltid är asymmetrisk. Med det vill han säga att mitt ansvar alltid är ofrånkomligt medan jag inget kan säga om den Andres ansvar – det är upp till honom eller henne (Levinas 1988, s. 114). Här finns alltså vid första anblicken ingen balans, ingen likvärdighet. Ändå är frågan om vilken av parterna som är i under- respektive överläge inte given. Att den Andre söker upp mig, önskar min hjälp signalerar ett underläge. Samtidigt försätter situationen mig i ett underläge: den Andre kräver min uppmärksamhet, det ansvar som den Andre ålägger mig försätter mig i en tjänande roll. Den Andres fattigdom (den söker min hjälp) och överlägsenhet (den Andre är hos Levinas alltid överordnad jaget och i biblioteket är det också biblioteksbesökaren som kommer med en fordran och därigenom bestämmer formerna för vårt möte) svarar mot min rikedom (jag kan hjälpa) och underkastelse (det åligger mig att svara an, jag ska ge bästa tänkbara service). (jf Illman 2001, s. 109) Den utvaldhet och det ansvar som Levinas talar om i det fysiska mötet med den Andre stämmer väl överens med min egen erfarenhet. Levinas säger att ”från det ögonblick *den andre* ser på mig, är jag ansvarig för honom, utan att ens behöva ta det ansvaret; ansvaret för honom *åligger* mig”. (Levinas 1988, 112; kursivering ur originalet) Detta tycker jag är giltigt i såväl yrkesrollen som i privatlivet, men kanske på lite olika sätt. Jag vill gärna kort uppehålla mig vid denna skillnad, även om jag då oundvikligen blir aningen självutlämnande.

Innan jag läste Levinas tänkte jag att jag vanligtvis är beredd att vara mer tillmötesgående i min yrkesroll än jag är som privatperson. Jag tänkte mig att det var något som ingick i min yrkesroll, detta att vara tjänstvillig, att göra sitt bästa för att besökaren ska känna sig respekterad och få hjälp med sitt ärende, bara det ligger någotsånär inom yrkets ramar. Jag tänkte vidare att jag också kunde räddas undan att bli alltför självutplånande tack vare att jag agerade i min yrkesroll. Se här: detta är min arbetsuppgift, jag ska hjälpa dig, det har jag betalt för. Men när biblioteket stänger för dagen tar också min hjälpsamhet slut. Som privatperson har jag känt ett nästintill instinktivt motstånd mot att vara lika hjälpsam. Jag har ofta värjt mig och värnat min integritet och tänkt att det handlat om någon sorts defekt hos mig, en



oförmåga, en brist på empati. Andras behov och förväntningar har känts kvävande och omöjliga att hantera. Jag har varit rädd för att ge lillfingret i rädslan för att då mista hela handen.

När jag nu läst Levinas kan jag se att lyhördheten inför den Andre inte är något som är knutet till yrkesrollen – snarare hänger ansvaret för den Andre samman med att vara människa. Det är ett gränslöst ansvar och just därför är det oftast enklare att hantera i yrkesrollen än vad det är privat. Som bibliotekarie kan jag, om än klumpigt, sätta gränser. Som privatperson kan jag inte sätta sådana gränser. Där är jag, om jag förstått honom rätt, ense med Levinas. Mitt ansvar för den som vänder sig till mig, som väljer mig, är oändligt. Bandet till den Andre knyts oavsett om jag accepterar ansvaret eller inte, oavsett om jag vet hur jag ska ta ansvar eller inte. Inte ens om jag kan göra något konkret för den Andre eller inte är avgörande för existensen av detta ansvarsband mellan oss. (ibid., s. 113) Men bara om jag tar på mig ansvaret blir jag mänsklig. Det mänskliga subjektet är det osjälviska subjektet. Subjektet finns inte till för sig självt utan för den Andre. (ibid., s. 116f.)

Att alltså inte följa Levinas uppmaning, det vill säga ta ansvar och därigenom bli mänsklig, utan istället undandra sig ansvaret måste därför innebära att bli ”omänsklig”, att bli ”ond” eller i alla fall självisk. Det är ett ganska underligt val eftersom det omöjliggör min mänsklighet: där kan man undra över vilket slags själv man i så fall försöker rädda. Varför undandrar man sig ett ansvar som egentligen är ofrånkomligt? Det enda svar jag har är att Levinas ansvarsansikte – som så väl överensstämmer med min egen upplevelse – är utopisk, ja, väldigt sträng. Vem klarar att vara så uppmärksam, så osjälvisk?

I detta resonemang finner jag trots allt både näring och tröst. Jag känner att det jag själv upplever äger giltighet samtidigt som jag kan vara mer förlåtande mot mig själv – och andra. Det vill säga: Levinas gör en riktig analys – det ansvar jag erfar i mötet med den Andre är inte påhittat utan verkligt. Samtidigt: jag kan bara göra mitt bästa – och det är bättre än att inte göra något. Att åtminstone delvis försöka ta sitt ansvar – exempelvis när jag arbetar som bibliotekarie! – är ändå bättre än att aldrig göra det.

I sina försök att förklara det extrema ansvar subjektet har citerar Levinas Dostojevskij: ”vi har alla skuld inför alla människor, i allt, och jag mer än alla andra” (Dostojevskij 1986, s. 319). Ibland när han använder detta citat byter Levinas ut ordet skuld mot ordet ansvar för att komma närmare sin egen tanke. Min tolkning blir återigen att detta totala ansvar, denna omätliga skuld om man vill använda Dostojevskijs ordalydelse, är rent subjektiv. Därför går det inte att tillämpa generellt, det går inte att säga att det gäller den Andre. Det gäller bara mig.

Det är ur detta möte med den Andre som all etik härstammar, denna brännpunkt där mötet mellan subjektet och den Andre påminner oss om vad vi har att göra. Levinas sammanfattar det i tre principer eller akter (jf. Illman 2001, s. 115), som alla går att tillämpa på mötet mellan bibliotekarie och biblioteksbesökare:

*Lyssnandets akt – ”att knäböja för den Andre”*

Som bibliotekarie försöker jag lyssna utan att döma, jag anstränger mig för att förstå vad besökaren vill ha hjälp med. Jag underordnar mig den Andre och finns där för denne. Det är inte jag som är i fokus utan besökaren.

*Answarets akt – ”att inte titta inför den Andres ansikte”*

Som bibliotekarie bekräftar jag besökaren. Jag möter dennes blick och ställer följdfrågor för att komma närmare svaret på besökarens utgångsfråga. Vi samtalar om besökarens frågeställning.

*Åtskillnadens akt – ”att bevara den Andres annorlundahet”*

Som bibliotekarie respekterar jag besökaren även då denne är olik mig själv, har helt andra intressen eller åsikter. Jag är ödmjuk inför våra olikheter och försöker inte justera besökarens önskemål så att de bättre ska passa mig.

## **Den goda människan i Sezuan - godhetens dilemma**

I Bertolt Brechts pjäs *Den goda människan i Sezuan* letar gudarna efter godhet bland människorna och har nästan gett upp hoppet när de finner den fattiga och prostituerade kvinnan Shen Te. Gudarna belönar Shen Te för hennes godhet. Hon får en liten tobaksaffär, men gåvan är också menad som ett test: kan hon bibehålla sin godhet, sin nyvunna rikedom till trots?

Shen Tes givmildhet och generositet slår dock tillbaka på henne själv: hennes gästfrihet missbrukas och hon riskerar att helt gå under. För att skydda sig själv och sin butik skapar hon sig ett alter ego: hon klär ut sig och utger sig för att vara Shui Ta, sin egen kusin. Förklädd till Shui Ta slänger Shen Te ut alla snyltare och får snabbt ordning på affärerna. Shen Tes milda och medlidsamma natur ställs mot Shui Tas hårda och ibland ondskefulla personlighet. Tack vare sin kyla framstår ändå Shui Ta som den ende av de två som kan överleva i världen sådan den faktiskt är. I slutet av pjäsen bjuds publiken in att diskutera och hitta en lösning på pjäsens problem: Hur kan en god människa fortsätta vara god i en värld som till största delen är ond?

Kanske haltar parallellen, men vad jag vill få fram är att de vackra idealen provas när behoven tycks oändliga. Min biblioteksbesökare är absolut inte ond, hennes behov och önskningsar är varken onda eller orimliga men just för att de är gränslösa, oöverskådliga får de mig att känna mig otillräcklig. Där någonstans skapar också jag mig ett alter ego, en "kusin" som fungerar bättre i en värld där både mina resurser som människa och bibliotekarie är begränsade och rent praktiska omständigheter som bibliotekets öppettider, andra besökare etc. begränsar. Så vad händer då med besökaren från min dilemmasituation? Och hur ska jag bäst bemöta henne nästa gång vi ses?

*Någon dag senare återkommer hon. Hon vill att vi ska fortsätta vårt letande efter tröjor med rätt randning. Jag säger igen att jag inte kan hjälpa henne bättre än jag redan gjort.*

*Men nu är det som om hon fått blodad tand. Kanske kan jag sitta någon timme med henne varje vecka. Vi behöver inte nödvändigtvis leta efter tröjor. Det finns ju så mycket mer att upptäcka på nätet! Och vi hade det ju så trevligt!*

## **Epilog - konklusion**

När jag först började skriva den här texten trodde jag att den skulle komma att handla om tyst kunskap, om någon slags outtalad yrkeskunskap som jag skaffat mig genom mångårig erfarenhet. Allt efter-

som texten tog form upptäckte jag att den snarare kretsar kring något annat – men lika svårfångat. Vad är det att vara en god bibliotekarie – eller ytterst – en god människa? Vad är det jag försöker göra – och ofta misslyckas med – i mitt möte med besökarna? Jag tror inte att jag hittat något bestämt svar på frågan hur jag ska agera nästa gång jag står inför ett ”ansikte” som vill mer än jag kan eller i alla fall orkar ge, men jag har fått tid och möjlighet att reflektera kring vad som händer i ett sådant möte. Att reflektera ger också möjlighet att i viss mån distansera sig från det personligt upplevda tillräckligt mycket för att kunna se något nytt eller i alla fall något mer, något annat. Alltför ofta landar en knepig bibliotekssituation i ett skuldbeläggande: antingen är det något fel på mig eller på den andre. Antingen är jag som bibliotekarie oduglig inom mitt yrke och kanske även som människa eller så är besökaren konstig på ett eller annat sätt. Och där någonstans kör tankarna fast.

Att lyfta in Levinas idéer om den Andre hjälper mig att höja blicken. Jag fastnar förhoppningsvis inte längre lika lätt i ett fördömande av vare sig mig själv eller biblioteksbesökaren. Mötet med den Andre är visserligen alltid unikt, men genom läsandet av Levinas kan jag se att det ansvar jag känner inför den Andre inte är något unikt för mig utan något allmänmänskligt. Kanske har jag inte kommit närmare ett svar på hur jag ska hantera liknande möten i framtiden – men jag har fått fördjupad förståelse av vad som händer i dessa möten. Också det är ett slags lättnad och därigenom en ökad frihet.

Levinas ansvarstanke kan kännas krävande och är antagligen lika utopisk som föreställningen om en entydigt god människa. Kanske är den mest framkomliga vägen att hantera ansvarstanken som ett ideal, det vill säga att sträva i den riktningen utan att förvänta sig att någonsin nå ända fram? Att jag inte klarar av att leva upp till Levinas ideal beror då inte på att jag saknar empati utan på att idealet är utopiskt, omöjligt att uppnå. Men att det utopiska inte kan uppnås gör det inte mindre verkligt eller mindre eftersträvansvärt.

Fick min besökare hjälp? Hon fick inget klart svar på var hon skulle köpa sin tröja. Däremot fick hon min uppmärksamhet, jag lyssnade, jag svarade an, jag respekterade hennes ”annorlundahet” i Levinas be-

märkelse. Men bara fram till en viss gräns. Var det då min ”kusin” inträdde? En vilja att tydliggöra en gräns för vad ett bibliotek ska syssla med? Eller var jag helt enkelt bara trött? Eller – saknade jag den tysta kunskap som skulle ha svarat mot min besökares egentliga behov?

# ”I språket vilar vår möjlighet till frihet” : ett möte inför modersmålsveckan

*Hanna Motzkau*

En stökig klass har precis lämnat lokalerna och lugnet lägger sig på barnavdelningen. Det är några barnfamiljer på plats, barnvagnar står parkerade lite här och där och jag hör barn till höger om mig i myshörnan. Det låter som om barnen klättrar upp för de stora färgglada kudarna för att sen något oförsiktigt hoppa ner ett eller flera steg. Myshörnan är omtyckt av många barn men inte av all personal på biblioteket, eftersom den ser ut att uppmana till lek mer än läsning, vilket den egentligen är tänkt för. Några äldre barn rör sig bland de gula och lila bokhyllorna till vänster om oss. Jag och en kollega står och småpratar vid den svarta informationsdisken på barnavdelningen i väntan på nästa anstormning när en kvinna kommer gående mot barnavdelningen med bestämda kliv. Hon verkar ha blivit dirigerad till barnavdelningen från vuxenavdelningen. Hon är fortfarande klädd i alla ytterkläder och ser inte ut att vilja stanna och prata länge, utan ska snabbt uträtta sitt ärende, utan att ens ta av sig den varma vintermössan.

”Hej, är det du som är Hanna?” frågar hon och riktar sin blick mot mig.

”Ja”, svarar jag. Det finns något bekant med kvinnan men jag kan inte placera in det.

”Jag har en fråga om modersmålsveckan. Jag är modersmålslära-  
re<sup>2</sup>”, säger hon med kärv röst och jag kan nu placera in henne i facket  
av människor jag sällan möter men som inte alltför sällan vidarebe-  
fordrar frågor och krav via mina kollegor.

”Vad roligt”, svarar jag något överentusiastiskt. ”Vill du boka in en  
modersmålsvisning?”

”Nej, jag vill veta om det är författarbesök när vi kommer?”, säger  
hon med en röst som låter något utmanande.

Lite perplex svarar jag bara ”Nej”, till att börja med. Jag kommer  
sen på mig själv med att svara: ”Det blir ju lite svårt eftersom moders-  
målsveckan är två veckor bort.”

”Ja, men jag vill ha ett författarbesök till mina elever”, säger hon  
påstridigt.

Min kollega som jag nyss pratade med slänger ett ’stackars dig  
ögonkast’ mot mig och går därifrån.

”Just nu är författarbesök inte möjligt”, säger jag bestämt. Sen tar  
jag ett djupt andetag och påbörjar min harang: ”Min tanke med mo-  
dersmålsveckan är att eleverna ska få möjlighet att komma hit på en  
riktad visning till just dem och att om jag får bokningen i god tid så  
kan jag ta in en riktad beställning från Internationella biblioteket av  
exempelvis ungdomsböcker på turkiska eller lättlästa böcker på bos-  
niska så att varje elev får reda på att de är viktiga. Att deras språk är  
viktigt och att de kan be mig om hjälp och att jag till viss del kan  
anpassa våra böcker efter just deras önskemål. På ert språk har vi ju  
dessutom en del nya böcker.”

Hon avbryter mig något surt med orden: ”Ja, men ni har bara då-  
liga böcker på mitt språk.”

Jag försöker gå i försvar men blir lite tveksam: ”Nja, jag har ju be-  
ställt flera nya böcker på ert språk den senaste tiden, du kan väl titta i  
de nya, de står på hyllan.”

”Nej, era böcker är inte bra. Jag vill ha ett författarbesök till mina  
elever.” Hon är envis och vill inte ge sig.

”Just i dagsläget kan jag inte få hit en författare till om två veckor,

2 Jag skriver inte ut det specifika språket för att inte råka utlämna någon.

men jag kan se vad jag kan göra i framtiden”, svarar jag diplomatiskt men undrar samtidigt hur det skulle kunna gå till ekonomiskt och med tidsplaneringar och annat som måste stämma överens. Jag försöker ändå få henne att kolla in de nya böckerna jag köpt in och fortsätter därför envist från mitt håll: ”Men kolla gärna in de nya böckerna vi har, några kanske verkligen passar era elever.” Jag är nu så pass påstridig att jag pekandes börjar ta ett steg mot bokhyllan i fråga i hopp om att få med henne.

”Nej”, säger hon bestämt ”men jag kanske hör av mig om vi vill komma på en visning vecka åtta, jag ska höra med mina elever.” ”Vad är ditt telefonnummer?”, undrar hon surt och något besekrat inser hon att det inte blir författarbesök på biblioteket om två veckor. Jag räcker fram ett visitkort. ”Här har du mitt visitkort. Både e-post och telefonnummer står här, det går bra att både e-posta och ringa. Välkommen att göra båda.” Vi säger båda korta hejdå och hon går därifrån i rask och bestämd takt.

### **Modersmålsveckan**

När det här mötet äger rum är det två veckor kvar till modersmålsveckan. Det är i början på februari och jag var redan under höstterminen på besök på kommunens modersmålsenhet för att informera dem om mitt initiativ. Det är första gången den går av stapeln och det innebär att i stället för att modersmålsfokus ligger på en dag, modersmålsdagen den 21 februari, så viker jag en hel vecka på biblioteket kring detta tema. Det är en extra satsning mot de i kommunen som talar ett annat modersmål än svenska hemma. På modersmålsenheten är alla kommunens modersmåls lärare samlade, det är deras gemensamma arbetsrum när de inte är ute på olika skolor för att undervisa eleverna. De har personalmöten en gång i veckan och jag såg till att bli inbjuden till ett möte.

