

”En medelålders tant i roliga glasögon”

- **En kvalitativ studie om användares och icke-användares erfarenheter av och uppfattningar om folkbibliotekarien**

Carolina Persson & Erna Terzic

Examensarbete (30 högskolepoäng) i biblioteks- och informationsvetenskap för
masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Hanna Carlsson

År: 2019

Title: "A middle-aged woman in funny glasses" – a qualitative study about users and non-users experiences and views of the public librarian.

Abstract

The aim of this master's thesis is to gain knowledge about users and non-users views about the public librarian profession. By interviewing users as well as non-users of public libraries we want to examine similarities and differences in views between these two groups. We also want to examine how the views of these two groups can relate to stereotypes of the public librarian identified in previous research.

We have performed qualitative interviews with ten users and nine non-users. Professional theory and norm criticism theory is used as our theoretical framework.

The study shows that users and non-users have a traditional view of the librarian. Their perceptions relate to the stereotype "the old maiden" which is the oldest and most used stereotype in media. There is no major difference between users and non-users perception of the librarian, which we found surprising. Both users and non-users lack in knowledge about the librarians technological competence.

Users and non-users agreed on the importance of the library and librarian for the society. They were also aware of the library profession as a service profession.

Other images of the librarian we could distinguish that we did not find in previous research are that the librarian and the library are often linked together and share identity. We also found that the librarian profession is perceived as threatened and irrelevant.

With this study we have found that both users and non-users need more information about the library profession.

Keywords: Public librarian, public library, users, non-users, stereotypes, popular culture, norms, norm criticism, professional theory, professional identity, media, discourse.

Nyckelord: Folkbibliotekarie, folkbibliotek, användare, icke-användare, stereotyper, populärkultur, normer, normkritisk teori, professionsteori, professionsidentitet, media, diskurs.

Författarnas tack

Vi vill tacka vår handledare Hanna Carlsson för all hjälp och alla goda skrivråd under arbetet med uppsatsen. Vi vill också tacka de nitton informanter som ställt på intervju, utan er hade detta arbete inte varit möjligt. Till sist vill vi också tacka Malmö stadsbibliotek som gett oss tillåtelse att söka informanter och göra intervjuer i biblioteket.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund.....	7
1.2 Syfte och frågeställningar	9
1.3 Disposition	10
1.4 Begreppsdefinitioner.....	10
1.4.1 Stereotyp	10
1.4.2 Bilder.....	11
1.4.3 Profession.....	11
1.4.4 Norm	11
1.4.5 Bibliotekariens yrkesroll/bibliotekariens roll.....	11
1.4.6 Dagens bibliotekarie	11
1.4.7 Användare	11
1.4.8 Icke-användare	12
2. Tidigare forskning	13
2.1 Forskning kring allmänhetens uppfattningar om bibliotekarien.....	13
2.2 Forskning kring bibliotekariestereotyper i media	15
2.3 Forskningsskildringar av manliga respektive kvinnliga bibliotekarier...	20
2.4 Tidigare uppsatser	22
2.5 Sammanfattning	24
3. Teoretiskt sammanhang.....	27
3.1 Professionsteori.....	27
3.2 Normkritiskt perspektiv	29
3.3 Teoretiska begrepp.....	31
3.3.1 Norm	31
3.3.2 Stereotyp	31
3.3.3 Bild.....	31
3.3.4 Diskurs	32
4. Metod	33
4.1 Kvalitativa intervjuer	33
4.2 Avgränsningar	33
4.3 Urval	34
4.4 Genomförande	34
4.5 Förförståelse.....	36
4.6 Forskningsetik.....	36
4.7 Tillförlitlighet och Äkthet.....	37
4.7.1 Tillförlitlighet.....	37
4.7.2 Äkthet.....	38
4.8 Resultat och Analys	38
4.9 Metoddiskussion	38
5. Resultat och analys	40
5.1 Folkbibliotekarien, en äldre kvinna med glasögon?	40
5.1.1 Användare	40
5.1.2 Icke-användare.....	45
5.2 Vilken kompetens behöver folkbibliotekarier?.....	49
5.2.1 Användare	50
5.2.2 Icke-användare.....	53
5.3 Förväntningar på bibliotekariens bemötande.....	57

5.3.1 Användare	57
5.3.2 Icke-användare	59
5.4 Folkbibliotekariens arbetsuppgifter	61
5.4.1 Användare	61
5.4.2 Icke-användare	63
5.5 Folkbibliotekariens roll i samhället	64
5.5.1 Användare	64
5.5.2 Icke-användare	66
5.6 Positiva och negativa erfarenheter av folkbibliotek och folkbibliotekarien	67
5.6.1 Användare	67
5.6.2. Icke-användare	71
6. Diskussion	77
6.1 Stereotyper i tidigare forskning	78
6.2 Användare och icke-användares uppfattningar av folkbibliotekariens yrkesroll	79
6.3 Hur uppfattningarna relaterar till stereotyper	81
6.4 Andra bilder av bibliotekarien	84
7. Slutsatser	85
8. Litteraturförteckning	87
9.1 Intervjuförteckning	90
9.1.1 Användare	90
9.1.2 Icke-användare	91
Bilaga 1. Intervjuguide	92
Bilaga 2. Informationsbrev	93
Bilaga 3. Samtyckesblankett	94
Bilaga 4. Arbetsfördelning	95

1. Inledning

Folkbibliotek använder sociala medier flitigt för att informera om bibliotekets tjänster, programverksamhet och vilken service och vägledning folkbibliotekarier kan ge. Många bibliotekarier bloggar privat om sitt arbete för att både inspirera andra bibliotek och bryta fördomarna om bibliotekarier. Facebooksidor som *Librarian Wardrobe* visar mångfalden av personligheter och stilar bland bibliotekarier. Folkbibliotekarier deltar också på bokmässor och diskuterar biblioteksfrågor, föreläser för bibliotekariestudenter om yrket och introducerar biblioteket tidigt för förskoleelever. Folkbibliotekarier kommer även i kontakt med användare och potentiella användare genom läsfrämjande projekt med BVC, kriminalvården och äldreomsorgen och bokbussverksamheten och marknadsför bibliotekets service och yrket. Vi blev därför förvånade när vi under vår utbildning till bibliotekarie blev kritiserade för vårt yrkesval och mötte fördomar om bibliotek och bibliotekarier från omgivningen. Personer i vår närhet har med sina förutfattade meningar om yrket framfört kommentarer kring vad de ansett om valet att bli bibliotekarie. De vanligaste kommentarerna har varit: “kan man få jobb som bibliotekarie?”, “behöver man gå en utbildning för att lära sig ställa upp böcker?” och “du kommer ha ett lugnt jobb där du sitter av tiden i väntan på användare.”

Negativa kommentarer som dessa har fått oss att undra om det fortfarande lever kvar föråldrade bilder av bibliotekarien i samhället. Vi började reflektera över vilka kunskaper allmänheten har kring de arbetsuppgifter en folkbibliotekarie utövar inom sitt arbete och om bibliotekariebilderna och kunskaperna kring yrket skiljer sig mellan de som besöker ett folkbibliotek regelbundet gentemot de som inte använder sig av ett folkbiblioteks tjänster överhuvudtaget.

Funderingarna gjorde att vi blev intresserade av att i vårt examensarbete undersöka vilka föreställningar både personer som besöker folkbiblioteket regelbundet och personer som inte har besökt folkbiblioteket på över ett år har av folkbibliotekarien. Genom att undersöka båda gruppernas föreställningar kan vi se om dessa skiljer sig eller om det finns en generell bild av folkbibliotekarien och dess yrke. En fråga vi ställt oss är varför kommentarer som dessa existerar idag? Våra spekulationer har rört sig kring om bilder som visas i filmer, tv-serier och/eller böcker kan ha fått allmänheten att se folkbibliotekarien ur ett särskilt ljus och format deras föreställningar om bibliotekariers utseende, personlighet och kompetens. Vi vill därför också försöka ta reda på om användares och icke-användares uppfattningar liknar de bilder som framställs i olika populärkulturella medier.

Dessa efterforskningar kommer visa oss vilka uppfattningar om vår yrkesroll vi kan komma att möta i vårt framtida arbete som bibliotekarie. Med denna undersökning hoppas vi kunna klargöra vilken syn och vilka erfarenheter användare och icke-användare har om folkbibliotek och folkbibliotekarier och få kunskap kring hur och om vi behöver utveckla strategier för att marknadsföra bibliotekets tjänster och yrket tydligare.

1.1 Bakgrund

Bibliotek har alltid haft ett viktigt uppdrag att samla och bevara kunskap och stödja människors lärande. En av folkbibliotekariens kärnuppgifter är fortfarande att utveckla och tillgängliggöra samlingarna, alltifrån att köpa in relevant och värdefullt material till att katalogisera, sortera och hantera lån för att göra det lättare för användarna att hitta information och uppmuntra till läsning (Ohlsson, 2013). Den snabba tekniska utvecklingen och informationsöverflödet skapar digitala klyftor och en osäkerhet i källkritik. Medierna har blivit fler och det är lättare för allmänheten att vara medskapare av kultur. Vem som helst kan publicera ett innehåll och sprida åsikter på sociala medier och internet (Alneng, 2017). I mötet med användare är det inte ovanligt att bibliotekarier får undervisa i hur datorer fungerar och lära användarna söktekniker och jämföra och värdera information och olika källor. Folkbibliotekarier har fått en större pedagogisk roll (Rivano Eckerdal & Sundin, 2014).

Det praktiska bibliotekariearbetet med att sortera medier, hantera utlån, förmedla medie- och informationskunnighet och svara på referensfrågor sker i lånedisken, i informationsdisken och i kontakt med användare. Resten av bibliotekariesysslorna sker i kontorsrum. Biblioteksbesökarna ser endast det yttre arbetet i biblioteket. Det kan vara en förklaring till varför användare saknar kunskaper om bibliotekariens varierade arbetsuppgifter och breda kompetens (Ohlsson, 2013).

Tekniken börjar ta över allt fler bibliotekarieuppgifter (White, 2012). Besökare kan numera söka och beställa böcker och andra medier i bibliotekens katalog online direkt i mobilen eller datorn och en hel del böcker och tidningar kan läsas elektroniskt. De flesta folkbiblioteken erbjuder referenschatt, publicerar videos med senaste författarbesöket och boktips på sociala medier och har utlånings och återlämningsmaskiner. Besökare behöver inte längre gå till biblioteket för att ta del av information och mötena och samtalen med bibliotekarier bli färre. Distansen till bibliotek och bibliotekarier kan göra att allmänheten lättare förlitar sig på medias bild av bibliotekariekåren (White, 2012).

Normer och föreställningar om hur vi bör vara och se ut, vad som är normalt och onormalt sprids i media. Bilden av bibliotekarien i media är ett väl beforskat ämne. Det finns ett antal böcker, artiklar och masteruppsatser som handlar om hur bibliotekarier och yrket skildras i populärkultur, vad bibliotekariestereotyper får för konsekvenser, varifrån bibliotekariestereotyperna kommer och hur bibliotekarier kan utmana stereotyper. Maura Seale (2008) har redogjort för klassiska bibliotekariestereotyper i populärkulturen. Den vanligaste bilden av bibliotekarien i media världen över är en vit medelålders kvinna med glasögon, håret uppsatt i en knut och tantiga beigea kläder som hanterar böcker, älskar tystnad, är socialt inkompetent och gömmer sig i fantasins värld (Seale, 2008).

Problemet är att stereotyperna inte stämmer överens med bibliotekariens mångfacetterade yrke. Det är dock svårt för personer som inte använder biblioteket regelbundet och som saknar erfarenheter av bibliotekarier att ifrågasätta och se kritiskt på bibliotekariebilderna i media.

Bibliotekariestereotyper har negativ påverkan på professionen. När användare och icke-användare undviker att fråga bibliotekarier om hjälp för att de har en stereotypbild av hur bibliotekarier bör vara och se ut hindrar de bibliotekarier från att göra sitt jobb och förmedla information och kultur, vilket kan påverka allmänhetens lärande och utveckling negativt (White, 2012). Bibliotekarier verksamma inom alla typer av bibliotek har berättat om att de blivit förolämpade av besökare på grund av fördomar om bibliotekarier och yrket. I *The Librarian Stereotype- Deconstructing Perceptions & Presentations of Information work* delar den kvinnliga författaren och bibliotekarien Azusa Tanaka med sig av ett negativt möte med en besökare som ville ha hjälp av en manlig bibliotekarie istället eftersom kvinnor inte förstår sig på teknik. ”I shouldn’t ask you about tech stuff, that is too complicated. I should ask the guys” ska besökaren ha sagt (Pho & Masland, 2014). Ruth Kneale (2009) har skrivit ett helt kapitel i *You Don’t look like a Librarian- Shattering Stereotypes and Creating Positive New Images in the Internet Age* om både hennes och andra bibliotekaries möten med fördomsfulla besökare. Det mest oroväckande exemplet kommer från en IT-bibliotekarie som efter att ha hjälpt en egenföretagare att hitta information om marknadsföring fått höra ”I had no idea librarians knew how to do this stuff” (Kneale, 2009). Om bibliotekariestereotyperna är de enda bilderna allmänheten känner till kommer de sannerligen inte vända sig till bibliotekarier med tekniska problem och utmaningar i livet. Bibliotek kan komma att förlora sin relevans med risk för nedskärningar i bibliotekets budget och sämre lön och status för bibliotekarier.

Negativa bibliotekariestereotyper som *The policeman librarian* och *The psycho librarian* kan göra att allmänheten undviker att gå till biblioteket för att slippa att bli utskräddade av bibliotekarier för att de har dåliga kunskaper och utskälda för att de glömt att lämna tillbaka en bok i tid eller pratar för högt. Professor Constance Mellon (1986) talar om *library anxiety* och menar att de negativa bilderna om bibliotekarier som elaka och våldsamma i film, serier och böcker som allmänheten växt upp med kan göra användare och icke-användare osäkra på sin egen kompetens samt för nervösa och rädda för att våga be en bibliotekarie om hjälp (Mellon 1986; se White 2012, s.129-131).

Det finns också en risk att allmänheten jämför sig med de påhittade bibliotekariekaraktärerna i böcker, filmer och serier och väljer en karriär inom biblioteks- och informationsvetenskap för att de också är blyga och tycker om att vara ensamma och läsa böcker. Andra mer lämpliga och kompetenta personer kanske inte söker sig till yrket. En asiatisk studie där användare av universitets- och folkbibliotek i Singapore blev tillfrågade om deras syn på bibliotekarieryrket visar att hela 57,9 % av de 214 respondenterna anser att bara kvinnor kan vara bibliotekarier och resten 38,3 % tycker att yrket passar både män och kvinnor (Gaines, 2014).

Bibliotekarietår måste vara uppmärksam och insatt i hur bibliotekarier och yrket skildras i populärkultur och debattartiklar för att kunna utmana bibliotekariestereotyper och därmed få fler att använda biblioteket och kunna förhandla om bättre löner och säkra bibliotekens framtid. Eftersom bibliotekarier bara kan ägna knappt en tjugondel av arbetstiden i veckan åt planering och reflektion kan litteraturoversikter om bibliotekariestereotyper som denna vara effektiv och nyttig läsning (Svensk Biblioteksförning 2008).

Forskningen har fokuserat på stereotyper gällande bibliotekariers egenskaper, utseende, kläder och kompetens. Forskning om mångfald är ovanlig inom bibliotek och informationsvetenskap (Pho & Masland, 2014). Den här studien bidrar med ett nytt perspektiv. Normfrågor är viktiga att diskutera för att förebygga diskriminering på arbetsplatsen och fostra positiva attityder kring bibliotekarieyrket och få fler att vilja jobba inom bibliotekssektorn. Bibliotekarieyrket är fortfarande ett kvinnodominerat yrke. I USA är 82 % av bibliotekarierna kvinnor och bara 10 % har utländsk bakgrund (White, 2012). I Sverige är siffrorna liknande. År 2012 var 83 % av rikets bibliotekarier kvinnor och 17 % män (SCB, 2019). Det har dock inte gjorts några mätningar kring hur stor andel av bibliotekarierna i Sverige som har utländsk bakgrund.

Studier om användare och icke-användares syn på och erfarenheter av bibliotek och bibliotekarier genererar kunskap om vad allmänheten tycker är bra service och vad som är respektlöst och icke önskvärt. Studien bidrar med kunskap om hur folkbibliotek och folkbibliotekarier kan möta olika behov hos användare och icke-användare och göra biblioteket attraktivt och relevant.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att nå kunskap om allmänhetens uppfattningar om folkbibliotekariens yrkesroll. Genom att intervjua såväl användare som icke-användare av folkbibliotek vill vi undersöka likheter och skillnader i uppfattningar mellan dessa båda grupper, samt hur dessa gruppers uppfattningar kan relatera till stereotypa bilder av folkbibliotekarier som identifierats i tidigare forskning.

Syftet operationaliseras genom följande frågeställningar

Frågeställningar:

- Vilka stereotypa bilder av folkbibliotekarien identifieras i tidigare forskning?
- Hur kan användare respektive icke användare uppfatta folkbibliotekariens yrkesroll?
- Hur relaterar användare respektive icke-användares uppfattningar av folkbibliotekariens yrkesroll till sådana stereotypa bilder av folkbibliotekarien som identifierats i tidigare forskning?
- Finns det bilder av folkbibliotekarien hos användare och icke-användare som inte identifierats i tidigare forskning? Hur kan dessa i så fall förstås och beskrivas?

1.3 Disposition

I kapitel 1 presenteras och problematiseras forskningsämnet. Även en beskrivning av syfte och frågeställningar, vanliga begrepp och de avgränsningar vi har fått göra i vår studie på grund av studiens tidsomfattning och storlek ges här.

I kapitel 2 redogör vi uttömmande för den tidigare forskning som finns kring bibliotekariebilden, ett avsnitt som vi även relaterar till och diskuterar vidare i slutet av uppsatsen.

I kapitel 3 presenteras studiens teoretiska perspektiv som vi baserar vår analys och diskussion på.

I kapitel 4 redogör vi för metod och förklarar hur vi lagt upp och genomfört studien

I kapitel 5 presenterar och analyserar vi det resultat som studien genererat med hjälp av valda teorier och tidigare forskning.

I kapitel 6 sammanfattar vi och diskuterar det vi kommit fram till i studien.

I kapitel 7 kommer vi in på och redogör för slutsatser.

I kapitel 8 presenterar vi den litteratur och de intervjuer som vi har genomfört.

Allra sist kommer bilaga 1–4 som är de dokument som vi delgivit intervjupersonen, vårt intervjuschema och vår arbetsfördelning.

1.4 Begreppsdefinitioner

Här definierar vi de begrepp som frekvent används genom uppsatsen. En del av dessa begrepp kommer vi återkomma till i avsnittet om teoretiska begrepp.

1.4.1 Stereotyp

Begreppet *stereotyp* innebär en förenklad bild av verkligheten. Det är en förenklad uppfattning av hur individer som tillhör en specifik grupp är. En bild som ofta hör ihop med människors fördomar. Människan använder sig av en stereotyp då hen inte har kunskap kring allt som sker i omgivningen. Stereotyper blir därför ofta missvisande eftersom de bygger på antaganden snarare än fakta. Trots att stereotyper är missvisande generaliseringar används dessa flitigt. De som använder sig av dessa vet inte att de är stereotyper utan tror att de är sanningar. (Ohlsson, 2013, s. 43ff). Stereotyp, stereotypa föreställningar, stereotypa bilder, schabloner och schablonbilder kommer att användas som synonymer i uppsatsen.

Med bibliotekariestereotyper och bibliotekariebilder menas föreställningar om bibliotekarier och yrket.

1.4.2 Bilder

Vi använder begreppet bilder i dubbel bemärkelse, både som en förklaring av användare och icke-användares föreställningar och medias framställning av bibliotekariestereotyper.

1.4.3 Profession

En profession är grundad i en akademisk utbildning och är baserad på vetenskaplig forskning och kommunikation. Det är ett yrke inom vilket experter och vetenskapsmän har utvecklat uppfinningar och innovationer som används i yrkets arbetsliv. De professionella yrkesutövarna är av medelklass och utgör femton till tjugo procent av arbetskraften i industriländer. Yrket är autonomt, det vill säga kan det ta egna beslut i interna frågor. Fyra andra begrepp som beskriver en profession är förtroende, auktoritet, diskretion och legitimitet (Brante, 2014, s. 15ff).

1.4.4 Norm

Normer är samhälliga och kulturella förväntningar vad gäller beteende, utseende och levnadssätt. Normer skapar föreställningar om vad som är normalt och onormalt och ger upphov till hierarkiska skillnader. Att tillhöra eller följa normer ger privilegier. Att vara avvikare eller normbrytare däremot ger sanktioner (Nationella sekretariatet för genusforskning, 2018; Bromseth, 2010).

1.4.5 Bibliotekariens yrkesroll/bibliotekariens roll

Definitionen vi har av bibliotekariens yrkesroll samt roll genom uppsatsen omfattar de arbetsuppgifter som ingår i tjänsten samt hur bibliotekarien uppträder under sitt arbete. Det innefattar som Svensk Biblioteksförning (2008) specificerar: de kunskaper, kompetenser, värderingar och den identitet som hör samman med yrket.

1.4.6 Dagens bibliotekarie

Dagens bibliotekarie definierar vi i kontrast till den stereotypa bibliotekarien. Dagens bibliotekarie är den bibliotekarie som verkar i det fysiska biblioteket och inte den stereotypiska bibliotekarien som porträtteras inom medier. Begreppet identifierar inte en typ av folkbibliotekarie då detta yrke är mångfacetterat.

1.4.7 Användare

Vi har valt att definiera användare som en person ur allmänheten som fysiskt besöker och använder bibliotekets tjänster minst en gång i månaden. Att de fysiskt ska besöka biblioteket är ett måste då vi i vår forskning vill undersöka användarens uppfattningar om bibliotekarien och användaren då behöver ha varit i kontakt med eller observerat denna. För att variera oss kommer vi att använda besökare med samma betydelse som användare.

1.4.8 Icke-användare

En icke-användare definieras vi som en person ur allmänheten som inte har besökt eller använt ett biblioteks tjänster på minst ett år.

2. Tidigare forskning

Hur bibliotekarien porträtteras i media är ett populärt forskningsämne. I detta avsnitt kommer vi presentera mycket av den forskning som gjorts kring detta. Med forskningen vill vi visa vilka bilder av bibliotekarien det finns presenterat. Avsnittet kommer ha ett stort omfång då denna del relaterar till vår första forskningsfråga, närmare bestämt: *Vilka stereotypa bilder av folkbibliotekarien identifieras i tidigare forskning?*

De medier som vi riktar in oss på är *populärkulturella medier*, det vill säga skönlitteratur, fantasy litteratur, film, tv-serier, serietidningar, sångtexter och reklam. Det är den kulturform som svenska folket konsumerar dagligen och som kan påverka attityder och föreställningar. Mätningar visar att de vanligaste fritidsintressena bland svenskar är att lyssna på musik och läsa böcker. Film och tv-tittande ligger också högt upp på listan över fritidsintressen (Intressekompassen, 2015). Till skillnad från nyhetsmedia som strävar efter sanning och objektivitet är populärkulturen en friare konstform. Det är därför viktigt att kritiskt granska och diskutera populärkulturella skildringar av bibliotekarier för att allmänheten ska kunna bilda sig en rättvis bild av yrkeskåren. Det är just de populärkulturella medierna som vi anser vara relevanta för vår studie med hänsyn till vårt syfte och frågeställningar. Vi har också behövt välja bort forskning som har gjorts kring presentationer av bibliotekarier i dagspress, nyheter och övrig media på grund av utrymmesskäl och tidsbegränsning.

Vår forskning kommer sedan bygga vidare på den tidigare forskningen som vi här presenterar genom att visa hur bilden ser ut hos användare och icke-användare. Avsnittet om tidigare forskning är därför en aktiv del av vår undersökning då vi kommer använda oss av fakta presenterad här för att kunna dra paralleller i vår senare analys. Vi använder oss enbart av forskning som berör folkbibliotekarien då det är bilden av folkbibliotekarien vi undersöker. Vi avgränsar oss ytterligare och presenterar enbart forskning som berör stereotyper som är levande på 2000-talet. Den forskning vi har hittat är publicerat i vetenskapliga artiklar, böcker och master- och magisteruppsatser. Forskningen är både internationell och svensk.

2.1 Forskning kring allmänhetens uppfattningar om bibliotekarien

Det finns ingen stor enskild mängd forskning kring vad allmänheten har för uppfattningar om bibliotekarien. Den forskning som gjorts om ämnet presenteras i publikationer kring bibliotekaristereotypen i olika medier. Vi har därför sorterat ut dessa delar ur de publikationerna och sammanställt en kort forskningsöversikt av ämnet.

Maura Seale (2008) har i sin artikel *Old Maids, Policeman, and Social Rejects: Mass Media Representations and Public Perceptions of Librarians* berört detta fenomen trots att hennes artikel har som fokus att redogöra för de vanligaste stereotyperna av bibliotekarien som presenteras i medier. I Seales (2008) forskning framkommer det att allmänheten tillskriver bibliotekarien egenskaper såsom hjälpsam, användbar, ordningsam, vänlig, lugn, serviceinriktad, människoinriktad, passiv, reaktiv, blyg och

stel. Betoningen ligger på just hjälpsfull (Seale, 2008). Richard Ohlsson (2013) tar också upp och diskuterar ämnet i sin bok *Bibliotekariestereotypen i populärkulturen*. I denna bok redogör Ohlsson (2013) för och diskuterar de bilder som finns av bibliotekarier i populärkulturen. Vad gäller allmänheten menar Ohlsson (2013) att för de personer i samhället som inte är bibliotekarier är det svårt att förstå att en bibliotekarie gör mer än bara lånar ut och återlämnar böcker samt sätter upp böcker på hyllorna. En förklaring till detta är att en stor del av det arbete en folkbibliotekarie utför sker annat än i lånedisken (Ohlsson, 2013, s. 30). Seale (2008) förklarar vidare att arbetet som sker "behind the scenes" därför är ett mysterium för allmänheten. Många biblioteksanvändare vet inte att bibliotekarien själv väljer ut material till biblioteket eller vilken utbildning, kunskaper och plikter en bibliotekarie har. De har även bristande vetskap om bibliotekariens kunskaper om informationssökning. De bristande kunskaperna kring bibliotekariens utbildning innebär att det är många ute i samhället som inte vet att det krävs en utbildning på kandidat, magister eller mastersnivå för att arbeta som bibliotekarie (Seale, 2008).

Kerstin Rydbeck (2004) har i sin forskning *Från arg tant med knut till farlig sexbomb – om bibliotekariestereotyper i ord och bild* gjort en genomgång av skönlitteratur för att se vilka föreställningar allmänheten har av bibliotekarien. Rydbeck (2004, s. 1) menar på att allmänhetens uppfattningar av yrket genom de stereotypiska bilderna bland annat leder till att rekrytering av studenter till utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap påverkas.

Allmänhetens uppfattningar kring bilden av bibliotekarien kan vara påverkade av media, men det finns inte belägg för att påvisa att media är det enda som påverkar dessa bilder (Seale, 2008). Abigail Luthmann (2007) tillägger, genom sin artikel *Librarians, professionalism and image: stereotype and reality*, till ämnet att även den generella allmänhetens fantasibilder av bibliotekarien påverkar allmänhetens uppfattningar om yrket (Luthman, 2007, s. 773).

Ett exempel på en användarstudie som har gjorts är Ruth Kneales (2009) enkätundersökning om användares syn på och erfarenheter av bibliotek och bibliotekarier. I undersökningen deltog 782 amerikaner varav ungefär en fjärdedel var i åldern 25-44. Det är värt att nämna att alla deltagare inte svarade på alla intervjufrågor. Amerikanerna använder biblioteket regelbundet, 45 % använder biblioteket en eller flera gånger i veckan, 32 % använder biblioteket flera gånger i månaden, endast 15 % använder biblioteket sällan och mindre än 1 % har aldrig använt biblioteket. Kön, ålder och klädstil har ingen betydelse för amerikanernas uppfattningar av bibliotekariers kompetens. 92,7 % av amerikanerna känner sig bekväma med att prata med en manlig bibliotekarie och endast 7,2 % känner sig obekväma. Siffran är en aning högre när det gäller kvinnliga bibliotekarier. Hela 97,2 % uppger att de känner sig bekväma med att prata med kvinnliga bibliotekarier och bara 2,8 % känner sig obekväma. Amerikanerna har heller inga problem med att prata med varken gamla eller unga bibliotekarier. 93,11 % uppger att de inte har några problem med att prata med äldre bibliotekarie och 6,8 % känner sig obekväma. Nästan lika många 92,7 % uppger att de inte har några problem med att prata med yngre bibliotekarier och 7,3 % känner sig obekväma. Även valet av klädsel påverkar knappt amerikaners uppfattningar av bibliotekariers kompetens. 89,3 % känner sig bekväma med att prata med konservativt klädda bibliotekarier och minimala 1,1 % känner sig obekväma och 93,9 % känner sig bekväma med att prata med vanligt

klädda bibliotekarierna och 6,1 % känner sig obekväma. Hälften av amerikanerna är införstådda med att bibliotekarieyrket kräver speciella kunskaper och en akademisk utbildning. Det finns fortfarande amerikaner som tror att vem som helst kan arbeta som bibliotekarie. 28 % av amerikanerna svarade att de inte tror att bibliotekarierna behöver en utbildning. Sammanfattningsvis är amerikanerna välinformerade och utnyttjar bibliotekets service. Kneale (2009) avslutar med att uppmuntra biblioteken att fortsätta informera och utbilda användare ”things seems to be heading in the right direction- All we can do is what we have been doing educate, assist and inform” (Kneale, 2009).

Det finns fler användarstudier gjorda kring hur användare och icke-användare uppfattar bibliotekarien än den presenterad ovan. På grund av upprepning kommer dessa studier hänvisas till senare under vårt resultat och vår analys.