För att nå ut till de barn och ungdomar som talar andra språk än svenska hemma behöver jag nå dem redan när de går på förskola eller via deras skolor och då oftast via modersmåls lärarna. Jag vill veta vilka språk som talas och läses aktivt och jag vill veta vilka barn som vill läsa på sina modersmål. För att få reda på detta behöver jag inte bara



vara uppmärksam på vilka språk som lånas av vårt nuvarande bokbestånd utan även på vilka språk som finns på skolorna, förskolorna och i andra verksamheter i kommunen. Och framförallt vilka språk som rör sig tyst i våra lokaler och vilka som rör sig i kommunen. Den statistik jag har om detta är inte helt klagörande och därför försöker jag via modersmållärarna se om det finns något aktivt intresse för böckerna och ljudböckerna. Mitt uttalade mål med denna vecka och mitt försök till att få bättre kontakt med modersmållärarna är att jag vill veta vilka sorters böcker jag ska köpa in så att barnen och ungdomarna läser och lånar våra böcker. På affischen som hängdes upp och som skickades till modersmålsnheten och till modersmållärarna stod:

Den 21 februari är det Internationella modersmålsdagen, vi uppmärksammar den hela veckan. Titta på utställningarna om modersmål eller kolla igenom våra böcker och ljudböcker på många olika språk. Är du modersmållärare är du välkommen att boka in dig på en specialvisning av biblioteket riktad till just dina elever.

På affischen som hängdes upp i biblioteket förtydligade vi närmare in på vilka förskolor som hade utställningar denna vecka på temat modersmål. Själva begreppet ”modersmål” som modersmålsveckan innehåller är inte ett okontroversiellt begrepp. I andra sammanhang används uttryck som ”hemspråk” och ”förstaspråk”. Jag har valt att använda begreppet modersmål för att få en direkt koppling till Internationella modersmålsdagen som instiftades av UNESCO 1999 och firades första gången år 2000. Dagen inrättades för att främja språklig- och kulturell mångfald. Modersmålsdagen är en direkt översättning från den engelska benämningen ”International Mother Language Day”.

### **Ett möte under modersmålsveckan - kontrastberättelse ett**

En modersmållärare kommer med sin andra grupp denna vecka. Vid första gruppens besök sa jag åt dem att de gärna fick komma med tips och förslag på vad de vill läsa. Denna gång kommer läraren glatt och visar upp fyra böcker: ”Jag köpte de här själv när jag var i mitt hemland och eleverna tycker de är så roliga. Tror du att du har möjlighet

att köpa in dem?” Glad som jag blir över det faktiska intresset av att vi kan köpa in böcker säger jag: ”Jag ska göra mitt bästa”. Jag skriver av böckernas ISBN-nummer eftersom allt annat är oförståeliga streck för mig. För de flesta av eleverna hade jag denna vecka en ingående beskrivning av hur viktigt det är med bokens ISBN-nummer eller dess personnummer som jag jämförde det med, detta eftersom jag inte kan tyda alla deras tecken och eftersom all översättning inte resulterar i samma bokstäver. Några timmar senare har jag beställt dessa från en bokhandel inne i Stockholm och de är på väg till oss och finns snart tillgängliga i biblioteket och inte bara i lärarens klassrum.

### **Undersökning om vad som bör köpas in - kontrastberättelse två**

En vecka efter modersmålsveckan skickade jag ut enkäter till alla modersmåls lärare i kommunen både via e-post och med brev med frågor om vad de ville att jag skulle köpa in. Vilken sorts litteratur de tycker borde finnas på biblioteket och om de har konkreta tips på böcker och så vidare, med önskemålet att de också kan diskutera detta med sina elever och tillsammans framföra önskemål om vad jag borde köpa in. I skrivande stund, mer än en månad efter modersmålsveckan, har jag inte fått ett enda svar tillbaka.

### **Dilemman**

Mötet med modersmåls läraren i min första berättelse fick mig att fundera och reflektera och är upprinnelsen till denna essä. Konversationen i sig gjorde mig till en början avogt inställd, jag bemöttes tvärt och fientligt och konversationen gav mig känslan av att inte vilja hjälpa till, att inte vara serviceinriktad och tillmötesgående. Händelsen ger känslan av att det jag kan åstadkomma med mina resurser inte räcker till. Den fick mig däremot även att börja fundera och reflektera över en mängd olika perspektiv på konversationen i sig. Några av dessa aspekter kommer jag ta upp i reflektionen. Den kan ibland te sig spretig men även sidospåren leder framåt och belyser olika, enligt mig, viktiga aspekter.

I texten finns det flera frågor jag har reflekterat över för att få klarhet i hur jag ska jobba vidare. Den första huvudfrågeställningen

jag utgått från är om vi som jobbar med människor och deras behov och intressen har rätt förmåga att bemöta detta. Det handlar också om hur vi bemöter varandra och vad vi skapar för känslor hos dem vi möter. Är våra olikheter styrkor eller svagheter och hur samarbetar vi när olikheterna tar överhand. Inbäddat här finns också funderingar kring förväntningar. Lever vi upp till dessa eller landar vi ibland i att slå ifrån oss förväntningarna och då också behoven som finns bakom förväntningen. En annan fråga, som berättelsen lyfter, handlar om hur viktigt språk är, vilket är anledningen till att modersmålsdagen finns och att jag valt att lyfta fram dagen. Här reflekterar jag över hur språk skapar gemenskap och möjligheten till frihet. Den tredje frågan jag ställt mig är vad som egentligen är bra litteratur. Vi utbyter i konversationen ett tydligt oförstående mellan oss. Jag vill betona att vi har nya böcker och modersmåls läraren att det inte finns några bra böcker. Dels handlar dilemmat och reflektionen här om hur jag som icke talare av språket ska gå till väga för att hitta den bra litteraturen samt liksom i den första frågeställningen åter om förväntningarna.

## **Reflektioner**

Att skriva ner en konversation i efterhand är inte alltid positivt för den andra parten i konversationen. Jag behöver inte bara minnas vad vi sa utan också hur vi sa det. Mina känslor från konversationen återspeglar hur jag skriver ner det och framförallt valet av ord som på olika sätt betonar våra sinnesstämningar. Kanske är mitt minne inte rättvist, jag kanske har förvrängt något, gjort något mer negativt, men det är mitt minne och mina reflektioner hela essän bygger på.

## **Att jobba med människor och deras behov och förväntningar**

När modersmåls läraren kommer emot mig ser stegen sura ut och när hon bemöter mig visar hon upp en väldig tvärhet. Tvärheten upplever jag i det avhuggna sättet att tala och vara mot mig. Men tvärheten leder också till att jag börjar reflektera och på så sätt till en möjlig utveckling av den verksamhet hon finner undermålig, en verksamhet som inte har det hon söker. Tvärheten kan bero på tidigare dåliga

möten med biblioteket. Jag kan spekulera i vad som skett mellan henne och personal på biblioteket tidigare men mina spekulationer leder ingen vart. Hennes tvärhet gör att jag inte känner någon lust att hjälpa henne. Jag drabbas av det motstånd jag ibland drabbas av när låntagare är otrevliga, jag säger mest nej. Jag blir ogästvänlig inombords och vill inte hjälpa, jag vill inte vara tillmötesgående mot just denna person. I mötet i kontrastberättelse ett, har jag och modersmåls läraren däremot ett positivt sätt att vara mot varandra. Det positiva kommer från båda hållen och skapar, förhoppningsvis, långsiktigt positiva tankegångar, som kan spira och bli samarbeten av olika slag.

När jag hamnar i sådana här negativa och tvära lägen försöker jag fokusera på det som filosoferna Jan-Olav Henriksen och Arne Johan Vetlesen kallar ”annanhet” i boken *Etik i arbete med människor* (Henriksen/Vetlesen 2013). I denna bok försöker de lägga en grund till etik för dem som jobbar inom mellanmännskliga yrken. De skriver:

[F]ör att nå fram – och för att själv bli nådd av andra – måste arbetet som görs, omsorgen som ges, stå på ett golv av gemensam mänsklighet. Den andres annanhet är en utmaning, ja ett värde som det gäller att värna om i arbetet, inte ett hinder för det. Utan en god blick för och en etiskt grundad respekt för hur mottagaren upplever situationen och sina behov och intressen i den kommer yrkesutövningen i det direkt människorelaterade arbetet aldrig att bli bra – för någon av parterna. (Ibid., s. 58)

Begreppet ”annanhet” är ett klurigt begrepp. Det ryms så mycket i att vara någon annan, både positivt och negativt. Det jag tolkar in i Henriksen och Vetlesens ord är att ta vara på annanheterna. Det gäller att försöka se bortom olikheterna som finns hos dem man jobbar med. Henriksen och Vetlesen betonar dock att det ibland kan vara en utmaning att jobba med andra människor, med olika individer med olika annanheter. Jag ser det som att ingen människa är den andra lik, vi har olika likheter och skillnader, men det finns alltid något som kan knyta oss samman och skapa samförstånd och med det resterande kan vi komplettera varandra. Att vara annan låter för mig som det motsatta. Olikheterna belyses och inte på ett positivt sätt. Istället

för att stå på ett golv av gemensam mänsklighet som Henriksen och Vetlesen kallar det, står vi, modersmålslärares och bibliotekariens, på ett golv där vi har svårt att greppa våra olika yrkesrollers kollisioner. Modersmålslärares vill betona sitt behov av vissa saker medan jag vill betona andra saker, våra olikheter krockar. Hur mycket jag än förbereder med e-post och utskick spelar det ingen roll om jag inte samtidigt skapar en förståelse för vad jag vill nå fram till. Har jag inte heller en förståelse för vilka behov som finns uppstår ett glapp. Det uppstår till exempel lätt besvikelse över att vi inte har lika mycket böcker på ett språk som ett annat.

Jag tvingar mig själv att fundera på: Var får modersmålslärares plats? Var finns hennes delaktighet? Var syns behoven hon tycker ska finnas på biblioteket? Får hennes intressen synas? Våra olikheter kan berika arbetet och därför bör jag försöka ta till vara och värna om den annanhet vi känner för varandra. Jag ville skapa delaktighet genom att belysa språkens värde och istället skapade jag utanförskap. Det blev något jag inte ville att det skulle bli, det blev något annat. Våra annanheter skapade ett glapp mellan oss.

Någon vecka efter detta möte läste jag en ny bilderbok av Kristina Murray Brodin *Arga Mira* (2014). Boken handlar om Leya och Ture som har tråkigt och vill ha någon mer att leka med och boken inleds med följande konversation: ”Leya och Ture har tråkigt. -Vad ska vi göra? frågar Leya. Ture vet inte. -Vi kanske kan fråga om Mira vill leka med oss, fortsätter Leya. -Nej, säger Ture. Hon är bara arg idag.” Leya och Ture börjar då spekulera i varför hon är så arg och som de barn de är kommer de på de mest konstiga anledningar. Till slut går de och frågar henne och hon svarar: ”För att jag inte har någon att leka med, muttrar Mira.” Ungefär där slutar det med att hon får vara med och är inte längre lika arg. Liksom Ture reagerar jag i mötet med den förste modersmålslärares med: Nä, henne vill inte jag leka/arbets/samarbeta med, hon är ju bara arg. Jag jobbar vidare med min text och reflekterar över hennes önskemål – eller kanske borde jag kalla det för krav – på författarbesök. Jag funderar på vilka förutsättningar jag har för författarbesök, försöker sätta mig in i hennes synsätt, hennes situation. Jag måste grunda ingången till samarbete genom

respekt för modersmåslärares situation, hennes behov och intressen. Hur kan vi få ihop våra gemensamma yrkeskunskaper? Det är frågor som jag kommer att behöva besvara individuellt för varje framtida samarbete jag jobbar med. Just i detta fall börjar jag långsamt arbeta fram en strategi för en plats. En plats där vi kan samarbeta och båda kan vara delaktiga i att få fram ett bra barnbibliotek och en bra modersmåls-undervisning. Jag måste respektera att hon känner sig trappad på och få oss att arbeta framåt.

### **”I språket vilar vår möjlighet till frihet”**

Jag som barnbibliotekarie har dragit igång en vecka på temat modersmål. Varför det? Vad är min roll i förhållande till en modersmåslärare? Har inte hon större rättighet till ansvar och delaktighet kring modersmål temat än jag? Det är hennes område jag klampar in på och skadar eventuellt ett möjligt fortsatt gemensamt arbete. Maria Hammarén, journalist, författare och docent inom forskningsfältet yrkeskunnande och teknologi, reflekterar i sin bok *Skriva: en metod för reflektion* över språkets betydelse för identitetsutveckling och organisationsutveckling (Hammarén 2005). Hon inspirerar i sin bok till reflektion kring kunskaperna och erfarenheterna som finns bakom skrivandet. I skrivandet läggs ens identitet och kunskap till grund utifrån den språkliga och kulturella bakgrund man har. Hammarén skriver: ”Människans språk är grunden till hennes skapande.” (ibid., s. 55) Här ser jag en koppling till mitt arbete med föräldrar och modersmåslärare. Det handlar om att värna om sina språk. Barn som är trygga i sina språk har inte bara lättare för andra språk utan många olika ämnen. Dessa barn tar sig lättare runt i världen, språk skapar delaktighet och engagemang. Språk skapar gemensamhet med andra som pratar dessa språk. Språk skapar möjligheter och ”[i] språket vilar vår möjlighet till frihet.” (ibid., s. 56) Med denna korta men kraftfulla mening avslutar Hammarén sin lilla reflektionsskrift. Möjligheter till språk och därmed också möjligheten till frihet är det jag vill lägga grunden till i mitt arbete som barnbibliotekarie.

I mötet med modersmåsläraren finns möjligheten till olika språkliga baser och vi skulle kunna skapa en gemensam kreativ grund att

samarbeta kring, och till, men istället skapar vi ett vacuum. Hammarén skriver tidigare i skriften:

Jag tror att det är viktigt att vara medveten om att de entydiga traditionernas sammanbrott har lämnat ett vacuum just när det gäller identitet. Och att en kulturs förmåga att understödja människors identitetsskapande är avgörande bland annat för det vi kallar kreativitet. (ibid., s. 10).

Våra önsknings uppfylls inte utan blir till drömmar i vacuumet. Mina funderingar går kring om jag skapade ett vacuum eller om jag belyste det vacuum som kan uppstå när en kultur och ett språk försöker överleva på knappa resurser inom en annan kultur, och även överleva på biblioteken. På biblioteken där stora och små språk trängs om vartannat i det begränsade utrymmet som bokhyllor utgör. Varför har vi så lite på ett språk när vi har så mycket på ett annat? Vissa språk, som engelskan och finskan, har många hyllmeter. De har särställningar av olika anledningar medan resterande språk har nästan lika många hyllmeter tillsammans som engelskan och finskan har.

Genom att lyfta fram språken och betona modersmålsdagen i en hel vecka blottar jag bristerna som finns i de kommunala verksamheterna och framförallt bristen på den plats modersmålsläraren och kanske andra hade behövt för att känna inspiration och gemenskap med sitt språk. En gemenskap som är gynnsam framförallt för de som befinner sig i gemenskapen. Men det är också en gemenskap som kan utvidgas till att inkludera andra.

Frågor jag brottas med är hur vi skapar bättre gemensamma mötesplatser och på så sätt bättre gemensamt arbete som skapar mening. Hur skapar vi en plats där språken får växa? För med dessa språk så växer också kreativiteten, meningsskapandet och möjligheten till friheten. Våra professionaliteter krockar, läraren möter bibliotekarien och nu är det dags för oss att gemensamt jobba vidare med denna vetenskap. Vi behöver nå den fas där vi inte bara ser olikheterna utan där vi skapar mening genom att komplettera varandra och hitta samhörighet och arbeta utifrån det.

## Bra litteratur eller?

När jag var på besök hos kommunens modersmålsenhet och informerades om veckan i höstas var modersmåls läraren ur min första berättelse snabb med att informera mig om sin ståndpunkt: Vi har bara dåliga böcker på hennes språk. Jag har flera gånger under mina snart två år på detta bibliotek fått höra klagomål på beståndet av böcker på just detta språk. Vi har en stram budget men eftersom det klagats mest kring detta språk har jag försökt köpa mycket av det jag hittar och snubblar över. Ändock möter jag hela tiden vad jag ser som ett ifrågasättande. Jag hävdar att jag har köpt in nytt och att något av detta kanske passar medan hon hävdar att vi inte har något bra.

Vad är egentligen ”bra” litteratur? Hur kan jag dessutom veta det om jag inte behärskar språket? Det är en fråga jag ställer mig inte allt för sällan. För mig som jobbar med andra språk än svenska gäller det till viss del att få veta vad som är den litterära kanon för de olika språken. Den litterära kanonen kan dessutom skilja sig inom språken när språket talas i flera länder. En beståndsproblematik som är lätt att landa i beskriver Ann-Christine Brunnström i en artikel i boken *Det mångspråkiga biblioteket – en nödvändig utopi* om hur bokbeståndet kan bli snedvridet åt olika håll (Brunnström 2012). Hon skriver att bokbeståndet kan, enligt brukares påpekande, ha en ideologisk slagsida, som för mycket religiös litteratur på bosniska, för mycket socialistisk litteratur på persiska. Eller så kan den tidigare intressanta ryska exillitteraturen nu upplevas som föråldrad. (Ibid., s. 160) Det är därför det är viktigt att försöka få till en bredd på bestånden av böcker på andra språk och till exempel inte bara bilderböcker på somaliska. Barnen ska kunna växa upp med ett urval av böcker utan att allt är för förlegat.

Hur ska jag, undrar jag, kunna köpa in bra litteratur på ett språk jag inte kan? Jag läser recensioner och försöker översätta olika meningar och texter jag hittar om böckerna men det hjälper inte alltid. Hur får jag henne positivt inställd till våra böcker? Hur når jag på så sätt hennes elever, en del av de andra talarna av hennes språk? Brunnström har ett tips som jag ibland använder mig av för att kunna snubbla över litteratur från andra länder och det är att inte missa originalen: ”Det



är lätt att missa originalet när en utländsk bok översatts till svenska.” (ibid., s. 165) Det gäller alltså att inte glömma att kolla i de böcker som köps in på framförallt svenska men även andra språk om de är översatta och då från vilket språk. Ett annat sätt skulle kunna vara att be henne komma med förslag och att be henne att tillsammans med sina elever komma med förslag. Men då borde jag också låta andra elever på andra språk få den chansen. Jag har svårt att vända mig bort från tanken om allas lika rätt. Jag ska inte bara hjälpa den som skriker högst, jag ska se till allas bästa även dem som inte har förstånd eller mod att säga till. Jag har försökt att ta reda på vad de olika modersmålslärarna vill att jag köper in. Jag tänkte; jag struntar i vad det kan landa på för ekonomisk summa, jag skickar ut förfrågningar. Jag pratade med de grupper som besökte oss under modersmålsveckan och jag skickade återigen ut brev till alla modersmålslärare. Den enda som kommit med förslag hittills är den lärare jag skrev om i den första kontrastberättelsen. Hur ska jag kunna köpa in bra och efterfrågasvärd litteratur om det inte kommer in några önskemål till mig? När önskemålen tigs inombords och aldrig kommer fram.

Brunnström skriver om hur de litterära önskemålen skiljer sig från människa till människa och från språk till språk. ”Vi vill läsa det ni läser’, sade en brukare.” (Ibid.) Brunnström vill här trycka på vikten av att köpa in svensk litteratur som översatts till andra språk. Att vilja läsa det vi läser är inte helt ovanligt. Men vilka är ”vi”? Är vi ”svenskarna” och vilka avgör i så fall vad svenskarna läser? Andra personer jag mött brukar dock säga det motsatta. Den svenskspråkiga litteraturen vill de läsa på svenska, men de vill ha bättre tillgång till den egna litteraturen, exempelvis den holländska litteraturen. Brunnström argumenterar att översättningar av svenska författare är viktigt. ”Att läsa skönlitteratur från det nya landet är ett bra sätt att lära känna det. Om man inte klarar svenskan tillräckligt bra, kan en lösning vara att få tillgång till en version på det egna språket.” (ibid.) För den relativt nyanlände eller den som är första generationens invandrare är detta önskemål vanligt. Synen av att hitta en förståelse för det landet man har hamnat i genom litteraturens värld, om än på sitt eget språk, möter jag ofta. ”Vi vill läsa det ni läser” kan dock även innebära att

man vill läsa de stora, de mest populära författarna, världslitteraturen på sitt eget språk. Den litteratur som är populär i större delen av västvärlden, den ska alla ha möjlighet att läsa på sitt språk. Att ha möjlighet att läsa på sitt språk innebär möjligheten att på allvar ta till sig det man läser och inte tappa bort sig i översättningarna. Vi lever nu i en global värld, detta innebär att barn och ungdomar tar till sig information som finns på andra sidan världen lika snabbt som de kan ta till sig informationen som finns ett stenkast bort.

## **Sammanfattning**

Vad var det egentligen som denna modersmållärare blev upprinnelse till, vad var det för lång tankeprocess och reflektion hon framkallade och vad kom jag fram till? Jo, att satsningar på modersmål behövs. För att inte få till missriktad välvilja så behövs planering och framförallt samarbete. Det jag vill uppnå behöver förankras och inarbetas. Att bara göra en punktinsats och inte förankra i andra verksamheter och med andra aktörer skapar utanförskap och en ovilja att delta.

A och O i samarbete och i möten med människor är framförallt att bemöta de man möter med respekt och vänlighet. Ett gott bemötande leder långt. Ingen människa är identisk med en annan och därför måste olikheter beaktas och tillvaratas. Likaså är de språkliga bakgrunderna vi alla bär med oss något att ta tillvara och försöka lyfta som den tillgång det är. Språken som vi bär med oss behöver värnas om och utvecklas för att inte dö ut. Ett sätt att göra detta är att läsa på det språket. Där kommer vi på biblioteket in. Urvalet böcker behövs för vi är, även vid val av bok, olika människor. Biblioteken ska även vara en plats dit alla kan komma. Där varje person kan få värna om och utveckla sitt språk. För i språket finns möjligheten till frihet.

# Rätten till rummet

*Karin Tegréus*

Jag jobbar på bibliotekets barnavdelning en tidig förmiddag, klockan är 10.00 och vi har just öppnat. Det är lugnt och tyst. Så här tidigt är det inte så många besökare så jag passar på att sätta upp böcker. Jag står hukad mellan hyllorna när en person kommer fram till mig och förklarar, lugnt men lite bekymrat, att en annan besökare på barnavdelningen är högljudd och otrevlig. Hon berättar att hon är förskolelärare och på biblioteket utan barngrupp för att låna böcker men tycker ändå att jag ska be den personen att gå därifrån. Jag går dit, personen i fråga är en äldre man som betar sig underligt. Han sitter i en av de två röda, låga skinnsofforna från IKEA, mellan en hylla med tecknade serier och en med barntidningar. Han pratar ganska tyst rakt ut i luften och ser arg ut. Hans trasiga jeans, smutsiga t-shirt och svarta skinnväst skär sig mot den klarröda soffan och barnavdelningens ljusa färgsättning. Trots att jag knappt hunnit fram eller sagt något blir han uppenbart irriterad över att jag kommer, och säger åt mig att inte störa honom.

Vi har en regel att ensamma vuxna helst inte ska vara på barnavdelningen då den i första hand är till för barn. Regeln kom till innan jag började arbeta på biblioteket för att ensamma personer ibland satt på barnavdelningen vilket gjorde att barn inte ville gå in där. Jag tycker det är svårt att agera eftersom det inte är några barn där just nu – egentligen stör han ju ingen. Men det känns inte bra att han sitter där sysslolös och ilska. Just eftersom han inte gör någonting tänker jag att han faktiskt inte behöver sitta på barnens platser, hade han läst

exempelvis ett seriealbum som bara finns på barnavdelningen hade jag förmodligen tänkt lite annorlunda. För mig handlar det först och främst om att värna om barnen – deras utrymme och tillgänglighet. Mannen har också ett uttryck som jag tror kan upplevas som obehagligt för barn och många skulle nog inte våga sig fram till serierna och tidningarna nu. Men att jag upplever att han ser obehaglig ut betyder inte att han är det och att jag ska bestämma över vem som ska få vara på barnavdelningen är knepigt.

Jag hälsar och ber honom vänligt att han ska flytta sig till ytor i biblioteket som är till för vuxna. Jag känner mig lite osäker och tycker själv att jag låter lite ynkelig och skakis. Han blir arg och går, inte till vuxenavdelningen utan ut från biblioteket. Samtidigt mumlar han att alla ska få vara på biblioteket, att bibliotek är till för alla och att han minsann får sitta var han vill. Jag börjar fundera på det han säger, för samtidigt som jag bara bad honom att flytta till vuxenavdelningen så har jag kört iväg honom. Jag vet att jag har följt våra regler men också att han faktiskt valde att lämna biblioteket i stället för att byta plats. Det känns ändå som det bästa alternativet, det kommer säkert komma både en och två barngrupper snart. Dessutom har även förskoleläraren upplevt att personen har ett otrevligt sätt. Alternativet hade varit att inte agera och låta mannen i soffan vara kvar och hoppats att förskoleläraren inte stöter ihop med honom, eller att säga till förskoleläraren att jag inte är bekväm med att köra bort någon för att biblioteket är en allmän plats. Så jag gör ett val, men har jag egentligen handlat rätt?

Jag jobbar återigen på barnavdelningen en lördag några veckor efter att jag har stött på mannen för första gången. Det är fullt ös, många frågor, ljudvolymen är ganska hög och det är både ensamma barn och familjer på biblioteket. Mannen har satt sig och ”tagit över” samma röda skinnsoffa som sist. Han har fläkt ut sig i sin blå trasiga mjukisdress på ett sätt som gör att ingen annan kan sätta sig där eller närma sig det som finns runtomkring. Han är irriterad på ljudnivån och de som är i närheten. Det är obehagligt att han sitter där och grymtar och blänger på andra besökare. Jag ser att några föräldrar börjar söka min blick – de ser menande på mig för att uppmärksamma mig på

mannen. Jag blir lite illa till mods men känner att jag måste ingripa. Jag ber att han ska flytta på sig, så att barnen kan få sitt utrymme. Jag är lite säkrare på rösten den här gången, men fortfarande vänlig. Han blir arg, höjer rösten och säger att jag alltid bara säger till honom och inte andra vuxna. Då antar jag att han syftar på de vuxna som just nu är på biblioteket i sällskap med barn. Vi har en kort diskussion. Han vägrar att flytta sig och sitter kvar. Jag blir nervös och funderar på vad nästa steg bör vara, föräldrarna runtomkring iakttar mig och situationen, men säger inget. Plötsligt reser sig mannen och börjar gå mot utgången. Jag känner mig lättad och det verkar föräldrarna också bli. Men så vänder sig mannen om, kommer fram till mig och säger argt att jag är orättvis och att jag särbehandlar honom, att andra vuxna får vara på barnavdelningen och att jag inte säger åt dem att flytta på sig.

Det som sedan min utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap är inpräntat hos mig, och som senare förstärkts av samtal med kollegor och chefer är: att biblioteket är en mötesplats, till för alla och alla är välkomna på lika villkor. Det är något som jag värderar högt i yrket, det som biblioteket står för. Detta krockar nu med att jag känner ansvar för ett rum och då samtidigt för dem som befinner sig där. Barn, unga, vuxna och äldre. Jag ska försöka se till allas bästa, på bästa möjliga sätt. Det är inte uttalat hur jag ska göra det, men jag vet att det förväntas av mig, både från kollegor och besökare, att hålla ordning och att kunna erbjuda en trygg miljö.

En stor del av bibliotekarieryrket handlar om att möta och bemöta människor. Människor som är på biblioteket för att låna böcker och som är där i andra ärenden. Syftet med den ovan nämnda regeln, att biblioteket är för alla, är att stärka personalen att handla lika i situationer som är svåra att bedöma. Det är också för att ingen ska pekas ut, det gäller alla ensamma vuxna. Chefen står bakom beslutet om regeln och den är tydlig, men det är olika hur personalen väljer att göra. Det handlar ofta om vem som arbetar på barnavdelningen för tillfället.

## **Etik och handlande - reflektion**

Jag gjorde en bedömning av en situation, och egentligen en person, och valde den lösning som jag tyckte var mest rätt. Men resultatet fick

mig att börja fundera på mitt agerande och jag inser att mitt handlande inte helt överensstämmer med mina värderingar. Barn är en prioriterad målgrupp på vårt bibliotek, vilket innebär att det i biblioteksplanen betonas att vi ska arbeta speciellt mot barn och unga, och att de ska känna sig välkomna och bekväma på biblioteket. Med det sagt vill jag dock inte att andra ska utsättas för negativ särbehandling. Jag tyckte att jag hittade en bra medelväg då jag bad personen i fråga att flytta sig till vuxenavdelningen. Men han blev upprörd och kränkt vilket är det sista jag vill utsätta någon för.

En svårighet i den här, och liknande situationer som ofta uppstår på bibliotek, är att det finns oskrivna regler och outtalade krav och önskemål från besökare. Vi har till exempel inte några skyltar på barnavdelningen som säger att ”Här får inga vuxna utan barn vistas”. Det är något som personalen vet. Jag upplever att krav från besökare som är på biblioteket är svåra att stå emot, då de förväntar sig att det ingår i min yrkesroll att ”hålla ordning” och se till att de som befinner sig där sköter sig och att de kan känna sig trygga. Mitt dilemma handlar i slutändan om att äga rätten till rummet. Kan man tillgodosätta alla krav och önskemål och ändå ha ett professionellt agerande som överensstämmer med mina personliga värderingar?

Jag valde att inleda den här texten med en händelse som påminner om huvuddilemmat för att förtydliga och förstärka att det är vanligt förekommande situationer på bibliotek. Jag kom under skrivandets gång att tänka på vad jag egentligen gör i mitt dagliga arbete och de situationer jag ställs inför. Under utbildningen berördes inte bemötandefrågan speciellt mycket och innan jag började arbeta funderade jag inte på just mötet med människor i min yrkesroll. Nu är det en del av vardagen men ändå inget jag explicit har reflekterat över.

Biblioteket som mötesplats har fått en ny innebörd under de senaste åren. Det är en av få platser i samhället dit alla är välkomna på lika villkor. I *Etik i arbete med människor* skriver Jan-Olav Henriksen och Arne Johan Vetlesen om pressen som välfärdsstaten utsätts för såväl politisk och ekonomisk, som ideologisk och moralisk. (Henriksen/Vetlesen 2013, s. 24) Enligt Henriksen och Vetlesen är den ”universalistiskt egalitära” tanken en grund för välfärdsstaten. Den innebär

att ”trots olikhet i bakgrund, förmåga och talang är alla människor lika mycket värda, och de har samma rätt till grundläggande förmåner som utbildning, arbete och hälsa”. (ibid., s. 19) Det är enligt Henriksen och Vetlesen en tanke med speciell betydelse för alla som arbetar med människor. (ibid., s. 24) I min yrkesroll blir den här tanken viktig eftersom jag både arbetar med människor och i en institution med samhällsfunktion. Förutom ideologiska och moraliska aspekter på välfärdsstaten så måste den förhålla sig till en politisk och ekonomisk realitet där resurserna är begränsade. Jag tänker att bibliotekets fysiska rum i det här fallet är en begränsad resurs. Henriksen och Vetlesen hänvisar till Halvard Vike, professor i socialantropologi och forskare i välfärdspolitiska frågor, som formulerar ett problem som berör obegränsat ansvar och begränsade resurser: att kraven som ställs på yrkespersoner inte överensstämmer med de resurser som finns att tillgå. (Vike 2003, se Henriksen/Vetlesen 2013, s. 23) Jag kan känna igen mig i det problemet. Jag väljer i den beskrivna situationen mellan två grupper av besökare och sätter den ena före den andra för att jag upplever att jag måste. Det här är ett vardagligt exempel på en tendens i välfärdsstaten: att olika grupper av människor ställs mot varandra vid uppdelning av resurser. (Henriksen/Vetlesen 2013, s. 20)

Under 2014 har vi på biblioteket genomgått en så kallad ”HBTQ-certifiering”, som baseras på en utbildning som ges av RFSL, Riksförbundet för homosexuella, bisexuella, transpersoners och queeras rättigheter. Det var en utbildning där fokus låg på bemötande och likabehandling. Det har fått mig att reflektera över just frågor kring mitt dilemma om ”rätten till rummet” och andra företeelser som vi i personalen tar för självklara. Tanken om likabehandling och allas lika värde bör genomsyra hela verksamheten men är bara värd så mycket som den faktiskt omsätts i praktiken. Vi bör ständigt reflektera över hur vi ser och förhåller oss till individerna i biblioteksrummet och de normer vi agerar utifrån. Idén om välfärdsstatens förvandling kan möjligtvis belysa den aktuella situationen och i viss mån förklara dess uppkomst, men inte lösa mitt moraliska dilemma. För mitt dilemma är framförallt moraliskt eller etiskt till sin karaktär.

I kapitel 18, ”Moraliskt ansvar – för andra och sig själv” i boken *Etik i arbete med människor*, beskriver Henriksen och Vetlesen kriterier för ett etiskt dilemma. Det uppstår i en handlingssituation när vi:

- är osäkra på vad som är rätt
- måste välja mellan två handlingsalternativ som bägge tycks lika goda men som utesluter varandra
- står inför två handlingsalternativ som bägge medför något som vi inte önskar, men där vi måste välja ett av dem
- står inför ett handlingsalternativ som är önskvärt, men som inte låter sig realiseras eftersom vi saknar medel. (ibid., s. 276)

Punkt nummer ett och tre finner jag relevanta i mitt fall. Jag är osäker på om jag verkligen ska be mannen att flytta på sig, då han är på allmän plats och egentligen inte missköter sig. Punkt nummer tre blir än mer tydlig eftersom jag egentligen inte vill att någon ska behöva flytta på sig. För mig handlar det om att jag väljer en person framför en annan. Har jag verkligen rätt att bedöma vem som har mer eller mindre rätt att befinna sig på det ena eller andra stället i biblioteket? Med tanke på att det delvis handlar om barns tillvaro och säkerhet kanske jag har det.

Efter att ha kikat på olika etiska teorier i den ovan nämnda boken om yrkesetik ser jag att flera av dem går att applicera på situationen men jag kommer här att fokusera på två av dem: nyttoetiken och pliktetiken. Nyttoetiken ser jag som relevant då den lägger vikt vid det som är resultatet av våra handlingar. Nyttoetiken bygger på den brittiska artonhundratalsfilosofen Jeremy Benthams teori om att handlanden motiveras av en strävan att uppnå lust och undvika lidande. (ibid., s. 206) Det är den förväntade nyttan och följden av en handling som man ska ta hänsyn till i bedömningen av handlingen och det är nyttan som avgör handlandet inför ett val. Det nyttiga enligt Bentham är det som gynnar lusten eller minskar olusten. Vid ett etiskt dilemma tar man enligt detta perspektiv hänsyn till alla inblandade och väljer det alternativ som man tror kommer resultera i mest lycka och nytta för flest inblandade. (ibid., s. 206-208) I min



överläggning på barnavdelningen tar jag hänsyn till alla inblandade parter, fast resultatet kanske vittnar om motsatsen. Visst tänkte jag på hur personen i fråga skulle reagera när jag skulle be honom att flytta sig, men det faktiska resultatet krockade med min föreställning av det. När jag bad mannen att flytta på sig anade jag inte den här starka reaktionen. Jag borde kanske ha tänkt ett steg längre innan jag agerade, men hur ska man egentligen kunna veta? Och nu, med facit i hand, hur ska jag värdera många människors lättnad gentemot en persons upplevda kränkning? Ett stort problem med nyttoetiken är just att det är svårt att definiera och värdera lycka och nytta. (Ibid.) Detta gör att jag upplever nyttoetiken som något abstrakt i detta fall. Dessutom spelar principer och handlingsregler en underordnad roll i nyttoetiken, men har i det aktuella dilemmat haft en betydande roll: jag väger olika alternativ mot varandra, men jag färgas av och handlar efter en intern regel, som är specifik för min arbetsplats.