2.2 Forskning kring bibliotekariestereotyper i media

Kring bibliotekariestereotypen presenterad i media finns det mycket gjord forskning. Ramirose Ilene Attebury (2010) har gjort en studie som resulterat i artikeln *Perceptions of a Profession: Librarians and Stereotypes in Online Videos*. Syftet med Atteburys (2010) artikel är att granska bibliotekariestereotypen i relation till videos som publiceras på YouTube. Videorna som granskas har både publicerats av bibliotekarierna och icke-bibliotekarierna. Kring stereotyper menar Attebury (2010) att majoriteten av de presentationer som görs av bibliotekarien i media görs av individer som själv inte är bibliotekarierna. Författarna och producenterna använder sig då utav en bild över ”bibliotekariestereotyper” eftersom de inte har tid eller intresse av att utveckla karaktären (Attebury, 2010, s. 1-2). Bibliotekarien måste dagligen möta och hantera de stereotypiska bilderna av yrket i sitt arbete (Luthman, 2007, s. 779). Om det skulle vara så att individer som tror på stereotyperna möter en bibliotekarie som inte passar in i stereotypen ses denna bibliotekarie som ett undantag från det normala snarare än att stereotypen ifrågasätts (Ohlsson, 2013, s. 46-47)

Det finns många versioner av stereotyper kring bibliotekarien (Attebury, 2010, s. 2). Dessa schablonbilder möter oss i alla typer av media, i allt från böcker till filmer till datorspel. Det är också till stor del på grund av stereotyper presenterade i sådan media som schablonbilderna påverkar bilden av dagens bibliotekarie. Det människan vet om andra individer bygger alltså inte alltid på egna upplevelser, utan härrör från andra källor (Ohlsson, 2013, s. 43, 49). Christopher Shaffer och Olga Casey (2012) har också gjort en studie kring hur bibliotekarien presenteras. Deras fokus ligger dock på hur bibliotekarien presenteras inom film. Undersökningen har mynnat ut i artikeln *Behind the glasses and beneath the bun: portrayals of librarians in popular cinema and a guide for developing a collection*. Förutom att även de redogör för de stereotyper som finns kring bibliotekarien påpekar de att de bilder som visas av bibliotekarierna i media vanligtvis är föråldrade versioner av bibliotekarien och dess yrke (Shaffer & Casey, 2012, s. 39).

Seale (2008) har i sin artikel sammanställt ett antal kategorier över hur bibliotekarierna skildras i media. Stereotyperna är uppdelade utefter karaktäristiska drag vad gäller utseende och egenskaper. Seales (2008) kategorier har vi upptäckt är universella för den forskning som gjorts kring bibliotekariestereotyper, med undantag för vissa

egenskaper och utseendedrag, eftersom de återkommer i mycket av den forskning som finns inom ämnet. Därför har vi också valt att utgå från Seales (2008) presentation av dessa kategorier för att visa på de stereotyper som finns för att undvika upprepning:

1. Den första kategorin är *den gamla ungmön* (Seale, 2008). Denna kategori är den klassiska stereotypen av bibliotekarien där kvinnan är i övre medelålder med glasögon, håret uppsatt i knut, som håller på ordningen i biblioteket och är tråkig. Personen är grå, tillbakadragen och lever enbart för sina böcker (Ohlsson, 2013, s. 7, 11). Ett exempel på en karaktär som faller in under denna kategori är *Batgirls* alter ego Barbara Gordon. Gordon hör till denna kategori då hon ser ut på ett sätt som ska minimera de fysiskt attraktiva attribut hon besitter under sitt ointressanta framförande (Seale, 2008).
2. *Polisen* utgör den andra kategorin. Bibliotekarien har här rollen av en polis vars uppgift är att disciplinera, bestraffa och hålla ordning i bibliotekets fysiska rum. Bibliotekarien skildras inom kategorin som en väktare av kunskap som övervakar bibliotekets användare och som inte är sen med att använda den makt hen besitter. Inte sällan använder bibliotekarien sin makt för att förödmjuka och skambelägga användaren. Exempel på litterära karaktärer som passar in på denna beskrivning är bibliotekarierna i Sophies val och i ett avsnitt av Seinfeld vid namn *The Library* (Seale, 2008).
3. Den tredje kategorin utgörs av *bibliotekarien som parodi*. Inom denna kategori skildras bibliotekarien satiriskt och komiskt. Ett exempel på detta är bibliotekarien i filmen *The Librarian* där han utmålas som en sexig och äventyrlig hjälte med två kärleksintressen. Ett annat exempel är karaktären "Conan the Librarian" i filmen *UHF* som straffar barn och fysiskt driver igenom *Dewey's decimal system*. Gemensamt för karaktärerna inom denna kategori är att de hänvisar till och omarbetar stereotypiska bilder av bibliotekarien (Seale, 2008).
4. Den *olämpliga bibliotekarien* utgör den fjärde kategorin. Denna typ av bibliotekarie porträtteras som en bokälskande introvert som föredrar läsande före att interagera med den "verkliga världen". Det sociala skänker istället bibliotekarien en känsla av obehag. Denna stereotypiska bild används ofta för att beskriva den manliga bibliotekarien. Ett tydligt exempel på denna typ av bibliotekarie finns i tv-programmet *Buffy the Vampire Slayer*. Bibliotekarien Giles skildras i serien som en inskränkt bokälskare som inte är medveten om nutiden och är ohjälpsam och ineffektiv. Den olämpliga bibliotekarien presenteras ofta som en individ som misslyckas både i den sociala världen samt i arbetslivet (Seale, 2008).
5. Den sista kategorin är *bibliotekarien som hjälte*. Generellt utgörs dessa beskrivningar av bibliotekarien som positiva. Egenskaper som tillskrivs bibliotekarien inom denna kategori är hjälpsam, omtänksam och serviceinriktad. Dessa har även positiva relationer till biblioteksanvändare. Hjälte-bibliotekariens jobb beskrivs även ofta som viktigt och användbart. Ett exempel på denna typ av bibliotekariebild är karaktären Marian i *The Music Man* som ses som en hjälte då hon kämpar mot censur (Seale, 2008).

Gemensamt för dessa kategorier är att skildringarna fokuserar på den enskilda bibliotekariens karaktär istället för dess förmågor och yrke (Seale, 2008). Då dessa stereotyper inte stämmer överens med den moderna bibliotekarien får det en negativ effekt på bibliotekariens förmåga att möta användarnas informationsbehov. Detta eftersom en profession inte kan betjäna de individer som inte förstår dess syfte och expertis (Seale, 2008).

Den hyssjande bibliotekarien är en annan återkommande stereotyp. Den hyssjande bibliotekarien är kontrollerande och förmanande då hen kräver tystnad i biblioteket. Med detta är hen dock inte otrevlig, nedlåtande eller elak med mening. Ett exempel är bibliotekarien i Stephen Kings *The Library Policeman* (Ohlsson, 2013, s. 66-67).

White (2012) har skrivit en bok *Not Your Ordinary Librarian: Debunking the popular perceptions of librarians* om bibliotekariestereotyper. White (2012) har identifierat ytterligare tre klassiska bibliotekariestereotyper:

1. I både barnlitteratur och vuxenlitteratur förekommer *the psycho librarian*. Det är en skrämmande bild av bibliotekarien som hotar slarviga låntagare och är kapabel till att mörda (White, 2012). Ett exempel på "the psycho librarian" är huvudkaraktären i Sara Paborns bok *Blybröllop* som har tröttnat på sin man och försöker förgifta honom (Paborn, 2017).
2. En annan negativ bibliotekariestereotyp är *Cat lady* som påminner om den gamla ungmön. *Cat lady* är en sorglig kvinna som har svårt för att lita på människor, som inte har haft tur i kärlek och botar sin ensamhet med katter (White, 2012). En känd person i media som kallar sig själv *cat lady* är arga bibliotekstanten som bland annat har en egen sida på facebook (Facebook, u.å.).
3. En bibliotekariebild som både är positiv och negativ är *sexy librarian* som är en attraktivare och yngre version av den gamla ungmön. Den sexiga bibliotekarien bär en tight uppknäppt vit skjorta, kort kjol, knästrumpor, klackar och glasögon. Hon hyssjar låntagarna med en sexig blick eller böjer sig sexigt efter böcker. Den sexiga bibliotekarien förekommer både i skönlitteratur, film och serier, framförallt i pornografiska noveller eller filmer. Ett exempel på *the sexy librarian* är bibliotekarien i boken *The Young Librarian* av Rod Waleman (2007). Det är en positiv bild i den bemärkelsen att kvinnan inte undervärderas och förväntas endast vara hemmafru utan det är en smart, självständig och äventyrlig kvinna som går sin egen väg som förmedlas. Samtidigt som den bidrar till att förstärka den traditionella bilden av bibliotekarien som endast hanterar böcker och vissa könsstereotyper, inklusive objektifiering, av kvinnan, enligt White (2012).

I artikeln *Know-it-all librarians* diskuterar Beth Posner (2002) bilden av bibliotekarien som *know-it-all* och *know-nothing*. Detta är exempel på två bibliotekariestereotyper till:

1. Bland de äldsta bibliotekariestereotyperna återfinns *know-it-all* bibliotekarien. *Know-it-all* bibliotekarien är en informationsexpert som kan hitta svar på vilken fråga som helst. Oftast är *know-it-all* bibliotekarien på dåligt humör och orkar inte hjälpa låntagarna. Det finns exempel på *know-it-all*

bibliotekarier både i historiska böcker och populärkultur. En genre som framför allt skildrar *know it all* bibliotekarien är mystik. I mystiska noveller blir *know-it-all* bibliotekarien inblandad i utredningar av mord på grund av att hon kan så mycket och är bra på att hitta svar. Ett exempel på en *know-it-all* bibliotekarie i media är bibliotekarien i Jorge Luis Borges novell *Library of Babel*. Bibliotekarier bidrar till att sprida föreställningen om bibliotekarien som *know-it-all*. I bibliotekarieutbildningar predikas att en bra referensbibliotekarie kan hitta svar på vilken fråga som helst. En annan förklaring kan vara att bibliotekarier inte förstår värdet av deras arbete och behöver stärka sin självbild genom att agera som *know-it-all*. Schablonbilden är negativ för bibliotekarier som blir stressade och oroliga över att inte kunna svara på låntagarnas frågor och kan inte tänka klart och gör slarvfel (Posner, 2002).

2. Samtidigt existerar bilden av bibliotekarien som *know-nothing*. *Know-nothing* bibliotekarien lånar ut böcker, tar betalt för försenade lån och hyssjar låntagare. Hennes lätta och rutinmässiga arbetsuppgifter får henne att framstå som dum. Ett exempel på *know-nothing* bibliotekarien är klosterbibliotekarien Malachi i *The Name of the Rose*. Det är ovisst varifrån schablonbilden kommer. En trolig förklaring är att eftersom allt går att googla krävs ingen hög intelligens för att vara bibliotekarie. De finns också de som tror att bibliotekarier bara läser böcker och saknar verkliga livserfarenheter (Posner, 2002).

Dough Highsmith (2002) menar att komediförfattare använder negativa bibliotekarierstereotyper för att skapa igenkänning och locka till skratt. I sin studie av bibliotekariebilder i amerikanska serietidningar och grafiska romaner fann Highsmith att stereotyperna *polis*, *hjälten*, *know-it-all* och *gamla ungmön* förekommer i litteraturen. Det finns också positiva bilder av bibliotekarieyrket som ett modernt yrke. I två komediböcker används datorn som arbetsredskap (Highsmith, 2002).

White (2012) har också i sin bok skrivit om bibliotekariebilder i amerikanska filmer, serier, böcker och reklam. I amerikanska filmer dominerar bilden av bibliotekarien som *den gamla ungmön*. Andra vanliga skildringar av bibliotekarier är som *polis*, *know-it-all*, *hjalte* och *cat lady*. Filmerna *The Librarian*, *Party Girl* och *The Pagemaster* sticker ut som positiva skildringar av bibliotekarier. Bibliotekarien i *The Librarian* har 22 utbildningar och arbetar med att hantera olika medier. *The Librarian* ger en realistisk bild av vad som krävs av en bibliotekarie och vad bibliotekarieyrket innebär. Även *Party Girl* visar att bibliotekarieyrket kräver speciella kunskaper och utbildning. Samtidigt visar *Party Girl* att bibliotekarier inte bara är boknördar utan också tycker om att festa och klä sig modernt. *The Pagemaster* är en av få filmer i vilken bibliotekarien beskrivs som hjälpsamma och uppmuntrar till läsning. De populäraste tv-serierna om bibliotekarier är *Batgirl* och *Buffy the Vampire Slayer*. Serierna bidrar till att sprida stereotypa föreställningar om bibliotekarier som gammalmodiga, nördiga, socialt inkompetenta och tråkiga. Många av författarna till böckerna är före detta bibliotekarier och därför är bilderna positivare. I skönlitteraturen arbetar bibliotekarierna med katalogisering, inköp, budget och bokuppsättning. Allmänt är bibliotekarierna i romanerna intelligenta och experter på informationssökning och blir inblandade i detektivarbete. I annonser skämtas det om bibliotekarier. Vanligt förekommande stereotyper i annonser är *den gamla ungmön*,

polisen, sexiga bibliotekarien och *know-it-all bibliotekarien*. När *Honda* gjorde reklam för sin bil *Honda Accord* påstod man att bilen var lika unik som en sexig bibliotekarie (White, 2012).

Har internet förändrat stereotypa föreställningarna om bibliotekarier? Den frågan diskuterar Kneale (2009) i *You don't look like a librarian- Shattering Stereotypes and Creating Positive New Images in the Internet Age*. Kneale (2009) har undersökt hur bibliotekarier skildrats i medier från 1990-2008 och kommit fram till att bibliotekarier beskrivs stereotypt. Böcker förmedlar vissa aspekter av stereotyper. I *The miss Zukas series* är bibliotekarien socialt inkompetent och i *The Jordan Poteet Series* har bibliotekarien ingen bibliotekarieutbildning. Däremot är beskrivningarna av bibliotekarieryrket positiva och fångar att bibliotekarier både arbetar med utlån, referensfrågor, medieinköp och utveckling av samlingarna och bokbussverksamhet. Även i serietidningar förmedlas en modern biblioteksverksamhet med bokcirklar, handledning i tekniska frågor, referenssamtal och användning av sociala medier. I serietidningarna är bibliotekarierna allt annat än tysta och blyga då de snarare är frispråkiga och säger precis vad de tänker om låntagarna på ett komiskt sätt. Rex i serietidningen *Rex Libris* sticker ut som en stereotypisk bibliotekarie som alltid är klädd i kostym och slips och bråkar med låntagare om försenade böcker. I *filmerna The Mummy* och *Read or Die* skildras bibliotekarierna som *den gamla ungmön*. Filmen *Partygirl* nämns också som en positiv skildring av bibliotekarier som modernt klädda och sociala. I sångtexter dominerar bilden av bibliotekarien som en kvinna med glasögon och håret uppsatt i hästsvans och som kan hitta svar på alla frågor. Andra vanliga stereotypa skildringar av bibliotekarier i musik är *den sexiga bibliotekarien* och *polisen* (Kneale, 2009).

Bibliotekarieryrket är det yrke som har den starkaste kopplingen till den fysiska plats yrket utövas inom, det vill säga biblioteket. Bibliotekarien ses inte utefter sina arbetsuppgifter och sin funktion utan ses istället som någon som jobbar på ett bibliotek (Ohlsson, 2013, s. 30-31). Bilderna av bibliotekarien som presenteras i medier utvecklas därför i större utsträckning från arbetsplatsen än från bibliotekarien som individ (Shaffer & Casey, 2012, s. 40). Ett större fokus på den fysiska platsen än på bibliotekariens funktion främjar också ihållandet av bibliotekariestereotypen (Attebury, 2010, s. 2).

Inom populärkulturen antas också alla som arbetar på ett bibliotek vara bibliotekarier då det inte görs skillnad på bibliotekarier och andra yrkesgrupper inom bibliotekets ramar (Ohlsson, 2013, s. 50). Bilderna som utmålas inom populärkultur stämmer inte överens med professionens egen självbild och de olika typerna av bilder kan ge bibliotekarierna osäkerhet inför sin egen yrkesroll. För att motverka detta behöver de positiva aspekterna i mediernas bilder av bibliotekarier sorteras ut och marknadsförs. Dessa aspekter kan sedan användas som inspiration och marknadsföring för yrket (Luthman, 2007, s. 773, 779).

Bilden av bibliotekarien i medier kan vara problematisk då den ofta har kvar egenskaper och attribut från de traditionella stereotyperna samtidigt som den vill vara en inspirerande, modern yrkesutövare. De många skildringarna av bibliotekarien i medier visar dock på en medvetenhet hos allmänheten om bibliotekarieryrkets många positiva aspekter. De positiva skildringarna kan därför användas som grund för marknadsföring och förespråkande inom yrket (Luthman, 2007, s. 777).

2.3 Forskningskildringar av manliga respektive kvinnliga bibliotekarier

Forskning har även gjorts kring skillnader i hur manliga och kvinnliga bibliotekarier presenteras i medier. Många av de egenskaper som bibliotekarier ges inom populärkulturen är könsöverskridande. Det existerar emellertid egenskaper som är knutna till antingen den manliga eller kvinnliga bilden av bibliotekarien (Ohlsson, 2013, s. 56). Skildringar av bibliotekarier har i båda fall dock blivit mer positiva i takt med att yrket moderniserats (Luthman, 2007, s. 776).

I populärkulturen har bibliotekarien ofta könstillhörighet som kvinna (Ohlsson, 2013, s. 50). Stereotypiskt sätts denna kvinnas sexualitet och äktenskap eller brist på äktenskap i framkant (Attebury, 2010, s. 3). Den kvinnliga bibliotekarien beskrivs ofta som en person i behov av lugn och ro och ordning. Hon väljer böcker framför män och annat socialt umgänge samt identifierar sig starkt med sitt yrke. Istället för att känna sig som en person som arbetar som bibliotekarie identifierar dessa kvinnor sig som att de är bibliotekarier. Arbetet är deras kall (Ohlsson, 2013, s. 59, 61). Övergripande skildras kvinnor därför enligt den första kategorin *den gamla ungmön* i Seales (2008) kategorisering.

Yttre attribut som tillskrivs kvinnorna är blekhet, glasögon, håret uppsatt i en knut och gammeldags, omoderna kläder. Ofta antyds det även att det finns en attraktiv person bakom denna yttre fasad. Egenskaper som de ges är bland annat nervositet, envishet, tråkig, blygsam, präktig samt någon som aldrig sticker ut eller höjer sin röst annat än för att tysta användare. Kvinnan beskrivs även ofta som en person som gömmer sig för omvärlden inne på biblioteket (Ohlsson, 2013, s. 61ff).

Den *hyschande bibliotekarien* är vanligt förekommande i populärkultur och det är likaså den "elaka" bibliotekarien som porträtteras som otrevlig, nedlåtande, vresig och som är elak med mening. Denna karaktärisering, som stämmer överens med bilden av bibliotekarien som *polis*, är överlägsen, föraktfull och maktgalen. Tvärtemot vad bibliotekarien som *den gamla ungmön* är. Bibliotekarien beskrivs ofta som en väktare av kunskap och verkställare av regler och biblioteket som en metafor för makt och kunskap. Inom bibliotekets väggar har bibliotekarien makt att straffa, disciplinera och förödmjuka sina användare. Biblioteket skildras här som en plats att ha vördnad inför och ibland även skräckblandade känslor (Ohlsson, 2013, s. 67ff).

En vanlig skildring av den kvinnliga bibliotekarien i populärkultur är kvinnan som förvandlas från en ful ankunge till en svan. Hon förändras här till en mer spännande och attraktiv kvinna med sexuell utstrålning. Vanligtvis sker denna förändring genom att kvinnan träffar "den rätte" mannen. I denna skildring har kvinnan ett slags slumrande alter ego som mannen väcker till liv. Förändringen kan även ske åt andra hållet, det vill säga att en utåtriktad kvinna som lever för att festa och ha roligt genom att ta dagen som den kommer börjar arbeta på bibliotek och med det faller mer och mer in i bibliotekariestereotypen (Ohlsson, 2013, s. 57ff).

En bild som går helt emot den introverta tråkiga bibliotekarien är den av *bibliotekarien som hjälte*. Den kvinnliga bibliotekarien presenteras inom denna kategori som räddaren i nöden. Dock ges bibliotekarien egenskaper som mer ger en bild utav ett helgon än en autentiskt arbetande bibliotekarie (Ohlsson, 2013, s. 80-81).

Manliga bibliotekarier förekommer inte lika ofta inom populärkulturen som de kvinnliga bibliotekarierna. Thad E. Dickinson (2003) har specialiserat sin forskning på just manliga stereotyper av bibliotekarier i sin artikel *Looking at the Male Librarian Stereotype*. Dickinson (2003) har undersökt den manliga stereotypen genom en litteraturstudie då han anser att den manliga stereotypen ofta blir ignorerad. Han har gjort en studie på hur den manliga stereotypen sett ut sen biblioteksyrkets start, men då vår studie är avgränsad till bibliotekariestereotypen på 2000-talet har vi valt att se till den delen av Dickinsons (2003) forskning. Dickinson (2003, s. 104) menar på att då bibliotekarieyrket fick allt fler kvinnliga arbetare blev den manliga stereotypen allt mer feminin. De manliga bibliotekarierna beskrivs därför ofta i nutid som ogifta, omanliga, anses ha feminina drag, vara bleka, tråkiga och osexiga. Deras yttre kläs med tråkiga, strikta kläder och glasögon. Dessa manliga bibliotekarier betraktar dock precis som kvinnorna sitt yrke som ett kall. De lever genom sina böcker. Den manliga bibliotekarien porträtteras ofta som en grå bokhållare som skyddar sina böcker med sitt liv och som trivs väl i den tysta och rofyllda miljön inom bibliotekets väggar (Ohlsson, 2013, s. 81ff). På grund av den feminina stereotypen vill ofta den manliga bibliotekarien först och främst bevisa sin manlighet innan han visar att han är en bibliotekarie (Dickinson, 2003, s. 106).

Bilden av den akademiska manliga bibliotekarien existerar i princip inte i medier (Dickinson, 2003, s. 106). Den manliga skildringen av bibliotekarien brukar istället sluta i rollen som *polis* (Attebury, 2010, s. 3). De skildras som nitiska och regelstyrda väktare som uppmanar besökarna att respektera de regler som finns på biblioteket samtidigt som de driver in böcker från de som inte lämnat tillbaka dem i tid. Dessa individer straffas och kränks sedan av bibliotekarien. (Ohlsson, 2013, s. 85ff).

Det finns dock också beskrivningar av den manliga bibliotekarien som en handlingskraftig person bakom det nördiga yttre som med sina kunskaper och sin intelligens kan göra vad som helst (Ohlsson, 2013, s. 85). Denna skildring är lik kategorin *bibliotekarien som hjälte* (Seale, 2008). Det vill säga en bibliotekarie som trots sin töntstämpel lyckas vara hjälpsfull, hänsynsfull och serviceinriktad (Ohlsson, 2013, s. 94).

Den manliga bibliotekarien beskrivs i medier utefter hur biblioteksyrket i sig har förändrats. När biblioteksyrket ansågs tråkigt gavs en tråkig bild av den manliga bibliotekarien, när yrket karaktäriserades som feminint gavs en feminin bild av densamma. Nu när normer och teknologi förändras och utvecklas inom biblioteksvärlden förändras även bilden av bibliotekarien och med det även den manliga stereotypen (Dickinson, 2003, s. 108).

Jeanine Williamson (2002) har undersökt hur bibliotekarier skildras i 28 filmer och sedan jämfört resultatet med verkliga personlighetstest och analyser av bibliotekarier. Jeanine Williams utgår ifrån Jungian/Mayers-briggs personlighetstyp modell-teori som bygger på att det finns två grundpersonligheter som har betydelse för hur människor agerar och påverkar sociala relationer och professionaliteten. Antigen är människor inåtvända och reflekterar över erfarenheter och problem och tar genomtänkta beslut eller extroverta och går på känsla och är expressiva. Filmerna lyckas inte ge en rättvis bild av bibliotekarier. Varken manliga eller kvinnliga bibliotekarie i filmerna porträtteras som tänkande personer med imponerade fantasi och analytisk förmåga. Istället skildras bibliotekarier som expressiva personer i filmer

och porträtteras som vänliga, snälla, hjälpsamma, omtänksamma, känsliga som inte dömer andra och som har kärleksfulla relationer. Filmerna bidrar till att stärka föreställningen om att manliga bibliotekarier är ”feminina” och att bibliotekaryrket är ett lätt arbete som inte kräver intellektuell ansträngning (Williamson, 2002).

2.4 Tidigare uppsatser

Det har tidigare gjorts uppsatser på både magister- och mastersnivå om bibliotekariestereotypen i media. Nedan presenterar vi kort dessa uppsatser.

“Är du kvar på ditt gamla dammiga bibliotek?” *bilden av bibliotekarien i svensk skönlitteratur 1982-2002* heter en magisteruppsats av Barbro Lodin (2005). Lodin (2005) har undersökt hur bibliotekarier och bibliotekaryrket framställts i 20 svenska böcker utgivna mellan 1982-2002. Lodin (2005) har också konstaterat att kvinnliga och manliga bibliotekarier gestaltas olika i litteraturen. Liksom Ohlsson (2013) visar Lodin (2005) att den stereotypa bilden av *bibliotekarien som ungmö* och *polis* är representativ för kvinnliga bibliotekarier i litteraturen. När det kommer till manliga bibliotekarier i litteraturen är bilden densamma som i Dickinsons (2003) forskning. Oftast beskrivs manliga bibliotekarier i litteraturen som konstiga och ointresserade av kvinnor. Lodins (2005) studie är ändå intressant och bidrar med andra aspekter av bibliotekariebilden. Lodin (2005) har även sett att föreställningar om bibliotek har betydelse för uppfattningen av bibliotekarier. Antingen beskrivs bibliotek som en plats för tysta aktiviteter och förknippas med kunskap och bildning. Det skapar en osäkerhet hos låntagarna i romanerna som fruktar att tilltala bibliotekarierna och riskera att framstå som okunniga och bli utskrattade. Det är en negativ bild av bibliotekarier som arga och elaka som framträder. Det finns också positiva bilder av bibliotek. Bibliotek beskrivs som moderna med datorer och myshörnor för barn eller som en trygg och lugn plats där man kan koppla av från vardagsproblem och stress. En annan intressant upptäckt Lodin (2005) gör är att den traditionella bilden av bibliotekarien som enbart hanterar böcker dominerar. Bibliotekarierna arbetar i romanerna med att främst rekommendera litteratur. Yrket beskrivs som lätt och kräver inte en högskoleutbildning utan endast goda litteraturkunskaper och kännedom om bibliotekets samlingar. Bibliotekarierna har tid för långa fikapauser och pratstunder. Endast i en bok nämns bibliotekarien som handledare i tekniska frågor (Lodin, 2005).

Okyssta jungfrur i beigebruna kläder. Diskursanalys av bibliotekariebilder i svensk och amerikansk skönlitteratur är en masteruppsats skriven av Linda H Axelsson (2008). Axelsson (2008) har baserat sin undersökning på fem svenska och fem amerikanska skönlitterära böcker. Med sin undersökning vill Axelsson (2008) se vilka bibliotekariebilder som finns i den valda litteraturen, vilka skillnader som finns mellan den svenska och amerikanska skönlitteraturen samt jämföra dessa bilder med tidigare forskning. För att svara på sina forskningsfrågor har Axelsson (2008) identifierat sju diskurser i de böcker hon läst. Dessa diskurser är:

- Diskurs om bibliotekariers yrkesroll
- Diskurs om bibliotekariers relation till böcker
- Diskurs om bibliotekarier som oansenliga
- Diskurs om bibliotekariers klädsel

- Diskurs om bibliotekariers hår och frisyrier
- Diskurs om bibliotekarier
- Det motsatta könet och sex
- Diskurs om bibliotekariers slumrande personlighet

Via dessa diskurser kommer Axelsson (2008) fram till att det används många olika substitut för ordet bibliotekarie i böckerna. Tecknet bibliotekarie förändras i betydelse när substitut används eller när det kombineras med andra tecken, exempelvis IT-bibliotekarie eller katalogisatör. Beteckningar för bibliotekarien kan vara värdeladdade och förstärka befintliga bilder av yrket. I den amerikanska litteraturen används det mer beteckningar som är professionella och negativa än i den svenska litteraturen. Det ligger en tyngdpunkt på beskrivningar av bibliotekariens utseende i böckerna, varav de flesta beskrivningarna är negativa. Om bibliotekarierna beskrivs som vackra är det oftast en missuppfattning och beskrivs sedan som det motsatta. Hur bibliotekarierna ser ut skiljer sig inte mycket mellan den amerikanska och svenska litteraturen. Författarna till litteraturen fokuserar inte på bibliotekariernas arbete och arbetsuppgifter i böckerna, utan de fokuserar mer på karaktären bibliotekarie. I de fall arbetet beskrivs ges karaktärerna inga avancerade uppgifter. Axelsson (2008) konstaterar med sin forskning att bibliotekariebilden i skönlitteratur inte har förändrats särskilt mycket i de böcker hon tagit del av som var skrivna under en tidsperiod på tolv år jämfört med tidigare, äldre skönlitteratur (Axelsson, 2008).

Åsa Hagman Öberg (2003) har skrivit en magisteruppsats som heter *"I... am a librarian!" – En undersökning av hur bibliotek och bibliotekarier skildras i filmer och TV-serier*. Hagman Öberg (2003) har som syfte med sin undersökning att ta reda på hur bibliotek och bibliotekarier framställs i trettiofyra filmer och fem tv-serier. Dessa bilder kopplar hon sedan ihop med yrkets status och strävan efter att bli betraktat som en profession. Det Hagman Öberg (2003) kommer fram till är att det inte går att särskilja bibliotekarier och biblioteksassistenter utifrån det arbete de utför i filmerna och tv-serierna. Sättet bibliotekarierna skildras på är färgade av de olika bibliotekariestereotyperna som existerar inom media. Det finns en okunskap kring det arbete som pågår "bakom kulisserna" på biblioteket och bibliotekariens dagar framställs som lugna och stillsamma. Kompetensområden inom pedagogik och kunskapsorganisation blir med detta okända för de som tar del av materialet. Arbetet presenteras i och med detta på ett felaktigt sätt, vilket påverkar dess status och symbolvärde negativt. Hagman Öberg (2003) kommer även fram till att många individer känner obehagskänslor inför bibliotekets regler och inför bibliotekarien. Slutsatsen blir att en mer mångsidig bild av bibliotekarien och dess yrke måste skapas för att höja dess status. Bilderna som framställs i filmer och tv-serier stämmer inte överens med verkligheten, vilket ger yrket ett negativt symbolvärde. Detta negativa symbolvärde leder i sin tur till en negativ inverkan på yrkets strävan till att bli betraktat som en profession (Hagman Öberg, 2003).