Jag vet också att det förväntas av mig att handla på ett visst sätt i vissa situationer, av både annan personal och av besökare på biblioteket, vilket dessutom skapar oskrivna regler. Därför kan ett pliktetiskt perspektiv kanske vara mer fruktbart här. Företrädare för pliktetiken menar att man har en bestämd typ av motivation för sin handling. Moraliska principer och normer, skapade av andra och oss själva, motiverar handlandet. Till exempel: om jag har som princip att aldrig ljuga så motiverar det mig att alltid säga sanningen. (ibid., s. 174) Utifrån ett pliktetiskt perspektiv är det motivationen som ligger till grund för ett visst handlande som är avgörande för bedömningen av handlingen och inte konsekvensen av den. (ibid., s. 175) En handling kan alltså leda till gott men är ändå fel om man har handlat utifrån fel motivation, till exempel hämnd eller subjektivt begär. Det är vår plikt som människor, enligt upplysningsfilosofen Immanuel Kant, att fastställa en allmän motivation, en moral som resulterar i ett handlingsmönster som oavsett omständigheter främjar inte bara mitt eget liv utan det samhälle som man vill leva i. Plikten har ofta tre kännetecken: den är absolut, den kan sammanfattas och formuleras i olika regler, och den kan hjälpa oss att få grepp om vad som är rätt att göra. För att veta om handlingsregler är allmänna så ska de testas på

det så kallade ”kategoriska imperativet”: Att handla endast efter den maxim genom vilken du tillika kan vilja att den blir en allmän lag. Det innebär att motivationen för våra handlingar ska vara giltig under alla omständigheter och bygga på en plikt som är absolut. Jag ska handla på det sätt som jag anser att alla bör handla. (ibid., s. 174-179) Regeln på biblioteket säger att jag som bibliotekarie ska be mannen att gå. I min yrkesroll är det min plikt att följa uppsatta regler men jag anser inte att denna regel kan värderas som ett kategoriskt imperativ i Kants mening. Den kan inte tillämpas på alla liknande situationer. Det finns alltid undantag, till exempel: vuxna som lånar böcker till barn eller som läser barnlitteratur. Det är svårt att formulera en regel som alltid fungerar, den skulle förmodligen bli så vag att den inte blir en regel. I det praktiska arbetet på biblioteket måste handlandet vara flexibelt och baseras på varje enskild situation, vilket sätter Kants pliktetik ur spel.

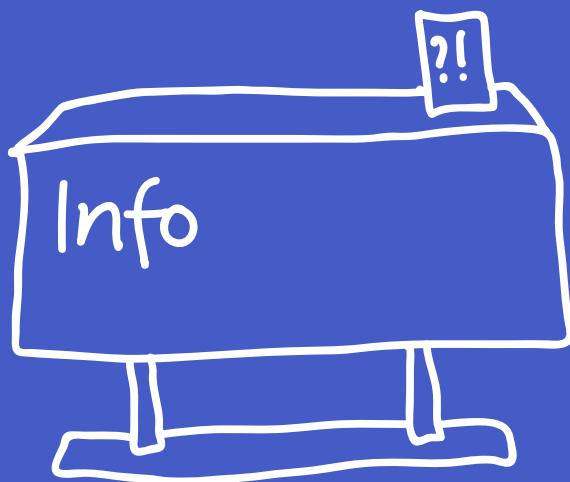
John Rawls som är en modern pliktetiker ramar in det berörda dilemmat på ett annat sätt, som är mer tillgängligt i mitt sammanhang. Rawls beskriver ett intressant och nog ganska vanligt problem, nämligen en situation då man ställs inför olika motstridiga plikter. Han kallar detta för en ”pliktkollision” (ibid., s. 185). I mitt dilemma är det plikten som bibliotekarie knuten till regler om barnens roll och trygghet på biblioteket som kolliderar med den plikt jag har som såväl medmänniska och bibliotekarie – att representera en allmän plats som är öppen för alla på lika villkor. Lösningen på en plikt-kollision är enligt Rawls att det moraliska valet ska utgå ifrån den svages perspektiv. Och om man i den svages sits själv skulle känna sig rättvist behandlad så är handlandet etiskt riktigt. (ibid., s. 186) I det här fallet skulle jag i min yrkesroll se barnen som den svaga parten och eftersom de återfått sitt utrymme har de behandlats rättvist och jag har i min profession handlat rätt. Men som person uppfattar jag i efterhand att mannen är den svaga parten till följd av hans reaktion. Dock tycker jag att alternativet som erbjöds honom var fullt rimligt och vore jag i hans skor hade jag känt mig rättvist behandlad. Tyvärr gjorde inte han det, men jag tycker att handlingen var moraliskt riktig även om konsekvensen inte blev positiv.

Att skriva och beskriva dilemmat *Rätten till rummet* har fått mig att reflektera över vad min yrkesroll egentligen kräver och innebär. När jag började jobba efter utbildningen var jag inte förberedd på att möta så mycket olika människor i så många olika situationer. Det är det fina med arbetet men också kanske det som ibland är svårast. Vad är rätt och vad är fel? Jag tycker att jag gör rätt när jag ber en ensam man flytta sig från barnavdelningen för att vi har bestämt att vi gör så där jag arbetar, men vi arbetar också för en inkluderande miljö där alla ska känna sig välkomna.

Mannen blir arg och ledsen och känner sig orättvist behandlad. Jag kan förstå det men samtidigt så kräver en allmän plats regler, och de allra flesta brukar ta önskemålet om att de ska flytta sig med ro och förstår varför regeln finns. Det är möjligt att mannen i fråga märker på mig att jag egentligen inte står för regeln fullt ut första gången jag ber honom flytta sig, eftersom barnavdelningen då var tom. Men vem äger egentligen rätten till det offentliga rummet? Är det jag i min roll som bibliotekarie som äger rätten att avgöra vem som får hålla till var? Enligt våra regler är det så och de är jag inte benägen att ändra på. Men är det etiskt riktigt – både ja och nej. Vi måste kunna representera en trygg tillvaro i den mån det är möjligt och om jag måste be en person att flytta på sig för att åstadkomma detta så måste nog det få vara okej. Men det är också okej att känna sig obekvämt för att man har sårat en annan person. Det viktigaste kanske är att reflektera över varför.



### III. YRKESROLLEN





# Olika bibliotekstyper och ett användarperspektiv

*Jan Hjalmarsson*

Jag har läst och närmat mig dessa berättelser från olika biblioteksverksamheter utifrån min bakgrund som bibliotekarie och enhetschef på ett högskolebibliotek, men även utifrån mina erfarenheter från folk- och skolbibliotek. Med utgångspunkt från några av bibliotekariernas texter har jag velat lyfta några frågor som: hur benämns individer och grupper av människor av bibliotekarier i sin yrkesverksamhet? Är benämningen förenlig med bibliotekens uppdrag?

Får benämningen konsekvenser för bibliotekariens handlingsutrymme i det mellanmänskliga mötet? Påverkar den dessutom synen på den egna yrkesrollen? Inledningsvis kommer jag att belysa skillnader mellan olika bibliotekstyper i relation till deras uppdrag, men också resonera kring pedagogiska aspekter i yrket.

## **Från en bibliotekstyp till en annan – från ett uppdrag till ett annat**

Det är inte ovanligt att en bibliotekarie under sitt yrkesliv arbetar på ett antal olika typer av bibliotek. Mitt första arbete på ett bibliotek var till exempel som vikarie inom kriminalvården och efter det blev det en kort sejour på en mindre folkbiblioteksfilial där det även ingick att en dag i veckan arbeta på ett gymnasiebibliotek. Som nyutexaminerad bibliotekarie reflekterade jag då inte nämnvärt över skillnaderna mellan dessa olika bibliotekstyper. I denna antologi skriver Jonas Gruvaeus om sina erfarenheter av att gå från en typ av bibliotek

till en annan, från ett sammanhang till ett annat:

På företagsbiblioteket var linjerna klara mellan mig som bibliotekarie och bibliotekets brukare. Det var en renodlad informations-tjänst. På gymnasiet var det likaså klara linjer, biblioteket gav litteratur- och informationservice med en pedagogisk inriktning och vid eventuella tveksamheter var det bara att hänvisa till lärarna och var elevens behov av en annan art fanns ju alltid skolsköterska och kurator. I den för mig nya situationen jag ställdes inför, med människor som kom med personliga och privata problem, var det lätt att dras in i en särskild roll, den som anvisas i mötet, ansikte mot ansikte, med den andre. (Gruvaeus, s. 140)

Som nyanställd bibliotekarie på ett folkbibliotek upplevde Gruvaeus denna omställning som svår trots att han arbetat mer än tjugo år i yrket. Då uppdragen för dessa biblioteksverksamheter skiljer sig åt upplevde han att mötet med användarna blev svårhanterligt och komplext. I denna antologi resonerar flera av bibliotekarierna om sina erfarenheter i organisationer med tillsynes ganska otydliga uppdrag. De reflekterar även över samhällets digitalisering, välfärdssamhällets nedmontering och hur detta påverkar deras yrkespraktik. Folkbibliotekens uppdrag är idag, skriver Gruvaeus, mycket bredare än att låna ut böcker. Många bibliotek har datorverkstäder där medborgarna blir introducerade i att använda digitala plattformar, e-böcker och olika typer av medier. Förmedlingen av digital samhällsinformation har fått allt större utrymme. Denna verksamhet knyter an till folkbibliotekens demokratiska uppdrag och betydelsen av att nå ut till grupper i samhället vars digitala delaktighet är låg. Gruvaeus pekar som sagt på svårigheterna att växla mellan olika bibliotekstyper. Han menar att det fanns en tydlighet i arbetet på gymnasiebiblioteket, där det fanns ”klara linjer” och även andra yrkesgrupper att hänvisa till. Målgruppen var elever och lärare och verksamheten hade en explicit pedagogisk inriktning. Det fanns tydligare ramar för verksamheten, en mer begränsad målgrupp – helt enkelt ett mindre komplext sammanhang än på folkbiblioteken där alla medborgare och besökare utgör målgruppen.



Det allmänna biblioteksväsendet regleras idag av en bibliotekslag som omfattar tre huvudtyper: skolbibliotek, högskolebibliotek och folkbibliotek. (SFS 2013:801) Lagen är en ramlag och ger riktlinjer för verksamheten på en övergripande nivå. Det betyder med andra ord att lagen kan tolkas på olika sätt. Dessutom påverkar den politiska styrningen och den snabba teknologiska utvecklingen biblioteken i hög grad. Hur biblioteken formulerar sina uppdrag och biblioteksplaner har verkan på hur bibliotekarien ser på sin yrkesidentitet och sin roll i samhället. Gruvaeus upplever detta som ett dilemma och påpekar: ”Det är mycket viktigt att från arbetsgivarhåll definiera de gränser vi har att röra oss inom, samtidigt som det ur ett låntagarperspektiv är mycket viktigt att de kan få den hjälp de behöver.” (Gruvaeus, s. 142)

Hur biblioteken formulerar sina uppdrag får även konsekvenser för bibliotekariens syn på användarna. Gruvaeus beskriver sig själv först och främst som ”en serviceinriktad tjänsteman”. Han skriver att organisationen är uttalat serviceinriktad. Han definierar individen som använder biblioteket som både ”brukare” och ”låntagare”. Vad betyder denna betoning på ett serviceinriktat förhållningssätt för yrkesrollen? Får det konsekvenser för bibliotekariernas handlingsutrymme och gränsdragningarna i mötet med de som använder biblioteket? Svaret på denna fråga är ja, i flera av berättelserna suddas gränserna ut för vad biblioteket ska göra och inte göra.

På 1950-talet lyfte bibliotekskonsulenten Greta Linder fram olika önskvärda personliga förutsättningar för bibliotekarien: “[...] intellektuell rörlighet samt psykologisk och pedagogisk blick liksom även grundlig kännedom om det samhälle biblioteket har att betjäna.” och “[...] att det till stor del är just samma människor, som skulle bli bra lärare, som biblioteken bör söka dra till sig.” Dessa kunskaper och förmågor är intressanta att lyfta fram i det här sammanhanget – bibliotekarien som en slags lärare, en handledare. (Linder 1955, s. 9f.) Betydelsen av att ha ett genomtänkt pedagogiskt förhållningssätt för bibliotekarien blir avgörande. Denna lärarroll står till synes i ett motsatsförhållande till den som Gruvaeus beskriver som ”en serviceinriktad tjänsteman”. I mötet med användaren bör bibliotekarien stämma av den andres förväntningar, ringa in vilka möjligheter och begräns-

ningar som finns utifrån bibliotekets roll och uppdrag i samhället. Det kräver en bredare pedagogisk repertoar av bibliotekarien, en slags metakommunikativ förmåga.<sup>3</sup>

Folkbiblioteken har sina rötter i en brokig skara av bibliotek, bland annat i sockenbiblioteksrörelsen som grundades för att främja folkbildningsarbetet på landsbygden och som hade sin kulmen på 1860-talet. Språkvetaren och biblioteks-pionjären Valfrid Palmgrens statsunderstödda studieresa till USA 1907, med besök på amerikanska bibliotek, kom att påverka den svenska folkbiblioteksutvecklingen framöver i hög grad. En grundtanke som genomsyrade hennes idéer var att bibliotek och skola hörde nära samman. Palmgren anlätades som utredare av statens stöd till folkbibliotek och folkbildning, och i och med 1912 års biblioteksreform uppgick sockenbiblioteken, folkrörelsebiblioteken, läsestugor och studiecirkelbiblioteken i de nya folkbiblioteken. Men det fanns invändningar mot begreppet *folkbibliotek*. Palmgren menade att ordet folk skulle ge vissa associationer till den obildade massan och uppfattas som fattiginrättningar. Hon ville förtydliga att biblioteken var till för hela befolkningen och föreslog i sitt betänkande begreppet *allmänna bibliotek* inspirerat av det engelska begreppet *public libraries*. Förslaget väckte debatt och ett alternativt namn som förordades var *kommunala bibliotek*. Men beteckningen *folkbibliotek* fastslogs och används i bibliotekslagen än idag. Målgruppen för folkbiblioteken blev alla medborgare. Folkbiblioteket fick anpassade lokaler och avgiftsfria lån infördes. Utlånings- och informationsdisken fick en betydande plats i ett öppet bibliotek där det mesta av litteraturen stod framme, särskilda avdelningar för barn- och ungdomslitteratur inrättades. Det dröjde dock till 1996 innan Sverige – som det sista landet i Norden – fick en bibliotekslag. Ett viktigt område var de avgiftsfria lånen som lagstodgades. Detta kan ses som ett argument mot kundrelationer på biblioteken.<sup>4</sup>

Sammanhanget för folkbiblioteken blev således kommunen där samverkan med andra kommunala verksamhetsområden är central.

3 Se Lind 2015 som tar upp användningen av "metakommunikation" som pedagogiskt verktyg vid fysiska och digitala möten.

4 För en grundlig genomgång av statlig folkbibliotekspolitik se Frenander/Lindberg 2012.

För bibliotekarien blir det avgörande att förstå bibliotekets roll som samhällsinstitution och vikten av att veta när och hur man hänvisar till andra samhällsinstitutioner. Istället för att veta när och hur bibliotekarien hänvisar till läraren, skolsköterskan och kuratorn på skolan blir andra yrkesgrupper, kommunala serviceställen och olika organisationer inom kommunen väsentliga att ha kännedom om. Till exempel att etablera kontakter med: konsumentvägledare, socialsekreterare, advokatjour, vårdcentraler, mödravårdscentraler, kulturföreningar, studieförbund, pensionärsföreningar och så vidare. Detta är väsentligt för att göra de gränser, som Gruvaeus nämner i sin text, mer tydliga både för sig själv som bibliotekarie men också för kommuninvånaren och bibliotekets användare.