Linda Börjesson och Caroline Fajte (2015) har skrivit masteruppsatsen *BINÄRA BIBLIOTEKARIER AND THE BEAST BELOW- En genusanalytisk studie av bibliotekarie- representationer i samtida film och teve*. Med sin uppsats vill Börjesson och Fajte (2015) ta fram och undersöka genusstrukturer i filmens och teveproduktioners bibliotekarierepresentationer. De fokuserar på material från år 1999 och framåt. Författarna av uppsatsen kommer fram till att både kvinnorna och männen har i sitt yrke som bibliotekarie typiska könsutmaningar. Genomgående

skildras bibliotekarierna som heterosexuella, vita, cis-personer av medelklass och har få undantag från denna standard. Bibliotekariekaraktären framställs oftast som en intellektuell person i behov av en motpart som kan komplettera dem. Denna motpart är av annat kön än karaktären. Bibliotekarierna har i regel svårt att förhålla sig till sin sexualitet där kvinnorna har sexuella uppvaknanden och männen redan har en sexualitet. I det material som undersökts finns det inte en enda kvinnlig bibliotekskaraktär som inte ställs inför en man. Männen möter istället utmaningar i att inte utnyttja bibliotekets resurser för egen vinning och med det riskera att missbruka biblioteket (Börjesson & Fajte, 2015).

Plocka löss och bestraffa mäktiga trollkarlar Representationer av bibliotekarier i fantasy litteraturen heter Eva Carolyn Cyréns (2011) masteruppsats. Cyrén (2011) undersöker i sin uppsats maktpositioner som representationer av bibliotekarier har getts i fjorton fantasyromaner och en fiktiv faktabok som har utgivits mellan åren 1986 och 2008. Med uppsatsen vill Cyrén (2011) fördjupa och bredda förståelsen av bibliotekarien och dess yrkesroll. Cyrén (2011) drar slutsatserna att alla bibliotekarier i fantasy litteratur har en stark relation till böcker. Dessa har även de största och tydligaste maktpositionerna i förhållande till biblioteket i sig. Bibliotekarien ses som kunskapens väktare och den enda som vet hur biblioteket ska användas. Om bibliotekarien någon gång rör sig utanför sitt bibliotek beskrivs denne som en kompetent mångsysslare. Vanligtvis är dock bibliotekarien fast i sitt bibliotek. Biblioteket skildras oftast inom fantasy som en katedral där de är respektingivande, stora och tysta. Bibliotekarien har ofta ett underliggande hot knutet till sig och biblioteksanvändarna måste följa reglerna i biblioteket för att inte bli bestraffade (Cyrén, 2011).

2.5 Sammanfattning

Populärkulturen skildrar främst bibliotekariers utseende och egenskaper. Den dominerande bilden av bibliotekarier i populärkulturen är en kvinna i medelåldern med uppsatt hår, glasögon, tantkläder och som är blyg och gömmer sig i böckernas värld (Seale, 2008). Andra populära skildringar är bibliotekarien som kontrollerande, som kräver tystnad samt disciplinerar besökare eller bibliotekarien som elak, förolämpande, som skäller ut, hotar och bestraffar låntagarna (Seale, 2008). Till de klassiska bibliotekariestereotyperna räknas också bilderna av bibliotekarier som socialt inkompetenta och som enbart klarar av att umgås med katter och omge sig med böcker eller som dumma med ett enkelt och rutinbaserat arbete (Seale 2008; White 2012; Posner 2002). Samtidigt existerar också positiva bilder av bibliotekarier i populärkulturen som intelligenta med svar på alla frågor eller som hjältar som är hjälpsamma och vägleder besökare (Posner 2002; Seale 2008).

En bibliotekariestereotyp som både är positiv och negativ är bilden av *bibliotekarien som sexig*. Denna bild skildrar bibliotekarien som attraktiv, ung och bär korta tights kläder, hyssjar besökarna och sorterar böcker (White, 2012). Bilden av bibliotekarien som sexig påstås vara en positiv bibliotekariebild enligt White (2012) som visar att kvinnor både kan vara intelligenta, attraktiva, självständiga och äventyrliga. Det är också en negativ bild av bibliotekarieyrket som är föråldrad och visar bara en sida av yrket, bokhantering och utelämnar andra pedagogiska och tekniska aspekter av

arbetet (White, 2012). Denna bild av *den sexiga bibliotekarien* objektifierar även kvinnan då den till stor del fokuserar på kvinnans yttre attribut.

Överlag beskrivs bibliotekarieyrket som enkelt och rutinbaserat i populärkulturen (Ohlsson, 2013). Ett undantag är Kneales (2009) undersökning av hur bibliotekarien skildras i internetåldern som visar att amerikanska böcker, serietidningar och sångtexter från 1990-2008 skildrar en modern bibliotekarieverksamhet med referenssamtal, bokcirklar, handledning i tekniska frågor och användning av sociala medier (Kneale, 2009).

Författare och producenter med en bakgrund inom bibliotek- och informationsverksamhet skildrar bibliotekariers varierande arbetsuppgifter (White, 2012). Andra författare och producenter verkar inte ha tid eller intresse av att utveckla karaktärerna och återskapar bibliotekariestereotyper (Attebury, 2010). Det är också vanligt inom populärkulturen att avsiktligt använda bibliotekariestereotyper för att skapa parodi och skämt (Seale, 2008).

Manliga bibliotekarier skildras sällan i populärkulturen. De gånger manliga bibliotekarier förekommer i böcker, filmer och serier porträtteras de feminint som blyga, oskuldsfulla, oerfarna och boknördar (Ohlsson, 2013). Andra vanliga skildringar av manliga bibliotekarier är som elaka som kränker och straffar slarviga låntagare eller som hjälte som besitter stor kunskap och kan hjälpa besökarna med vad som helst (Ohlsson, 2013).

Representativt för kvinnliga bibliotekarier i populärkulturen är förvandlingen från en töntig, gammalmodig, oattraktiv, blyg och osäker kvinna till en sexig, självsäker och äventyrlig kvinna. Förvandlingen sker oftast på grund av att kvinna träffat "den rätte" mannen som väcker hennes lust till liv (Ohlsson, 2013). Det är också vanligt med en motsatt förändring, det vill säga att en social kvinna slutar att festa och gå ut och blir seriös och lugn efter inträde på biblioteksskolan och anställning på bibliotek. En sådan förändring återskapar bibliotekariestereotyper (Ohlsson, 2013).

Bibliotekariestereotyperna förekommer i både böcker, film, serier, sångtexter och reklam (Ohlsson, 2013). Denna stora spridning av bibliotekariestereotyper i media har en negativ effekt på bibliotekariers möjlighet att möta användares informationsbehov. Det är svårt för bibliotekarier att betjäna en allmänhet som inte förstår dess syfte och expertis (Seale 2008).

Det finns inte mycket forskning om användare och icke-användares uppfattningar om folkbibliotekarier. Den forskning som gjorts presenteras i första hand i publikationer om bibliotekariestereotyper och användarstudier. Seale (2008) nämner i sin artikel om bibliotekariestereotyper i populärkulturen att allmänheten uppfattar bibliotekarien som lugn, blyg, stel, hjälpsam och trevlig. Även Ohlsson (2013) berör ämnet i sin bok och förklarar att det kan vara svårt för allmänheten att förstå vad bibliotekarier gör mer än att sortera böcker och hantera lån eftersom en stor del av arbetet sker utan insyn för publik.

En större amerikansk enkätundersökning om användares syn på och erfarenheter av bibliotekarier visar att hälften av amerikanerna känner till att bibliotekarier har en akademisk utbildning och särskilda kunskaper. Det finns också amerikaner som tror att vem som helst kan arbeta som bibliotekarie (Kneale, 2009). Enkätundersökningen

visar också att bibliotekariens kön, ålder och klädstil inte påverkar amerikanernas uppfattningar om bibliotekariers kompetens. Majoriteten av amerikanerna föredrar att få hjälp av både manliga, kvinnliga, gamla, unga, konservativt klädda och vanligt klädda bibliotekarier (Kneale, 2009).

3. Teoretiskt sammanhang

Vi har analyserat studiens empiriska material utifrån professionsteori och ett normkritiskt perspektiv. Dessa två teorier har vi valt ut med hänsyn till deras relevans för vårt syfte och våra frågeställningar. Nedan förklarar och beskriver vi dessa två utgångspunkter.

3.1 Professionsteori

Då vi vill ta reda på hur användare och icke-användare kan uppfatta folkbibliotekariens yrkesroll har vi valt professionsteori. Professionsteori är ett väl utvecklat teoretiskt fält. Inom biblioteks- och informationsvetenskap har professionsteori använts bland annat för att analysera bibliotekariers professionella identitet. Exempelvis har Melissa Fraser-Arnott (2017) utvecklat en gren inom professionsteori, det vill säga personalisering av professionalism, genom vilken hon har sett att examinerade studenter inom biblioteks- och informationsvetenskap som inte arbetar i en bibliotekariroll utvecklar två professionella identiteter. I vår studie analyserar vi den professionella identiteten ytterligare, men inom ett annat område av biblioteks- och informationsvetenskap som berör användares- och icke-användares föreställningar kring bibliotekariens professionella yrkesroll.

Profession är ett centralt begrepp med vilket samhällsutveckling samt samhällsdynamik på organisations- och interaktionsnivå i stort kan förstås. Det finns dock ingen entydig definition av vad en profession är, utan flertalet forskare har preciserat begreppet (Brante, 2009, s. 15, 29). Grundtankarna inom professionsteori associeras med Talcott Parsons och Weber (Brante, 2009). Parsons (1964) ser samhällsutvecklingen som en följd av ökad expertiskunskap och en tydligare arbets- och ansvarsfördelning mellan yrkesgrupper. Det som utmärker en profession är att den kräver en yrkesexamen, en förmåga att använda yrkeskunskaper i arbetet och en institutionell översyn av att arbetet utförs på rätt sätt, menar Parsons (1964). Parsons (1964) argumenterar även för att professionella yrken är viktiga för samhällets framgång och innefattar ett större och tyngre ansvar och ska ha högre lön och status för att locka ”bra” människor till yrket (Brante, 2009, s. 19). Weber (1978) resonerar djupare kring makt i förhållande till profession. Weber (1978) menar att samhällsgrupper försöker särskilja sig från andra för att försvara och utvidga sin makt och privilegier. Genom historien har egenskaper som ras och kön använts för att exkludera och minimera vissa grupperns inflytande. Till exempel fick endast män rösta fram till maj 1919 i Sverige. Numera är utbildning den dominerande uteslutningsstrategin. Weber (1978) nämner strategin att ta ”patent” på ett yrke som innebär att sektorer av arbetsmarknaden monopoliseras av akademiker. Det medför en inflation av utbildningar, rangordningar inom yrken och maktskillnader (Brante, 2009, s. 20).

Moderna professionsteoretiker har vidareutvecklat professions begreppet. Vi kommer att utgå från Julia Evetts moderna definition, beskrivet i Brante (2009), av begreppet som grundar sig i att professioner förstås ur det samhälleliga sammanhang de verkar inom (Brante, 2009, s. 22). Hon utgår från tre kriterier:

1. Yrket är kunskapsbaserat. Det vill säga yrket har sin grund i högre utbildning och yrkespraktik.
2. Medelklassen är överrepresenterad och yrket tillhör tjänste- eller servicesektorn.
3. Yrket är mer eller mindre självreglerande inom arbetsrutiner och licensiering (Brante, 2009, s. 22).

Även resonemangen om status kopplat till profession har utvecklats av moderna professionsteoretiker. Status inom en profession är beroende av både en kulturell uppfattning samt en uppfattning om en profession. För att få hög status inom en profession behöver yrkesutövaren förmedla en känsla av säkerhet gällande det okända. Den professionella med hög status ges här bilden av en "hjälte" då den professionella minskar osäkerheten inom det moderna livet (Brante, 2009, s. 27). Inom bibliotekarieryrket har bibliotekarien här rollen som förmedlare av kunskap och kunskapssystem (Brante, 2009, s. 28).

Bibliotekarieprofessionen är en semi-profession. Den karaktäristiska skillnaden mellan professioner och semi-professioner är att semi-professioner inte har de höga samhällsbelöningarna (exempelvis lön) eller den höga status som en profession har samt att de ofta tillhör den offentliga sektorn. Utbildningarna för semi-professioner är även ofta tvärvetenskapliga då de inte är lika specialiserade utan behöver hjälpämnen för att bygga en teoretisk bas. Inom dessa semi-professioner finns det även spänningar mellan de praktiska- och akademiska delarna av ämnena. Det finns de som hävdar att den praktiska yrkesverksamheten är det yrket vilar på, medan andra hävdar att det är teorin och forskningen (Brante, 2009, s. 30-31).

Inom professionsteori kommer vi lägga särskild fokus på professionell identitet/yrkesidentitet (Sundin & Hedman, 2005). Detta då vi vill undersöka vad användare och icke-användare har för bild av bibliotekarien och dess yrke och teori kring professionell identitet är relevant att applicera på detta för beskrivning och analys. Den professionella identiteten härrör från hur personerna i yrket rör sig inom arbetsmiljön genom användandet av professionella normer och värderingar (Garcia & Barbour, 2018, s. 566). Den utvecklas genom socialisering in i yrket via utbildning, träning och de vardagliga rutiner som utförs på arbetsplatsen. Yrkesidentiteten är därför beroende av både struktur och kultur på arbetsplatsen. Den är kopplad både till yttre och inre krav samt relationer till andra professioner samt samhället (Brante, 2014, s. 318, 321). Den är även bunden till faktorer såsom makt, kontroll och resistens (Garcia & Barbour, 2018, s. 566). Inom många av de nya professionerna läggs tyngdpunkt på det personliga framträdandet snarare än yrkets kunskapsbas. De förväntningar som ligger på individens identitet inom yrket formar denne. De som inte formas riskerar sanktioner och uteslutning (Brante, 2014, s. 318, 320).

Kommunikativa aktiviteter, anpassade efter yrket, krävs av de professionella för att skapa, upprätthålla och hantera en professionell identitet. De använder sig av diskurser inom yrket för att rättfärdiga val samt för att upprätthålla den professionella statusen (Garcia & Barbour, 2018, s. 566, 568). Det är rådande intressen som bildar den professionella diskursen genom vilken den kollektiva yrkesidentiteten konstrueras (Sundin & Hedman, 2005). De professionella behöver därför kunna förhålla sig till diskursiva förändringar och utmaningar (Garcia & Barbour, 2018, s. 566). En diskurs formas genom externa strukturer. I en diskurs är språket

fokuspunkten då språket är med och formar verkligheten. Diskursen konstruerar både sociala identiteter och föreställningar om världen. Ett diskursivt synsätt väver ihop språk och handling, det vill säga här hålls inte föreställningar om ett objekt och objektet i sig isär. Mönstret i språk sätter därför gränser för människans sätt att tänka och handla genom att begränsa de föreställningar som finns om en grupp individer och vilka handlingar denna grupp kan utföra. Genom att titta på de diskurser som existerar i sin kontext kan frågor om makt och identitet analyseras (Bergström & Boréus, 2015, s. 354ff).

Diskursen i sig kan beskrivas som ett regelsystem inom vilket en del kunskaper legitimeras. Michel Foucault menar, i Bergström och Boréus (2015), att skapandet av diskurser leder till kontrollering av individer genom användning av utestängningsmekanismer. Mekanismer som både kan innebära begränsningar och möjligheter för personer. Exempel på sådana mekanismer är aspekter som anses vara av tradition eller inte samt rätt eller fel. Diskursen skapar med detta ramar som begränsar handlingsutrymmet för individen. En diskurs konstruerar därför sociala identiteter lika mycket som de vidmakthåller dem. Trots att diskursiva förändringar kan ske finns det ändå ett inslag av kontinuitet inom dessa. För att förstå en diskurs behövs denna i många avseenden relateras till andra diskurser. Diskurser kan konkurrera med varandra eller påverka varandra utan konkurrens. Konkurrerande diskurser kan vara professionsdiskurser eller demokratidiskurser som betonar brukarinflytande. För att se diskursens innebörd behövs även dennes sammanhang tas hänsyn till (Bergström & Boréus, 2015, s. 358ff).

Den professionella identiteten och diskursbegreppet känner vi är relevant för att kunna relatera bilden av dagens bibliotekarie till stereotypa bilder. Genom uppfattningar av den professionella identiteten hos användare och icke-användare kan vi bland annat analysera om eller hur yrkesidentiteten är kopplad till stereotypkulturen inom media. Vi kan även få förståelse för hur förväntningar från de stereotypa bilderna formar identiteten för dagens bibliotekarier. Med diskursbegreppet kan vi analysera hur yrkesidentiteten konstrueras genom konversationer allmänheten emellan. Vi kan också analysera hur diskurserna begränsar föreställningarna om bibliotekariens kompetenser och yrkesroll samt hur de vidmakthåller dessa föreställningar.

3.2 Normkritiskt perspektiv

Det normkritiska perspektivet har vi också valt för dess relevans i att analysera hur användare och icke-användare uppfattar bibliotekarien och dess yrkesroll. Normkritik är ett relativt nytt teoretiskt område och vanligtvis används teorin inom skolor. Samuelsson (2016) arbetar som genusinspiratör på ett folkbibliotek och har använt sig av det normkritiska perspektivet inom biblioteks- och informationsvetenskap för att resonera kring hur detta perspektiv är relevant på ett bibliotek. Hennes arbete har syftat inspirera till ett normkritiskt förhållningssätt inom biblioteksrummet och skapat det första hbtq-certifierade biblioteket i Sverige (Samuelsson, 2016). Vi ämnar använda denna teori vidare genom att applicera den på ett annat fält inom biblioteks- och informationsvetenskap, nämligen användare och icke-användares bilder av folkbibliotekarien.

Normkritiskt perspektiv har vuxit fram i början på 2000- talet som ett motstånd mot toleranspedagogiken. Målet med toleranspedagogiken var att utbilda om det främmande och annorlunda och därmed skapa förståelse och acceptans (Alm & Laskar, 2017). Inom normkritiskt perspektiv läggs fokus istället på processer där normer både skapas och leder till inkludering, exkludering och hierarkier. Perspektivet undersöker hur språk och ideal normaliserar vissa identiteter och levnadssätt medan andra utesluts och kränks (Bromseth, 2010). Makt ses därför inom normkritik som något som skapas i relation till samhälleliga och kulturella diskurser som beskriver verkligheten och det normala och avvikande. Syftet med normkritik är att synliggöra vilka etiska konsekvenser normer som skapar avvikare och andragörande får och komma med alternativa berättelser till dessa, därmed förebygga diskriminering och kränkande behandling (Bromseth, 2019).

Det normkritiska perspektivet utgår från ett *intersektionellt perspektiv* som undersöker hur maktstrukturer vävs samman och påverkar varandra genom normers samverkan och motverkan (Bromseth, 2019). En intersektionell analys syftar till att undersöka "skärningspunkten" mellan olika kategorier såsom exempelvis etnicitet, kön och klass för att se hur de är sammanvävda och interagerar med varandra samtidigt som de är en kategori för sig. Utgångspunkten för intersektionalitet är att se hur detta samspel bidrar till ojämlikhet inom och mellan grupper (Mattson, 2011, s. 19-21). Intersektionalitet är relevant i en analys av normer kring bibliotekariebilder då normer kring exempelvis kön och utseende eller yrket och arbetsuppgifter ofta samspelar med varandra.

De normer som skapar bibliotekariebilderna blir en identifikation för bibliotekarieryket. Bilderna upprätthålls genom att normerna bildar normsystem inom vilka en individs handlingar ska överensstämma. Normer innehåller förväntningar kring vilka handlingar som följer en viss norm (Bromseth, 2019).

Normer kan både skapas för den grupp en individ tillhör och den grupp hen inte tillhör (Jämställnu, 2014). Normerna i bibliotekariebilderna kan därför skapas av grupper annat än bibliotekarierna själva. Det normkritiska perspektivet i vår studie syftar till att se maktordningarna i mötet mellan bibliotekarien och allmänheten för att identifiera normerna och ifrågasätta dem (Bromseth, 2019). Med detta perspektiv kan även de som är normbrytare och avvikare identifieras (Bromseth, 2010). Det skapar förutsättningar för eftertanke och reflektion hos individen som med det skapar en förändringsprocess. Det är dock ofta den som följer normen som har makt att förändra den. Detta gäller på individnivå lika mycket som på samhällsnivå och organisationsnivå. Detta då normkritiskt perspektiv också handlar om en strukturell analys av normer. Maktrelationer styr och bygger upp verksamheter och samhällen (Nygren, 2012, s. 11-13), vilket innebär att normer är en levande del inom dessa. Förändringar av strukturer ger därför förutsättningar för förändringar inom dessa system (Nygren, 2012, s. 11).

Normkritik kan användas för att utveckla nya arbetssätt. Det kan också bidra till en förändrad syn på arbetskultur, ledarskap och gruppsammansättningar. Det normkritiska perspektivet kan också ifrågasätta och ändra stereotypiska uppfattningar inom verksamheter. Det intersektionella perspektivet i sin tur visar på att flera maktordningar samtidigt begränsar en målgrupp (Nygren, 2012, s. 22). Ett normkritiskt perspektiv är relevant att applicera på vårt ämne för att ifrågasätta de

normer och maktförhållanden som påverkar bilden av bibliotekarien. Det normkritiska perspektivet granskar relationer mellan individer (Alm & Laskar, 2017) och med det kan vi granska de normer som finns inom allmänhetens uppfattningar av bibliotekarien. Perspektivet problematiserar även stereotyper och vidgar normer. De normer som påverkar bibliotekariebilderna och stereotyperna i media kan med detta problematiseras. Då normkritik handlar om att visa på olika variationer och behov inom en institution genom avmoralisering av regelformuleringar (Bromseth, 2019), kan vi med det normkritiska perspektivet visa på hur normerna behöver förändras för att åskådliggöra bibliotekariens fulla potential.

3.3 Teoretiska begrepp

Normer, stereotypa föreställningar, bilder och diskurser relaterar till varandra och kan lätt förväxlas. Det finns skillnader dem emellan som vi kommer redogöra för i detta avsnitt.

3.3.1 Norm

Normer fungerar som oskrivna regler som talar om vad som är *socialt acceptabelt*, *önskvärt* och *fördelaktigt* i ett samhälle. De talar även om vad som är oacceptabelt, onormalt och leder till sanktioner (Samuelsson, 2016). Vi har identifierat de normer som framkommit i användarnas och icke-användarnas utsagor kring bibliotekarien, samt de som finns i media, och analyserat dessa utifrån ett normkritiskt perspektiv där vi har tittat på just de förväntningar som ligger dolda i begreppet norm och vad dessa har för inverkan på bibliotekarien.

3.3.2 Stereotyp

Stereotyper är generaliseringar som bygger på antaganden snarare än fakta. Oftast är stereotyper fördomsfulla och missvisande. En stereotyp visar i vår studie på en specifik och ofta förekommen framställning av bibliotekarien i media som användare och icke-användare har anammat. Stereotyp skiljer sig från bild i vår studie just på grund av att det är en specifik, namngiven framställning till skillnad från bild som är obestämd.

3.3.3 Bild

Begreppet bild är komplext då det bygger på en sammansättning av erfarenheter, normer, diskurser och stereotyper. Det finns lika många bilder som det finns personer. Vi använder det som begrepp med avseende att visa på användares och icke-användares föreställningar om bibliotekarien. Bild och föreställning kan i vår studie därför ses som synonymer när de kopplas till användare och icke-användare.

Vi använder även begreppet i anslutning till media när vi vill analysera med hjälp av medias bild av bibliotekarien. I detta avseende använder vi begreppet för att kolla på hur media framställer bibliotekarien.

3.3.4 Diskurs

I vår studie använder vi begreppet diskurs kopplat till professionsteori, närmare bestämt den professionella identiteten. Eftersom kommunikativa aktiviteter, det vill säga diskurser, är med och formar en yrkesidentitet (Garcia & Barbour, 2018) vill vi kolla på vilka diskurser som användarna och icke-användarna använder sig av i sin syn på bibliotekariens professionella identitet. Då vi enbart använder diskursbegreppet i det ändamålet är diskurs i vår studie ett begrepp under professionsteori snarare än en självständig teori.

4. Metod

I detta avsnitt kommer vi presentera den valda metoden för vår undersökning. Förutom presentation av metod kommer vi även redogöra för vårt urval, genomförandet av studien, etik kring valda metoder samt hur materialet sedan analyserats.

4.1 Kvalitativa intervjuer

Den metod vi använt oss av i denna studie är kvalitativa intervjuer. Intervjuer är centrala för mycket samhällsvetenskaplig forskning, inkluderat forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap. De ger möjlighet till att samla in kunskaper kring sociala förhållanden, upplevelser, tankar och känslor (Ahrne & Svensson, 2015, s. 34). Vi valde att göra intervjuer för att få svar på användares och icke-användares uppfattningar om bibliotekarieyrket. Vi valde kvalitativ metod då vi var intresserade av att undersöka de samhälleliga villkor (Ahrne & Svensson, 2015, s. 8) som ligger till grund för våra forskningsfrågor. Inom kvalitativ metod har vi hållit i intervjuer för att fråga människor varför de handlar på ett visst sätt och vad de tänker. För vår undersökning valde vi då bort kvantitativ metod. Anledningen till detta är bland annat att det är svårt att mäta social interaktion med kvantitativ metod (Ahrne & Svensson, 2015, s. 12). I vårt fall är det svårt att mäta uppfattningar kring bilden av bibliotekarien samt hur bibliotekariens yrkesroll ser ut i dagsläget. För att svara på frågor som dessa lämpar sig de kvalitativa metoderna bättre. De kvalitativa metoderna ger oss även möjlighet till att analysera normer och värderingar samt olika perspektiv (Ahrne & Svensson, 2015, s. 12) kring bibliotekarierollen. Kvantitativa metoder hade varit mer lämpliga om undersökningen skulle göras på en stor mängd data som skulle analyseras och struktureras för att hitta samband mellan olika fenomen (Eggeby & Söderberg, 1999, s. 20).

4.2 Avgränsningar

Vi har valt att fokusera på användare och icke-användare av folkbibliotek i gruppen 20-40 år. Valet grundar sig i att denna åldersgrupp själv väljer om de vill besöka bibliotek eller ej, till skillnad från skolelever som besöker biblioteket i sin utbildning. Vi har valt bort personer äldre än 40 år då vi har uppfattningen att de besökt bibliotek mycket innan digitaliseringen av biblioteken och därför kan ha en "föråldrad" bild av bibliotekarien. Vi utgår från att denna åldersgrupp, 20-40 år, har egna uppfattningar kring vad ett bibliotek är och vad en bibliotekarie gör.

4.3 Urval

För våra forskningsfrågor var vi intresserade av särskilda grupper i vårt urval, ett så kallat målstyrt urval (Bryman, 2011, s. 434). Vi var intresserade av att intervjua användare och icke-användare. Dessa grupper var relevanta att intervjua för att få svar på våra forskningsfrågor och vårt syfte (Bryman, 2011, s. 434). Urvalet av intervjusubjekt påverkades av villigheten hos den enskilde att ställa upp på intervju. Användare och icke-användare valdes ut genom ett *stratifierat slumpmässigt urval* utifrån de egenskaper som vi ville skulle känneteckna urvalet (Bryman, 2011, s. 185). De egenskaper vi har är att individen ska vara mellan 20-40 år samt att individen ska vara en användare av eller inte en användare av bibliotek. Användare av bibliotek valdes ut slumpmässigt genom att vi, efter tillstånd, gick till Malmö stadsbibliotek och tog kontakt med besökare, som stämde överens med kriterierna, för att höra om de ville ställa upp på intervju. Icke-användarna valdes även de ut genom slumpmässigt stratifierat urval på allmänna platser såsom parker. Då det visade sig vara svårt att få tag i icke-användare på detta sätt kom en andra metod också att användas. Förutom slumpmässigt urval använde vi oss av *snöbollsmetoden*. Snöbollsurval går ut på att en inledande intervju görs med en person som sedan ger exempel på ytterligare personer som kan intervjuas (Ahrne & Svensson, 2015, s. 41). En kombination av dessa två metoder gjorde så att vi nådde målet angående antal intervjuer med icke-användare.

För att få en säkerhet i det material vi samlat in har vi gjort intervjuer med nitton individer (Ahrne & Svensson, 2015, s. 42), varav tio var användare och nio icke-användare. Vi har strävat efter att få en *mättnad*, det vill säga göra så många intervjuer att vi känner igen svarsmönstren och ytterligare intervjuer inte bidrar till ny information (Ahrne & Svensson, 2015, s. 42).

4.4 Genomförande

Formen på intervjuerna var semi-strukturerad. Vi valde att göra dem semi-strukturerade för att ha möjlighet att anpassa intervjun och ändra ordningen på frågorna under tiden intervjun pågick. Detta ger empirin fler dimensioner än om ett standardiserat frågeformulär följts (Ahrne & Svensson, 2015, s. 37-38). I kvantitativ forskning är metoderna mer strukturerade än i kvalitativ. Då vi ville få fram våra intervjupersoners egna åsikter och synsätt ville vi ha intervjuerna semi-strukturerade istället för att utgå ifrån ett kvantitativt slutet strukturerat frågeformulär (Bryman, 2011, s. 413). Som intervjuare höll vi oss objektiva och neutrala i situationen (Ahrne & Svensson, 2015, s. 38) för att inte påverka intervjupersonens svar i någon önskad riktning.

Som förberedelse för intervjuerna utformade vi en intervjuguide som vi även bifogat som bilaga (se Bilaga 1). I intervjuguiden har vi gjort en något strukturerad lista över de frågeställningar vi ville ha med i våra semi-strukturerade intervjuer. Frågorna har vi utformat på så sätt att de inrymmer flexibilitet i svaren för den som blir intervjuad (Bryman, 2011, s. 419). Frågorna är baserade på de funderingar vi har haft kring användares och icke-användares uppfattningar kring bibliotekarien. De är formade så att vi med intervjuernas resultat kan svara på de uppställda frågeställningarna. Vi har

strukturerat vårt frågeformulär på så vis att vi började med en inledande fråga (Bryman, 2011, s. 422) som öppnade upp intervjupersonen inför ämnet och gav denne en inblick i vad resten av intervjun skulle handla om. Sedan följer mellanliggande frågor där vi följde upp och preciserade svaren för att sedan avsluta med en avslutande fråga där intervjun knöts ihop (Bryman, 2011, s. 423). Vi valde att ha samma frågeformulär för båda grupperna, användare och icke-användare, då vi ville ha möjlighet att jämföra deras svar och dra paralleller mellan dem.

Vi använde oss av öppna frågor för att intervjupersonen skulle ha möjlighet att uttrycka sig fritt. Med öppna frågor kan den som intervjuas svara med egna ord och får möjlighet att lägga till aspekter som inte är inkluderade i frågorna. Dock så är öppna frågor mer tidsödande än slutna, vilket gör att intervjun tar längre tid än om slutna frågor tillämpats. Slutna frågor hade ökat jämförbarheten i våra svar, men svaren blir inte lika uttömmande och kan skapa bristande engagemang från den som blir intervjuad (Bryman, 2011, s. 244-246). Därför ansåg vi att öppna frågor var mer lämpade för studien. Med öppna frågor blev det för oss även lättare att undvika att vi ställde ledande frågor där vår intervjuperson leds in att svara på ett speciellt sätt (Bryman, 2011, s. 252-253). Vi ville inte få individerna att svara på ett visst sätt, utan ville att de skulle uttrycka sig fritt kring ämnet. Vårt lyssnande var en viktig aspekt av intervjun och därför strävade vi efter att vara aktiva intervjuare utan att vara påträngande (Bryman, 2011, s. 423).

Vi genomförde majoriteten av intervjuerna gemensamt, men delade upp intervjuerna med icke-användare. När vi var två personer som intervjuade en användare eller icke-användare åt gången fick vi ta hänsyn till det ojämlika förhållandet. Det fanns risk för att den som intervjuades kunde känna sig i underläge och att det skedde någon form av maktövertagande (Trost, 2014, s. 67). Vi övervägde dock att fördelarna med att vara två intervjuare trumfar denna risk. Vanligtvis blir genomförandet av intervjuer bättre när det finns två intervjupersoner och informationsmängden samt förståelsen blir större (Trost, 2014, s.67). Dock fick vi hela tiden vara medvetna om de negativa riskerna och försöka motverka dessa. Vi hade även en medvetenhet kring att val av intervjuplats kunde påverka den empiri vi fick in. Val av plats kom därför till att vara flexibel utefter informantens önskemål. Platsen skulle dock vara så ostörd som möjligt och vara trygg för intervjupersonen (Trost, 2017, s. 65).

En kvart kom att avsättas för intervjuerna. Intervjuerna spelades in och transkriberades. Anteckningar togs även som komplement under tiden. Inspelning av intervjuerna valdes då vi skulle ha möjligheten att gå tillbaka till det som sagts och kunna skriva ut intervjuerna fullständigt. Under den pågående intervjun kunde vi därför koncentrera oss mer på våra frågor och de svar informanten gav (Trost, 2014, s. 74). Risk fanns att intervjupersonerna blev oroade eller mer självmedvetna vid inspelning (Bryman, 2011, s. 428). En aspekt som inte fick oss att ta beslutet att inte spela in intervjuerna, men som vi behövde ta hänsyn till.

Citaten vi har valt ut från intervjuerna har vi justerat till skriftspråk och med det tagit bort talspråksuttryck såsom "eh", "typ" och "liksom". Vi har även tagit bort upprepningar och delar av intervjun som inte var relevant. Detta har vi gjort för citatens förståelse och för att dessa ska vara mer följsamma att ta del av. Vi har haft två engelskspråkiga respondenter i vår studie. Citaten vi har tagit från dessa två intervjuer har vi översatt till svenska.

De vetenskapliga texterna som presenterats i tidigare forskning (kapitel 2.) och i övriga avsnitt har sökts fram via valda sökmotorer och sökord. I första hand har vi använt sökmotorerna Lubsearch och LISTA. Sökorden som använts är *librarian*, *librar**, *Librarian stereotype*, *professionsteori*, *work role*, *occupational identity*, *professional identity*, *normkritiskt perspektiv*, *norm**, *depict in media*, *media representation*. En del material har vi kommit åt via Google och med hjälp av sökfrågan *hur bibliotekarier skildras i skönlitteraturen?* Sökningar har också gjorts i bibliotekskatalogen LIBRIS med träffar på orden *Librarian stereotype*, *the image of librarians* och *normkritik*. Vi har även hittat forskning genom att studera källförteckningar i material som vi tidigare funnit genom sökningarna. Samtliga artiklar som presenteras är peer-reviewed. Övrigt material såsom master- och magisteruppsatserna samt hemsidorna som vi använt har vi granskat källkritiskt och gjort en avvägning kring deras trovärdighet och kvalitet.

4.5 Förförståelse

Som forskare har vi gått in i denna studie med en viss förförståelse för ämnet. Vi är medvetna om att det existerar stereotyper kring bibliotekarien i medier och att dessa kan påverka uppfattningar av dagens bibliotekarier. Vi har också en uppfattning kring att användare borde ha mer kunskaper kring bibliotekarien och dess yrke än icke-användare, då dessa uppehåller sig på bibliotek. Denna förförståelse har vi varit medvetna om kan ha påverkat oss både under vår materialinsamling och vår analys. Vi har därför haft förförståelsen i åtanke när vi arbetat med de två delarna för att undvika riktade resultat. Vi har försökt ha ett öppet sinne under processen och haft i åtanke att vår förförståelse kan vara felaktig eller delvis felaktig.

4.6 Forskningsetik

Inför genomförandet av vår studie har vi gått igenom möjliga risker och negativa konsekvenser som kan uppstå för våra intervjupersoner och tredje person. Både på kort och lång sikt (Vetenskapsrådet, 2002). För att uppnå god forskningssed har vi baserat vår forskning på principer för integritet. Den första principen, *tillförlitlighet*, då vi vill säkerställa vår forsknings kvalitet. *Ärlighet*, då vi öppet och objektivt informerat om vår studie. *Respekt* då vi visat respekt inför deltagarna i undersökningen, våra kollegor och andra inblandade samt *ansvarighet* då vi tar ansvar för vår forskning från idé till publicering till vidare konsekvenser (ALLEA- All European Academies, 2018).

För att skydda individen i vår studie har vi tagit hänsyn till de fyra huvudkraven inom forskningens individskydd. Dessa krav är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Innan intervjun genomfördes blev intervjupersonerna informerade om vad studien innebar enligt *informationskravet*. Deltagarna fick veta vilka moment som ingick i vår undersökning och dess syfte (Bryman, 2011, s. 131). Utifrån detta fick intervjupersonerna själv bestämma om sin medverkan enligt *samtyckeskravet* (Ahrne & Svensson, 2015, s. 29). Då ingen i vår undersökning var omyndig behövde vi inte ta hänsyn till föräldrar

och vårdnadshavare (Bryman, 2011, s. 132). Vi har bifogat det informationsbrev och den samtyckesblankett som vi använt oss utav i vår studie (se Bilaga 2 och Bilaga 3).

Under intervjuerna höll vi oss empatiska och förstående inför intervjupersonerna för att minimera risken för besvär och skada samt för att respektera individerna (Ahrne & Svensson, 2015, s. 61, 154). De som deltog i undersökningen har aidentifierats. Aidentifiering har gjorts då intervjupersonernas identitet inte ska kunna identifieras av de som tar del av studien (Ahrne & Svensson, 2015, s. 62). Intervjuerna har givits ett nummer, uppdelat utifrån användare och icke-användare samt efter den ordning intervjuerna hölls. Detta nummer är enbart det som identifierar intervjun och respondenten.

Materialet som samlas in från intervjuerna har vi förvarat på ett säkert och etiskt sätt (Trost, 2014, s. 123). Vi informerade intervjupersonerna att det enbart var vi som kom att ta del av inspelningarna, transkriberingarna och anteckningarna enligt *nyttjandekravet*. Det som har sagts under intervjun är konfidentiellt (Trost, 2014, s. 61). Detta sker enligt *konfidentialitetskravet* (Bryman, 2011, s. 132).

4.7 Tillförlitlighet och Äkthet

Vi har tagit hänsyn till reliabilitet, validitet och generaliserbarhet i vår undersökning precis som i en kvantitativ undersökning, men använder oss av begreppen tillförlitlighet och äkthet istället då dessa begrepp stämmer bättre överens med en kvalitativ undersökning (Bryman, 2011, s. 352-353).

4.7.1 Tillförlitlighet

Genom att tydligt ha beskrivit hur vi går tillväga i vår undersökning strävar vi efter att nå *överförbarhet*, det vill säga att våra resultat kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer. Vi har velat komma med en så pass fyllig redogörelse att personer som tar del av vår undersökning kan bedöma hur överförbara resultaten är till en annan miljö (Bryman, 2011, s. 354-355). Vi har strävat efter att våra resultat ska kunna tillämpas på andra folkbibliotek och folkbibliotekarier. Det är svårt inom kvalitativ forskning att upprepa undersökningar då sociala förhållanden förändras och andra intervjupersoner tillfrågas (Bryman, 2011, s. 352). En upprepning av denna undersökning ger därför troligtvis inte exakt samma resultat som de vi får fram, men genom att tydligt beskriva våra metoder vill vi att undersökningen ska kunna upprepas. Vi har även velat uppnå *trovärdighet* genom att vår studie utförts utifrån gällande regler och resultaten har rapporterats till delaktiga i studien så att vi har förstått verkligheten på rätt sätt. Sist strävar vi efter *pålitlighet*. Genom att vi tydligt beskrivit vårt genomförande av studien kan granskare av studien bedöma kvaliteten på de procedurer som vi valt och tillämpat och med det bedöma studiens pålitlighet. Vi vill säkerställa att vi har agerat i god tro under vår studie trots att det inte går att uppnå fullständig objektivitet i samhällsforskning och utgår därför från vår *möjlighet att styrka och konfirmera*. Vi har inte medvetet låtit våra värderingar och teoretiska inriktningar påverka vårt resultat utan har hållit oss objektiva i största möjliga utsträckning (Bryman, 2011, s. 355).

4.7.2 Äkthet

Vi har strävat efter att uppnå äkthet i vår studie genom att ge en *rättvis bild* av intervjupersonernas åsikter och uppfattningar. Vi har även med vår studie velat vara användare och icke-användare behjälpliga i att ge en bättre förståelse över vad som ligger till grund för deras uppfattningar av bibliotekarien, *ontologisk autencitet*, samt att ge dessa grupper en mer rättvis bild över bibliotekarien, *pedagogisk autencitet*. Med undersökningen kan användare och icke-användare förändra de bilder de har, *katalytisk autencitet*, samt även ge möjligheter att vidta de åtgärder som krävs för att förändra sina uppfattningar, *taktisk autencitet* (Bryman, 2011, s. 356-357).

4.8 Resultat och Analys

Vi har valt att kombinera våra resultat och vår analys under ett avsnitt. Efter att ha transkriberat alla intervjuer påbörjade vi analysarbetet. Vi läste intervjuerna ett antal gånger och markerade svar som var lika eller berörde samma ämne med olika färgmarkörer. Därefter försökte vi urskilja normer eller uppfattningar om bibliotekariers professionella kompetens och yrkesroll som var representativa för de olika färgtemana. Vi urskilde med detta våra teman utifrån våra teorier om normkritik och profession. Användare och icke-användares syn på bibliotekarier och deras uppfattningar om bibliotekariers professionella expertis och yrkesroll har vi sedan kunnat sammanfatta i rubrikerna *folkbibliotekarien, en äldre kvinna med glasögon? vilken kompetens behöver folkbibliotekarier? förväntningar på bibliotekaries bemötande, folkbibliotekariens arbetsuppgifter, folkbibliotekariens roll i samhället och positiva och negativa erfarenheter av folkbibliotek och folkbibliotekarien*. Under varje tema har vi presenterat de intervju svar som är förenade med temat och har analyserat detta utifrån våra teorier och vår tidigare forskning. Vi sorterade och samlade alla citat från intervjuerna som berörde samma fenomen genom vår färgkodning. Av dessa valde vi sedan ut det eller de citat som vi ansåg representerade fenomenet mest fördelaktigt för vår analys. Övriga citat valdes bort.

Det har varit en fördel att vara två skribenter. Vi har kunnat diskutera om vi ser samma saker i empirin och fråga varandra när vi varit osäkra på hur ett svar kan tolkas.

4.9 Metoddiskussion

Vi stötte på ett flertal motgångar med vår valda metod. Den första uppkom när vi skulle få tillstånd att intervjua informanter på biblioteken. Vi upplevde att det tog lång tid från det att vi bad om tillstånd till att vi fick det. Hade vi vetat det tidigare i vår undersökning hade vi bett om tillstånd tidigare så vi då även kunnat börja med våra intervjuer i ett tidigare skede. Att få tillstånd visade sig också vara problematiskt då biblioteken var kritiska mot att vi skulle ta kontakt med besökarna. Biblioteken ville inte att besökarna skulle bli störda eller satta i den utsatta situation en intervju innebär.

Efter vi fått tillstånd att göra våra intervjuer på Malmö stadsbibliotek uppdagade sig nästkommande problem. När vi närmade oss besökare för att berätta om vår undersökning och bad om deras medverkan var det många av dem som inte hade tid. När vi valde att byta plats inne på biblioteket till avdelningen ljusets kalender fann vi villiga respondenter. Vi tror att det beror på att skönlitteraturen finns i den avdelningen och att personerna som letade efter böcker att låna hade tid att avvara till skillnad från de som befann sig i läsesalar och övriga bibliotek som studerade eller var upptagna med läsning.

Vi fann även att intervjutiden spelade roll i vårt letande efter respondenter. Vi ville först göra intervjuer med en timmes längd, men kortade ner det till en halvtimme då vi hade uppfattningen om att det är svårt för en person att avvara en timme utan att vara informerad om detta i förväg. En halvtimme visade sig dock även vara för lång tid för att människorna på biblioteket skulle vara villiga att delta så vi fick korta ner intervjun ytterligare. Det slutade med att våra intervjuer hölls under en kvarts tid, vilket fick respondenterna villiga att ställa upp. Vi anser att det beror på att människor generellt är upptagna och de inte hade tid i sin vardag att avvara mer än en kvarts tid utan förvarning.

Det fanns även svårigheter med att hitta icke-användare genom ett stratifierat slumpmässigt urval. Detta eftersom vi inte stötte på eller fick tillräckligt med villiga respondenter via de allmänna platser vi besökte. Vi valde därför att kombinera den metoden med snöbollsmetoden. Det slutade med att vi fick nio respondenter från denna grupp istället för de förväntade tio. Denna svårighet ledde även till att vi delade upp intervjuerna med icke-användarna och gjorde enskilda intervjuer.

Vi har sett till att vi har respondenter av både manligt och kvinnligt kön för att få ett så representativt urval som möjligt från allmänheten. Vi lägger dock ingen vikt kring kön när vi presenterar resultat och i diskussionen då kön inte är relevant för vår studie.

5. Resultat och analys

I denna del presenterar vi de resultat som studien har genererat och analyserar detta utifrån våra valda teorier och gör kopplingar till tidigare forskning. Vi har utifrån intervju svaren arbetat fram sex teman under vilka vi redogör för våra resultat. Under de olika temana delar vi upp resultaten utefter svaren från användare och icke-användare.

5.1 Folkbibliotekarien, en äldre kvinna med glasögon?

Vi ville i vår studie ta reda på hur användare och icke-användare uppfattar bibliotekarien. Vi ville undersöka hur dessa två grupper föreställer sig en bibliotekarie utifrån egna associationer, erfarenheter, normer och värderingar. Resultatet från de intervju svar som relaterar till detta tema har vi samlat under detta avsnitt.

5.1.1 Användare

När vi ber respondenterna fritt förklara vem de ser framför sig när de tänker på en folkbibliotekarie får vi varierande svar. Fyra av tio användare tar upp att personen de föreställer sig är en äldre kvinna, vilket en av användarna påpekar är den klassiska bilden av bibliotekarien.

./.../ egentligen tänker jag på en dam som, ja ungefär i medelåldern, som är snäll, som möter en när man kommer in och som säger välkommen.

Intervju 6

Klassiska, typ en äldre kvinna.

Intervju 3

När det gäller utseende påpekas glasögon, varav en respondent nämner "roliga glasögon". Bibliotekariens utseende likställs även med Gudrun Sjödén. En användare från Malmö menar att en bibliotekarie liknar personer från Möllan (en stadsdel i Malmö), mer än de från den inre staden.

Där är jag faktiskt fördomsfull. Jag tänker mig en kvinna. Jag tänker mig att hon är över medelåldern. Kulturtant. Det är det första jag ser. Någon särskild klädstil? Gudrun Sjödén. Roliga glasögon liksom.

Intervju 9

Hur ser personerna ut? Generellt glasögon. Lite mer Möllan än inre stan om man säger så.

Intervju 8

Denna bild, med den äldre kvinnan i glasögon, stämmer överens med den mest klassiska stereotypbilden av bibliotekarien, det vill säga *den gamla ungmön* (Seale, 2008). Användarna uttryckte även egenskaper och karaktärsdrag utöver utseende som stämmer överens med bilden. *Den gamla ungmön* presenterar en tråkig person som lever för sina böcker (Seale, 2008) och användarna bekräftade att de har denna bild

genom att ta upp att bibliotekarien har ett generellt intresse för böcker och litteratur, hen är någon som tycker om att läsa och skriva samt är nördig.

*Jag tror inte det är någon som gillar att spela spel precis.
Inte heller att sporta. Jag tänker mig att det är någon som
kan sitta och läsa en bok en fredag.*

Intervju 8

Utöver detta beskrivs även bibliotekarien av en respondent som osocial då det är någon som tycker om att vara själv hellre än med andra människor samt som tråkig.

*De tycker om att vara för sig själva, inte med andra
människor och de är tråkiga människor*

Intervju 10

Att denna bild av *bibliotekarien som ungmö* fortfarande existerar bland användarna kan ha sitt ursprung i att det är en bild de får ta del av inom medier, då stereotyper presenterad i media påverkar bilden av dagens bibliotekarie (Ohlsson, 2013, s. 43, 49), eller att den förs vidare individer emellan. Diskurser formas genom språk, som i sin tur formar den professionella identiteten. Diskurserna konstruerar med detta både sociala identiteter och verkligheten (Bergström & Boréus, 2015, s. 354, 388; Garcia & Barbour, 2018, s. 568). Kommunikeringen av denna bild med bibliotekarien som äldre kvinna i glasögon kan sägas ha skapat den diskurs som formar bibliotekariens identitet. Dagens bibliotekarie framställs därför vara stereotypen *den gamla ungmön*, även om det inte ser ut så på biblioteken idag. En intressant aspekt är dock att denna bild fortfarande lever kvar hos användare av bibliotek, trots att de stöter på bibliotekarier som inte passar in i stereotypen när de uppehåller sig på bibliotek. Det visar på diskursernas makt och det sätt de begränsar människans sätt att tänka genom att begränsa de föreställningar det finns om bibliotekarier som grupp (Bergström & Boréus, 2015, s. 358, 388). Diskurser vidmakthåller de sociala identiteter de skapar (Bergström & Boréus, 2015, s. 374), vilket visar på svårigheten i att förändra de existerande stereotypa bilderna.

Bilden av *den gamla ungmön* som bibliotekarie har länge varit en norm ur ett användarperspektiv för yrket. Normer fungerar som identifikationer (Bromseth, 2019) och den äldre kvinnan med glasögon har därför blivit en identifikation för bibliotekarieryrket. Detta visas inte minst genom våra intervjuer då ett flertal av respondenterna kopplade ihop denna bild med yrket. Bibliotekarien som kvinna, bibliotekarien som äldre samt bibliotekarien i glasögon förekom sällan ensamt i respondenternas svar, utan den ena kategorin följde den andra. Normer kring bibliotekariens kön, ålder och utseende samverkar alltså här med varandra för att bilda den stereotypa bilden av bibliotekarien. Intersektionellt är dessa tre kategorier sammanvävda (Mattson, 2011, s. 19-21) och beroende av varandra för att identifiera yrket. Att bibliotekarien inte presenteras som manlig kan ha två förklaringar. Dels på grund av att yrket är kvinnodominerat och dels, som Dickinson (2003) påpekar, på grund av att manliga bibliotekarier inte förekommer lika ofta inom populärkulturen som de kvinnliga bibliotekarierna. Den manliga bibliotekarien faller alltså inte inom allmänhetens norm för yrket.

En annan stereotypisk bild som tas upp av respondenterna är *den hyschande bibliotekarien*. Tystnad tas upp av respondenterna relaterat till yrkesrollen då bibliotekarien porträtteras som någon som uppskattar tystnad i sitt arbete

Bilden av *den hyschande bibliotekarien* är vanligt förekommande i populärkultur, troligtvis för att den är lätt att skapa komik kring (Ohlsson, 2013, s. 65). En stereotyp som är vanligt förekommande är också troligare en stereotyp som många tagit del av, som det skapats diskurser kring och som haft inverkan på människors egen bild av bibliotekarien. Något som är vanligt blir "normalt" (Bromseth, 2010) och med det en norm som identifierar yrkesgruppen.

Vi lät respondenterna berätta om de kom ihåg om de stött på en bibliotekariekaraktär i en bok, film eller tv-serie de tagit del av. Majoriteten av våra respondenter svarade att de inte har, eller inte tror sig ha stött på någon karaktär med bibliotekarieyrket i dessa medier. Två av respondenterna berättade om en serie med en bokhandlare i huvudrollen, men kunde inte komma på någon med en bibliotekarie. Under intervju ett tog respondenten upp karaktären "Giles" i "Buffy the vampire slayer". Respondenten berättade att Giles var den typiska smarta bibliotekarien som kunde allt. Hen påstod även att den karaktären påverkat den bild hen har av bibliotekarien idag, att bibliotekarien ska kunna allt om det mesta. En annan serie på tre filmer som tas upp är "The Librarian".

*/.../ Buffy the vampire slayer, och jag tror han hette Giles
/.../ han den där typiskt smarta bibliotekarien som kunde
allt.*

Intervju 1

*The Librarian, tänker jag på direkt. Den coola Indiana
Jones librarian. Den [Bibliotekarien] har blivit mer coolare,
lite mer äventyrlig, inte en gammal dam som bara sitter i ett
hörn.*

Intervju 6

Utöver detta berättar en respondent att det brukar vara en person med glasögon som har yrket som bibliotekarie i medier, men att denna bild inte har påverkat bilden av dagens bibliotekarie. Respondenten under intervju nio menar att hen inte kan minnas att hen sett en bibliotekarie i någon av medierna, men att den antagligen i så fall skulle ha porträtterats som en kulturtant. Hen fortsätter sedan berätta hur hen tycker att detta påverkat den egna bilden av bibliotekarien:

*/.../ det hade nog påverkat lite mer om jag aldrig hade träffat
en bibliotekarie och bara sett [i medier]. Då hade jag kanske
haft en större bild av att det är personer som inte gör något
jätte viktigt och gillar kultur.*

Intervju 9

Respondenten från intervju tio har sett en film där en av karaktärerna varit en bibliotekarie, men hen kan inte komma ihåg namnet på den.

*Det ser ut som ett tråkigt liv, hon [bibliotekarien] såg
verkligen vacker ut så det är ett bra exempel*

Intervju 10

Dessa svar visar på att stereotypiska bilder lever kvar i medier. De stereotypiska bilderna vi kan identifiera i svaren är *bibliotekarien som hjälte* (Seale, 2008) i *The Librarian*. Detta är en stereotyp som ofta ges den manliga bibliotekarien i medier.

Trots att mannen ges en töntstämpel lyckas han vara handlingskraftig, intelligent och kan lyckas med vad som helst (Ohlsson, 2013, s. 85). Giles i *Buffy the vampire slayer* har kategoriserats som *den olämpliga bibliotekarien* då han bland annat ges egenskaper som inskränkt, bokälskare, ineffektiv och ohjälpsam (Seale, 2008). Bibliotekarien som *den gamla ungmön* dyker upp igen, men vi får även en glimt av stereotypen *sexy librarian* (White, 2012) då en av respondenterna tar upp att bibliotekarien i filmen hen sett var väldigt vacker. Vi kan även utläsa ur svaren att dessa bilder till stor grad påverkar den som tar del av dem. Medier är med detta med och skapar och upprätthåller de normer och diskurser som finns kring bibliotekariens framställning. Media är dock inte ensam om att skapa och/eller påverka dessa bilder (Seale, 2008).

När diskurser och normer formar bilden av bibliotekarien stängs de bibliotekariebilder ute som inte överensstämmer med denna bild. Genom att generalisera bibliotekarien till den äldre kvinnan med glasögon eller till bibliotekarien som vill ha tystnad utesluts alla de övriga bibliotekariebilderna och med dessa deras kompetenser, kunskaper och funktion. Det innebär att användarna inte får en helhetsbild av bibliotekets variation av personal och vad biblioteket har att erbjuda individen. Foucault (Bergström & Boréus, 2015, s. 161) kallar detta för utestängningsmekanismer och menar med dessa att människor kontrolleras när diskurser skapas. I detta fall kontrolleras bilden av bibliotekarien och bibliotekets funktion genom utestängning av bibliotekariebilder som inte passar in i bilden av bibliotekarien som gammal kvinna med glasögon eller som bibliotekarien som vill ha tystnad. Detsamma gäller för normer då de exkluderar det som inte ses som "normalt" (Bromseth, 2010). Normalt i detta fall utifrån de svar vi fått in från våra respondenter är biblioteket som *den gamla ungmön* samt *den hyschande bibliotekarien*. Konsekvenser som detta leder till är att användarna föreställer sig en person med kompetenser som är irrelevanta för dagens bibliotek.

Inom gruppen användare fanns det dock respondenter som tog avstånd från de stereotypiska bilderna. En respondent tog upp att hen inte tycker att det finns något speciellt utseende kopplat till bibliotekarieyrket, men att denna bild inte är något som respondenten haft med sig hela livet.

/.../ jag tycker att nuförtiden speciellt så ser man väldigt annorlunda ut oavsett vilket yrke man har. Men hade det varit när jag var yngre så hade det varit en äldre dam som jag hade sett framför mig. Men det har ändrats genom åren.

Intervju 1

De egna erfarenheterna av att besöka bibliotek har förändrat respondentens sätt att identifiera bibliotekarien. Detta visar på förändringar i de egna normsystemen (Bromseth, 2019). Respondenten har ifrågasatt sina tidigare normer och kommit med alternativa bilder för identifieringen av bibliotekarien. Egna erfarenheter har också påverkat en respondents uttalande under intervju tre om att bibliotekarien även kan vara en yngre person då hen har sett många yngre bibliotekarier den sista tiden.

Även respondenten under intervju två uttrycker att bibliotekarien inte har någon särskild klädstil, utan att bibliotekarien klär sig i "vanliga kläder". Under intervju fyra

påpekar vår respondent att bibliotekarier klär sig annorlunda i Sverige förhållande till bibliotekarier utomlands.

/.../ Vanliga kläder. Inget särskilt.

Intervju 2

*/.../ till exempel i Sverige ser jag några som mig, normala
/.../men generellt är det någon som jag vet inte. Som är mer
rak du vet, men i Sverige annorlunda*

Intervju 4

Egna erfarenheter kan också vara bidragande till respondenternas bilder under intervju två och fyra, men det kan även bero på en förändring i diskurserna kring bibliotekarien. Förändringar i diskurser kan ske (Bergström & Boréus, 2015, s. 409), och med det förändras då den sociala identiteten och verkligheten. Skildringarna av att bibliotekarien inte ser ut på något särskilt sätt visar på ett frångående från stereotyperna och en mer verklighetsförankrad bild av bibliotekarien.

Bibliotekarier porträtteras som hjälpsamma, lyhörda och snälla med en villighet att dela med sig av sina kunskaper. Bibliotekarien är nyfiken och glad över att användare söker sig till biblioteket. En egenskap som kopplades till bibliotekarien som går utanför stereotyperna är kreativitet. Kreativitet tas upp som en egenskap bibliotekarien borde ha för att uppmuntra till läsning.

*Kanske kreativ nuförtiden när folk läser mindre. Hur man
kan få folk att vilja läsa.*

Intervju 9

Detta uttalande visar på en förståelse för biblioteksyrket och dess utmaningar och är grundat i hur dagens läge ser ut för bibliotekarierna snarare än i en stereotypisk bild.

Under intervjuerna hade vi även respondenter som inte kunde svara på hur de föreställde sig en bibliotekarie. Två av respondenterna hade svårt att svara på frågorna kring detta. En respondent svarade att hen inte visste hur hen föreställde sig en bibliotekarie.

*Jag har aldrig tänkt så mycket på vad en bibliotekarie gör
eller hur en bibliotekarie måste vara.*

Intervju 2

Svar som detta kan betyda att personerna inte har tagit del av de rådande normer och diskurser som finns kring bibliotekarien, eller att personerna inte har lagt vikt vid dessa. Det kan även vara så att personerna inte föreställer sig bibliotekarierna vara på ett speciellt vis. Att individerna inte vet hur de föreställer sig en bibliotekarie kan dock även tyda på okunskap kring yrket. Detsamma gäller för de individer som framställer bibliotekarien på ett stereotypiskt sätt. Det visar på ett större behov av att informera om bibliotekarien och dess yrkesroll, även hos de som redan använder biblioteket.

5.1.2 Icke-användare

Icke-användarna tar precis som användarna upp den äldre medelålders kvinnan som bild när de ska beskriva bibliotekarien. De ger henne glasögon och medellångt hår.

Det är nog främst en kvinna och över 30. Personer har ju säkert glasögon också om vi nog ska generalisera lite. Håret uppsatt och väldigt kulturintresserad. Jag skulle nog säga att personen är lite mer alternativ än medelsvensson.

Intervju 13

Respondenterna från denna grupp relaterar dock bilden av den äldre kvinnan till medier i större utsträckning än vad gruppen användare gjorde under sina intervjuer.

Går ju inte att låta bli att tänka sig Hollywood-versionen av hyschande gråhårig äldre dam, men tänker jag utanför den tropen så är det nog snarare en medelålders kvinna jag tänker på.

Intervju 19

Det som förknippas med bibliotekarier skulle jag säga är en dam i medelåldern med glasögon. Det kommer väl från filmer och även serier och teknade romaner som man läste och har sett under sina dar.

Intervju 16

Bilden av bibliotekarien som *den gamla ungmön* (Seale, 2008) lever bevisligen även hos icke-användare av bibliotek. Det visar på att diskurserna och normerna kring bibliotekarieyrket når både de som använder bibliotek och de som inte använder bibliotek.

Den manliga bibliotekarien tas upp i större utsträckning av respondenterna inom gruppen icke-användare än i gruppen användare. I ett fall nämner respondenten under intervju arton en specifik bibliotekarie som hen minns från sina tidigare ungdomsår, en man som hen beskriver klädde sig i glasögon, inte hade något hår, var tanig och bar skjortor. En annan respondent tillskriver en specifik roll till den manliga personen på biblioteket:

Eller en yngre man, såhär praktikant.