## **Användarperspektivet**

### **- hur benämner biblioteken sina användare?**

Det är en komplex verklighet som bibliotekarien möter på ett folkbibliotek, vilket berättelserna i denna antologi ger en intressant inblick i. Förmågan att möta människor är en väsentlig del av yrkeskunnandet. Monika Baruch framhåller i sin text vikten av att ha ett genomtänkt och uttalat arbetssätt i informationsdisken:

Mina nuvarande uppdrag riktar sig till dem som av olika anledningar har särskilda behov. Bland annat skickar jag hem boklådor till dem som är förhindrade att komma till oss och låna, besöker träffpunkter för äldre och pratar om böcker, hjälper människor med läshinder att ladda hem ljudböcker och arbetar i kontaktnät med SFI-skolor. Dessa uppgifter är väl förankrade i vår biblioteksplan och känns betydelsefulla att arbeta med. Däremot, tänker jag, finns inte samma uttalade medvetenhet om hur vi arbetar i informationsdisken. (Baruch, s. 24)

Hur vi benämner våra användare på biblioteken är grundläggande, det påverkar både tolkningen av uppdraget och handlingsutrymmet i det mellanmänskliga mötet. Biblioteks- och informationsvetarna Åse Hedemark, Jenny Hedman och Olof Sundin betonar betydelsen av att ha ett genomtänkt förhållningssätt kring detta och vad det kan

innebära för det praktiska arbetet som bedrivs på biblioteken och för den vidare praktik som verksamheten ingår i. (se Hedemark et al 2005) Monika Baruch skriver i sin text: "Besökarna kallas ibland 'kunder', även om det sällan är vi, som möter dem i vårt dagliga arbete, som använder den benämningen." (Baruch, s. 28-29)

Min erfarenhet är att beteckningen "kunder" inte är så ovanlig i biblioteksvärlden. Inom flera biblioteksverksamheter förekommer ord som "kund" eller "kundnytta" ibland mer medvetet, men ofta oreflekterat. Benämningen förekommer i rekryteringsannonser, biblioteksplaner och i namnet på organisatoriska enheter som till exempel *Avdelningen för Kundservice, Kundtjänst* eller *Kund & Kommunikation*. "Kunder" används både på folkbiblioteken och högskolebiblioteken. Benämningen av studenten och läraren som "kund" på högskolebiblioteken påverkar samverkansmöjligheterna. Låt mig ge ett exempel: på högskolor och universitet är det vanligt att bibliotekarier är direkt involverade i utbildningarna, i undervisningen att söka, värdera och hantera information på vetenskaplig nivå. Denna undervisning planeras ofta i nära samarbete med kursansvarig lärare. Bibliotekarien och läraren är med andra ord kollegor. De ska tillsammans planera undervisningen och utveckla en gemensam förståelse om vad studenten ska lära sig.

Universitets- och högskolebiblioteken är en del av utbildnings- och forsknings-processerna. Hur förhåller sig ett kundbegrepp till dessa processer? Det finns en uppenbar risk, menar jag, att både samarbete och samverkan prioriteras bort om ett kundperspektiv är etablerat inom organisationen. Det finns även en fara att studenternas perspektiv kommer på undantag om så kallad beställar-utförarmodell eller köp-säljmodell införs. Med dessa modeller sätts kollegialiteten på spel med den gemensamma planeringen, genomförandet och utvärderingen av undervisningen. Ett gemensamt perspektiv med studenten som medaktör i skapandet av kunskap riskerar dessutom att gå förlorat (se Riksdagen 1999/2000:28).

En vanligt förekommande benämning av individen eller grupper av människor som använder biblioteken är *låntagare*. Benämningen *låntagare* har emellertid inte alltid upplevts som användbar. Under

1970-talet dominerade synen på folkbiblioteken som allaktivitetshus och benämningen låntagare blev mindre användbar. Men även under 1980-talet när folkbibliotekens informationsförmedlande uppdrag betonades blev begreppet *låntagare* mindre gångbart (se Hedemark 2009). Begreppet *användare* kom i bruk i slutet på 1970-talet och definieras i Nationalencyklopedin som en person som använder något och används särskilt inom datateknologi.<sup>5</sup> Andra vanliga benämningar är *besökare*, *brukare*, *nyttjare*, *medborgare* eller *kund*. I denna antologi förekommer alla dessa benämningar. De används både i mer generella termer och för att definiera individer i olika situationer. Själv använder jag benämningen *användare* – men oftast brukar jag precisera mig mer – om jag till exempel i ett sammanhang menar en student, en doktorand, en lärare eller en forskare.<sup>6</sup> Användargrupperna är förstås tydligare i högskolekontext där jag för närvarande är verksam. Benämningen *användare* är, menar jag, bred och fångar upp olika aspekter på individen, eller olika grupper av människor, oavsett vad de gör på biblioteken. Den är öppen och möjliggör ett inkluderande förhållningssätt: att lyssna och ta tillvara på användarens perspektiv på olika delar av verksamheten.

Att ha ett användarorienterat perspektiv inkluderar alltid användarens perspektiv på en verksamhet. Användarens perspektiv får biblioteken genom att användarna själva får komma till tals. Det kan till exempel handla om att fånga upp hur de upplever bemötandet i bibliotekets informationsdisk, hur de använder bibliotekets lokaler eller hur de uppfattar ett sökgränssnitt på webben. Metoder för ett användarorienterat arbetssätt bör alltid utformas utifrån vad som ska utvecklas och för vilken grupp av användare det handlar om. Det innebär för den skull inte att verksamheten ska styras av användaren, utan att arbeta med verksamhetsutveckling – att kontinuerligt analysera förhållandet mellan användarnas behov och bibliotekets uppdrag, mål och riktlinjer.

Låt oss nu gå tillbaka till begreppet ”kund” och se hur detta begrepp fått fäste inom det svenska biblioteksväsendet. Under 1980-ta-

5 Nationalencyklopedin, sökord: användare [2016-01-25].

6 Benämningen användare är den som används i bibliotekslagen.

let fick *New Public Management* (NPM) med idéer från näringslivet och den privata sektorn genomslag i den offentliga sektorn och på de offentligt finansierade biblioteken. Ett marknadsekonomiskt tänkande blev allmänt utbrett. Lite tillspetsat skulle man kunna säga att kundperspektivet blev det nya användarperspektivet inom bibliotekssektorn. Jag har egna erfarenheter av mindre lyckade enkätundersökningar som "Nöjd Kund-Index" (NKI) som infördes på högskole- och universitetsbiblioteken på 1990-talet för att mäta kvalitet. I ett högskole- eller universitetsbibliotekssammanhang står begreppet "kund" i kontrast till utbildningsuppdraget. Ett kundperspektiv står dessutom i ett starkt ideologiskt motsatsförhållande till bibliotekens bildningsuppdrag och ett medborgarperspektiv. Politikern och folkbildaren Bengt Göransson hävdar i sin bok *Tankar om politik* att synen på medborgaren som kund leder till en kommersialisering av synen på samhället. När individer och grupper av människor görs till kunder riskerar verksamheten att bli kortsiktig och det demokratiska uppdraget urholkat, menar Göransson. (se Göransson 2011) Det som efterfrågas på biblioteken och det som användaren anser sig behöva hjälp med kanske inte alltid är i linje med det som är bibliotekens uppdrag. Det handlar återigen om gränser för yrkesutövningen i mötet med användaren som jag tidigare har pekat på.

I Hassan Alavis text är folkbiblioteket lokaliserat i en shoppinggalleria. Han pekar på hur biblioteket har förändrats i och med flytten till gallerian. Offentligt finansierad kommunal kulturverksamhet ryms nu med kommersiell verksamhet inom samma lokaler. Biblioteket lockar många människor från unga till äldre och under loven kommer många barn som är lediga från skolan. Biblioteket har blivit mycket populärt bland barn. Alavi resonerar kring ett dilemma där två barn lämnas utan uppsikt av sina föräldrar under en hel dag. Han ställer frågan "vad är det som gör att vi behöver handskas med detta nu och inte då?" och resonerar vidare kring möjliga bakomliggande orsaker, som till exempel att de tidigare bibliotekslokaler inte var tillräckligt inbjudande för barnen och att lokalerna var slitna. Självva placeringen av biblioteket i en shoppinggalleria kan ses som ett uttryck för ett *New Public Management*-tänkande med krav på ökad

effektivitet i offentlig sektor och tanken att nå ut till så många som möjligt. Kan det vara så att placeringen av biblioteket i en miljö där medborgarna är kunder dessutom skapar en otydlig bild av vad biblioteket och dess uppdrag är? Blir biblioteket ett slags IKEA-varuhusets svar på lekhörnor och soffor – där barnen lämnas en stund så att de vuxna kan shoppa och hinna dricka en kopp kaffe ifred? Å ena sidan blir biblioteken mer synliga, å andra sidan hittar de som driver shoppinggallerierna nya sätt att profilera sig genom att inkludera verksamheter som bibliotek för att nå nya grupper av människor på en allt mer konkurrerande marknad. Upplever bibliotekets tidigare användare själva lokaliseringen i en stor shoppinggalleria som något problematiskt eller är det enbart av godo? Frågan är värd att reflektera över.

Användarorienterad forskning, så kallad INSU-forskning, är ett etablerat fält inom biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) för att till exempel undersöka specifika gruppers informationsbehoven.<sup>7</sup> Bibliotekarien tillägnar sig den vetenskapliga kunskapen och viss praktisk tillämpning av ett användarorienterat perspektiv i sin utbildning. Värdet och medvetenheten av ett användarorienterat perspektiv för bibliotekariernas praktiska arbete framkommer i biblioteks- och informationsvetaren Jenny Lindbergs doktorsavhandling *Att bli bibliotekarie: informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*. (Lindberg 2015) Kunskapen om när och hur biblioteken, bibliotekarierna ska anlägga ett användarperspektiv ser jag som ett viktigt område att utveckla. Det handlar här om att använda sig av andra kunskapsformer än enbart det vetenskapliga, om att använda sig av sina erfarenheter och sin omdömesförmåga.

## Avslutande reflektioner

De frågor som jag här har diskuterat och reflekterat över handlar om: bibliotekens olika uppdrag, hur benämningen av användaren påverkar bibliotekens verksamhet och bibliotekariernas handlingsutrymme i yrkespraktiken. Jag hoppas att min text har väckt några nya tankar

<sup>7</sup> INSU står för Information Need, Seeking and Use och är ett paraplybegrepp för användarforskning inom B&I.

om den komplexa verklighet som bibliotekarien möter i sin praktik. Att vara lyhörd för det som inte går att förutsäga i de mellanmänniska mötena är en reflektion som framkommer i flera av dessa självupplevda berättelser. Jag vill framhålla betydelsen av att ha en genomtänkt benämning på användaren, ett tydligt användarperspektiv i verksamheten och att utveckla förmågan att dra gränser i det professionella yrkesutövandet.

Avslutningsvis vill jag lyfta fram värdet av att biblioteken skapar utrymme i sina organisationer för en kontinuerlig diskussion om hur erfarenheten och omdömet i mötet med användaren förhåller sig till uppdraget, riktlinjerna och rutinerna. Alavi skriver i sin text hur man på hans arbetsplats har skapat ett forum som kallas för ”morgonmöten”, där dilemman och svåra handlingsituationer tas upp. Dessa regelbundna möten används för gemensam diskussion och med en inriktning på att hitta lösningar på problem som uppstår i olika situationer. Han menar att dessa möten utgör ett forum för den praktiska kunskapen och ger honom verktyg att hantera de mellanmänniska mötena som är en central del i bibliotekarieyrket. Detta är ett väldigt bra exempel på ett långsiktigt arbetssätt som i grunden handlar om kvalitet. Det handlar till syvende och sist om vår gemensamma praktiska klokskap.



# Ensamma barn på ett stort bibliotek

*Hassan Alavi*

Det är något som inte stämmer. Jag står vid disken på ett stort bibliotek i Stockholm under ett lov. Det är många barn som är på plats. Jag har sedan tidigare noterat att två flickor mellan åtta och tio år gamla lämnats på biblioteket av sin pappa. Idag händer det igen. En pappa kommer med sina två döttrar, nickar åt dem att gå till barnavdelningen och sedan lämnar han biblioteket. Flickorna spenderar ännu en hel dag på biblioteket utan en förälder i lokalen. Vi är flera i arbetsgruppen som noterar detta och blir oroliga. Första gången detta händer suckas det och en del kollegor tycker redan då att det inte är bra av pappan att lämna sina döttrar ensamma så länge. Flickorna är mycket sociala och springer runt i biblioteket. De gillar att prata med personalen och andra barn. Under några timmar kan de sitta och rita samt pyssla i barnateljén på barnzonen för att sedan gå till andra sidan av biblioteket där vuxna läser och använder datorerna. De gör allt för att tiden ska gå och är alltid i sysselsättning med något. Några gånger får vi säga till flickorna att de stör andra som är på biblioteket, på grund av att de är för högljudda.

Jag kan inte låta bli att tycka synd om dem. Flickorna har inget vatten, ingen riktig mat och det enda jag ser dem äta är godis och möjligen dricka någon läsk eller saft, som de rimligtvis kunnat köpa själva eller med hjälp av sin pappa som fortfarande inte syns till i våra lokaler. Jag blir också bekymrad över att flickorna är så utåtsö-

kande och söker sig till vuxenavdelningen där de även pratar med vuxna. Det märks att de söker efter kontakt, att de är rastlösa och inte har någon annanstans att vända sig. Vid ett tillfälle noterar jag att de väljer att sitta bredvid en vuxen som håller på att arbeta med en dator.

En annan gång kommer flickorna till mig och frågar efter vilken film som ska visas den kommande lördagen då biblioteket har en filmklubb för barn på helgen:

– Vilken film är det vi ska se och får vi titta på film idag? frågar en av dem ivrigt.

– Nej, idag visar vi tyvärr ingen film men på lördag är ni ju välkomna, svarar jag lugnt.

– Men vi vill ju se film idag! Snälla kan vi få göra det, insisterar den andra flickan nu.

Efter konversationen bestämmer sig flickorna för att springa runt i biblioteket ännu en gång, vilket återigen stör andra besökare.

– Tjejer ni får inte störa de som sitter här. Jag får nog prata med er pappa, var är han?

– Pappa sitter i caféet där ute, svarar den ena systemen.

Jag beslutar mig för att gå till caféet och hämta deras pappa – som jag dock inte hittar där. Först efter ungefär fem till sex timmar dyker han upp igen och hämtar sina döttrar. Då tänker jag: ”Nej, nu måste jag prata med honom”.

– Hej, mitt namn är Hassan och jag jobbar på biblioteket, inleder jag kort.

– Dina barn har varit här hela dagen utan att vi kunnat hitta dig och prata med dig. Du kan inte lämna dina barn ensamma här på vårt bibliotek.

Han tittar förvånat på mig, nästan som att han blir tagen på sängen och svarar:

– Jag har faktiskt varit här bredvid på caféet och fikar. Jag har inte gått hem eller någon annanstans.

Jag vet att han inte talar sanning eftersom jag tittat in i caféet ett par gånger och inte sett honom där, men jag väljer att inte ta det längre utan konstaterar helt enkelt bara:

– Okej. Nästa gång ni kommer hit vore det jättebra om du bara kunde titta in då och då för att hålla koll på dina flickor.

Där och då avslutas samtalet. Jag ser sedan flickorna ta på sig sina rosa jackor och springa efter sin pappa. Det hela påminner om när ett barn får se sina föräldrar för första gången på ett bra tag, där barnet kramar om dem hårt och sedan vägrar släppa taget.

Samma kväll, som händelsen med flickorna inträffade, frågar jag mig själv varför jag inte valde att ingripa mer på plats. Varför stod jag inte på mig mer i samtalet med pappan? Den enda rimliga förklaringen som slår mig är att vi hamnat i ett läge då det blir ord mot ord, i detta fall pappans ord där han påpekar att han varit i caféet hela dagen och inte märkt något.

Med sina 2500 kvadratmeter i en galleria lockar biblioteket många olika typer av besökare från unga till äldre. Detta bibliotek har totalt fyra zoner – i jämförelse med den klassiska indelningen med avdelningar – där vi har ”lärzonen” för all facklitteratur och studieplatser, ”barnzonen” med barnböcker samt en barnateljé där barn bland annat kan pyssla och rita. Vi har även en ”läszon” för vuxna som vill låna och läsa skönlitteratur samt en liten ungdomsavdelning med ungdomsböcker. Precis intill biblioteket finns även ett café där många väljer att sitta och studera samt fika. Under lovet kommer det många besökare till denna galleria vilket i sin tur innebär att även biblioteket har många besökare. Under varje lov kommer dessutom många barn som är lediga från skolan. Många av barnen har redan varit på biblioteket och deras favoritställe att hänga på är vår barnzon. Jag funderar kring hur mycket biblioteket har förändrats och utvecklats sedan flytten till gallerian. När vi jobbade i våra gamla lokaler kan jag inte minnas att vi stötte på ett dilemma som detta. Då måste frågan förstås ställas på sin spets; vad är det som gör att vi behöver handskas med detta nu och inte då? Förklaringen till förändringen kan dels ligga i att våra gamla lokaler inte var tillräckligt attraktiva för barnen i jämförelse med gallerian som var vår granne och samtidigt vår konkurrent när det kom till att suga åt sig besökare. Dessutom var våra gamla lokaler slitna. Flytten till den stora gallerian har gjort mycket för vår verksamhet i stort. Det har bland annat resulterat i fler

barnbesök, många fler jämfört med tidigare. I och med att vi tidigare inte handskats med detta har vi saknat verktyg för att hantera detta på plats ute i biblioteket. Med verktyg syftar jag på hur vi ska kunna hantera sådana händelser. Vilka kan vi vända oss till? När ska vi göra det? Hur arbetar vi tillsammans?

### **Vad är bibliotekariens roll?**

För mig är det svårt att veta vad jag egentligen kan göra i en sådan situation som bibliotekarie. Det leder mig till frågan: Vad är bibliotekariens roll? Biblioteken är i ständig utveckling. En grundprincip är att alla bibliotekarier har i uppgift att hjälpa besökare vid informationssökning och mediehantering av böcker, filmer med mera. Många jobbar för en särskild grupp. Barnbibliotekarier vänder sig med sin verksamhet till barn och vuxenbibliotekarier anordnar program för vuxna. Men har bibliotekarien utöver det till exempel något socialt ansvar? Naturligtvis är det avgörande att ett bibliotek känner till sitt område. Att vi som jobbar på detta bibliotek i Stockholm har lokal-kännedom och gjort en omvärldsbevakning där vi har nummer och adresser till viktiga myndigheter samt platser i samhället. Men utöver det, finns det inget vi kan göra på plats, som ingår i vår yrkesroll, när det kommer till situationer som beskrivs i denna essä?