Intervju 14

Respondenten under intervju sjutton beskriver bibliotekarien generellt som en kvinna, men genom egna erfarenheter öppnar kategorin till att även omfatta män. Respondenten håller dock fast vid att bibliotekarien är en medelålders person och ger denne ett specifikt kroppsomfång.

Alltså jag ser generellt sett framför mig en kvinna, men även en man för att jag är uppväxt med en manlig bibliotekarie, ././ jag ser en medelålders person. Ofta lite udda tänker jag. Ofta smal, väldigt sällan överviktig av någon anledning, vet inte varför, men det är så.

Intervju 17

Bibliotekarien beskrivs som manlig utifrån erfarenheter om att bibliotekarien de stött på tidigare under sitt liv har varit en man. I fallet med att den manliga anställda på biblioteket tilldelas rollen som praktikant förstärks normen om att bibliotekarien är en

kvinnor. Om en man är anställd eller vistas på ett bibliotek har denne en annan roll. Att mannen ges en annan roll än bibliotekarie kan bero på det som Dickinson (2003) nämner, att kvinnliga bibliotekarier är de som dominerar populärkulturen och att respondenten därför har en bild av att bibliotekarien är en kvinna och inte en man. Det kan även ha grund i de kommunikativa aktiviteter med de diskurser som existerar kring yrket (Garcia & Barbour, 2018; Bergström & Boréus, 2015) som placerar kvinnan i rollen som bibliotekarie. Intersektionellt samverkar därför dessa två kategorier (Mattson, 2011), yrket bibliotekarie och könet kvinna, och bildar ett sammanhang där den manliga bibliotekarien utesluts. Den manliga bibliotekarien får inom normen "bibliotekarien som kvinna" inte utrymme att visa på sin existens och vad den bidrar med till yrkesrollen samt till biblioteket. Detta problem går ut över hela bibliotekarieryket eftersom uteslutandet av den manliga bibliotekarien inte ger en rättvis bild av hur yrket, med dess könsfördelning, ser ut i dagsläget.

Icke-användarna nämner inte såsom användarna att bibliotekarien kan "se ut som vem som helst" och se "normal" ut. Då icke-användarna inte har varit i personlig kontakt med en bibliotekarie under minst ett års tid har dessa inte kunnat vara med och påverka den bild icke-användarna har av bibliotekarien. Istället förlitar de sig till största del på bilder från media, normer och diskurser.

Icke-användarna tar utöver kön och utseende upp egenskaper som de kopplar till bibliotekarien. Två av respondenterna tilldelar bibliotekarien egenskapen att tycka om att läsa böcker. Bibliotekarien tillskrivs även att hen är trevlig och lugn.

*./.../ En äldre tant med glasögon som tycker om att läsa.
Lugn måste man vara antar jag. Man arbetar med
människor också och måste vara kommunikativ.*

Intervju 15

I kombination med att vara lugn nämner icke-användarna att bibliotekarien ska vara bra på att hantera människor och ge information.

*Jag tror man måste vara serviceinriktad. Jag tror inte man
kan ha ett hetsigt temperament. Det tror jag inte. Jag tror
man måste kunna tycka om människor, service och kunskap.
Mycket kunskap måste man kunna ge.*

Intervju 12

Utöver att ha förmågan att hantera människor tilldelar icke-användarna fler egenskaper till bibliotekarien.

*Jag tror det är svårt att jobba som bibliotekarie om du inte
tycker om människor, då känns det jättekomplicerat, men
annars tror jag ./.../ att alla kan lära sig att bli bibliotekarie,
men jag tror att det är en fördel att vara analytisk och logisk
med tanke på hur systemen och sånt fungerar på bibliotek.
Att vara lite teknisk är nog också en fördel, känns jobbigt om
man har en dator och bara: "jag vet inte hur man gör".*

Intervju 17

Respondenten under intervju tretton tar upp att bibliotekarien behöver vara noggrann och strukturerad. Inom samma kategori nämner respondenten under intervju fjorton att bibliotekarien behöver vara organiserad. Respondenten under intervju arton berättar för oss att alla yrken kräver specifika egenskaper:

Jag tror att man behöver vara väldigt noggrann, strukturerad.

Intervju 13

Sedan måste man vara rätt så organiserad och ha koll på det man lägger upp.

Intervju 14

Alla yrken kräver ju egenskaper som hör till sitt yrke, men det är först och främst intresse.

Intervju 18

Egenskaperna som tillskrivs bibliotekarien går hand i hand med stereotyper samtidigt som de strider mot desamma. Att vara lugn och ha ett stort intresse för böcker samspelar med stereotypen kring bibliotekarien som *den gamla ungmön* (Seale, 2008). Besittandet av stor kunskap som ska kunna ges till besökaren samspelar i sin tur med stereotypen *know-it-all* bibliotekarien som ska kunna ge svar på vilken fråga som helst (Posner 2002). Däremot strider egenskapen att kunna hantera människor och att tycka om människor mot många av stereotyperna, inte minst de två precis nämnda. I stereotyperna porträtteras bibliotekarien oftast som osocial (exempelvis den *olämpliga bibliotekarien*), som regelryttare (exempelvis bibliotekarien som *polis*) eller som elak (exempelvis *the psycho librarian*) (Seale, 2008; White 2012). Egenskaper som bortgår från dessa stereotyper såsom att kunna hantera människor samt även ha tekniska färdigheter visar på typer av diskurser som inte kommer ifrån medias porträttering av bibliotekarien inom stereotyperna. Att ha en bra hand med människor går även i strid med hur användarna skildrade bibliotekariens egenskaper då de i större utsträckning såg bibliotekarien som osocial.

Bibliotekarien har ändå presenterats som karaktär inom medier och under intervju sjutton tar vår respondent upp att bibliotekarien ofta är med i många olika typer av medier.

De [bibliotekarier] är ju med i det mesta egentligen. Oavsett om det så är fantasy, science fiction eller som starwars, science fantasy, så är det alltid med bibliotekarier överallt. Sen mycket i spel är de också med och har ofta en viktig roll om än liten, ofta en betydande roll, vilket jag tycker är ganska coolt.

Intervju 17

Av respondenterna i gruppen icke-användare tas även Giles i serien *Buffy the vampire slayer* upp som exempel när de får berätta om bilder av bibliotekarier i medier. Som i citatet ovan påpekar ytterligare två av respondenterna att bibliotekarien sällan har en huvudroll eller stor roll inom den media hen är en del av.

Tänker osökt på Giles i Buffy the Vampire-slayer, de porträtteras ofta som en källa av information, personen gruppen/huvudpersonen vänder sig till när de behöver veta något, eller som spontant häver ur sig en bit viktig information. Sällan är de huvudpersoner dock.

Intervju 19

Ja, men inte som huvudrollen. Nästan alltid birollen. De [bilderna] påverkar ju inte mig, men media framför bibliotekarien generellt som den som tystnar folk "sssssch, tyst i biblioteket". Det har ju inte påverkat mig, men jag ser den [bilden].

Intervju 18

Fler av icke-användarna uttrycker att de inte tycker att bilderna som förmedlas av medier har påverkat deras egen bild av bibliotekarien.

Inte egentligen, jag tror att det är en väldigt fast bild i samhället av att en bibliotekarie är gammal, tant och sur. Det är också en trope som hålls upp väldigt mycket, framförallt i barnfilmer. Till exempel i Monsters inc. där de i sista filmen gör ett spel av att försöka stjäla något från bibliotekarien, de visar att hon [bibliotekarien] är ett jättemonster och kastar handgripligen ut folk. /.../ Även i starwars, där är det en gammal äldre tant, hon är i och för sig ganska badass, syns inte så mycket i filmerna, men det är hon, hon slåss som fan, men det är fortfarande så här en äldre dam, väldigt bitter.

Intervju 17

En respondent kan inte komma på någon specifik media hen tagit del av som framhäver en bild av bibliotekarien. Hen pratar dock generellt om hur hen tycker att bilden av bibliotekarien brukar synliggöras inom medier.

*Jag skulle vilja säga att det är en lugn och sansad bild. /.../
Man får den här lugna trygghetskänslan.*

Intervju 16

Respondenten från intervju sexton berättar sedan att hen tycker att denna lugna och trygga känslan som förmedlas av bibliotekarien via medier har påverkat synen på folkbibliotekarien.

De stereotyper vi kan identifiera att icke-användarna har mött i medierna de tagit del av är Giles som *den olämpliga bibliotekarien*, *bibliotekarien som hjälte* i *The Librarians* och i *starwars* samt *den hyschande bibliotekarien* (Seale, 2008; Ohlsson, 2013). Vi ser också bibliotekarien som *polis* i *Monsters inc.* eftersom bibliotekarien där håller ordning i biblioteket och bestraffar dem som inte följer reglerna. Bibliotekarien som lugn och trygg härrör troligtvis från stereotypen bibliotekarien som *den gamla ungmön* (Seale, 2008).

Respondenterna tar upp att bibliotekarierna oftast inte har huvudrollen i de medier de medverkar i, utan brukar ta en mindre biroll. Det kan vara ett resultat av de normer och diskurser som finns runt bibliotekarien kring att de är tråkiga, osociala och bara har intresse för sina böcker i enlighet med stereotyperna (Seale, 2008). Skaparna kanske tycker att karaktären inte är tillräckligt intressant för en större roll. De mindre rollerna kan också förstärka de normer och diskurser som finns kring yrket då mindre roller inte ges det utrymme brukaren behöver för att utforska hela karaktären och dess yrke. För att ge en rättvis presentation av bibliotekarien och dess yrke behöver denne därför ges en större, betydande roll inom media.

Trots att respondenterna anger att de inte tycker att medias bilder har påverkat deras bild av dagens bibliotekarie har de under intervjuerna uttryckt bilder av bibliotekarien som stämmer överens med stereotyperna. Detta gäller även för respondenterna inom gruppen användare för bibliotek. Detta visar på en omedvetenhet kring att och hur media påverkar deras bilder av grupper med människor. Det kan även visa på att de normer och diskurser som finns kring yrket är så starka att respondenterna har påverkats av de stereotypa bilderna utan att ta del av dem i medier. Även en kombination av dessa är möjlig. Vi kan inte peka på exakt vad som avgör de stereotypa bildernas existens, men vi visar att de fortfarande existerar och påverkar individers föreställningar kring yrkesrollen.

Fyra av icke-användarna tar upp att de inte har stött på en karaktär som haft bibliotekarieyrket inom olika medier. En av respondenterna nämner även att hen tycker att bibliotekarien har ett ”okänt yrke”.

Nej de har ju säkert lyfts upp i filmer och så. Men inte en specifik serie om bibliotekarier. Om man jämför med läkarserier som Scrubs och så. Nej det vill jag inte säga. Det nämns inte så ofta. Ett okänt yrke. Det är svårt att skapa sig en bild av det.

Intervju 15

Respondenternas avsaknad av möte med en bibliotekarie inom medier kan innebära att de inte tagit del av medier med en sådan karaktär, eller att de inte har lagt någon vikt vid och med det inte lagt på minnet de karaktärer som de har mött i medier. Så kan vara fallet även för användarna av bibliotek.

Skildringarna av bibliotekarien drar både hos användarna och hos icke-användarna mycket åt stereotypiska skildringar av bibliotekarien. Det visar på det stora behov som finns av att informera allmänheten om folkbibliotekarien.

5.2 Vilken kompetens behöver folkbibliotekarier?

Bibliotekarieutbildningen har utvecklats från att vara en praktisk yrkesutbildning till att bli en akademisk utbildning. Akademiseringen av bibliotekarieutbildningen skedde först 1993 i Sverige (Svensk biblioteksforening, 2008). Idag finns bibliotekarieutbildningar på kandidatnivå i Borås, Växjö, Umeå och Stockholm och på mastersnivå i Borås, Lund och Uppsala. Till mastersprogrammen i biblioteks- och informationsvetenskap kan alla med en kandidatexamen eller högre utbildning söka till (Brante, 2009).

I detta avsnitt kommer vi beskriva den kompetens användare och icke-användare av bibliotek tror att bibliotekarien behöver i sitt yrke. Vi ville i vår undersökning ta reda på om dessa två grupper har en medvetenhet kring ovanstående utbildningars existens och att bibliotekarien med största sannolikhet har en examen från någon av dessa. Utöver detta ville vi även se om användarna och icke-användarna kunde peka på några specifika kompetenser som de upplever att bibliotekarien innehar.

5.2.1 Användare

När användare beskriver folkbibliotekariens kompetens handlar det sällan om en akademisk utbildning inom biblioteks- och informationsvetenskap. Bara en av tio användare nämner att folkbibliotekarier behöver en bibliotekarieutbildning.

Men jag vet också att man behöver en utbildning inom bibliotek.

Intervju 1

Två användare tror att folkbibliotekarier behöver en kandidatexamen i litteraturvetenskap, varav en tillägger att folkbibliotekarier även kan ha en teaterexamen från kulturskolan och gå en kort kurs om bemötande för att kunna arbeta på bibliotek.

./../ inte kanske universitetet, du vet 2-4 år. Men kanske en kurs som ger dig speciella kunskaper i hur man bemöter människor ./../ jag tror kanske inte att det tar så lång tid att bli bibliotekarie men jag tror att det behövs en särskild utbildning. Kanske inte så lång. Du kan ha en litteraturexamen plus ta en kurs ./../ till exempel kan du ha en examen från kulturskolan. Kanske teater och du kan gå från där.

Intervju 10

En användare insåg att folkbibliotekarier behöver en särskild utbildning och kompetens först efter att ha läst informationsbrevet och i samband med intervjun.

Ja, nu vet jag att man måste gå utbildning ju, men innan så tänkte jag nog att de inte var så mycket kompetens man behövde, men nu vet jag att man behöver gå en utbildning och man behöver bra kompetens.

Intervju 6

Respondent fyra ger ett annorlunda svar och är ensam om att tro att folkbibliotekarier bara behöver praktisk kunskap och träning i biblioteksyrket.

Jag tror att du behöver bara lite praktik och att det är lätt att jobba. Du vet.

Intervju 4

Användarnas okunskaper kring bibliotekariens utbildning kan ha sin bas i yrkets profession. Utmärkande för en profession är att den grundar sig på egen vetenskaplig kunskapsbas och högre utbildning och har därmed monopol på området och dess arbetsuppgifter samt tillhör servicesektorn (Brante, 2009). Bibliotekarieyrket uppfyller kravet på en akademisk utbildning och eftersom bibliotekarier arbetar med människor, rekommenderar böcker och informationskällor samt undervisar i medie- och informationskunnighet räknas yrket även som ett serviceyrke. Därför menar en del forskare att bibliotekarieyrket är ett professionellt yrke (exempelvis Roberts & Konn 1991, s 68). Det finns också forskare som menar att eftersom bibliotekarier förmedlar kunskap som andra framställt istället för att skapa egen och arbetar med praktiska och rutinmässiga uppgifter kan inte yrket betraktas som en profession (Svensk biblioteksförning 2008). Dessutom är ämnet biblioteks- och informationsvetenskap som studeras vid bibliotekshögskolorna tvärvetenskapligt och berör forskning om kunskapsorganisation, datasystemutveckling,

informationssökningsbeteende, läsvanor, läsmotivation och pedagogiska lärandeteorier. Bibliotekarieyrket passar in i beskrivningen av en semiprofession menar andra forskare (exempelvis Olaisen 1982, s 65). Denna splittring i synen på bibliotekarieyrkets professionalitet gör bibliotekarier osäkra på sin kompetens och vad de kan bättre än andra yrkesgrupper och dåliga på att kommunicera utåt vad de kan bidra med i mötet med besökarna (Svensk biblioteksforening 2008). Det kan vara en förklaring till att användarna saknar kunskap om bibliotekariers utbildning och särskilda kompetenser, att bibliotekariens osäkerhet kring sin egen kompetens smittar av sig i mötet med besökaren, vilket leder till att besökaren inte vet vad bibliotekariens kompetens är. Enligt professionsteori är diskurser med och formar professionella identiteter (Garcia & Barbour, 2018, s. 566, 568). Till följd av diskurser om bibliotekarieyrket som både ett professionellt yrke och praktiskt lagt och utan egen professionell kunskapsbas skapas en osäkerhet kring den egna professionella identiteten hos bibliotekarier som har svårt att informera om och marknadsföra sin expertis. Detta kan leda till en ovisshet hos allmänheten om bibliotekariers expertroll.

Media kan även vara en bidragande faktor kring användarnas okunskap med hänsyn till bibliotekariens kompetens. Media avspeglar nämligen splittringen i synen på bibliotekariens professionalitet. I populärkulturen finns både beskrivningar av bibliotekarier som experter och som dumma. Två klassiska bibliotekariestereotyper är, som tidigare nämnts, *know-it-all* och *know-nothing*. *Know-it-all* bibliotekarien är expert på bibliotekets samlingar och sökmotorer och kan hitta svaret på vilken fråga som helst. *Know-nothing* bibliotekarien har fått stämpeln som dum eftersom hen bara sorterar böcker och hanterar lån och hellre läser böcker än umgås med människor samt saknar livserfarenhet. Bilden av bibliotekarien som *know-nothing* kommer troligtvis från att bibliotekarieyrket inte erkänts som en profession (Posner 2002). Förmodligen har bibliotekariestereotypen *know-it-all* inspirerats av argumentationerna om bibliotekariers universitetsexamen och expertkunskaper i att hitta och värdera informationskällor. Populärkulturella skildringar av bibliotekarier kan påverka allmänhetens uppfattningar om vad folkbibliotekarier kan. Om folkbibliotekarien inte når upp till stereotypen av *know-it-all* bibliotekarien kan dennes kompetens ifrågasättas och istället ses som *know-nothing* bibliotekarien. För användarna kan det innebära att de tappar förtroende för bibliotekariens kompetens.

Användarna reflekterar kring hur mycket kunskaper folkbibliotekarier behöver ha om bibliotekets samlingar. En användare tror att folkbibliotekarier måste ha läst alla böcker i biblioteket för att kunna informera besökarna.

Tycker om att läsa och man ska ha den erfarenheten att om någon kommer och frågar dig om en viss bok så ska du kunna erbjuda någon sammanfattning om den, eller om någon skulle söka någon speciell genre eller så skulle man behöva kunna mycket inom det.

Intervju 1

Två andra användare påpekar också att folkbibliotekarier behöver en bred kompetens, men är osäkra på vilka kunskaper det handlar om. En användare spekulerar kring om folkbibliotekarier specialiserar sig inom ett område och tvivlar på att folkbibliotekarier kan vara insatta i alla genrer.

Det känns som om man måste vara allmänbildad. Alltså veta mycket om allting. Jag vet inte om bibliotekarier är nischade. Ska man kunna allt det hela breda alltifrån böcker till allt de har på stadsbiblioteket. Det är ganska brett. Men kompetens gissar jag att man måste vara bildad.

Intervju 8

Användarnas uppfattningar om att folkbibliotekarier behöver vara allmänt kunniga och ha en överblick av biblioteket samlingar kan ha formats av bibliotekariestereotypen *know-it-all* i media.

Vidare utvecklas den professionella identiteten från vad den arbetande har för vardagliga rutiner samt är beroende av arbetsplatsens kultur och struktur. Den professionella identiteten är även beroende av relationer inom arbetsplatsen och med samhället (Brante, 2014, s. 318, 321). När användarna inte är medvetna om bibliotekariens fulla kompetens känner de inte till deras professionella identitet, vilket innebär att yrket tolkas på ett sätt som inte stämmer överens med hur det faktiskt utförs. En orsakande faktor kan vara att det inom många arbeten läggs fokus på det personliga framträdandet före yrkets kunskapsbas (Brante, 2014, s. 318). Användarna fokuserar alltså på det de själva upplever när de besöker biblioteket och tolkar bibliotekariens professionella identitet utefter de egna erfarenheterna. Det användarna inte ser, exempelvis bibliotekariens utbildning, existerar därför inte i användarnas ögon.

Richard Ohlsson (2013, s. 30) kommer in på samma ämne vad gäller allmänhetens bristande kunskaper om bibliotekariers breda kompetens. Han menar att allmänheten bara får se vad bibliotekarier gör ute i biblioteket, det övriga arbetet som inte sker i lånedisken är svårt för låntagarna att få grepp om (Ohlsson, 2013). När användarna nämnde särskilda kunskaper och förmågor som folkbibliotekarier behöver ha var det just kompetenser som referensamtal och service i lånedisken. Arbetet som sker i bibliotekariernas arbetsrum är ett mysterium för låntagarna (Seale, 2008) och leder till att de inte har kunskaper kring allt bibliotekarien gör under sin arbetstid.

Hälften av användarna nämner att folkbibliotekarier behöver ha kunskap om litteratur och koll på de senaste publikationerna och vad som händer på kulturfronten.

De [bibliotekarierna] ska ha lite koll på typ dagsläget med böcker och om det är någonting nytt som är på gång eller lite sånt.

Intervju 3

/.../ ha ett allmänt intresse för att lära sig mer saker om skönlitteratur, vanlig litteratur.

Intervju 1

Fyra användare diskuterar också yrkets sociala karaktär och menar att folkbibliotekarier måste ha lätt för att samtala med olika människor.

Man behöver mer social kompetens än vad man tänker sig. Eftersom man träffar så mycket folk.

Intervju 9

Teknisk kompetens nämns endast av två användare, varav en ger ett otydligt svar om vilken teknisk expertis folkbibliotekarier behöver och den andre klagar över att folkbibliotekarier saknar grundläggande datakunskaper och har vid flera besök varit med om att folkbibliotekarier inte kunnat hantera skannern.

Kanske något databaser.

Intervju 9

De [bibliotekarierna] är ganska begränsade när det är tekniskt. Ibland när jag frågar en bibliotekarie "kan du hjälpa mig med skannern?" eller något så kan de aldrig. Men de kan mycket om böcker.

Intervju 3

Respondentens svar under intervju tre bekräftar att erfarenheter av bibliotek och bibliotekarier påverkar användares uppfattningar av bibliotekariers kompetens. Föreställningarna om bibliotekarier som otekniska kan också ha formats av media. Populärkulturella medier fokuserar främst på bibliotekariers utseende och egenskaper (Ohlsson, 2013). Att populärkulturella medier främst väljer att skildra bibliotekariers yttre attribut bidrar till att allmänheten inte får en helhetsbild av yrket och bibliotekariers expertkunskaper. Foucault menar att diskurser formar människors sätt att tänka och begränsar föreställningar om en grupp individer (Bergström & Boréus, 2015, s. 354ff). Avsaknaden av diskurser i media om bibliotekariers breda kompetens kan skapa en osäkerhet kring bibliotekariers utbildning och kunskaper hos användare. Det visar på vikten av att kommunicera utåt vad olika bibliotekarier gör och kan för att allmänheten ska veta vem på biblioteket de kan vända sig till med specifika frågor.

5.2.2 Icke-användare

Icke användare är införstådda med att folkbibliotekarier behöver en utbildning och särskild kompetens. Sex av nio icke-användare påpekar att folkbibliotekarier behöver en universitetsutbildning. Några av icke-användarna har läst om bibliotekarieutbildningen i utbildningskataloger, har bekanta som läser till bibliotekarie, har praktiserat på bibliotek eller insett utbildningslängden i samband med intervjun. Flera icke-användare är förvånade över att bibliotekarieutbildningen är på avancerad nivå och bred. Det blir tydligt att icke-användare saknar kunskap om vilka olika universitetsutbildningar som finns inom biblioteks- och informationsvetenskap.

Nu är jag inte jätteinsatt i bibliotekarieryrket men jag misstänker att det krävs någon form av universitets- eller högskoleutbildning för att kunna jobba med det och för att kunna utföra jobbet på rätt sätt och vara behjälpig på rätt sätt. Det tror jag.

Intervju 16

Jag tror mig ha lite koll på vad som krävs för att få lov att kalla sig bibliotekarie. En av mina närmaste vänners storasyster har pluggat till bibliotekarie. Och om jag inte misstänker mig så är det för att få lov att kalla sig bibliotekarie 5 års studier på universitet, och så här informationsvetenskap liksom. Det innehåller mer. Yrket bibliotekarie innehåller mer än vad man tror när man tänker på en bibliotekarie när man gick i fyran eller femman /.../ När min kompis berättade om hennes systers utbildning, hon som läser till bibliotekarie. Jag blev förvånad. Dels att utbildningen var så lång och att den innehöll så pass mycket och att den var avancerad på en helt annan nivå än vad jag hade trott tidigare. Många tror nog att bibliotekarier bara ställer upp böcker och läser sagor för barn.

Intervju 13

Det är intressant att fler icke-användare har kunskap om folkbibliotekariers utbildningsbakgrund. Vi kan bara spekulera kring om det är slumpen som gjort att vi intervjuat icke-användare som har praktiserat på bibliotek, har bekanta som läser till bibliotekarier eller som har läst om bibliotekarieutbildningarna eller om icke-användarna generellt har större kunskap om bibliotekarieyrkets innehåll och kompetenskrav. Däremot är det inte konstigt att icke-användare saknar kunskap om vilken akademisk nivå folkbibliotekarier behöver med tanke på att akademiseringen av folkbibliotekarieutbildningen skedde sent och att de olika nivåerna och inträdeskraven för utbildningen inte har funnits under särskilt lång tid. Det visar att diskurser om bibliotekarieutbildningen i vänkretsar, media och utbildningskataloger påverkar föreställningar om bibliotekariers kompetens och arbetsuppgifter. Informant tretton ovan hade en traditionell syn på bibliotekarier som förändrades efter en konversation med en nära vän om storasystemens bibliotekarieutbildning och hur avancerad, teknisk och kommunikationsinriktad utbildningen är, vilket bidrog till ökade kunskaper om bibliotekariers professionalitet och roll som informationsexpert.

Masterutbildningarna inom biblioteks- och informationsvetenskap har bara funnits i lite mer än 10 år och är inte lika omdiskuterade i populärkulturella medier som tidigare bibliotekarieutbildningar och/eller kompetenskrav för bibliotekarier. Exempelvis har Londin (2005) i sin magisteruppsats kommit fram till att bibliotekarieyrket beskrivs som rutinmässigt och kräver bara goda litteraturkunskaper i svenska romaner (Lodin, 2005). Diskurser om bibliotekarieyrket som rutinbaserat och enkelt i skönlitteraturen kan vara orsaken till icke-användares osäkerhet/ okunskap om bibliotekariers akademiska meriter och breda kompetens.

Förutom en universitetsutbildning nämner icke-användare att folkbibliotekarier måste ha kunskap om bibliotekets samlingar, vara särskilt insatta i skönlitteratur, organiserade och kunna hjälpa besökarna att hitta information. Fyra av nio icke-användare konstaterar att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke som går ut på att ge information.

Jag tror man måste tycka om människor, service och kunskap. Mycket kunskap måste man kunna ge /.../ mycket om information. Hur man ska kunna leta korrekt information till respektive användare som söker den här informationen. Så jag tror man måste kunna hitta det. Böcker, författare och information. Inte bara det. Litteratur. Tror man måste ha ett intresse för det. man måste nog kunna hitta information och ge information /.../ Om jag ber om någon särskild litteratur eller något sådant så tror jag man måste kunna ge den tjänsten. Kunna hitta detta om jag som användare inte själv kan /.../ De ska kunna ge information. Det är ett serviceyrke. Kunna ge information.

Intervju 12

Det är en form av serviceyrke /.../ vara rätt så organiserad och ha koll på det man lägger upp. /.../ [M]an ska lätt kunna hänvisa till någorlunda rätt plats om någon frågar efter något. Du behöver inte kunna författare. Det finns något system uppdelat utefter sci-fi eller spänningsromaner och så vidare.

Intervju 14

Även icke-användare beskriver kompetenser som referensamtalen kräver. Det visar återigen att såväl användare som icke-användares erfarenheter av bibliotek och bibliotekarier påverkar deras uppfattningar av bibliotekariers kompetens och stämmer överens med Ohlssons (2013) resonemang om att allmänheten saknar kunskap om bibliotekariers varierande arbetsuppgifter och breda kompetens eftersom de bara får se det yttre arbetet (Ohlsson, 2013). Det är därför viktigt, som tidigare nämnts, att bibliotekarier kommunicerar utåt vad de gör och kan och särskilt marknadsför sin tekniska expertis.

Icke-användare kan, precis som användarna, ha påverkats av bibliotekariestereotypen *know-it-all*. Flera icke-användare ovan talar om att folkbibliotekarier behöver vara experter på bibliotekets samlingar och kunna svara på besökarnas frågor om böcker och hitta informationen som besökarna söker. Utmärkande för just bibliotekariestereotypen *know-it-all* är expertrollen på informationssökning som passar in i icke-användarnas beskrivningar (Posner 2002).

Informationsexperten återkommer i icke-användares svar. Två icke-användare påpekar att bibliotekarier behöver vara uppdaterade och hänga med i utvecklingen för att få fler att komma till biblioteket.

Jag tror att man måste ha ett öra till marken, världen rör sig snabbt och med ett biblioteks unika möjligheter kan man nog hitta sätt att vara relevanta även för nya generationen.

Intervju 19

När icke-användarna beskriver att folkbibliotekarier måste vara upplysta och hänga med i utvecklingen både på kulturfronten och andra områden passar beskrivningarna också in på bibliotekariestereotypen *know-it-all*. Bilden av bibliotekarien som *know-it-all* i media kan ha förstärkt icke-användares uppfattningar av bibliotekarier som informationsexperter.

Social kompetens och en förmåga att kommunicera och hantera olika människor nämner endast tre icke-användare som viktigt i yrket.

Man arbetar med människor också och måste vara kommunikativ.

Intervju 15

Att icke-användare fokuserar på de kompetenser som krävs i arbetet med människor och inte i arbetet med datorer kan vara för, som Olsson (2013) resonerar, att alla bibliotekariesysslor inte görs ute i biblioteket. Skapandet av katalogposter och utvecklingen av bibliotekets digitala tjänster sker i kontorsrum och därför kan det vara svårt för icke-användare att upptäcka bibliotekariers tekniska kompetens (Ohlsson, 2013). Populärkulturella medier skildrar hellre bibliotekariers utseende och egenskaper än deras utbildning och breda kompetens (Ohlsson, 2013) vilket också kan format icke-användares traditionella syn på bibliotekarieyrket som rutinbaserat och som inte kräver särskild utbildning och kompetens. Det visar återigen vilken makt diskurser har att forma människors föreställningar om en grupp (Bergström & Boréus, 2015, s. 354ff).