På alla arbetsplatser är det viktigt att medarbetarna känner till sina roller väl och vet vad som ingår i deras arbetsuppgifter. Det är svårt att riktigt förstå varför pappan lämnar sina barn hos oss och inte är med dem. En möjlig förklaring skulle kunna vara att han inte förstår vad vi har för bibliotekskultur i Sverige och tror att vi även kan passa barnen. I min roll som bibliotekarie vet jag vad jag har för ansvar gällande alla program och föreläsningar som jag bokar samt att det i min yrkesroll är viktigt att hjälpa besökarna i deras sökning efter information via databaser eller medier. I det här fallet finns det ingen manual för oss att följa när det gäller barn som lämnats på biblioteket på grund av att det är många som tillbringar tid på biblioteket utan en förälder, men kärnan är att gå på magkänsla. Jag som bibliotekarie tar denna händelse och sätter den i ett sammanhang. Det vill säga att jag upptäcker ett mönster där pappan lämnar kvar sina barn på biblioteket och inte

dyker upp förrän långt senare. Att barnen inte äter mycket under dagen, utan mer smaskar i sig godis och dricker sockerdrycker. Vad är den bästa lösningen? Det är en fråga som behöver tacklas och om och hur jag kan besvara den bygger också på mina egna erfarenheter. I jakten på den bästa lösningen måste man göra sin bedömning, efter ”bästa förmåga, som bygger på erfarenhet, på en uppövad blick för vad det är fråga om just här, på förmåga att lyssna till kollegers råd, och, framför allt, på förmåga lyssna till den som saken gäller”. (Henriksen/Vetlesen 2013, s. 30) Detta är något som författarna Jan-Olav Henriksen och Arne Johan Vetlesen skriver i boken *Etik i arbete med människor* där de introducerar begreppet yrkesetik i samband med socialtjänst, vård samt skola. Jag menar dock att deras perspektiv är viktigt även för frågan om bibliotekariens yrkesetik. Boken lyfter bland annat upp olika etiska perspektiv som pliktetik och nyttoetik samt diskuterar genomgående hur man kan lösa etiska dilemman. De menar att ”det är viktigt att veta sin plats i organisationen, med motsvarande uppgifter och ansvarsområde, är en förutsättning för ett bra jobb” (ibid.) vilket såklart är svårt att argumentera emot.

Men vad är egentligen rätt? Frågan blir komplicerad i och med att det inte finns en regel som uttryckligen säger att ”föräldrar aldrig får lämna sina barn på ett bibliotek”. I det här fallet blir det svårt för en kollega som är ny på jobbet och kanske till och med ny i yrket att förstå vad som är rätt eller fel. Det kan ta tid för medarbetaren att förstå hur ett arbetslag och en arbetsmiljö fungerar. Vad som är – med andra ord – acceptabelt och vad som inte är acceptabelt på vårt bibliotek? Får föräldrarna lämna kvar sina barn på biblioteket? När ska biblioteket höja på ögonbrynen? Är det bra att biblioteket lägger tid på att fokusera på dessa barn? Om ja, varför? I det här fallet anser jag att det är viktigt att biblioteket tar tag i denna fråga för att visa att det inte är okej att lämna sina barn ensamma under i princip en hel dag på biblioteket. Det gäller att biblioteket visar prov på ansvar och trygghet. Detta tycker jag är signifikant för att ta vara på relationen mellan besökaren och biblioteket. Tilliten är med andra ord central.

Vad kan jag göra där och då ”på golvet” när jag möter pappan som förnekar att han varit borta? Var går gränsen för sådana ärenden? Po-

licyn som vi har nu är att man som personal/chef ska rapportera till socialtjänsten om man är orolig för ett barns hälsa och välmående och i just ett sådant här ärende ska man kontakta socialtjänsten om det fortlöper.

Men frågan är just var gränsen går? Det är många självgående barn som kommer efter skolan och stannar i biblioteket ett par timmar utan en förälder för att sedan gå hem. Som bibliotekarie på ett stort bibliotek har vi nästan aldrig tid för att se efter någon då det är många som behöver litteraturhjälp samt hjälp vid våra datorer. Jag har därmed ingen möjlighet att följa flickorna och veta vad de gör under en hel dag på biblioteket. Jag ser ett mönster vad gäller dessa två flickor. De har lämnats kvar av sin förälder på biblioteket, en förälder som sedan inte dykt upp förrän flera timmar senare. I detta mönster finner jag också att flickorna sällan har något att äta. Min erfarenhet säger mig att något inte stämmer.

Det är här frågan om bibliotekariens praktiska kunskap kommer in. Vad är praktisk kunskap? I det stora hela handlar det om ett kunskande som bygger på erfarenhet. Det handlar också om att alltid försöka utöka din verktygslåda utifrån din erfarenhet från ditt fält. Vad tillför då denna erfarenhet, praktiska kunskap, för oss? Vid olika typer av situationer ska denna kunskap kunna vägleda dig i just den aktuella händelsen och resultera i att du handlar på ett intuitivt sätt. Att du med andra ord inte ska känna dig osäker, utan handla omedelbart. (jf. Svenaeus 2009, s. 13)

Hur kan man sätta in denna praktiska kunskap när det kommer till detta fall? En viktig poäng är att det aldrig blir en erfarenhet om det inte är någon som uppfattar situationen med tjejkorna som ett problem. Man måste först tyda situationen och hitta ett mönster. Ett mönster där en förälder kommer till biblioteket med sina barn samt lämnar kvar dem på biblioteket under flera timmar tills det är dags att gå hem. Denna insikt har lett till att min praktiska kunskap för hantering av barn som lämnats ensamma av sina föräldrar har ökat. Men frågan kring den praktiska kunskapen är komplicerad och inte alls lika entydig som till exempel den teoretisk-vetenskapliga kunskapen. När en person drabbas till exempel av feber kan läkaren enkelt kon-

statera utifrån sin medicinska kunskap varför detta händer, medan det oftast kan vara svårt att veta vilka de bakomliggande faktorerna är i ett dilemma som beskrivits i denna essä. Har familjen en jobbig tillvaro socialt? Är pappan ensamstående? Detta är frågor som är omöjliga för mig att själv svara på.

Det centrala i det här fallet är för mig att komma fram till en lösning som gör det enklare att identifiera liknande dilemman som detta i framtiden. Visserligen kan det fortsatt vara svårt att dra gränsen kring vad som är tillåtet och inte men med de rätta verktygen kan det bli lättare att hantera en liknande situation. Det vill säga att personalen då vet vem de ska vända sig till och vilken information som föräldrarna får om vad som gäller på biblioteket.

Du kan ställa dig frågan; vad är det värsta som kan hända dessa flickor? Det absolut värsta är att någon för med sig flickorna härifrån utan att varken vi eller vårdnadshavarna känner till det. I detta skräckexempel kan jag se framför mig även andra oroliga föräldrar som kanske ställer frågan varför biblioteket inte ingripit? Vi vill inte att något illa händer med dem. Därför måste vi, om vi ser att något inte står rätt till, handla och upplysa dem om detta problem. Om mönstret inte bryts måste vi som bibliotek kontakta socialtjänsten som får ta hand om ärendet för att reda ut varför dessa flickor lämnas ensamma i biblioteket under hela dagar.

En viktig aspekt är att personalgruppen får tid och plats för att kunna ventilera exempelvis en sådan händelse med ensamma barn på ett bibliotek. Den enkla anledningen är att hela personalgruppen ska vara medvetna om vad som hänt och hur man ska agera som bibliotekarie i detta fall. Lotta Victor Tillberg fokuserar på just dilemman från arbetslivet som presenteras i boken *Kvalitetsjakten – Om professionalitet i välfärden* där hon samlat in texter från elva personer som jobbar inom olika yrken och som ställts inför olika dilemman. Texterna visar hur viktigt det är med pågående diskussioner och att personalen får mer inflytande över sin verksamhet. (Tillberg 2014)

På vårt bibliotek har vi något som kallas för ”morgonmöten” där vi bland annat går igenom dilemman som personalen känner att de behöver prata om. Vid dessa möten får man som enskild person yttra

vad man anser om ämnet samt tillsammans med gruppen försöka komma fram till en lösning. Fallet med flickorna var precis en sådan punkt som togs upp på ett par morgonmöten för att veta vilken väg som var den rätta och hur vi skulle nå dit. På så sätt har vi även haft kontroll över vår verksamhet och kunnat styra. Utifrån dessa möten och samtal får man verktyg, som jag skulle definiera som praktisk kunskap. En utbildning på universitetet kan aldrig förbereda dig till hundra procent när det kommer till den praktiska världen. Den kunskapen får du enbart efter att du börjat arbeta på fältet och hämtat in erfarenheter på samma sätt som en forskare hämtar in data. Anna Thulin beskriver detta på ett bra sätt i sin text i den ovan nämnda boken om hur det är att vara sjuksköterska på akuten:

Det är i handlingen som sjuksköterskan visar om hon har förstått. Hon kan inte i handböckerna läsa sig till ett fullödigt yrkeskunnande [...]. I den praktiska verksamheten möter sjuksköterskan de unika händelserna som generella regler inte kan fånga. Hur lär sig sjuksköterskan detta? Delvis genom sina erfarenheter, sina misslyckanden och genom att reflektera över dem, men också genom att se hur arbetskamrater ofta med annan erfarenhet handlar. (Thulin 2014, s. 34f.)

Allt som händer i praktiken finns inte nedskrivet i regelverk och precis som i Anna Thulins text om sjuksköterskor menar jag att bibliotekaryrket är ett hantverk som ständigt är i utveckling genom erfarenheterna – både de positiva och negativa. Gemensamt är att man alltid söker efter en väg för att kunna effektivisera och förbättra verksamheten oavsett om det handlar om att vara sjuksköterska eller bibliotekarie. När det gäller dessa flickor har våra interna samtal och våra reflektioner lett till ett resultat. Ett resultat som utmynnade i ett möte med pappan till flickorna där vi förklarade för honom varför det var fel och att konsekvensen skulle bli att koppla in socialtjänsten.



# Bilden av en operation

*Jonas Gruvaeus*

Jag står vid informationsdisken och har just lånat ut en Tabucchi-roman. Vid datorerna sitter människor och hämtar biljetter till semesterresan, läser lokaltidningen och skickar mejl till sina kära. Det är en bra dag på biblioteket. På andra sidan disken står en leende kvinna och ber om hjälp med att scanna in några bilder för att skicka dem i ett mejl. Jag reser mig och följer med till rummet som efter den tillfälliga satsningen på vuxenutbildning heter "Lärcentrum", ett namn som klistrats fast och följt med till de nya lokaler biblioteket nu huserar i, men här har namnet fortfarande giltighet. Lokalen är full, alla arbetsplatser är upptagna, men om det är studier eller om datorerna används för slösurfnig eller annat tidsfördriv vet jag inte. Kvinnan förklarar att hon står i begrepp att åka till sitt tidigare hemland för att genomföra en omfattande kosmetisk operation. I samband med att operationen närmar sig ber hon mig hjälpa henne med kommunikationen med kirurgen på sjukhuset i den tidigare hemstaden. Det handlar om att mejla fotografier, nakna och inte fullt avklädda, till läkaren så att han kan förbereda det förestående ingreppet. Eftersom jag är man och fotografierna är avklädda tänker jag att det kanske är lämpligare att hon vänder sig till en av mina kvinnliga kolleger, vilket parentetiskt inte är svårt eftersom jag är ende mannen som jobbar på biblioteket, så jag frågar om jag ska be en av mina kvinnliga kolleger hjälpa henne med bilderna och e-mejlen. –"Nej då. Du gör det bra, det är ok.", säger kvinnan med ett vänligt leende. Hennes man som sitter halvsovande på en stol bredvid nickar instämmande.

Ingen av dem tänker att jag kan besväras av den alltför stora inblicken i det liv som är deras som de utan genans visar, att jag inte vill se bilder på låntagarna där de visar de kurvor och skavanker livet skänkt. Själv känner jag dessutom ett behov av diskretion, vill för hennes skull att det vi gör på datorn inte ska vara synligt och uppenbart för de andra låntagarna som rör sig i rummet. Människor som sitter med sina studieuppgifter och arbetsansökningar och gärna kommer för att fråga mig om hjälp med en formulering i det cv som sakta tar form, eller om läxan till Komvux eller SFI är riktigt besvarad. Jag hjälper henne och ser till att hennes mejl till den kirurg hon anlitar innehåller de bilder och de dokument som erfordras och begärs. Jag kan bara hoppas att den text hon lägger till är riktig så hon inte äventyrar sin hälsa än mer än vad själva operationen gör.

Som bibliotekarie ställs jag ibland inför uppgifter och situationer som jag inte riktigt har räknat med. Uppgifter som inte har med grundläggande bibliotekarieuppgifter som katalogisering och gallring att göra. Det oväntade jag tänker beskriva som ett dilemma, har med den sociala och praktiskt hjälpande funktion vi så ofta förväntas ikläda oss att göra. Och som vi så ofta, utan egentlig eftertanke, svarar an mot. Jag utgår från vad jag vid tiden upplevde som ett dilemma, och försöker hitta och identifiera beröringspunkter i den dagliga verksamheten. Jag försöker också följa de tankar som mitt beskrivna scenario ger upphov till, och som under skrivandet och reflekterandet fördjupas och leder till andra tankar för att i bästa fall följa dem till slutet. Jag försöker också hitta och identifiera de fördomar jag bär med mig och som naturligtvis påverkar mig vare sig jag vill eller ej.

Till samma problemkomplex hör att kvinnans man vill ha hjälp med att fylla i olika blanketter till arbetsförmedling och försäkringskassa, att skriva till barnets skola och skolhälsovård samt till andra myndigheter som arbetslösa kommer i kontakt med. Det är mannens behov som är de vanliga, de man oftast möter. Kvinnor håller generellt en mycket lägre profil, att hjälpa en ung kvinna att skicka bilder av den art jag beskrivit är givetvis mycket ovanligt.

De vardagliga behoven är kanske också det som i långa loppet är svårast att förhålla sig till. Det är uppenbart att denne, och andra

låntagare med likartad socioekonomisk bakgrund är i behov av stöd och hjälp för att få livet att gå ihop. Det är lika uppenbart att arbetsmarknaden har havererat, att politikerna gett upp inför trycket från en girig medelklass och lämnat de mindre lyckligt lottade utanför samhället, och det oaktat om de är fattigpensionärer, flyktingar, migranter eller sjukskrivna. Här väljer detta par, som saknar vana och erfarenhet av vårt samhälles oskrivna koder, sociala organisation och nätverk att vända sig till mig, och till biblioteket, för hjälp med mycket personliga, för att inte säga privata problem och uppgifter. Kanske tänker de att vi är en del av alla myndigheter och att vi alla hör ihop, och att det därför inte spelar någon roll till vem man vänder sig för att få hjälp.

Kanske tänker de å andra sidan att jag, och mina arbetskamrater, står utanför och när jag hjälper dem så riskerar de inte att få obekväma frågor och de riskerar inte att få sitt liv och sin försörjning ifrågasatt. Att åka iväg och operera sig kostar ju en del och det är lätt att föreställa sig att bidragsgivare i ett allt kallare och mera ekonomistiskt klimat skulle ha synpunkter. Rätten att välja är förbehållen den som har.

Det ligger nära till hands i den här situationen att fråga sig hur det här paret ser på mig som människa bortom namnskylden. För att återknyta till inledningen av min text, de bibliotekarieuppgifter som jag, och många med mig inom yrket lite naivt vill ägna sig åt är (en folkbildande) litteraturförmedling, Mme. Bovary istället för ms Steele, medan låntagaren ser vår namnskylt som någon som kan bistå med de problem som är för handen. Det dilemma och de problem jag ställs inför är att många av de behov, frågor och krav som en del människor kommer med är sådant som till exempel socialtjänsten borde bistå med. Men av olika anledningar väljer och önskar de få hjälp utanför den omedelbara myndighetsutövningen. Kanske känner de att när jag och andra på biblioteket hjälper till så behåller de sin integritet och får ha sitt livsutrymme ifred.

Här handlar det om en gränsdragningsproblematik, hur långt ska vi på biblioteket gå för att hjälpa våra låntagare med deras personliga problem? Var går gränsen mellan det medmänskliga handlandet baserat på den personliga moral och den empati jag och vi känner och

det, oftast outtalade, professionella handlande vi skall och bör utföra. Det är lätt att stirra sig blind på att jag, och mina kolleger, innehar en given maktposition i relation till den som kommer och söker hjälp. På ett yligt plan förhåller det sig givetvis så. Det är jag som är utbildad och behärskar bibliotekets tekniska, och annan, utrustning. I det här fallet är det också jag som behärskar de koder som såväl synligt som osynligt bär upp det svenska samhället. Låntagaren kommer med sitt hjälpbehov, sina önskningar och på ett sätt är det egentligen inte så mycket som krävs av mig. Jag ska bara sitta där, lyssna och hjälpa till med lite grundläggande datorkunskap. Men här har det ändå definierats att jag, och mina kolleger, just genom denna kännedom och vår självklara tillhörighet i majoritetssamhällets medelklass besitter en bestämd makt.

Men i det konkreta behöver det nödvändigtvis inte vara så, där är det mera subtila saker som definierar den ögonblickliga makten, om vi ska tillåta oss att kalla det så. Min tid är begränsad, den ska räcka till andra låntagares behov också, vare sig det är tips på en roman om olycklig kärlek, om den eller den deckarförfattarens böcker är utlånade eller om vi har den litteratur som behövs i utbildningen. Det är ena sidan. Den andra sidan, den som framträder i ögonblicket när man sitter sida vid sida och gemensamt griper sig an något då sker också ett skifte i maktförhållandet. Det är låntagaren som vet vad som ska kommuniceras, vad som ska göras och som också kommunicerar det i det av oss bägge överenskomna rummet. Där har också det ursprungliga maktförhållandet ändrat karaktär. Nu är det inte längre jag som vet bäst, utan jag ska assistera och ge det efterfrågade stödet och den sökta hjälpen. Det är låntagaren som är den i ögonblicket kapabla, har stundens kompetens. I detta så får mina tidigare erfarenheter, professionella och mänskliga, helt plötsligt ett stort utrymme, och det är i denna förändrade situation när relationen har ändrat karaktär, då jag inte längre endast är tjänstemannen på andra sidan informationsdisken som gränsdragningsproblematiken blir som mest uppenbar och känslig. Det är också nu som det är lätt att ge sig ut bland gungflyn och kvicksand. Är det här en hjälp och ett stöd jag erbjuder alla låntagare utan undantag, eller gör jag en åtskillnad.