Vi har sett att endast en icke-användare reflekterar kring folkbibliotekariers tekniska kompetens. Respondenten under intervju sjuutton tror att det inte behövs några särskilda förmågor för att bli bibliotekarier, men att det är en fördel att vara logisk, analytisk och teknisk eftersom bibliotekets system är databaserade. Längre fram i intervjun berättar respondenten att hen tycker att bibliotekarieyrket förändrats mycket på några år och blivit mer tekniskt sedan hen själv praktiserat på bibliotek.

Jag tror att alla kan lära sig att bli bibliotekarier, men jag tror att det är en fördel att vara analytisk och logisk med tanke på hur system och sånt funkar på bibliotek. Att vara teknisk är nog också en fördel, känns jobbigt om man bara har en dator och "jag vet inte hur man gör".../ Det enda jag tänker på är att det är mycket mer teknologi idag än när jag praktiserade och det är inte så många års skillnad. Men det har ändå gått så långt fram. Det tycker jag är häftigt.

Intervju 17

I Sverige pågår en diskussion om yrkestiteln bibliotekarie fortfarande är relevant eller om den bör ändras till förslagsvis informationsspecialist, informationsmäklare eller informationskonsult för att markera yrkesgruppens tekniska expertis och förändra allmänhetens syn på dem (Ohlsson 2013). Det skulle innebära en positiv diskurs om bibliotekarieyrket och en möjlighet att förändra traditionella föreställningar om bibliotekarier.

Ett svar som skiljer sig från de andra intervjuerna ger respondent tretton som tror att folkbibliotekarier även behöver vara skickliga på att läsa artiklar och kunna urskilja relevant information och ignorera resten.

Hur man hittar information i skrift och text. Hur man letar upp relevant information i artiklar. Man behöver vara duktig på att läsa artiklar och alltså research är en stor del av det. Är min uppfattning.

Intervju 13

Olof Sundin (2006) menar att folkbibliotekarier förnyat sin expertroll. Utvecklingen av sökmotorer och den fria tillgången till information gjorde att allmänheten blev mindre beroende av bibliotekarier för att få information och tips. Det har tvingat bibliotekarier att omdefiniera sin professionella kunskap och utveckla en expertis i att

bedöma och värdera informationskällor. Detta för att kunna urskilja sig från andra yrkesgrupper och behålla sin professionella status (Sundin, 2006, s 87-94). När respondenten från intervju tretton talar om att folkbibliotekarier behöver vara skickliga på att läsa artiklar och hitta relevant information handlar det just om att kunna bedöma vad som är kvalitativt och trovärdigt, vilket just är bibliotekariens expertis.

5.3 Förväntningar på bibliotekariens bemötande

När låntagaren besöker ett bibliotek är det troligt att bibliotekarien är något av det första hen möter. Mötet med låntagaren utgör en stor aspekt av bibliotekariens yrke. Utifrån denna uppfattning ville vi fråga användarna och icke-användarna som deltog i vår studie vad de har för förväntningar på just bibliotekariens bemötande. Svaren som berörde detta tema har vi sammanställt i följande avsnitt.

5.3.1 Användare

Under våra intervjuer lät vi respondenterna berätta hur de tyckte att bibliotekarien ska bemöta låntagaren. Bibliotekariens bemötande är en av de viktigaste aspekterna inom folkbiblioteket för användare (Svensk biblioteksforening, 2011, s. 10). Vi fann att det även var viktigt för de användare vi intervjuade. Viktigt för bemötandet hos bibliotekarierna var att denne ska vara vänlig och hjälpsam.

Behjälplig, [bibliotekarien] ska hjälpa låntagaren med att hitta böckerna och kanske lyssna på dem och få tips om vilka böcker som är inne, som är populärast och så.

Intervju 6

Tillhörande kategorin hjälpsam svarade användarna att bibliotekarien ska fungera som en vägvisare som leder besökaren till det den söker på biblioteket.

Kanske en vägledande roll lite, att hjälpa, inte bara med typ administrativa och service grejer, men också ifall man behöver tips med någonting

Intervju 3

Användarna tycker även att bibliotekarien ska vara respektfull, inte döma låntagaren och behandla alla som kommer in genom dörrarna lika.

Behandla alla människor lika, alla som kommer in genom dörren ska få lika behandling för man ska inte döma någon.

Intervju 6

Samhälleliga normer och värderingar om informationsfrihet, yttrandefrihet och jämlikhet som inte mist finns formulerade i bibliotekslagen (Svensk biblioteksforening, 2015) kan ha format användares föreställningar om professionellt bemötande. När informant tre talar om att bibliotekarien ska fungera som en vägledare stämmer det överens med diskurser och normer om informationsfrihet och när informant sex påstår att bibliotekarier måste visa respekt och behandla alla besökare lika går det att knyta till diskurser och normer om jämlikhet.

Bibliotekarien måste även ha tålmod då biblioteket är en allmän plats dit alla har tillgång och man inte kan veta vem som kommer in genom dörren. Bibliotekarien ska även vara lugn och social. Hen ska tycka om att umgås med människor och vara intresserad av människorna hen möter.

Det är rätt mycket av ett serviceyrke. Lugn som person gissar jag också att man måste kunna vara. Inte vara stirrig i kroppen.

Intervju 8.

Social och hjälpsam och öppen /.../ Öppen och avslappnad och människor kommer att fråga dig

Intervju 10

Två av våra respondenter likställer förhållandet mellan bibliotekarien och låntagaren med en försäljare-kundrelation.

Jag tänker mig lite att det är som om man ska komma in och köpa någonting. Nästan att det är en kund.

Intervju 8

Ovanstående karaktärsdrag stämmer överens med de Seale (2008) skriver att allmänheten tillskriver bibliotekarien. Hon betonar att allmänheten brukar ta upp att bibliotekarien ska vara just hjälpsam (Seale, 2008). De stämmer även överens med vad som i allmänhet uppfattas som ett professionellt bemötande (Svensk biblioteks förening, 2011, s. 12).

Makt skapas i mötet mellan människor (Nygren, 2012) och vad gäller bemötande har bibliotekarien makt att påverka vilket bemötande användaren ska få på biblioteket. Det existerar en maktrelation mellan folkbibliotekarien och användaren som påverkar bildandet av normer. Förväntningarna kring ett professionellt bemötande synliggör vilka normer användarna har just kring bibliotekariens förväntade bemötande. De visar på att användarna räknar med inkludering (Samuelsson, 2016) från bibliotekarien då de vill att alla ska bli behandlade lika. Användarna värderar ett positivt bemötande högt genom att skapa ett normsystem (Bromseth, 2019) inom vilket folkbibliotekariens bemötande ska överensstämja för att användaren ska känna sig bra bemött. Avviker folkbibliotekariens handlande från detta normsystem, som beskrivet nedan, upplever användaren att hen blivit negativt bemött av bibliotekarien.

Användarna nämner att bibliotekarien ska vara på bra humör och inte sur, oförskämd eller barsk. De ska ha civilkurage ifall någon inne på biblioteket har råkat ut för en olycka eller behöver hjälp. Något bibliotekarien ska hålla utanför mötet med låntagaren är politik.

Politiska åsikter är kanske dåligt eller det är det väl i många jobb. Men här också.

Intervju 9

En respondent har upplevt att hen tyckte att bibliotekarien upplevde hen som störande, vilket är något bibliotekarien inte ska få låntagaren att känna.

Jag tror om jag ställer en fråga kommer jag att störa dem. Den här känslan finns när jag frågar en bibliotekarie /.../ Det skapar en tvekan.

Intervju 10

Seale (2008) nämner att karaktärsdrag likt de som nämns ovan, mer specifikt passiv, blyg och stel, är sådant som låntagare brukar tillskriva bibliotekarien. Användarna tar inte upp så många exempel på hur bibliotekarien inte ska vara i mötet med låntagaren så vi kan inte mer än anta utifrån givna svar om att bibliotekarien inte ska vara sur, oförskämd eller barsk att detta är karaktärsdrag som bibliotekarien kan ha och användaren har stött på.

En intressant aspekt att ta fasta på här är att användarna vill att bibliotekarien ska ha ett bemötande som strider mot alla av stereotyperna i populärkulturen. Exempelvis vill de ha en trevlig och hjälpsam bibliotekarie som går emot den tråkiga *gamla ungmön* och den barska *polisen* (Seale, 2008). Bilderna som tas upp i medier kring bibliotekarien blir i sådana situationer problematiska. För samtidigt som bibliotekarien har kvar attribut som kopplas samman med stereotyperna ges denne element som passar ihop med en modern yrkesutövare (Luthman, 2007, s. 777).

5.3.2 Icke-användare

Icke-användare tar upp många av samma aspekter som användarna vad gäller bibliotekariens bemötande. De anser att bibliotekarien ska vara trevlig, glad, vänlig, hjälpsam och lyssna på låntagaren. Detta tyder på samma som för användarna, att service och bemötande är viktiga faktorer inom folkbiblioteket (Svensk biblioteksforening, 2011; MLA, 2010, s. 2).

Den viktigaste uppgiften är att de är behjälpliga och vågar lyssna på låntagare. Det är väl det. Att man visar hänsyn till och är behjälplig. ../ Mycket mer än så tror jag inte behövs egentligen. För själva låntagaren tror jag det är det viktigaste.

Intervju 16

I kombination med hjälpsamheten tycker icke-användarna också att bibliotekarien ska vara lugn och ha tålmod.

En viktig personlighet och egenskap är att man är lugn och sansad och att man vågar lyssna på kunden. Kunna bistå med hjälp. Oftast är det så de flesta besökarna är lite äldre personer då gäller det att ha lite tålmod. Man ska inte vara för kraftfull eller för snabb i sina handlingar. Man ska nog vara lugn och sansad. Det tror jag är väldigt viktigt och våga lyssna. Det tror jag på.

Intervju 16

Icke-användarna tycker även som användarna att bibliotekarien ska fungera som en vägvisare i jakt på det låntagaren söker på biblioteket. Till detta hör även att bibliotekarien ska vara öppen mot alla olika typer av människor hen möter i arbetet.

Jag tror att det är bra om man ska hjälpa människor att hitta rätt information att man är social och öppen. Så att folk inte är rädda att fråga en. ../ Det är viktigt att man utstrålar att man är en öppen och tillgänglig person för att folk ska våga ta steget och be om hjälp. Jag tror att man behöver vara uppmärksam om man ser någon som ser lite förvirrad ut så är det nog bra om man kan våga fråga. Behöver du hjälp?

Intervju 13

Två av respondenterna benämner bibliotekarieyrket som ett serviceyrke. En annan av icke-användarna ser bibliotekarien som en auktoritetsfigur.

Jag ser en bibliotekarie som en auktoritetsfigur på ett sätt jag inte gör till exempel en anställd i en bokaffär. Intressant nog.

Intervju 19

Precis som för användarna är dessa karaktärsdrag som icke-användarna beskriver i enlighet med de karaktärsdrag allmänheten beskriver i Seales (2008) forskning. Ett styrkande argument för att detta är hur ett professionellt bemötande inom bibliotekets sfär ser ut.

Tre av respondenterna tycker att bibliotekarien ska vara opartisk och inte lägga värderingar i sitt arbete. Detta överensstämmer med hur användarna ser på saken och går i enlighet med att biblioteket ska vara ett neutralt rum (MLA, 2010, s. 2).

Man kanske inte ska lägga för mycket värderingar i. Man kanske ska vara lite så här som SVT och Public Service. Man ska inte ta så mycket ställning i saker. Anpassa sig efter den man möter lite grann.

Intervju 13

Nu är jag ju väldigt partisk som så många andra såklart, men jag anser ju att vissa saker hör ju inte hemma i allmänheten över huvud taget, så jag tycker framför allt man ska hålla sig så opartisk som möjligt.

Intervju 17

Icke-användarna hade i princip identisk syn som användarna på hur bibliotekarien ska bemöta låntagaren. Det betyder att bemötandet är tillskrivet den professionella identiteten, men också att allmänheten vill ha ett trevligt bemötande generellt. Den professionella identiteten beror bland annat på hur den professionelle rör sig i sin arbetsmiljö och utvecklas genom träning och vardagliga rutiner (Garcia & Barbour, 2018, s. 566; Brante, 2014, s. 318). Då våra respondenter hade en gemensam syn på hur bemötandet bör vara ger det en gemensam syn på hur denna del av den professionella identiteten bör vara. Om en professionell inte lever upp till de förväntningar som ligger på dess identitet väntar sanktioner (Brante, 2014, s. 318, 320). Bibliotekarien har här en förväntan på sig att leva upp till det önskade bemötandet och om hen inte gör det kan det leda till negativa effekter såsom att bibliotekarien till exempel får ett dåligt anseende eller att låntagaren slutar gå till biblioteket.

Den gemensamma synen visar även på ett integrerat normsystem kring bibliotekariens förväntade handlingar vid ett möte. Normsystemet har utvecklats ur diskurser samt positiva och negativa erfarenheter vid folkbibliotekariens bemötande och är en del av identifikationen för biblioteksyrket (Bromseth, 2019). Då både användarna och icke-användarna relaterar bemötandet till en försäljare-kundrelation eller bemötandet inom ett serviceyrke har normsystem från situationer utanför bibliotekets ramar varit med och skapat det normsystem kring bemötande som existerar mellan bibliotekarie och användare.

5.4 Folkbibliotekariens arbetsuppgifter

I folkbibliotekariens yrke ingår många varierande arbetsuppgifter. Utlånning av medier, informationssökning, informationsförmedling, ge råd om böcker, inköp, kategorisering, ordna event etcetera (Bibliotekarie, u.å.). För att fördjupa vår förståelse för vad användare och icke-användare har för föreställningar om folkbibliotekariens arbetsuppgifter frågade vi våra respondenter vad de trodde kring detta. Nedan har vi sammanställt temats resultat samtidigt som vi analyserat detsamma.

5.4.1 Användare

Användarna har en traditionell syn på folkbibliotekarieryrket. Majoriteten, sju av tio användare svarade att folkbibliotekarier arbetar med att sortera böcker, hjälpa besökare att hitta i biblioteket och förmedla kultur i olika sammanhang bland annat genom referenssamtal, seminarier och event.

Jag tror att de tar hand om ett bibliotek. Ser till att det står i rätt ordning, bokstavsordning och att allting ligger där det ska. Att man ska hjälpa folk som kommer och går.

Intervju 1

Sätta böcker på rätt plats, informera folk som frågar vart böcker är någonstans. Kanske uppmuntra om saker, uppmuntra till någonting som är bra.

Intervju 9

Respondenten i intervju 10 förklarar att folkbibliotekarier kan göra en skillnad i människors liv och introducera något nytt som förändrar och utvecklar en som individ.

Jag blir väldigt glad om någon till exempel förklarar för mig vad jag kan göra här [biblioteket]. Det kanske finns någon möjlighet jag inte är medveten om. Något som kunde vara bra för mig. Om någon rekommenderar något bra för mig, en intressant bok och öppnar ett nytt fönster i mitt liv, tack. Det är bra för mig och gör skillnad i mitt liv.

Intervju 10

Populärkulturen skildrar främst bibliotekariers utseende och egenskaper. De gånger bibliotekarieryrket beskrivs framställs arbetet som enkelt och rutinbaserat. Bibliotekarierna i populärkulturen arbetar enbart med att sätta upp böcker på hyllorna och hantera utlån. Den tekniska aspekten av bibliotekarieryrket nämns sällan i romaner, filmer och serier (Ohlsson 2013). Åsa Hagman Öberg (2003) har i sin magisteruppsats undersökt hur bibliotek och bibliotekarier skildras i svenska och amerikanska filmer och tv-serier och sett att i tv-världen arbetar bibliotekarier med att sortera och stämpla böcker (Hagman Öberg 2003). Denna ensidiga bild av bibliotekarieryrket i populärkulturen som sprids i stora delar av världen kan ha format användares uppfattningar av bibliotekariers yrkesroll.

Bokuppsättning, referenssamtal och kulturarrangemang är också bibliotekssysslor som sker ute i biblioteket och som användare kan ha uppmärksammat. Det är svårare

för användare att upptäcka bibliotekariers tekniska ansvar eftersom arbetet med systemutveckling sker bakom stängda dörrar. Det kan vara orsaken till användares bristande kunskap om bibliotekariers varierade arbetsuppgifter.

En respondent kan inte komma på vad folkbibliotekarier gör annat än informerar besökare.

Det har jag ingen aning om, alltså inte mer än när de kommer i kontakt med kunden.

Intervju 5

Trots att endast en användare tidigare påpekat att bibliotekarier behöver vara tekniskt kunniga diskuterar två användare folkbibliotekariens tekniska arbete med att registrera böcker, skapa nya bibliotekskonton och hantera cirkulationen i bibliotekets datasystem.

Lägga in böcker i systemet, sköta låneregister och se till att böcker kommer och går som de ska.

Intervju 3

Det är kanske inte det mest traditionella. De håller inte på så mycket med böcker utan det är mycket administrativt här nere också. Mycket är databaserat nu också, så det är mycket dator.

Intervju 8

Den dominerande bilden av bibliotekarieyrket i populärkulturen som enkelt och rutinbaserat kan ha format användarnas föreställningar om att det inte behövs en särskild teknisk kompetens eller utbildning för att kunna utföra bibliotekariesysslor. Populärkulturen kan ha fått användarna att tro att vem som helst kan arbeta som bibliotekarie och ha skapat en diskurs kring detta. Diskursen som skapas av media kring de arbetsuppgifter bibliotekarien utför inom sitt arbete formar dennes identitet och upprätthåller den (Garcia & Barbour, 2018) i form av att bibliotekarien är en yrkesgrupp som hanterar och sorterar böcker, ett arbete som inte kräver någon speciell utbildning eller tekniska kunskaper.

Två användare nämner att folkbibliotekarier också arbetar med att utveckla samlingarna och beställa nya böcker.

/.../ kanske också beställa om man tycker att några böcker saknas.

Intervju 2

Enskilda svar som sticker ut handlar om folkbibliotekariens ansvar för att vårda och bevara samlingarna samt tillgängliggöra kultur och litteratur för alla.

Det är att ta hand om själva det som biblioteket går ut på, att det är mycket information. Det är viktig information och hur förvarar man det och tar hand om det och kanske till och med får ut det i samhället.

Intervju 1

Kanske något om inklusivitet. Att bibliotek är ett rum för alla.

Intervju 9

En del forskare menar att det är svårt att peka ut bibliotekariers expertkunskaper. Däremot utmärker sig bibliotekarier som en yrkesgrupp med särskilda normer och värderingar om fri och jämlik tillgång till information (Winter se Schreiber 2006, s 35ff). I bibliotekslagen beskrivs bibliotekens värdegrund. Enligt bibliotekslagen ska biblioteken bedrivas i enlighet med demokratiska värderingar. Bibliotekens samlingar ska spegla mångfalden i perspektiv och åsikter och biblioteken ska göra det möjligt för alla oavsett bakgrund att ta del av information och kultur (Svensk biblioteksförening, 2015).

5.4.2 Icke-användare

Icke-användare har samma traditionella syn på bibliotekarieyrket som användare. Hela sex av nio icke-användare svarade att bibliotekarier arbetar med att köpa in böcker, hantera lån, sortera och hjälpa besökare att hitta böcker.

När jag tänker på en bibliotekarie tänker jag på folk som står i receptionen. Tar emot lånade böcker, hjälper att hitta rätt. Allt läggs upp manuellt så man får lägga upp böckerna på hyllorna.

Intervju 14

Icke-användarnas kunskaper om bibliotekariens tekniska arbetsuppgifter är minimala. Bortsett från respondent fjorton som förklarar att folkbibliotekarier hanterar utlån av datorer resonerar ingen annan av icke-användarna kring folkbibliotekariens tekniska ansvar.

/.../ sedan finns det lån av datorer, någon har hand om det också.

Intervju 14

Populärkulturella skildringar av bibliotekarieyrket som rutinbaserat och att det enbart går ut på att sortera böcker och svara på frågor om böcker kan även ha påverkat icke-användares bild av bibliotekariers yrkesroll.

Endast tre icke-användare verkar känna till att biblioteket har olika typer av medier och att bibliotekarier kan hjälpa användare att hitta information.

/.../ kunna leta efter korrekt information till respektive användare som söker den här informationen. Så jag tror man måste kunna hitta det. Böcker, författare och information.

Intervju 12

Den tekniska utvecklingen har förändrat både folkbibliotekariens arbetsuppgifter och mediernas form. Folkbibliotekariens roll har blivit mer pedagogisk och teknisk med fokus på förmedling av medie- och informationskunnighet och utveckling av digitala bibliotekstjänster samtidigt som bibliotekarier fortfarande förväntas sköta de traditionella arbetsuppgifterna med att sortera och hantera utlån (Ohlsson, 2013). Det kan vara svårt för en icke-användare som inte har varit på biblioteket i flera år att veta vilka möjligheter som finns på biblioteket både gällande utbud och vägledning.

Även Axelsson (2008) har i sin magisteruppsats undersökt hur bibliotekarier skildras i svensk och amerikansk skönlitteratur. I de fem svenska och fem amerikanska böcker

utgivna mellan 1995-2007 som Axelsson (2008) granskade fann hon bland annat att bibliotekarierna i romanerna har en speciell relation till böcker. För bibliotekarierna i romanerna är bokläsning inte bara en arbetsuppgift utan också ett sätt att fly och glömma sitt ensamma liv utanför jobbet (Axelsson, 2008). Icke-användares distans till bibliotek och bibliotekarier kan göra att de lättare påverkas av medias bild av bibliotekarier som boknördar och associerar bibliotekarier enbart med böcker.

Betydligt fler icke-användare, hela fem av nio, nämner också att folkbibliotekarier arrangerar olika kulturevent, bland annat författarkvällar och sagostunder för barn.

*/.../ det brukar vara någon form av tillställning också.
Alltifrån författare som kommer dit eller skolklasser och
yngre barn. Kanske de har sagostunder, [bibliotekarierna]
måste kunna hålla i det också. Lite sånt. Blandat.*

Intervju 14

Flera icke-användare har bekanta som läser till bibliotekarier och en icke-användare har praktiserat på bibliotek. Troligtvis är det därför icke-användare vet att bibliotekarier har fler arbetsuppgifter än att bara sortera böcker och hantera utlån.

5.5 Folkbibliotekariens roll i samhället

Bibliotekslagen (2013:801) konstaterar i 2§ att biblioteket ska bidra till fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling genom att verka för det demokratiska samhällets utveckling. Biblioteket ska finnas tillgängligt för alla samtidigt som det ska främja litteraturens ställning, intresset för bildning samt kulturell verksamhet.

Ovanstående utdrag ur bibliotekslagen beskriver folkbibliotekets grundläggande uppdrag. I vår studie ville vi ta reda på hur mycket användaren och icke-användaren vet kring detta uppdrag och vad folkbibliotekarien med detta har för roll i samhället. I detta avsnitt presenterar vi de resultat som studien genererat kring detta tema.

5.5.1 Användare

Vi bad respondenterna berätta vad de tycker folkbibliotekarier har för nytta i samhället. Användarna av bibliotek delgav i sina intervjuer att de ansåg bibliotekarierna ha en väldigt stor nytta i samhället.

Jag tycker att de har jättestor nytta, väldigt stor roll. Även om det kanske inte syns så mycket, de har ju hand om väldigt mycket information som alla kan ta del av. Jag tror att de har en viktig roll.

Intervju 5

Väldigt stor nytta. De ger information till studenter, forskare och äldre människor kan gå in och läsa tidningen till exempel och det är en samlingsplats för medborgarna.

Intervju 6

Förutom att göra stor nytta ansåg användarna även att biblioteket är en viktig institution i samhället.

Bibliotek är extremt viktiga kulturinformation. Jag tycker att det är ett väldigt viktigt jobb.

Intervju 7

En av våra respondenter anser att bibliotekarien är viktig för att biblioteket i sig är viktigt.

Eftersom biblioteken spelar en väldigt stor roll i samhället enligt min mening så är bibliotekarien en sorts, förlängning är kanske fel ord, men en del av det. Bibliotekarien är en del av biblioteket som en länk mellan biblioteket och kunden.

Intervju 5

Ohlsson (2013) skriver att bibliotekarieyrket är det yrke som är starkast kopplat till sin arbetsplats. Bibliotekarien ses därför inte utifrån sina arbetsuppgifter, utan som någon som jobbar på ett bibliotek (Ohlsson, 2013, s. 30-31). I citatet ovan görs en sådan koppling, då biblioteket är viktigt görs bibliotekarien viktig. Att fokus ligger på biblioteket som fysisk plats kan vara en anledning till varför stereotyper inom yrket lever kvar, då detta just främjar ihållandet av bibliotekariestereotyper (Attebury, 2010, s. 2). Bibliotekarien behöver med detta lyftas fram från den fysiska arbetsplatsen och ses som en självständig enhet för att bibliotekariens potential till fullo ska synas och för att leda allmänheten bort från bibliotekariestereotyperna.

Respondenterna berättade även för oss vad de ansåg att folkbibliotekarien gjorde för att vara till nytta för samhället.

De hjälper en att hitta böcker man gillar, de kan också få en att läsa mer. Jag vet inte, i Lunds folkbibliotek finns det föreläsningar eller högläsningar för barn på olika språk och det kan också motivera unga eller barn att läsa.

Intervju 2

Jag vet inte. Jag tänker något med demokrati och kunskap som är utanför eller vid sidan av utbildning.

Intervju 9

Bibliotekariens nytta och status i samhället är som så mycket annat kopplat till den professionella identiteten (Sundin & Hedman, 2005). Den bild som allmänheten har av bibliotekarien och vad denne kan göra i sitt yrke, samt för samhället, är viktig för att allmänheten ska kunna ta del av bibliotekariens kompetens. Vet inte allmänheten vad bibliotekarien kan göra för samhället, vet de heller inte vad bibliotekarien kan göra för den enskilda individen. Användarna upplevde sig tycka att bibliotekarien och biblioteket är väldigt viktigt för samhället och de diskurser som skapas genom kommunikationen av denna bild formar allmänhetens bild av bibliotekariens sociala verklighet (Bergström & Boréus, 2015). En verklighet som i många avseenden stämmer överens med dagens bibliotekaries arbetsbeskrivning.

5.5.2 Icke-användare

Icke-användarna är överens med användarna om att folkbibliotekarien har en stor nytta och är viktig för samhället.

Jag skulle nog vilja påstå att de har en ganska så viktig och framförallt en nödvändig nytta i samhället. Framförallt för barn. Det är väl så att om man kommer i kontakt med biblioteket i tidig ålder så speglar det till stor del din framtid. Det speglar din framtida utveckling på ett positivt och korrekt sätt. Man kommer i tidig ålder i kontakt med böcker. Det tror jag är väldigt viktigt att få upp ögonen för. Det är inte alla som får det.

Intervju 16

Massor, shit vad mycket barn som har fått hjälp med böcker och att ha tillgång till böcker oavsett ekonomisk ställning tror jag är jätteviktigt. /.../ Jag tror att det har en väldigt positiv påverkan, en viktig funktion i samhället för att böcker oavsett typ är viktiga för en, för barns och vuxnas, men framförallt barns utbildning och utveckling.

Intervju 17

Icke-användarna har generellt lagt fokus på bibliotekariens nytta för barn och unga i samhället i sina utsagor. Barn och unga är en av de prioriterade grupperna i Bibliotekslagen (2013:801), vilket beskrivs i 8§. Icke-användarnas fokus på denna grupp kan bero på att de själva inte har besökt biblioteket i vuxen ålder och därför enbart tagit del av det bibliotekarien gjort för dem som unga. Ett barnperspektiv är därför mycket mer närvarande i icke-användarnas diskurser som konstruerar den professionella identiteten hos folkbibliotekarien (Sundin & Hedman, 2005). Bibliotekarien blir med detta för icke-användarna en person som i sin yrkesroll har fokus på barn och ungas läsutveckling.

Även en av icke-användarna kopplar ihop bibliotekariens nytta med biblioteket i sig. Teorin om att bibliotekarien ofta kopplas ihop med sin fysiska arbetsplats är med detta något som både existerar hos personer ur allmänheten som använder sig av bibliotek och de som inte besöker biblioteket.

Jag tycker generellt att bibliotek är viktiga och då tycker jag att bibliotekarien hör till eftersom det är dem som många gånger svarar på frågor, visar vägen, köper in böcker som finns i biblioteket och engagerar sig i de folk som är där.

Intervju 18

Respondenterna berättade även här för oss vad de ansåg att folkbibliotekarien gjorde för att vara till nytta för samhället.

Jag tror att människor måste kunna vända sig, eftersom de inte har så mycket kunskap, till en specifik människa som är utbildad till detta.

Intervju 12

Dit [biblioteket] söker ju sig folk som söker kunskap, söker efter något specifikt, som vill lära sig mer eller bara vill koppla av från det dagliga och läsa något som tar en till en annan plats. Så man tillför det på flera sätt. Dels lära något nytt men också få folk att koppla av via böcker.

Intervju 14

Det var även en respondent som kopplade samhällsnyttan till egna erfarenheter av bibliotek.

Jag själv som yngre tog tillflykt till biblioteket under tuffa perioder, en lugn allmän plats där man kan bilda, eller underhålla, sig själv tror jag är något vi aldrig bör skära ner på.

Intervju 19

5.6 Positiva och negativa erfarenheter av folkbibliotek och folkbibliotekarien

Psykologer menar att människor minns negativa erfarenheter starkare än positiva erfarenheter. I negativa situationer tenderar människor också att tro på fördomar och tillskriva den andra personen dåliga sidor (White 2012). Vilka erfarenheter har användare och icke-användare av folkbibliotek och folkbibliotekarien? Har användare och icke-användare haft negativa möten med folkbibliotekarien som kan ha fått dem att tro på negativa bibliotekariestereotyper i media och därför undviker bibliotek? Vi lät användarna och icke-användarna dela med sig av sina erfarenheter av folkbibliotek och folkbibliotekarien.

5.6.1 Användare

Åtta av tio användare hade positiva erfarenheter av folkbibliotekarien. Tre användare berättar om hjälpsamma folkbibliotekarien som tipsat om böcker och visat var de kan hitta information.

Jag har blivit hjälpt jättemånga gånger när jag sökt någonting, när jag har bett om råd. När det rör sig om litteratur har det varit många möten med vänliga bibliotekarien som vill hjälpa en och som är glada för att man är på biblioteket.

Intervju 5

Två användare har fått hjälp av folkbibliotekarien med att hitta information till skolarbeten.