Hjälper jag just dessa för att de är speciellt trevliga, för att kvinnan har ett vackert leende och boken hon har bredvid sig är skriven av en poet jag återvänder till; för att mannen är särskilt sympatisk och vi har ett gemensamt favoritlag i fotboll. Eller ger jag den efterfrågade hjälpen för att det är en särskilt påstridig, eller en mer hjälplös och hjälpsökande människa än andra så att medkänslan tar kommando över professionalitet och omdöme. Men säger jag å andra sidan nej för att låntagaren betar sig nedlåtande, luktar smuts och alkohol, eller, och här blir det dubbelt, är särskilt påstridig. Det är ju en stor skillnad mellan en påstridighet som säger ”Hjälp mig, jag kan inte det här, den här och den olyckan kommer att drabba mig om jag inte får hjälp” och en påstridighet som säger ”Du jobbar på bibliotek. Du ska, är skyldig att hjälpa mig, för jag betalar skatt.”

Jag var färdig och redo för utmaningarna inom bibliotekarieyrket i mitten av åttiotalet, men det yrke jag utbildades till har sedan dess genomgått omfattande förändringar. Det dilemma jag inledde med var otänkbart när jag första gången tog plats bakom den informationsdisk som idag delvis avskaffats, och där min yrkesroll i mångt och mycket var klar och definierad. Jag inledde min bana som bibliotekarie på ett stort internationellt företag där jag utförde sökningar vid företagsförvärv och avancerad forskning inom detta företags område och det var då självklart, och förväntat, att jag hade ett personligt förhållnings-sätt till de som nyttjade bibliotekets tjänster. Jag förväntades veta på vilken avdelning mina uppdragsgivare arbetade, om de var forskare eller ekonomer och genom detta också vad de hette. Något jag tog med mig till gymnasiebiblioteket jag senare kom att arbeta på. Det första året lärde jag mig raskt namnet på alla elever och all skolpersonal, sammantaget nästan fjortonhundra personer och jag visste också vad de olika klasserna arbetade med. Jag visste vilka specialarbeten de elever som gick på de teoretiska linjernas avgångsklasser arbetade med och vilket litteraturbehov de hade. Det har medfört en uppmärksamhet på den enskilde låntagarens behov som jag idag har nytta av i mitt arbete med talboks- och ”boken kommer”-låntagare, men som jag för övrigt inte har ett omedelbart behov av. Men då jag mötte det dilemma jag inledningsvis beskriver, kvinnan med fotografierna, så

var jag ny inom folkbiblioteksvärlden och var, trots mer än 20 år i yrket, följaktligen inte säker på min roll och vad som förväntades av mig i kontakten med låntagarna som bibliotekarie på ett folkbibliotek. På företagsbiblioteket var linjerna klara mellan mig som bibliotekarie och bibliotekets brukare. Det var en renodlad informationstjänst. På gymnasiet var det likaså klara linjer, biblioteket gav litteratur- och informationsservice med en pedagogisk inriktning och vid eventuella tveksamheter var det bara att hänvisa till lärarna och var elevens behov av en annan art fanns ju alltid skolsköterska och kurator. I den för mig nya situationen jag ställdes inför, med människor som kom med personliga och privata problem, var det lätt att dras in i en särskild roll, den som anvisas i mötet, ansikte mot ansikte, med den andre.

Jag hade träffat mannen tidigare och hjälpt honom att fylla i blanketter till Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och skolan. I detta par är det han som brukar komma till biblioteket, som tar våra tjänster i anspråk. Jag känner inte deras historia, vet inte hur de har ordnat sin relation vad gäller kontakt med det offentliga samhället. Jag vet inte om hon arbetar och därför inte har samma möjlighet och tid som mannen att söka hjälp och information, eller om det har med könsmaktordningen att göra. Han brukade komma in på biblioteket och hälsa med en kamratlig hälsningsfras på engelska, ett för honom främmande språk, innan han ville ha hjälp med att boka en dator, något han mycket väl kan göra själv, och också gör, om det inte är någon av oss i personalen som är omedelbart tillgänglig. Eller också kom han med blanketter från olika myndigheter som skulle fyllas i, eller platsansökningar och han kom med en vänlig påstridighet. Och det är här som problematiken framträder i tydlig relief. Det här väckte givetvis frågor om vilket stöd som ges till de som kommit nya till landet från arbetsmarknaden och de sociala institutionerna. Vi hör politiker tala om lotsar, om utanförskap som måste brytas och vi möter människor som uppenbart är fast i arbetslöshet och inte kan ta sig in på arbetsmarknaden. Men det är också frågor som handlar om de människor som fastnat i denna onda cirkel. Att komma till biblioteket med en bunt blanketter för att få hjälp att fylla i dem – vad säger det om socialtjänsten? Och för att bli mer specifik och återgå till

mannen i mitt dilemma, är han mer än rudimentärt läs- och skrivkunnig? Varför talar han efter så många år inte svenska, utan hankar sig fram på ett annat språk som inte är hans. Hans fru, som står i begrepp att resa för sin operation, talar svenska och är mycket kapabel i att formulera hur hon vill att jag ska hjälpa henne. Men mannen väljer att komma med sina behov och en utsträckt hand som ber om hjälp och stöd. Men att komma in på biblioteket och begära hjälp med något är han inte ensam om. Det är ganska vanligt bland en del kontaktsökande, oftast manliga, låntagare och något som är lätt att tillmötesgå. Kanske kan man säga att här dras man lätt med, det är första steget som sedan följs av andra. Det är också något som vårt yrkes serviceinriktning uppmuntrar, något som också är uttalat inom den biblioteksorganisation där jag arbetar.

När och var säger man nej? Var har gränsen korsats, gränsen från vanlig hjälpsamhet till utnyttjande? Och jag vet egentligen inte ens om man kan tala om ”utnyttjande”, det är de här subtila rörelserna, där jag som serviceinriktad tjänsteman blir bärare av något jag inte bett om, något som inte har med mig eller min yrkesutövning att göra. Något som låntagaren oftast inte vet att han gör, men som kan följas av att jag, eller någon av mina kolleger till exempel får en personlig inbjudan av något slag. Och det är givetvis något som lätt kan uppfattas olika, rätt eller fel. Hur som helst så görs gränsen otydlig. Det är också här som gränsen mellan ja och nej kan vara svår att upprätthålla. Att på ett för alla inblandade respektfullt sätt säga ja till att möta ett berättigat behov, till att säga nej när det handlar om något annat där jag lätt, i den relationsdans som uppstår i mötet mellan människor, kan förledas att göra mer än vad som är berättigat.

Ett annat problem är att jag som bibliotekarie inte är orienterad om olika lagrum, och kanske inte heller, som personal inom myndighetsutövande verksamhet, berörs av tystnadsplikt och annat integritets-skydd. Det är också lätt att smickras av de förtroenden och den tillit som ges och därför spontant ta ett ansvar som medmänniska men där jag som bibliotekarie inte omfattas av det skydd som personal inom social- och vårdsektorerna besitter. Det är ju också förhållandevis ofta som låntagare och besökare vill ha hjälp med att betala räkningar och

utföra olika bankärenden. På ett sätt är det samma sak där som i det dilemma jag försöker skildra med att skicka bilder till en kirurgisk klinik. Jag får en djup inblick i för mig okända människors liv, en inblick som på ett sätt är djupare och mer omfattande än den jag har i mina nära vänners liv. En inblick som ställer krav på min diskretion och då också i förlängningen på den professionalitet som besökarna förväntar sig att jag och mina kolleger skall upprätthålla.

Om jag försöker hjälpa till med något där jag saknar kompetens olyckligtvis råkar drabba den hjälpsökande ekonomiskt, eller till hälsan, skulle det ju också kunna slå tillbaka på mig och jag vet inte hur långt min ansvarighet sträcker sig. Detta problem är i en mening centralt och det handlar om min och mina kollegers plats i skärningspunkten mellan låntagarens behov och arbetsgivarens förväntningar, där det från bibliotekschefen finns uttalat att vi ska hjälpa till i mån av möjlighet.

Jag vet inte om jag skulle stå skadeslös. Jag vet inte heller i vilken utsträckning min arbetsgivare skulle ge stöd och skydda mig om något skulle gå snett. Arbetsgivaren har inte tecknat en generell ansvarsförsäkring som täcker en eventuell felhandling som jag eller mina kolleger på biblioteket kan göra oss skyldiga till. Utan kommunens riktlinjer som de uttalas från den centrala förvaltningsledningen är att det inte är kommunens, och därmed inte heller bibliotekets, ansvar att gå in i och hjälpa i den privata sfären utan det åvilar socialtjänst och gode män.

Det är mycket viktigt att från arbetsgivarhåll definiera de gränser vi har att röra oss inom, samtidigt som det ur ett låntagarperspektiv är mycket viktigt att de kan få den hjälp de behöver. Det gäller kanske i synnerhet digital hjälp då allt fler samhällsfunktioner avbördat sig ansvaret och vält över det på brukarna. Att biblioteken har olika typer av datorverkstäder där medborgarna får en första orientering i hur man brukar de digitala plattformarna vi förväntas kunna använda för att betala räkningar, ansöka till kurser, stipendier och bidrag och hämta de blanketter som erfordras för att kunna deklarerat är givetvis en viktig service. Men inte alla har tid, möjlighet eller intresse av att delta, och då är återigen problemet vem som ska få hjälp och



stöd? När ska hjälp ges, och ska den villkoras? Och inte minst – vem ska hjälpa?

Att mötas av problem och levnadsomständigheter där jag förväntas bistå i kontakterna med andra myndigheter kan naturligtvis också innebära att jag skulle behöva ett handledningsstöd som socialarbetare och psykologer förhoppningsvis har, men som givetvis saknas för mig då dessa uppgifter inte hör till den verksamhet där jag är sysselsatt. Jag tror också att detta är något som kommer att öka ju mer samhället sträcks ut mellan de som har och de som inte har. Det är också väldigt lite som talar för en återgång till ett samhälle präglad av en solidarisk tanke, utan politik och arbetsmarknadens parter verkar alla i motsatt riktning. Det betyder att de som arbetar med socialt utsatta människor kommer att få en allt mer ökande arbetsbörda, med allt mindre tid för de enskilda människorna som, om jag får tillåta mig att vara pessimistisk, kommer att bli allt mer alienerade och från att ha varit i arbetslöshet, eller på annat sätt utsatta, hamnar i ett av politik och andra viktiga samhällsfunktioner framkallat utanförskap. Detta kommer i sin tur att medföra att dessa människor kommer att vända sig till oss på de allmänna folkbiblioteken som är fria, hjälpsamma och tillmötesgående mot de människor som kommer till oss. Vi hoppas ju trots allt att de ska låna en bok...

# Vankelmod, vemod och ett lågmält visslande

*Lena Florén*

*”Fronesis är en förutsättning för att åtminstone en kortare stund kunna uppleva teorins lycka”. (Nilsson 2009, s. 51)*

## Dilemmat

Klockan är kanske fyra. Skymningen faller därutanför. Biblioteket är fullt av besökare, som alltid, men just här en trappa upp är det nästan ingen. Attentatet mot Charlie Hebdo har precis inträffat, moskébranden i Eskilstuna, rapporten om judars utsatthet i Malmö, mordet i Köpenhamn. Det är 70 år efter förintelsen. Jag är trött. En ung man kommer fram till informationsdisken.

– Jag vill låna *Mein Kampf*.

Det som händer i mig nu, förstår jag är starkt påverkat av det som inträffat, av strömningar, av känslor som kanske bara är mina. Hur som helst fylls jag av olust.

– Jag ska se om den finns inne.

Det är bara del två som står i hyllan. Det är den upplaga som är tryckt i Kina. Grått kolorerad och med Hitler på framsidan. Nu gör jag något icke-professionellt. Jag börjar fråga ut honom. (En mer eller mindre oskriven regel i bibliotekarieryrket nuförtiden är att det är praxis att inte ifrågasätta någons syfte med en fråga eller önskan om att låna en speciell bok).

- Ska du ha den till ett skolarbete?
- Nä, jag ska läsa den.
- Du vet väl att den är nästan oläsbar?<sup>8</sup>
- Vadåra?
- Men du känner väl till att de här idéerna gjorde att miljoner oskyldiga människor mördades?
- Nä.

Jag famlar nu i min yrkesroll. Han känner min irritation och jag känner hans ilska. Vi står på varsin sida han och jag och mellan oss finns ett minerat fält av okunskap om den andre, om den andres syften och avsikter.

Jag backar tillbaka in i min yrkesroll. (Vad är min yrkesidentitet? Jag vet inte längre).

- Kanske är det första delen du vill läsa? (Varför säger jag så)?

Eftersom den delen är stulen eller försvunnen ger det mig ett andrum: Den unge mannen skickas till ett annat bibliotek där en kollega befinner sig, en annan bibliotekarie, med kanske en klarare syn på sin yrkesidentitet än vad jag har. Jag ser att vårt exemplar är mycket solkigt och gallrar det.

På kvällen återger jag händelsen för en av mina söner.

– Du gjorde fel, säger han. Man kan inte suddas ut världshistorien. Det är viktigt att även vidriga skrifter finns kvar för att man inte ska glömma. Annars hamnar man i historieförfalskning.

– Men om det inte sätts in i ett sammanhang, försöker jag. Om det inte blir ett historiskt dokument utan en farlig sanning för aningslösa? Man blir inte alltid en bättre människa av att läsa böcker; ibland blir man en sämre.

– Kanske att du inte kan ta dig rätten att bestämma vad som är rätt, vad som är ont eller gott, vad en människa ska läsa eller tänka, säger min son.

Är jag i själva verket ute på farliga vägar? Blev jag så emotionell att jag överreagerade? Var det händelserna som just inträffat som gjorde att jag inte kunde bottna i min yrkesroll?

8 Jag läste utdrag ur Mein Kampf när jag läste statsvetenskap.

Skulle man inte bli snäll och god av att läsa precis vad som helst? Förr ingick det i min yrkesroll att jag var den som visste var man skulle söka för att hitta svaren. Källkritik, det vill säga ett visst mått av granskning ingick i mitt arbete. Sen blev det ju också så att källkritiken gick över styr ibland och även censurerandet av vad som ansågs vara dålig och skadlig litteratur. Man gick för långt i sin nitiska iver. Nu sällas eller granskas information inte längre så noggrant av någon bibliotekarie. Också det faktum att biblioteken blivit ett av få öppna, tillgängliga rum i det svenska samhället påverkar vårt yrke. Bibliotek byggs i anslutning till tunnelbanestationer och gallerior. I bibliotekets rum har man plockat in alla möjliga sociala funktioner, som kanske skulle passa bättre någon annanstans: advokatrådgivning, stickcaféer, leksaksutlåning, kopieringsservice, sovplatser, tröst och omsorg. Jag läser att bibliotekens förtroendekapital är enormt. Är det för att vi inte tar betalt? Varför är vår status både så hög och så låg? Varför har vi så låga löner och varför har vårt yrke blivit så gränslöst?

Jag inser ju att biblioteket befinner sig i en förändrad värld, att mitt yrke tappat riktning, att mitt uppdrag är oklart. Kanske är hela idén med biblioteket i gungning. Vad är biblioteket? Om låntagarna förvandlas till kunder, om vår främsta yrkeskompetens handlar om bemötande, oavsett bemötandets kärna, var hamnar vi då? Min nya yrkesroll förbryllar mig, men liksom allt som sker gradvis, som långsamt förändras, så slår mig tanken bara ibland. Vad är jag, vad gör jag här? Ibland fylls jag av sorg och längtan efter det yrke jag en gång hade.

Jag försöker förstå mitt yrkes transformation. Den rena yrkeskunskapen som en bibliotekarie besitter, kanske alltför mycket har fått stå tillbaka för den sociala rollen. *Mein Kampf*, javisst varsågod. Läs den med ett kritiskt sinne, sätt in den i en kontext. Nej, googla inte, strunta i Flashback och Avpixlat en stund, läs den här texten och den här. Men återigen, är det min uppgift? Vad är mitt ansvar?

## En sorts bakgrund

Om man inte har någon direkt inblick i bibliotekens värld vill jag ge en kort bakgrund till den enorma förändring som skett. I min korta

resumé finns ingen tanke om att det var bättre förr eller att jag känner bitterhet över förändringen, men jag känner en viss trötthet över att biblioteket, som borde vara motsatsen till ytlighet, det som egentligen inte behöver vara kommersiellt, nu ändå har blivit det.

Jag gick ut bibliotekshögskolan vintern 1982. Efter fyra års högskolestudier varav två på bibliotekshögskolan var jag akademiker och bibliotekarie i teorin. Om det praktiska arbetet som bibliotekarie visste jag mycket lite. Undervisningen hade bestått av ändlösa föreläsningar om mycket viktiga referensverk, katalogiseringsregler, klassifikations-kunskap, fjärrlånekedjor, referenssamtalet samt de helt oundgängliga bibliografierna inom väldigt många ämnen. Mitt examensarbete bestod i att jag slutförde vissa årtal i svensk konstbibliografi. Jag noterade ett stort antal artiklar från en stor mängd konsttidskrifter.