Det var något skolarbete då jag behövde några sidor från en bok och hon hjälpte mig i en halvtimme och skannade in och sedan gav hon tips på andra magasin där man kunde hitta information om liknande ämne och verkligen hjälpte mig.

Intervju 3

Som vi tidigare nämnt står bibliotek för särskilda normer och värderingar om jämlik och fri tillgång till information (Svensk biblioteks förening, 2008). När användarna beskriver positiva möten med folkbibliotekarier som rekommenderat böcker och letat fram information är det exempel på yrkesprofessionalitet och att folkbibliotekarier följer uppsatta normer och regler för arbetet.

Respondent tre fortsatte att berätta om ett annat tillfälle då en folkbibliotekarie hjälpte hen länge med skrivprocessen och var till stort stöd för hen.

Det var en gång när jag skulle skriva min uppsats så hjälpte de mig jättemycket med hur jag skulle lägga upp min analys. För de kan mycket om skrift och då satt hon där jättelänge med och verkligen hjälpte.

Intervju 3

En användare har positiva erfarenheter av språkcafé och tycker att aktiviteten är det bästa folkbibliotekarier organiserar.

På biblioteket organiserar de ibland språkcafé så detta var fantastiskt /.../ detta är det bästa på bibliotek med bibliotekarier.

Intervju 4

Språkcafé är ett event på folkbiblioteken som i första hand är till för nyanlända. Bibliotekslagen (2013:801) anger i 5§ att nationella minoriteter och de med annat modersmål än svenska är grupper i samhället som biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt. Språkcafé är ännu ett exempel på yrkesprofessionalitet och att folkbibliotekarier följer normer och regler för arbetet. Språkcafé är också ett tillfälle där allmänheten, inte minst personer med annan kulturell bakgrund och erfarenheter av utbildningssystem och samhällsservice möter bibliotekarien och kan få en förståelse för bibliotekariens yrkesroll och kompetens. Ett professionellt möte med folkbibliotekarier som språkcafé kan förändra stereotypa föreställningar och fostra positiva attityder till bibliotek och bibliotekarier.

En annan användare berättar om en incident med en person som svimmat utanför biblioteket och hur en folkbibliotekarie ingripit snabbt och kontaktat ambulans

Någon hade svimmat här utanför. Jag satt och studerade precis vid fönstret, så hade hon trillat så blev det så att man inte fattade vad som hade hänt. Jag fick springa och ta tag i en av dem [bibliotekarierna] där nere och då gjorde vi hela insatsen.

Intervju 8

Två användare har positiva barndomsminnen av en folkbibliotekarie som varit snäll och lånat ut fler böcker än vad som egentligen var tillåtet i veckan eller som satt klistermärken i gåvoboken efter att hen läst sommarboken.

Jag tyckte alltid om starby-biblioteket. När man kom in där och hon var alltid så glad, när man skulle köra sommarboken, så fick man klistermärke och så fick man en bok sedan.

Intervju 6

När jag var barn gick jag till bibliotek. Det finns en snäll man där. Jag kände mig fri i biblioteket. Jag tog många böcker. Kanske på den tiden jag hade inte rätt att låna många böcker från biblioteket kanske till exempel bara 3 böcker per vecka. Men jag fick ta 8. Han tyckte om mig /.../ jag gillade att vara i biblioteket. Jag började gilla böcker mer. Så när jag var ung, jag läste mycket sagor till exempel Bröderna Grim /.../ När jag minns min barndom kommer jag ihåg detta och jag minns denna mannens namn. Han gjorde något bra.

Intervju 10

Positiva möten med bibliotekarier leder med större sannolikhet till positiva diskurser om bibliotekaryrket än negativa. Det är kommunikativa aktiviteter med bibliotekarier, som i citaten ovan, som är med och skapar diskurser och upprätthåller den professionella statusen (Garcia & Barbour, 2018, s. 566, 568). Ett yrkes status är bland annat beroende av allmänhetens uppfattning om professionen (Brante, 2009, s. 27). Positiva uppfattningar av folkbibliotekarien skapar därför en högre status för yrket.

Två användare berättar också att de använder bibliotekets självservice, beställer och får besked om när boken finns att hämta på biblioteket via nätet och därför har samtalen med folkbibliotekarier blivit färre.

Samma sak nu när jag lånar böcker har jag knappt någon konversation med bibliotekarier. I ju med att jag lånar på nätet och får reda på nu är den här så går jag och hämtar den.

Intervju 8

White (2012) ser en fara med att tekniken börjar ta över allt fler bibliotekarieuppgifter. Automatiseringen leder till att mötena med bibliotekarier blir färre och därför kommer personer som aldrig eller sällan besöker biblioteket att förlita sig på medias bild av bibliotekarier (White 2012). Det visar återigen att folkbibliotekarier behöver marknadsföra sin kompetens för att allmänheten ska få en rättvis bild av yrket och vilja komma till biblioteket och ta hjälp av bibliotekarier.

Endast två användare ville inte svara på frågan eller kunde inte komma på ett positivt möte de har haft med en folkbibliotekarie.

Majoriteten sex av tio användare har inte haft en negativ erfarenhet av folkbibliotekarier. En användare förklarar att en negativ erfarenhet skulle vara om folkbibliotekarier var otrevliga.

/.../ det skulle vara om de var otrevliga. Annars verkar de vara kunniga här vad jag har varit med om.

Intervju 8

En bibliotekariebild som återkommer i populärkulturen är *polisen*. Det är en negativ bild av en bibliotekarie som skäller på och kränker låntagare (Seale, 2008). Användaren kan ha läst eller sett bibliotekariestereotypen *polisen* i media och därför kom att tänka på att det skulle vara hemsk om bibliotekarier på bibliotek var otrevliga som i populärkulturen. Negativa möten kan därför vara med och förstärka de stereotypiska bilderna av bibliotekarien.

Respondent fem har en förståelse för att folkbibliotekarier också kan ha dåliga dagar och vara otrevliga mot användarna.

Det är allmänt att någon kanske är sur någon gång, men det är inget som är specifikt för bibliotekarier tror jag. Det är bara att man har råkat på människor som inte har haft en bra dag. Det händer.

Intervju 5

En användare har inga negativa erfarenheter av svenska folkbibliotekarier. Däremot har hen varit i länder där bara studenter eller medlemmar har tillgång till biblioteket, vilket hen tycker är dåligt.

Inte i Sverige men i andra länder krävs det ibland att man är student eller medlem för kunna använda biblioteket. Men om du besöker en stad bara för en dag är det inte trevligt med medlemsinträde och att bara studenter och medlemmar får komma in. Det var något dåligt jag såg.

Intervju 4

Normer och värderingar är kulturella företeelser (Bromseth, 2010). Citatet ovan visar att Sverige styrs av andra normer och regler om hur mänskliga rättigheter ska konkretiseras i biblioteksverksamheten. Det verkar finnas strängare regler i Sverige om att biblioteken ska vara öppna och tillgängliga för alla oavsett bakgrund än i andra länder.

Endast två användare har negativa erfarenheter av folkbibliotekarier i Sverige. Respondent tre har mött folkbibliotekarier som inte varit tekniskt kompetenta.

/.../ ibland när jag frågat om teknisk hjälp så har de inte varit kunniga.

Intervju 3

Folkbibliotekarier är experter på informationssökning och källkritik. Enligt bibliotekslagen ska folkbibliotek arbeta för att öka kunskapen om digital teknik hos invånarna (Svensk biblioteks förening, 2015). Ett krav som ställs på bibliotekarien i dess yrkesroll är att öka digital delaktighet samt att underlätta användningen av informationsteknologi för allmänheten (Rivano Eckerdal & Sundin, 2014). Bibliotekarierna som respondent tre mött lever inte upp till samhällets krav och förväntningar på bibliotek och bibliotekarier och kritiserar därför.

Respondent två har ett barndomsminne av att folkbibliotekarien i hans områdesbibliotek var otrevlig och hen reflekterar vidare kring vilka negativa konsekvenser det kan få för barn

Jag minns när jag var barn och vårt bibliotek. En kvinna som jobbade där var inte så vänlig. Jag tror att det kan, särskilt för barn... om man inte är snäll kan det göra att man inte gillar att gå till biblioteket.

Intervju 2

Även respondent tio påpekar att ett möte med en otrevlig folkbibliotekarie kan göra att barn inte tycker om att gå till biblioteket och i ett längre skede inte tycker om böcker och kultur.

Men du kan göra något dåligt också. Du kan skrika på barn. Du kan få någon att känna sig oviktig. Du vet. Och sedan tycker den här personen illa om dig och sedan om biblioteket och böcker och kultur. Så det är enkelt i människors liv att gå den vägen, att hata böcker och kultur och allt detta på grund av dig.

Intervju 10

Psykologer har kommit fram till att människor minns negativa händelser starkare (White 2012). I negativa situationer tenderar människor också att tro på fördomar och tillskriva den andra personen dåliga sidor (White 2012). Användarna har rätt i att ett möte med en otrevlig folkbibliotekarie skapar negativa känslor och en distans till bibliotek och bibliotekarier. Tyngdpunkten för allmänhetens förväntningar på ett yrke ligger idag på det personliga framträdandet (Brante, 2014, s. 318). Ett negativt möte där bibliotekarien är oprofessionell kan skapa negativa diskurser kring yrket. Det i sin tur får negativa konsekvenser för uppfattningen av folkbibliotekariens yrkesidentitet.

Under intervjuerna med användare och icke-användare gav flera respondenter exempel på vad de tycker är viktig biblioteksservice och hur folkbibliotekarier bättre kan förmedla kunskap och kultur och få fler att komma till biblioteket och för att fler ska få positiva upplevelser av biblioteket. En användare förklarar att man som besökare inte alltid har koll på vad som händer på biblioteket och att folkbibliotekarierna kan påminna besökarna om kvällens event under referenssamtal och vid utlån.

Ibland är vi inte medvetna om hur vi kan ta vara på alla möjligheter på bibliotek. Vi är inte medvetna om det. Kanske bibliotekarier kan hjälpa oss att bli uppmärksamma /.../ till exempel det kommer en författare hit. Kanske jag inte vet att han kommer. Kanske de kan ge information. "Vet du det finns en författare och det ska bli ett samtal här." Kanske du är intresserad av författaren?

Intervju 10

Genom att anpassa sitt arbetssätt utefter användarens önskemål har folkbibliotekarien makt att förändra de föreställningar och attityder som användarna har kring yrket. Utvecklingen av nya arbetssätt som är till fördel för användaren och i enlighet med dess behov kan ifrågasätta och förändra de stereotypa bilderna som existerar hos allmänheten.

5.6.2. Icke-användare

Nästan alla icke-användare, åtta av nio, hade positiva minnen av folkbibliotekarier. Fyra icke-användare tyckte att folkbibliotekarier alltid har varit trevliga och hjälpsamma och hittat relevanta böcker och relevant information för deras studier eller som passar deras läsnivå och intresse.

Jag måste ändå säga att de gånger jag har varit där [biblioteket] har de alltid varit trevliga och hjälpsamma. Om jag ska låna några böcker eller bara har några frågor så har de alltid hjälpt och varit lika trevliga. Som ett exempel kan jag ta när jag gick i skolan och när jag skulle hitta en bok som jag skulle läsa så förklarade de. Jag läser inte mycket böcker. Jag frågade dem vad de tyckte passade mig som inte läser så mycket. Då fick jag en bok de visade mig som passade mig bra. De hjälper. Jag tror de hjälper alla beroende på vad de anser passar besökarna.

Intervju 11

Inte ett specifikt minne, för det var länge sedan jag faktiskt uppehöll mig på bibliotek mycket. Men jag vet när jag var liten så hade jag ju en bibliotekarie som letade upp allt som hade med medeltid att göra och tog in, alltså hämtade böcker från andra bibliotek, beställde, för att hon visste att jag ville ha nya böcker.

Intervju 17

/.../ [G]enerellt sätt skulle jag kunna säga såhär: att de gånger man har varit på bibliotek så har alltid mötet varit, vare sig det gäller folkbibliotekarier eller universitetsbibliotekarier, positivt och jag har en känsla av att bibliotekarierna alltid har varit väldigt behjälpliga, kanske mer än vad som förväntas. Ställer man en fråga angående en facklitterär bok, låt oss säga teknik, så vill de gärna och försöker förmedla vidare. "Du kan även söka vidare i de här områdena så kanske du hittar något nära besläktat och kanske kan finna någon viktig information här borta". De har alltid försökt hjälpa mer än vad man har eftersökt om man säger så.

Intervju 16

En icke-användare berättar om en glad, trevlig och hjälpsam folkbibliotekarie som hjälpt hen både med att hitta en kontroversiell bok och svarat på hens frågor om bibliotekarieyrket på ett professionellt och fördomsfritt sätt. Hen hade tidigare varit i en bokhandel och velat köpa boken men fått en "spydig" kommentar av bokförsäljaren om att de inte har den typen av böcker och därför var hen nöjd med bibliotekets service.

Jag skulle låna en såhär lite kontroversiell bok på stadsbiblioteket. Det var nog ett år sedan. Då fick jag jättebra hjälp av en av bibliotekarierna där. Som inte bara då visade mig vart jag kunde hitta boken utan även jag hade lite frågor om hur de jobbar där på stadsbiblioteket. Hon var jättesuperglad och positiv och berättade jättegärna om vad hon gjorde och hur hennes arbetsdag såg ut och så. /.../ Jag minns henne så tydligt för att hon var så himla hjälpsam och snäll och trevlig. Lätt att prata med och la ingen värdering i att jag skulle låna den märkliga boken som jag skulle låna. För jag hade faktiskt letat efter den boken i en bokhandel och fått ett litet spydigt svar. Vi har inte den typen av böcker för att de är för kontroversiella. Det är för laddat innehåll. Kontra de jämfört med det svaret och den hjälpen jag fick av bibliotekarien. Jag tror nog att det gjorde att jag blev nöjd med den servicen.

Intervju 13

Även icke-användares berättelser om positiva möten med folkbibliotekarier är exempel på yrkesprofessionalism. Folkbibliotekarierna som icke-användarna har mött följer normer och regler som säger att biblioteken ska tillgängliggöra information och göra det möjligt för alla oavsett bakgrund att kunna ta del av kunskap och kultur (Svensk biblioteks förening, 2015).

En annan icke-användare förklarar att en folkbibliotekarie varit snäll och låtit hen slippa betala en hög förseningsavgift.

En supersnäll bibliotekarie strök 500 spänn i avgift efter att jag hade klantat mig. Det var snällt.

Intervju 19

De positiva mötena leder även hos icke-användaren till positiva diskurser som i sin tur upprätthåller den professionella statusen (Garcia & Barbour, 2018).

Två icke-användare har positiva ungdomsminnen av en bibliotekarie som brydde sig om ungdomar och antingen skämtade och pratade med ungdomar eller frågade ungdomar om vilka böcker och annat de vill att biblioteket ska köpa in.

På min gymnasieskola hade vi en jättetrevlig bibliotekarie. En man. Vi gick dit mer för att umgås med honom och prata bara än för att söka upp någon bok. /.../ Han var snäll vilket alla är i och för sig, men han hade humorn på rätt nivå. Han tyckte om att skämta och han hade lätt att få kontakt med studenter också. Många bibliotekarier kan man tycka håller sig inom ramarna för här ska det vara tyst, det gör vi inte. Men han brukade oftast inleda med något skämt. Ville fråga hur det går och så där och så brukade man skämta tillbaka och så fastnade man där och pratade.

Intervju 14

Jag ska försöka komma på något specifikt för det var många år sedan. Alltså vi hade ju alltid väldigt bra kontakt med vår bibliotekarie generellt. Vi var en liten grupp som, vi var ju mycket på ungdomsavdelningen och han frågade alltid oss "är det någon bok du vill att vi ska skaffa in?" eller någonting sånt liksom "Har ni några bra förslag?"

Intervju 18

Det är intressant att respondent fjorton påpekar att bibliotekarier generellt tycker om tystnad och tillrättavisar besökare som betar sig olämpligt. Två populära bibliotekariestereotyper i populärkulturen är *polisen* och *den hyssjande bibliotekarien*. Det som kännetecknar bibliotekariestereotypen polisen är rollen som beskyddare av bibliotekets samlingar. Det är en negativ bild av bibliotekarien som skäller ut eller straffar användare som förstör läsron på biblioteket eller lämnar tillbaka böcker försent (Seale, 2008). Utmärkande för *den hyssjande bibliotekarien* är att bibliotekarien ofta hyssjar besökarna (White 2012). Troligtvis har användaren påverkats av dessa stereotyper. Precis som respondent fjorton resonerar är det en positiv erfarenhet att ha haft en skolbibliotekarie som varit skämtsam och samtidigt stöttat ungdomarna i studierna. Det har gjort att hen blivit medveten om att alla bibliotekarier inte är tysta, tråkiga och stränga personer.

De personliga mötena kan skapa reflektion hos individen som i sin tur sätter igång en förändringsprocess i hur denna individ föreställer sig en bibliotekarie (Nygren, 2012, s. 11-13). Positiva diskurser kan med detta skapas och då den professionella identiteten alstras utifrån hur den professionelle rör sig i sin arbetsmiljö påverkas även denna (Garcia & Barbour, 2018). De positiva mötena påverkar därför hur allmänheten ser på bibliotekariens yrkesidentitet.

Endast en icke-användare har inte kunnat berätta något positivt minne om en folkbibliotekarie eftersom hen inte har tid att besöka biblioteket och menar att man måste ha ett intresse för litteratur för att vilja gå till biblioteket.

Det var så länge sedan jag var på biblioteket. Det är egentligen synd att man inte går dit oftare. Tid, man hinner inte. Jag tror man måste ha väldigt stort intresse för att kunna gå dit. För att man ska hinna för att allt annat i samhället man måste hinna med. Många måsten. Det är det som är lite synd. Faktiskt att man inte hinner.

Intervju 12

Att icke-användaren associerar bibliotek bara med böcker och inte verkar ha kunskap om att bibliotek arbetar med kultur i olika former och arrangerar teaterföreställningar, datakurser, sångstunder, korsordstävlingar, tv-spelskvällar, skapande workshops etc. kan vara för att media visar en ensidig bild av bibliotekarieyrket. I både svensk och amerikansk skönlitteratur arbetar bibliotekariekaraktärerna med att sortera och stämpla böcker (Hagman Öberg, 2003). Det kan ha format användarens syn på bibliotek som en plats för läsning och studier.

Fem av nio icke-användare har inte haft ett negativt möte med en folkbibliotekarie. Två icke-användare förklarar att de tycker att det är svårt att ha en uppfattning om bibliotekarier eftersom de använder bibliotekets självservice eller köper böcker själva och sällan samtalar med folkbibliotekarier.

Den är svår. Oftast går man bara dit och lånar det man ska och så är det klart. Nuförtiden lånar man oftast själv vid stationerna. Förut var det mer vanligt att man gick fram till disken så var det någon som hjälpte till. Det saknar man lite på ett sätt. Men något specifikt tillfälle vet jag inte.

Intervju 14

Som vi tidigare redan varit inne på kommer automatiseringen av bibliotekarieuppgifter göra att mötena med bibliotekarier bli färre och personer som sällan eller aldrig besöker biblioteket kommer att förlita sig på medias bild av bibliotekarier (White 2012). För att allmänheten ska få en rättvis bild av yrket och ta hjälp av bibliotekarier måste bibliotekarier marknadsföra sin yrkeskompetens.

En icke-användare berättar att skolbibliotekarierna i grundskolan var sura och stränga och att grundskoleeleverna därför inte ville be bibliotekarierna om hjälp.

Det enda negativa jag skulle kunna komma på var när man gick i grundskolan. Jag gick på en ort utanför Malmö och bibliotekarierna som jobbade där, vi hade en uppfattning om att de var ganska så sura och väldigt stränga. Så man var inte jättesugen på att be dem om hjälp. Det här var ju när jag var elva tolv så det var ett tag sedan.

Intervju 13

Mellon (1986, se White 2012, s.129-131) talar om *library anxiety* och menar att medias negativa bilder av bibliotekarier som elaka, hånade och våldsamma kan göra allmänheten nervösa och rädsla för att fråga bibliotekarien om hjälp. För att inte riskera att bli skrattade åt eller utskälda undviker allmänheten bibliotek. Citatet ovan är tecken på *library anxiety*. Den negativa uppfattningen av bibliotekarien kan i sin tur leda till skapandet av negativa diskurser och en negativ uppfattning kring folkbibliotekariens yrkesidentitet, genom negativ kommunikation kring yrket (Garcia & Barbour, 2018). Detta kan förstärka de stereotypiska bilder som finns av bibliotekarien.

En annan icke-användare blev anklagad för att ha försökt stjäla böcker och tyckte att folkbibliotekarierna var otrevliga.

Blev på riktigt anklagad i Karlshamn en gång för att försöka stjäla böcker. Det var lite otrevligt. Många år sen dock.

Intervju 19

Även förseningsavgifter kan påverka en användares syn av folkbibliotekarier negativt

Nej inte mer än när jag hade förseningsavgift.

Intervju 18

Förseningsavgifter orsakar ångest hos besökare och kan vara en anledning till att besökare undviker bibliotek och att låna böcker och andra medier. Flera folkbibliotek i USA har därför infört så kallade *Amnesty Days* som tillåter besökarna att lämna tillbaka försenade böcker och slippa betala förseningsavgifter på särskilda dagar under året. Detta för att bibliotekarier ska kunna ägna sig åt viktigare bibliotekssysslor och för att fler ska använda bibliotekets tjänster (White 2012). Något som kan vara relevant även för Sverige att införa för att minska negativitet kring bibliotek och bibliotekarien.

Respondent sjutton har aldrig träffat en otrevlig folkbibliotekarie. Däremot har hen upplevt att folkbibliotekarier ibland är stressade och irriterade och att hen då inte går fram till denne och ber om hjälp.

/.../ jag tror aldrig att jag har träffat en otrevlig bibliotekarie. Jag har träffat stressade, jag har träffat irriterade. Men aldrig otrevliga. Sedan kanske det är för jag inte stör dem också. Om man ser "ja, men okej, hon är upptagen" då kan jag vänta.

Intervju 17

Även icke-användarna gav oss exempel på vad de tycker är viktig biblioteksservice och hur folkbibliotekarier bättre kan förmedla kunskap och kultur och få fler att komma till biblioteket och för att fler ska få positiva upplevelser av biblioteket. En icke-användare tycker att folkbibliotekarier borde informera mer om läsningens betydelse och särskilt arbeta med barn och unga och introducera dem tidigt för litteratur och fakta.

/.../ det de kanske borde jobba mer med är att just sprida det här budskapet att man bör läsa mer. Att man borde involvera barn och unga i så tidig ålder att få upp ögonen för läsande och kunnande. För de har de igen sedan. Det får man igen senare i livet. Du ser på skolan med helt andra ögon om du lyckas väcka det här intresset hos barn och unga. Det tror jag är jätteviktigt. Det tror jag man bör satsa mer på.

Intervju 16

En annan icke-användare föreslår att folkbibliotekarier inför en kvarts information om bibliotekets nyinköpta böcker och berättar om vad de handlar om för att inspirera till läsning. Det kan antingen vara i skriftlig form på en anslagstavla eller i muntlig form och spelas in och publiceras på Youtube.

Jag kan gärna se mig någon veckovis grej där de kanske har en kvarts info. Där de bara visar., de här böckerna har vi fått in den här veckan och så berätta lite om dem. Det kanske blir för mycket. Jag vet inte hur mycket de får in varje vecka. Det hade varit trevligt. Ibland blir man tipsad om böcker via recensioner i tidningar och liknande. Ibland vet man inte vad man vill läsa förens man går dit och letar. Det kan vara ett sätt liksom. Det här har vi /.../ Tänk dig ett matschema i skolan där de lägger upp det här är nytt för den här veckan. Något liknande kan man ha på en anslagstavla eller också ha en måndags kvart där man bara berättar vad man har fått in. Det kan spelas in också. Stadsbibblan kanske borde finnas på Youtube.

Intervju 14

För att fler ska använda folkbiblioteket måste bibliotekarierna informera om läsningens fördelar, påminna besökare om kommande event på biblioteket under referenssamtal och veckovis tipsa om nyinköpta böcker och medier. Det är särskilt viktigt att biblioteket arbetar med barn och unga för tidigt skapa en läsvana.

6. Diskussion

Biblioteken runt om i Sverige har fortfarande väldigt starkt stöd från allmänheten, trots att bokens försvinnande länge förutspåts. Varje år får våra bibliotek runt 68 miljoner fysiska besök och ett stort okänt antal virtuella besök (Svensk biblioteks förening, 2011). Genom vår forskning har även vi funnit detta stora stöd för biblioteken och bibliotekarien genom de dominerande positiva föreställningarna och erfarenheterna kring dessa två grupper. Både användarna och icke-användarna uttrycker stor nytta med bibliotekariens existens och ser positivt på denna yrkesroll, trots stereotypa föreställningar kring bibliotekariens person och fysiska attribut.

Vår studie har tyngd på det negativa med att som bibliotekarie relateras till en stereotyp, men vi är medvetna om att även positiva aspekter kan komma ur stereotyperna. Exempelvis kan en person besöka biblioteket för att få hjälp då de vet att bibliotekarien kan hjälpa dem med kunskap enligt Posners (2002) stereotyp *Know-it-all* som är informationsexpert. Om en student behöver en lugn studieplats kan hen föredra biblioteket då hen har uppfattningen att bibliotekarien håller en lugn och behaglig studieatmosfär enligt stereotypen *den hyssjande bibliotekarien* som kräver tystnad i biblioteket (Ohlsson, 2013). Stereotyperna kan med detta, trots att de är fördomsfulla, missvisande generaliseringar (Ohlsson, 2013), även bidra till ett ökat besöksantal. Ett förslag på vidare forskning är därför om bibliotekariestereotyperna bidrar till att människor besöker folkbibliotek, eller om de till största del gör människor negativt inställda till att besöka folkbibliotek.

Under vår pågående studie fann vi att våra resultat krockade med den förförståelse vi gick in i undersökningen med. Vi fann precis som vi misstänkte att stereotyper kring bibliotekarien existerade i medier och att det finns flera olika typer av dessa stereotyper. Dock trodde vi att användare skulle ha betydligt mycket mer kunskaper om bibliotekarien och dess yrke än icke-användaren. I motsats till denna förförståelse fann vi att de två grupperna i många avseenden hade väldigt lika kunskaper och uppfattningar. Vid vissa tillfällen hade till och med icke-användarna större kunskaper, som exempelvis om vad bibliotekarier behöver för utbildning. Vid andra tillfällen stämde dock vår förförståelse och användarna kunde exempelvis ge mer detaljerade svar angående bibliotekariens arbetsuppgifter. Att resultatet blev sådant kan bero på slumpen, det vill säga att vi intervjuade icke-användare som råkade ha mer eller lika kunskaper kring bibliotekarieryrket som användare. Det kan även bero på skolbibliotekets mycket närvarande roll inom den svenska skolan. Många icke-användare tog upp exempel från besök på skolbibliotek. Att dessa minnen fortfarande lever kvar kan innebära att skolbiblioteken var så pass betydande att bibliotekariens yrkesroll lades på minnet och fortfarande påverkar deras syn på dagens folkbibliotekarie. Även besök på folkbibliotek under barndoms- och ungdomstiden kan ha haft denna påverkan. Det visar på hur viktigt en tidig introducering till biblioteket är för allmänhetens uppfattning om yrket och yrkesrollen. En annan orsak till de i huvudsak lika kunskaperna och uppfattningarna kring bibliotekarien kan vara mediernas schablonbilder av bibliotekarien som allmänheten snabbt upp och internaliserat. Oberoende av orsak var vår förförståelse delvis felaktig sedd till studiens resultat.

De resultat och den analys vi gjort av resultaten upplever vi har gett svar på de forskningsfrågor vi ställde upp i början av studien. Nedan kommer vi att presentera dessa svar genom en sammanfattning och diskussion uppdelat utefter de fyra forskningsfrågorna.

6.1 Stereotyper i tidigare forskning

Vår första forskningsfråga löd: vilka stereotypa bilder av folkbibliotekarien identifieras i tidigare forskning? Vi har funnit många olika stereotyper kring bibliotekarien. Den vanligast förekommande är bibliotekarien som *den gamla ungmön* (Seale, 2008). Denna bild är inte enbart den som är vanligast förekommande i medier utan en bild som vi även såg var vanligast förekommande hos allmänheten utifrån våra respondenters svar. Denna bild innefattar bibliotekarien som äldre kvinna, bärandes glasögon, har uppsatt hår i en knut, är tråkig, tillbakadragen och endast lever för sina böcker (Ohlsson, 2013, s. 7, 11). En annan stereotyp är bibliotekarien som *polis*. Inom denna stereotyp är bibliotekarien disciplinerande och håller ordning i bibliotekets lokaler. Bibliotekarien är en väktare av kunskap som övervakar användarna och gärna brukar sin yrkesrolls makt. *Bibliotekarien som parodi* är en stereotyp där bibliotekarien skildras komiskt och satiriskt. Den fjärde stereotypen vi kunde urskilja var den *olämpliga bibliotekarien*, en bokälskande introvert som föredrar böckerna framför "den verkliga världen". *Bibliotekarien som hjälte* är däremot generellt en positiv bibliotekariebild över en hjälpsam, omtänksam och serviceinriktad bibliotekarie (Seale, 2008).

Utöver Seales (2008) fem stereotyper fann vi att White (2012) presenterat ytterligare tre. Den första är *the psycho librarian* som är en bibliotekarie som hotar slarviga låntagare och till och med är kapabel till mord. *Cat lady* är den andre av Whites (2012) stereotyper som porträtterar en bibliotekarie som påminner om den gamla ungmön, men botar sin ensamhet med katter. Den tredje stereotypen är *the sexy librarian*, en yngre attraktiv version av den gamla ungmön som sextigt hyssjar låntagare och böjer sig efter böcker (White, 2012).

Posner (2002) visar på två till bibliotekariestereotyper. *Know-it-all* bibliotekarien som är en informationsexpert och kan hitta svaret på vilken fråga som helst. *Know-nothing* bibliotekarien som i kontrast till föregående framstår som dum då hen har lätta och rutinmässiga arbetsuppgifter (Posner, 2002).

Den sista stereotypen som vi kunnat urskilja ur tidigare forskning är *den hyssjande bibliotekarien*. *Den hyssjande bibliotekarien* är en person som kräver tystnad i biblioteket. Hen är kontrollerande och förmanande utan att uppsåtligt vara elak (Ohlsson, 2013, s. 67).