Mitt första vikariat var på Stadsbiblioteket. Det är ju en fantastiskt vacker byggnad, sakral och lite egendomlig i sin utformning. (Arkitekten Gunnar Asplund var starkt påverkad av egyptiskt och romerskt forntida formspråk.) Mitt arbete förlades till facksal 4. Historia, släktforskning och litteraturvetenskap fanns där på hyllorna. I det mycket lilla arbetsrummet fanns flera hyllmeter Herdaminnen samt vissa böcker som inte fick stå framme, som till exempel *Mein Kampf*. Informationsdisken var en utsirad pulpet, upphöjd ett par trappsteg från golvet. Därifrån hade man god överblick över hela facksalen; alla hyllor, studieborden, drickfontänen. Pulpetens höjd över golvet gjorde att man fick en naturlig auktoritet. (När man sen klev ner, och som jag visade sig vara ganska liten, försvann den villfarelsen).

Det viktigaste i biblioteket var katalogen. Den systematiska och den alfabetiska kortkatalogen som rymde hela facksalens bestånd. Med varje boktitel följde en serie katalogkort, vart och ett med sin funktion. Kring arbetet med katalogen fanns en av nödtvång stor stränghet. Också kring klassificeringen av böckerna fanns en lång rad av regler som absolut inte fick brytas. Den här strängheten, ordnandet och så vidare följde med in i själva arbetsorganisationen. Slutet och hierarkiskt som en klosterorden. Eftersom låntagarna ofta inte förstod katalogen och ordnandet i signum, var bibliotekariens kunskap

unik och outhärlig för att hitta rätt bok. Där fanns också en enorm lappkatalog med olika ämnesord och under ämnesorden hänvisningar till en enorm mängd artiklar och samlingsverk. Det blev en av mina uppgifter den där första sommaren; att gå igenom tidskrifter och skriva ner referenser på sladdriga vita kort. Allt blev förstås noggrant kontrollerat av en ordinarie bibliotekarie.

I den stora mitthallen; rotundan med det välvda taket och golvet med mönster från Parthenon, fanns den enorma katalogen med hela bibliotekets bestånd, hjärnan och kanske också hjärtat i hela biblioteket. Personalen var indelad i hierarkier som även återspeglades i var i byggnaden man fick lov att vistas. Vaktmästarna längst ner i bokmagasinen. Kontoristerna, som inte på några villkor fick besvara en enda bokfråga, hade sitt personalutrymme på plan ett. Bibliotekarierna satt högst upp i huset, kring ett enormt, mycket vackert och samtidigt kusligt bord. Även där var det stelt och strängt. Det pratades ofta om alla fel som sommarvikarierna gjorde. Mycket allvarliga fel som förstörde bibliotekets rykte.

Jag var mycket ängslig den där sommaren. Allt var komplicerat och min utbildning hade inte förberett mig på yrkesrollens komplexitet. Jag var också mycket blyg och alla möten med besökarna gjorde mig enormt trött. Samtidigt var jag fascinerad av de äldre bibliotekariernas enorma kunskap och bildning och jag tyckte om själva byggnaden, salarna med sina olika karaktärer, de smala mörka gångarna, gallerierna, bananrummen, de små mässingsmånarna på katalogskåpen, de faraoniska stolarna.

Hierarkierna mellan de olika yrkeskategorierna fann jag däremot obehaglig och gammaldags. I ett av de långsmala rummen, som kallades bananrummen, stod en dator, ett modem och en telefon. En handfull av bibliotekarierna kunde koppla upp sig mot forskningsbibliotekens databas Libris. Det susade och knastrade i luren och datorskärmen flimrade. Det krävdes en lång rad kommandon för att nå fram till någon som helst information.

Mitt vikariat tog slut efter en lång varm sommar och jag fick nya vikariat på mycket mindre bibliotek. Små filialer med mindre invecklade söktekniker, men fortfarande var kortkatalogen och dess skötsel

central. De följande åren gjorde jag ett långt uppehåll i mitt yrkesliv som bibliotekarie och det var förstås därför skillnaden mellan det gamla och det nya blev så tydlig.

Tio år senare befinner jag mig återigen på Stockholms stadsbibliotek. Katalogen har under den här tiden blivit datoriserad, men finns fortfarande kvar även i pappersform. Ämneskatalogen finns även den kvar och används flitigt. Hierarkierna börjar lösas upp och de anställdas antal minskar. Fortfarande sitter bibliotekarien inne med en stor och unik yrkeskunskap och har också en stor makt över beståndet. De följande åren gick förändringen snabbt och allt mer information blev tillgänglig för allt fler. Mest på gott, men också knepigt i sin överskådlighet. Också samhället hade ju under de här åren förändrats. Biblioteken blev alltmer också en social inrättning, ett rum i samhället som kunde fyllas med i stort sett vad som helst. För biblioteken och bibliotekarierna blev förändringen enorm. Det blev ett paradigmskifte, ett nytt sätt att tänka och arbeta.

## Nutid

Kungsfågeln är Sveriges minsta fågel. Läte: ”En mjuk, vemodig, något fallande sång som varar 30 sekunder. Den inleds med några höga toner, når maximal styrka i mitten, för att sedan ebba ut” (Rudebeck 1962)

Tisdagen efter påskhelgen stannar bibliotekets stora återlämningsrobot. Detta innebär att vi måste ta emot all återlämning av medier i receptionen. Köerna växer och våra händer värker. Receptionen är inte alls anpassad för den här hanteringen, den här mängden av böcker. ”Så trevligt” säger en dam till mig. ”Så fint att få lämna sina böcker personligen så här. Precis som förr i tiden”. Mitt i allt kaos kommer det två talbokslåntagare och vill ha boktips. När jag kommer tillbaka till disken har besökare lämnat böcker i högar, det ligger pengar lite här och där, pappret är slut i kopianern.

Jag pratar med en person som befinner sig ovanför mig i den hierarkiska ordningen.

– Det känns som om vi är för få. Vi räcker inte till längre. Kanske att det är därför sjuk-frånvaron stiger. Det kanske hänger ihop. Det kan finnas ett samband...

Jag säger självklarheter, det gör jag verkligen. Varför känns det då som om organisationen inte tillåter ens den sortens enklaste påståenden. Är det för att ledningens syn, utan att vi kanske förstått det, är en annan än den vi har? Vi som arbetar ute i biblioteket kanske ser och uppfattar andra önskemål och behov än vår ledning?

I boken *Kvalitetsjakten* som handlar om vad som behövs för att kunna utföra ett gott arbete i det som kallas mellanmännsliga arbeten, skriver filosofen Jonna Bornemark att personalen med direkt kunskap om verksamheten ska ges mer inflytande och ska vara med och forma verksamhetens villkor i högre utsträckning. Administration och olika beslutande organ bör ständigt fråga sig: ”hur ska vi på bästa sätt ge stöd och förutsättningar för att personalen ska kunna göra ett gott arbete.” (Bornemark 2014, s. 9) Någon kallar mig för visseblåsare. Nej, det är för starkt.

Den amerikanske filosofen C. Fred Alfred har i boken *Whistleblowers: Broken Lives and Organizational Power* intervjuat en rad personer i USA som alla har en historia att berätta om vad som skedde sedan de valde att blåsa i visselpipan på sin arbetsplats. (se Henriksen/Vetlesen 2013, 43) Det visar sig att prognosen för en visseblåsare är dålig. Många blir utfryssta och förlorar sina arbeten. Det gör mig ledsen att läsa om hur lite kritik en organisation tål och varför det är så. Varför går det generellt sett så illa för visseblåsare och varför är människan till sin natur, så rädd för att rubba hierarkier?

## Epilog

Under goda dagar, när tekniken fungerar och stämningen är god ute i biblioteket trivs jag trots allt med mitt yrke. Jag kan tycka om öppenheten och ibland kan jag uppskatta gränslösheten i yrkesrollen. Men något är det trots allt som inte stämmer. Vi som arbetar på det stora innerstadsbibliotek där jag arbetar är övervägande kvinnor. Vi är oerhört lojala, pliktrogna och uppskattade. Vårt biblioteks förtroendekapital är högt och vi får i ord mycket beröm från våra chefer. Så varför har vi då så låga löner, så knepiga scheman, så lite inflytande på vår egen arbetsmiljö? Varför måste vi sköta så stor del av vår kompetensutveckling på fritiden? Varför kan vi hur lättvindigt



som helst ersättas av vikarier från ett bemanningsföretag? Varför blir regressionen så stark när någon i arbetsgruppen ifrågasätter vissa av ledningens beslut?

När jag försöker koppla ihop episoden med *Mein Kampf* med den övriga texten tänker jag att det är känslan av maktlöshet och förnimmelsern av att ha tappat kontrollen över mitt yrke som jag försöker beskriva. Jag trodde mig vara och kanske fortfarande är, en utbildad, erfaren, kompetent bibliotekarie med både den kunskap som Aristoteles kallar *sofia*, *techne* och den klokskap han kallar *fronesis*, men min yrkeskompetens efterfrågas inte längre på det sätt jag vill att den ska göras. Mina kunskaper förslösas. Så känns det. All den här kopieringen, skuldindrivningen, lyssnandet, bokuppsättandet, är inte något dåligt eller på något sätt meningslöst i sig, men när bibliotekarieyrket som en gång var ett kunskapsyrke förvandlas till alltför många repetitiva sysslor blir min yrkesidentitet egendomlig.

Jag vill vara tydlig med att jag inte vill ha någon återgång till något som varit. För det första för att det inte går, men också för att det systemet verkligen också hade sina brister. Det jag skulle önska är att bibliotekens roll blir tydligare. Kanske att inte allt som just nu inte ryms någon annanstans, ska hamna just hos biblioteken. Fortfarande skall vi vara lika uppskattade och välkomnande, men kanske inte lika gränslösa. Kanske det också vore dags att vår specifika yrkeskompetens tas tillvara på ett mer meningsfullt sätt.



(Illustration: August Florén)

# Litteraturförteckning

- Almerud, Peter (2005): *Biblioteksplaner – från bibliotekslag till biblioteksplan*, Stockholm.
- Arendt, Hannah (1997): ”Tänkande och moraliska övervägande”, i: Holm, Ulla (red): *Tanke, känsla, identitet*, Göteborg.
- Aristoteles (2012): *Den nichomachiska etiken*, 3. uppl., Göteborg.
- Bohlin, Henrik (2009): ”Tyst kunskap: ett mångtydigt begrepp”, i: Bornemark/Svenaesus 2009.
- Bornemark, Jonna/Svenaesus, Fredrik (red) (2009): *Vad är praktisk kunskap?* Huddinge (=Södertörns Studies in Practical Knowledge 1).
- Bornemark, Jonna (2014): ”Förord” I: Tillberg, Lotta (red.), *Kvalitetsjakten : om professionalitet i välfärden*. Stockholm.
- Brecht, Bertolt (1968): *Fem dramer*, Stockholm.
- Brunnström, Anne-Christine (2012): ”Medieinköp – för nytta och nöje”, i: Atlestam, Ingrid/Myhre, Randi (red.): *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi*, Lund.
- Biblioteksföreningen (2011): *Svensk biblioteksförenings riktlinjer för referens – och informationsarbete*, Stockholm.
- Dostojevskij, Fjodor (1986): *Bröderna Karamasov*, Stockholm.
- Dreyfus, Herbert/Dreyfus, Stuart (2015): ”Fem steg från nybörjare till expert”, i: Lappalainen Hjertröm, Jonna (red.): *Klassiska texter om praktisk kunskap*, Huddinge 2015 (=Södertörn Studies in Practical Knowledge 7).

Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) (2012): *Styra eller stödja? : svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, diss. Borås: Högskolan i Borås.

Göransson, Bengt (2011): *Tankar om politik*, Stockholm.

Hammarén, Maria (2010): *Skriva : en metod för reflektion*, Stockholm.

Hansson, Ann-Louise (2009): "Informationssökning – en del i kunskapsbildningen", i: Stigmar, Martin (red.): *Högskolepedagogik: att vara professionell som lärare i högskolan*, Stockholm.

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

Hedemark, Åse/Hedman, Jenny/Sundin Olof (2005): "Speaking of users : on user discourses in the field of public libraries", i: *Information Research*, 2005,10 (2).

Henriksen, Jan-Olav & Vetlesen, Arne Johan (2013), *Etik i arbete med människor*, 3., rev. uppl., Lund.

Illman, Karl-Johan (2001): *Du och den andre: fem judiska tänkare om dialog och ansvar*, Eslöv.

Kemp, Peter (1992): *Emmanuel Lévinas*, Göteborg.

Lévinas, Emmanuel (1988): *Etik och oändlighet: samtal med Philippe Nemo*, Stockholm/ Lund.

Lind, Therese (2015), *Pedagogiska samtal om informationssökning : ett högskolepedagogiskt utvecklingsprojekt för handledande bibliotekarier vid Södertörns högskolebibliotek. Södertörns högskolebibliotek*, [[https://www.sh.se/p3/ext/res.nsf/vRes/bibliotek\\_pedagogiska\\_samtal\\_om\\_informationssokning\\_pdf/\\$File/Pedagogiska\\_samtal\\_om\\_informationssokning.pdf](https://www.sh.se/p3/ext/res.nsf/vRes/bibliotek_pedagogiska_samtal_om_informationssokning_pdf/$File/Pedagogiska_samtal_om_informationssokning.pdf) , 2015-12-21]

- Lindberg, Jenny (2015), *Att bli bibliotekarie: informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekari-er*, diss. Borås: Högskolan i Borås.
- Lindberg, Niclas (2009): ”Kärnan i folkbibliotekens verksamhet – kan man tala om det”, i: Biblioteksbladet, 1/2010
- Linder, Greta (1955): *Folkbibliotekarieryrket*, 3., omarb. uppl., Lund.
- Murray Brodin, Kristina (2014): *Arga Mira*, Stockholm.
- Nilsson, Christian (2009): ”Fronesis och den mänskliga tillvaron: En läsning av Bok VI i Aristoteles Nikomachiska etik”, i: Bornemark/Svenaesus 2009.
- Oevermann, Ulrich (1996): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, i: Arno Combe/Werner Helsper (Hg.): *Pädagogische Professionalität*. Frankfurt a.M.
- Regeringen (2015): Kulturdepartementets vårbudget 2015. [<http://www.regeringen.se/sb/d/13574>, 15-12-21]
- Riksdagen (1999/2000): Proposition 1999/2000:28. *Studentinflytande och kvalitetsutveckling i högskolan*, [[https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/Studentinflytande-och-kvalitet\\_GN0328/?text=true](https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/Studentinflytande-och-kvalitet_GN0328/?text=true), 2015-12-21]
- Riksdagen (2013): SFS 2013:801. *Bibliotekslag*, [[https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs\\_sfs-2013-801](https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs_sfs-2013-801), 2015-12-21.]
- Rudebeck, Gustav (red.) (1962): *Våra svenska fåglar i färg/text*, Stockholm.
- Schultz Nybacka, Pamela (2013): *Att hantera den dynamiska kontrasten mellan tradition och förnyelse – en studie av Projekt Kompetensen inom Regionbibliotek Stockholm*, Stockholm.
- Stjernvall, Gunnel (2015): *Försöksverksamhet med att tillgängliggöra e-böcker via LIBRIS. Slutrapport Kungl. Biblioteket*, Stockholm.

Stockholms stadsbibliotek/Stockholms kulturförvaltning (2011): *Biblioteksplan*, [<https://biblioteket.stockholm.se/sites/default/files/biblioteksplan12-03-07.pdf>, 2015-06-20]

Svenaesus, Fredrik (2009): "Vad är praktisk kunskap? En inledning till ämnet och boken", i Bornemark/Svenaesus 2009.

Thulin, Anna (2015): "Om att vara sjuksköterska i akutsjukvården", *Kvalitetsjakten – om professionalitet i välfärden*, i: Tillberg 2015.

Tillberg, Lotta (red.) (2015), *Kvalitetsjakten. Om professionalitet i välfärden*, Stockholm.

Vike, Halvard m.fl (red.) (2003): *Maktens samvittighet: Om politik, styring og dilemmaer i velferdsstaten*, Oslo.



**Regionbibliotek**  
Stockholms  
Skriftserie 17

”När jag började jobba efter utbildningen var jag inte förberedd på att möta så mycket olika människor i så många olika situationer. Det är det fina med arbetet men också kanske det som ibland är svårast. Vad är rätt och vad är fel?”

”Som bibliotekarie på ett folkbibliotek får jag förhålla mig till nya roller långt innan de egentligen uttalas.”

”Jag tror att vi faktiskt behöver diskutera vad vi INTE ska göra och stå till tjänst med.”

Att arbeta på folkbibliotek idag är komplext. Vad gör egentligen en bibliotekarie? Vilka kunskaper krävs? Hur ser de dagliga mötena mellan personal och besökare ut? Och hur kan man beskriva kvalitet inom yrket?

Denna skrift är resultatet av en kurs i bibliotekariens praktiska kunskap, ett samarbete mellan Regionbibliotek Stockholm och Centrum för praktisk kunskap vid Södertörns högskola. Citaten är tagna från några av de essäer som kursdeltagarna skrev under kursens gång. Med kursen i praktisk kunskap ville vi försöka ge deltagarna verktyg och tillfälle att reflektera över en förändrad yrkesroll och de kunskapsmässiga, samhällsmässiga och etiska utmaningar de ställs inför i sin arbetsvardag.

På Regionbibliotek Stockholm vill vi gärna förmedla dessa reflektioner vidare till en större läsekrets. Vår förhoppning är att denna skrift kan fungera som underlag för diskussion och reflektion på biblioteken.

Eva Schwarz är filosof och lektor i den praktiska kunskapens teori på Centrum för praktisk kunskap vid Södertörns högskola.