Möjlighet finns att vi har missat någon annan existerande stereotypisk bild av bibliotekarien som skildras i sådan forskning som vi inte har tagit del av. Då vi inte fann någon enstaka publikation som skildrar alla de olika stereotyperna hade det varit intressant om en sådan framställdes. Det är ett förslag till en framtida artikel eller forskning.

Dessa bibliotekariestereotyper som presenteras i media kan ha skapat de diskurser som finns kring yrket och hur användare och icke-användare uppfattar folkbibliotekariens yrkesroll, kompetens och relevans.

I populärkulturen saknas skildringar av bibliotekarier med varierande akademisk utbildningsnivå, ålder, etnisk bakgrund, utseende, klädstil, intressen och kärleksliv. Endast vita heterosexuella medelålderskvinnor med glasögon, gammalmodiga kläder och lugnt temperament samt boknördar, sexiga unga kvinnor, enstöringar, kontrollfreaks, kattgalningar, feminina män eller elaka och aggressiva personer kan identifiera sig med bibliotekariebilderna i media. Det är en orättvis bild av bibliotekariekåren som inte visar mångfalden av akademiska meriter, kompetenser, etniciteter, personligheter, stilar, intressen eller könsfördelningen bland bibliotekarier. Det kan påverka rekryteringen till utbildningen och yrket negativt. Personer som saknar erfarenheter av bibliotekarier och med det har svårt för att se kritisk på bibliotekariebilderna i media kanske inte väljer en karriär inom biblioteks- och informationsvetenskap på grund av att de har en stereotyp bild av vad en bibliotekarie gör och hur en bibliotekarie ska vara och därmed inte känner att de passar in i den bilden. För att bibliotekarieryket ska bli attraktivt och för att lämpliga personer ska söka sig till yrket behöver bibliotekariekåren visa på motbilder till medias orättvisa bilder. Därigenom kan allmänheten få fler bibliotekarieförebilder, normer kring yrket kan vidgas och bibliotekarierykets status höjas.

6.2 Användare och icke-användares uppfattningar av folkbibliotekariens yrkesroll

Vår andra forskningsfråga löd: hur kan användare respektive icke användare uppfatta folkbibliotekariens yrkesroll?

Det finns skillnader i uppfattningar om folkbibliotekariens utbildning och kunskaper bland användare och icke-användare. Icke-användarna har bättre koll på att det krävs en universitetsutbildning för att kunna arbeta som folkbibliotekarie. Användarna däremot tror att folkbibliotekarier bara behöver en kandidatexamen inom litteratur eller allmänt goda kunskaper om litteratur och kultur eller praktisk träning i bibliotekariesysslor för att kunna arbeta på folkbibliotek. Denna föreställning finns också delvis hos icke-användare. Efter att ha läst informationsbrevet och i samband med intervjun blev icke-användarna förvånade över att bibliotekarieutbildningen var på avancerad nivå. Det visar också att icke-användarna saknar kunskap om vilka olika utbildningar som finns inom biblioteks- och informationsvetenskap.

De icke-användare som har kunskap om bibliotekariens utbildning har en bekant som läser till bibliotekarie. Vi kan därför se att en personlig koppling har varit nödvändig för att ha kunskaper om utbildningens existens och bibliotekariers kompetens. En personlig koppling behövs alltså för att bilda positiva diskurser om bibliotekarier som högtbildade och professionella. Detta påverkar yrkeskårens status negativt. För att ett yrke ska ses som en profession och få hög status behövs en högre utbildning inom yrket (Brante 2009, s.18). Om bara en viss grupp känner till att bibliotekarier har en utbildning och speciell kompetens blir det svårt för bibliotek vara relevanta, attraktiva och ha hög status i samhället.

Det hade behövts en större urvalsgrupp för att kunna påvisa att icke-användare generellt har större kunskap om folkbibliotekariers utbildning och kunskaper. Vår studie landar i reflektioner kring om icke-användares kunskap om bibliotekarieyrket grundar sig i att de har bekanta som läser till bibliotekarier eller om det finns en annan eller andra förklaringar som vi har missat att fråga om. Det är intressanta faktorer för framtida forskning.

Både användare och icke-användare är införstådda med att bibliotekarieyrket är ett serviceyrke och att folkbibliotekarier behöver vara insatta i de senaste publikationerna och kulturvärden och ha lätt för att kommunicera med och hantera olika människor. En annan syn på bibliotekarieyrket är att arbetet är rutinbaserat. Både användare och icke-användare tror att folkbibliotekarier främst arbetar med att sortera böcker, hantera lån och hjälpa användarna att hitta information. Tekniska arbetsuppgifter som att utveckla bibliotekens digitala tjänster har få uppmärksamhet. Däremot nämner fler icke-användare att folkbibliotekarier arrangerar kulturevent. Detta får konsekvenser för bibliotekariens yrkesidentitet. Formandet av yrkesidentiteten är bland annat beroende av samhället och det är oftast det personliga framträdandet den professionelle gör som påverkar identiteten (Brante, 2014). Då arbetsuppgifter som användare och icke-användare tillskriver bibliotekarien inte täcker allt bibliotekarieyrket omfattar får allmänheten en bristande bild av bibliotekariens professionella identitet. Allmänheten tillskriver bibliotekarien de uppgifter de själva ser bibliotekarien göra, som de tar del av via media eller via konversation. Dessa diskurser gör att allmänheten i viss mån har kontroll över yrket (Bergström & Boréus, 2015) genom att de uppgifter allmänheten inte vet att bibliotekarien utför inte existerar. De begränsar bibliotekariens relevans och gör att allmänheten inte kan utnyttja bibliotekariens fulla kompetens.

En förvånande upptäckt var att både användare och icke-användares kunskaper om folkbibliotekariens tekniska kompetens är minimala. En förklaring till användare och icke-användares bristande kunskaper om bibliotekariens tekniska kompetens kan vara att denna kompetens sällan nämns i populärkulturella medier (Ohlsson, 2013). Besökarna har därför ingen bild utav att bibliotekarien utförandes dessa arbetsuppgifter, utan de ser bara att bibliotekarien hantera bibliotekets böcker. En annan förklaring kan vara att arbetet med det tekniska på ett bibliotek är ett arbete som oftast sker i bibliotekariernas arbetsrum och är därför inte är synligt för besökarna. Att arbetet till största del är osynligt för besökarna leder till att de inte vet om dess existens (Ohlsson, 2013).

Användare och icke-användare har också en föreställning om att bibliotekarieyrket är ett kvinnoyrke. De få gånger icke-användare föreställer sig folkbibliotekarien som en man är det en praktikant eller en stereotyp bild av bibliotekarien som bär glasögon och gammalmodiga kläder som framträder. Genom att sälla bort den manliga bibliotekarien ges denne inte chansen att visa på sin kompetens inom yrket. Normen av att bibliotekarien är en kvinna skapar med detta problem för yrket då den ger en skev bild av yrkeskåren och inte visar dess fulla potential.

När det kommer till professionellt bemötande är användare och icke-användare överens om att folkbibliotekarien ska kunna hjälpa låntagarna att hitta information och förhålla sig neutrala i politiska frågor, visa respekt och behandla alla lika. Andra viktiga egenskaper är att vara lugn, tålmodig och social. Det hade varit intressant att

forska vidare kring hur användares förväntningar på bemötande strider mot hur de tycker sig uppfatta bibliotekarien. Hur de föreställer sig en bibliotekarie går mycket hand i hand med de olika stereotyperna, främst *bibliotekarien som ungmö*, samtidigt som förväntningarna kring bibliotekariens bemötande mycket strider mot dessa.

Både användare och icke-användare tycker att bibliotek är en viktig institution i samhället. Däremot ger användarna och icke-användarna olika anledningar till varför bibliotek är viktiga för samhället. Användarna argumenterar för att bibliotek och bibliotekarien är viktiga för att de tillgängliggör information och kan hjälpa allmänheten att hitta böcker som passar deras läsförmåga och intresse och motiverar barn och unga till att läsa. Icke-användarna lyfter oftare folkbibliotekens och folkbibliotekariens betydelse för barn och ungas lärande och utveckling. Det som också förvånade oss var att bara en användare nämnde att folkbibliotek och folkbibliotekarien är viktiga för demokratin. Enligt bibliotekslagen (2013:801) har biblioteken ett grundläggande uppdrag i att verka för utveckling av det demokratiska samhället. Att allmänheten inte har kunskaper kring detta innebär att allmänheten inte vet vilka grundpelare biblioteken står på. Bibliotekariens uppdrag behöver därför kommuniceras tydligare ut i samhället.

Användare och icke-användare önskade att folkbibliotekarien informerade mer om läsningens fördelar, påminde besökare om kommande event på bibliotek under referenssamtal, veckovis tipsade om nyinköpta böcker och andra medier och särskilt arbetade med att tidigt skapa en läsvana hos barn och unga. Det skulle göra att de oftare kom till biblioteket.

6.3 Hur uppfattningarna relaterar till stereotyper

Den tredje forskningsfrågan vi konstruerat för vår studie var: hur relaterar användare respektive icke-användares uppfattningar av folkbibliotekariens yrkesroll till sådana stereotypa bilder av folkbibliotekarien som identifierats i tidigare forskning?

Användare och icke-användare har ofta föreställningen att bibliotekarien är en äldre kvinna med glasögon som tycker om att läsa böcker. Bilden stämmer överens med den äldsta bibliotekariestereotypen *den gamla ungmön* (Ohlsson, 2013). Bara icke-användare tänker på manliga bibliotekarien och beskriver de stereotypt med glasögon och gammalmodiga kläder eller som praktikant. Det visar att bilden av bibliotekarien som den gamla ungmön i populärkulturen har starkt fäste hos användare och icke-användare. En annan föreställning som användare och icke-användare har om bibliotekarien är att de tycker om tystnad. Det är också en bild som återkommer i media och kallas *den hyssjande bibliotekarien*. Normen av att bibliotekarien är en kvinna är alltså väldigt stark hos våra användare och icke-användare. Detsamma är de diskurser som media har skapat kring yrket då det är stereotyper både användarna och icke-användarna baserar sina framställningar på.

Icke-användarna tillskriver också bibliotekarierna flera egenskaper så som lugn, bra på att hantera människor och att ge information. Det är egenskaper som både relaterar till andra bibliotekariestereotyper och strider mot dessa. En populär bibliotekariestereotyp är nämligen *know-it-all* bibliotekarien (Posner, 2002). Utmärkande för *know-it-all* bibliotekarien är just rollen som informationsexpert, en

roll som också icke-användarna tar upp. Övriga egenskaper som icke-användarna nämner är identiska med *den gamla ungmön* samtidigt som de strider mot denna bibliotekariebild. Det som kännetecknar *den gamla ungmön* är en tillbakadragen person som gömmer sig bakom böcker och föredrar sagornas värld framför verkligt umgänge (Ohlsson, 2013). Detta kan ha format icke-användarnas uppfattningar om bibliotekarier som lugna. Däremot strider egenskapen att kunna hantera människor mot många bibliotekariestereotyper, inte minst *den gamla ungmön* som är osocial och läser böcker hela dagarna. De egenskaper som strider mot stereotyperna visar på att användare och icke-användare inte enbart följer medias diskurser kring yrket, utan att de även skapar egna. Allmänheten är en grupp i samhället som har makt att skapa diskurser kring ett yrke (Brante, 2014). De har därför också makt att förändra redan existerande diskurser. Genom att erbjuda mer och tydligare information om bibliotekarieryket är det troligt att de diskurser media upprätthåller kring yrket utmanas av diskurser som tydligare stämmer överens med dagens bibliotekarie.

Bland användarna fanns också informanter som kunde distansera sig från stereotypa bibliotekariebilder och som påpekade att bibliotekarier inte har ett särskilt utseende eller klädstil. Regelbundna besök på biblioteket kan ha gjort att användarna mött bibliotekarier med varierande personligheter och stilar och därför kan se kritiskt på bibliotekariebilder i media. Icke-användarna visar däremot en större medvetenhet kring vart de stereotypa bilderna de föreställer sig om bibliotekarien kan härröra från. Det hade varit intressant att forska vidare i vad detta kan bero på då, det logiskt sätt efter vår förståelse, borde vara användare som har större förståelse för att bilderna är stereotyper som kommer från media eftersom de kommer i kontakt med dagens bibliotekarie. Det kan vara slumpartat, men det hade varit intressant att se om det fanns något samband mellan icke-användarna och förståelsen för stereotyper.

Huvuddelen av användarna och icke-användarna har en traditionell syn på bibliotekarieryket och tror att folkbibliotekarier främst sorterar böcker, hanterar lån och hjälper besökarna att hitta information. Populärkulturen fokuserar på bibliotekariers utseende och egenskaper. De få gånger bibliotekarieryket beskrivs framställs det som enkelt och rutinbaserat (Ohlsson, 2013). Det kan vara en förklaring till användare och icke-användares bristande kunskaper om folkbibliotekariens varierande arbetsuppgifter.

Bland icke-användarna verkar endast tre känna till att bibliotek har olika medier och att bibliotekarier kan hjälpa besökarna att hitta information. Dels kan det ha att göra med att svensk och amerikansk skönlitteratur förmedlar att bibliotekarier har en speciell relation till böcker. För bibliotekarierna i romanerna är bokläsning inte bara en arbetsuppgift utan ett sätt att fly och glömma sitt ensamma liv utanför jobbet (Axelsson, 2008). Dels kan distansen till bibliotek göra att icke-användare lättare förlitar sig på medias bild av bibliotekarier och förknippar bibliotekarier enbart med böcker.

Hälften av användarna (fem stycken) och ungefär lika många icke-användare (fyra stycken) är införstådda med att folkbibliotekarier behöver ha kunskap om litteratur och koll på de senaste publikationerna och vad som händer i kulturvärlden. Bilden av bibliotekarien som informationsexpert stämmer överens med bibliotekariestereotypen *know-it-all* (Posner, 2002).

Få användare och icke-användare har uppmärksammat folkbibliotekariens tekniska ansvar och breda kompetens. Det är intressant att två användare diskuterar folkbibliotekariens arbetsuppgifter med att skapa nya bibliotekskonton, registrerar nya böcker och hantera cirkulationen i bibliotekets datasystem men att endast en användare reflekterar över bibliotekariens tekniska kompetens. En förklaring kan vara att populärkulturens bild av yrket som enkelt och rutinbaserat kan ha fått användarna och icke-användarna att tro att det inte behövs en särskild teknisk kompetens eller utbildning för att utföra bibliotekariesysslor. En annan förklaring kan vara, precis som Ohlsson (2013) påpekar, att de inte ser det tekniska arbetet och därför inte vet att det existerar.

Användarna och icke-användarnas syn på professionellt bemötande stämmer intressant nog inte överens med bibliotekariestereotyperna i populärkulturen. Till skillnad från den tysta och blyga gamla ungmön och stränga polisen vill användarna och icke-användarna möta en pratglad, informativ och hjälpsam bibliotekarie (Seale, 2008).

Det är heller ingen större skillnad i användare och icke-användares erfarenheter av bibliotek och bibliotekarier. Nästan alla användare, åtta av tio, minns ett positivt möte med en bibliotekarie jämfört med åtta av nio icke-användare. Trots att användare och icke-användare var i behov av hjälp från bibliotekarier av olika anledningar eller var på biblioteket av olika skäl möttes de av hjälpsamma bibliotekarier som visade vart de kunde hitta information till studier eller nöjesläsning och som passade deras läsnivå och intresse. Bibliotekarierna kunde till och med ibland skämta med låntagarna eller berömma låntagarna för att de läst ut böcker och dela ut klistermärken i samband med sommarboken. Det är exempel på yrkesprofessionalitet och att bibliotekarierna följer normerna i biblioteksplanen om fri och jämlik tillgång till information (Svensk biblioteks förening 2015). Det gynnar biblioteket att användarna och icke-användarna har positiva minnen av bibliotekarier. Nöjda besökare kommer troligtvis tillbaka till biblioteket.

Icke-användaren som inte kunde komma på ett positivt minne av bibliotekarier förklarar att det krävs ett intresse för böcker för att man ska hitta tid till att besöka biblioteket. Det är bristande att bibliotek oftast bara förknippas med böcker. En förklaring kan vara att distansen till bibliotek gör att icke-användare lättare påverkas av skönlitteraturens bild av bibliotekarier som enbart sorterar och stämplar böcker (Hagman Öberg, 2003). Om icke-användare fick tydligare information kring allt vad biblioteket och bibliotekarien kan erbjuda så är det rimligt att anta att deras föreställningar kring utbudet skulle breddas. Då finns det chans att fler icke-användare tar sig till biblioteket.

Lika många användare som icke-användare (fyra stycken) minns ett negativt möte med en folkbibliotekarie. Ofta grundar sig den negativa erfarenheten i att användarna och icke-användarna upplevt att bibliotekarierna varit otrevliga, arga och stränga. Ibland handlade det om förseningsavgifter, stress eller anklagelser för bokstöld som påverkat icke-användares syn på bibliotekarier negativt. I populärkulturen återkommer bilden av bibliotekarien som *polis* och *the psycho librarian*. Det är negativa populärkulturella skildringar av bibliotekarier som skäller ut eller kränker slarviga låntagare. Det kan ha förstärkt användare och icke-användares uppfattningar

om bibliotekarier som otrevliga och stränga. Psykologer menar att människor tenderar att tillskriva den andre fördomar i negativa situationer (White, 2012).

6.4 Andra bilder av bibliotekarien

Vår fjärde och sista forskningsfråga är: finns det bilder av folkbibliotekarien hos användare och icke-användare som inte identifierats i tidigare forskning? Hur kan dessa i så fall förstås och beskrivas? Med denna fråga ville vi se om vi kunde urskilja andra bilder hos användare och icke-användare som inte togs upp i den tidigare forskning vi beskrivit i avsnittet om just tidigare forskning.

Det vi fann var att bilden av bibliotekarien oftast kopplades samman med bilden av biblioteket hos våra respondenter. Bland annat lyftes bibliotekarien fram som viktig på grund av att biblioteket i sig är viktigt. Ohlsson (2013) tar upp denna aspekt genom att påstå att denna sammankoppling är vanlig hos allmänheten. Bibliotekariens professionella identitet blir genom denna association från allmänheten (Brante, 2014) likställd med bibliotekets identitet. Respondenterna hade i flera fall svårt för att redogöra för vad som är bibliotekarien och vad som är biblioteket i och med denna association. En sådan brist på distinktion kan vara en orsak till varför allmänheten inte kan redogöra för bibliotekariens arbetsuppgifter och kompetens. De ser biblioteket som en förvaringsplats för böcker och bibliotekarien som en person som hanterar dessa böcker. Arbetsuppgifterna och kompetenserna utöver den hanteringen blir osynliga.

En annan bild som lyfts utav respondenterna är den om *bibliotekarien som överflödigt och "hotad"*. Respondent nitton beskriver under sin intervju att världen är i snabb förändring och att bibliotekarien måste hitta sätt att vara relevant för den nya generationen. Andra exempel är respondent fjorton som nämner att man nuförtiden lånar själv i automaterna och respondent åtta som beställer sina böcker över nätet och med det inte har så mycket kontakt med bibliotekarien. Genom dessa uttalanden pekas bibliotekarien ut som irrelevant. I andra sammanhang under intervjuerna, då bibliotekariens nytta diskuteras, vidtalas istället bibliotekariens relevans för biblioteken och samhället. Motstridigheterna kring bibliotekariens relevans kan vara en konsekvens av den pågående digitaliseringen av biblioteken. Då det digitala ger användaren möjligheter till att använda bibliotekets tjänster utan bibliotekariens hjälp. Det hade varit intressant att forska vidare kring bibliotekariens relevans i ett konstant förändrat samhälle för att se vad som krävs av bibliotekarien för att hålla sig relevant.

7. Slutsatser

Vi fann att användare och icke-användare hade förvånansvärt lika erfarenheter och kunskaper om folkbibliotekarien och dess yrkesroll. Vi hade uppfattningen om att användare skulle ha betydligt mer kunskaper, men motbevisades. Det innebär att kunskaperna kring yrket inte främst kommer från själva besöken på det fysiska biblioteket. De kommer istället från andra källor såsom media och kommunikation. En avgörande faktor för allmänhetens kunskaper om bibliotekariens kompetens är en personlig koppling genom anhöriga som läser till bibliotekarie på högskole- och universitetsnivå. Utan denna personliga koppling märks bristande kunskaper om bibliotekariens utbildning och nivån på denna samt kring bibliotekariens arbetsuppgifter.

Vi fann också att användare och icke-användare har en traditionell syn på yrket och folkbibliotekarien. De arbetsuppgifter de uppfattar att folkbibliotekarien har i sitt yrke handlar i största mån om bokhantering. Bibliotekariens tekniska kompetens har få användare och icke-användare upptäckt och har kunskap om. Användarna och icke-användarna benämnde även yrket som ett kvinnoyrke och associerade det sällan till en manlig anställd. Det innebär att användare och icke-användare inte har kunskaper kring bibliotekskårens sammansättning och kan inte dra nytta av dess fulla kompetens. De egenskaper de i sin tur tillskriver folkbibliotekarien är egenskaper såsom lugn, trevlig, osocial, boknörd, tycker om tystnad och hjälpsam. De egenskaper som är negativa för yrket är generellt stereotypiska och behöver utmanas.

Användarna och icke-användarna var överens om att folkbibliotek och folkbibliotekarier är viktiga och har stor nytta för samhället. Både användare och icke-användare är införstådda med att folkbibliotekarien har ett serviceyrke och förväntar sig att bibliotekarien ska vara uppdaterad inom kulturvärlden. Synen på bibliotekariens professionella bemötande strider mot de stereotypa bilderna i populärkulturell media. De upplever att bibliotekarier är på ett visst sätt, oftast förekommande som *den gamla ungmön* (Seale, 2008), men förväntar sig ett bemötande som inte alls passar in under stereotypernas beteenden.

Vi fann även att det finns andra bilder av folkbibliotekarien som vi inte kunde urskilja i tidigare forskning. En av dessa bilder är att folkbibliotekarien associeras med folkbiblioteket och att med det blir bibliotekets identitet folkbibliotekariens identitet. Den andra bilden vi fann var folkbibliotekarien som överflödigt och "hotad" då bibliotekarien behöver hitta sätt att hålla sig relevant i en snabbt föränderlig värld.

En generell slutsats vi ser, då både användare och icke-användare hade bristande kunskaper kring bibliotekariens utbildning och kompetens samt hade stereotypa bilder av bibliotekarien i sina föreställningar, är att allmänheten behöver informeras mer om bibliotekarien och dess yrkesroll.

Dessa slutsatser är något som vi i våra framtida yrken som bibliotekarier samt som bibliotekariekåren generellt behöver vara medvetna om och utmana i arbetet på folkbibliotek. Även om fokus i denna studie har legat på folkbibliotekarien är vi övertygade om att många av resultaten även kan appliceras på bibliotekarier som arbetar på universitets- och skolbibliotek. Resultatet av vår studie visar på vilka uppfattningar och föreställningar användare och icke-användare har kring

folkbibliotekarien. Då föreställningarna som existerar i dagsläget är traditionella och stereotypa förlorar bibliotekarien mycket av sin relevans och funktion hos allmänheten. Resultaten bekräftar att bibliotekarier behöver visa på motbilder till de begränsande normerna i populärkulturen kring bibliotekariers utseende, personlighet, kompetens och arbetsuppgifter. Genom att berätta och skriva om bibliotekariers många personligheter, stilar och särskilda kompetens får allmänheten möjlighet att ta del av andra bilder. På så vis kan de skapa sig en rättvisare bild av bibliotekariekåren och veta att de kan komma till biblioteket för att uppleva alla slags kultur, socialisera, få hjälp med att hitta information och andra tekniska problem. Vidare kommer fler att kunna identifiera sig med bibliotekarierna i berättelserna och kanske välja en karriär inom biblioteks- och informationsvetenskap. I längden skulle ett vidgande av normer kunna höja bibliotekariers status.

8. Litteraturförteckning

ALLEA – All European Academies (2018). *Den europeiska kodexen för forskningens integritet*.

Alm, E. & Laskar, P. (2017). Den normkritiska vändningen och förstahetens genealogier. I Burman, A. & Lennerhed, L. (red.). *Samtider: perspektiv på 2000-talets idéhistoria*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.

Alneng, M. (2017). *Folkbiblioteket i förändring-navigera med medie- och informationskunnighet*. Lund: Författaren och BTJ Förlag/BTJ Sverige AB

Ahrne, G. och Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Attebury, R. I. (2010). Perceptions of a Profession: Librarians and Stereotypes in online Videos, *Library Philosophy & Practice*, pp. 1-22.

Axelsson, L. H. (2008). *Okyssta jungfrur i beigebruna kläder Diskursanalys av bibliotekariebilder i svensk och amerikansk skönlitteratur*. Högskolan i Borås.

Bergström, G. & Boréus, K. (red.) (2015). *Textens makt och mening - metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Bibliotekarie (u.å.). <http://mittyrke.se/yrkesinformation/kultur-kommunikation-media/bibliotekarie/bibliotekarie.html> [2019-03-27]

Brante, T. (2009). Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I L. Maria (Red.), *Vetenskap för profession*. Högskolan i Borås. pp. 15-34

Brante, T. (2014). *Den professionella logiken - Hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapsamhället*. Stockholm: Liber.

Bromseth, J. (2010). Förändringsstrategier och problemförståelse: från utbildning om den Andre till queer pedagogik. I Bromseth, J. & Darj, F. (red.). *Normkritisk pedagogik. Makt, lärande och strategier för förändring*. Uppsala: Centrum för genusvetenskaps skriftserie.

Bromseth, J. (2019). Normkritisk pedagogik – rötter och fötter. I Björkman, L. & Bromseth, J. (red.). *Normkritisk pedagogik: perspektiv, utmaningar och möjligheter*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Börjesson, L. & Fajte, C. (2015). *BINÄRA BIBLIOTEKARIER AND THE BEAST BELOW- En genusanalytisk studie av bibliotekarie- representationer i samtida film och teve*. Lunds universitet.

Cyrén, E. C. (2011). *Plocka löss och bestraffa mäktiga trollkarlar Representationer av bibliotekarier i fantasylitteraturen*. Lunds universitet.

Dickinson, T. E. (2003). Looking at the Male Librarian Stereotype, *The Reference Librarian*, 37:78, pp. 97-110.

Eggeby, E. och Söderberg, J. (2010). *Kvantitativa metoder: för samhällsvetare och humanister*. Lund: Studentlitteratur.

Facebook (u.å.). *Arga bibliotekstanten*

https://m.facebook.com/argassida/?_ft_=top_level_post_id.1490363194371134%3Atl_objid.1490363194371134%3Athid.123057001101767%3A306061129499414%3A3%3A0%3A1504249199%3A6577980281433674531&__tn__=C-R [2019-05-14]

Fraser-Arnott, M. (2017). Personalizing professionalism: The professional identity experiences of LIS graduates in non-library roles. *Journal of Librarianship and Information Science*. 51(2).

Gaines, A. (2014). That's Women's Work Pink- Collar Professions, Gender, and the Librarian Stereotype. I Pagowsky, N. & Rigby, M. (red). *The Librarian Stereotype- Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*. American Library Association Chicago, pp. 85-130.

Garcia, M. A. & Barbour, J. B. (2018). "Ask a Professional - Ask a Librarian": Librarianship and the Chronic Struggle for Professional Status, *MANAGEMENT COMMUNICATION QUARTERLY*, 32(4), pp. 565-592. doi: 10.1177/0893318918776798.

Hagman Öberg, Å. (2003). *"I...am a librarian!" En undersökning av hur bibliotek och bibliotekarier skildras i filmer och TV-serier*. Uppsala Universitet.

Highsmith, D. (2002). The Long Strange Trip of Barbara Gordon: Images of Librarians in Comic Books. I Arant, W. & Benefiel, C. R. (red) *The Image and Role of the Librarian*. Binghamton, N.Y: Haworth, pp. 61-83.

Intressekompassen (2015).

http://www.mynewsdesk.com/se/bonnier_tidskrifter/documents/intressekompassen-2015-44631 [2019-04-16]

Jämställnu (2014). *Normkritik*. <http://www.jamstall.nu/wp-content/uploads/2014/01/Normkritik-pdf.pdf> [2019-02-28]

Kneale, Ruth (2009). *You don't look like a librarian- Shattering Stereotypes and Creatting Positive New Images in the Internet Age*. Medford: Information Today, Inc

Lodin, B. (2005). *"Är du kvar på ditt gamla dammiga bibliotek"? bilden av bibliotekarien i svensk skönlitteratur 1982-2002*. Högskolan i Borås.

Luthmann, A. (2007). "Librarians, professionalism and image: stereotype and reality", *Library Review*, 56(9), pp.773-780.

Mattsson, T. (2011). *Intersektionalitet i socialt arbete - teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups.

MLA (2010). *What do the public want from libraries? - a practitioner guide*.

Nationella sekretariatet för genusforskning (2018). *Norm/normkritik*. <https://www.genus.se/ord/normnormkritik/> [2019-05-13].

- Nygren, K. (red.) (2012). *Konstruktiv normkritik: en rapport om normkritik i Europeiska socialfondens projekt*. 1. uppl. Stockholm: Arbetsmiljöforum i Sverige / Tema Likabehandling.
- Ohlsson, R. (2013). *Bibliotekariestereotypen i populärkulturen*. Lund: BTJ Förlag.
- Ojala, M. (2015). 'FRONT Lines. Rethinking Roles and Responsibilities', *Online Searcher*, 39(3), p. 4.
- Olaisen, Johan (1982). Bibliotekarar – Profesjon eller semiprofesjon? Synopsis: informasjon om informasjon, nr 2, pp. 59 – 68.
- Paborn, S. (2017). *Blybröllop*. [Stockholm]: Brombergs.
- Parsons, T (1964). *Essays in sociological theory*. New York: The Free Press.
- Pho, A. & Masland, T. (2014). The Revolution Will Not Be Stereotyped Changing Perceptions through Diversity. I Pagowsky, N. & Rigby, M. (red). *The Librarian Stereotype- Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*. *American Library Association Chicago*, pp. 257-282.
- Posner, B (2002). Know-It-All Librarians. I Arant, W. & Benefiel, C.R. (red). *The Image and Role of the Librarian*. Binghamton, N.Y:Haworth, pp. 111-130.
- Roberts, N. & Tania K. (1991). *Librarians and professional status: continuing professional development and academic libraries*, London, pp. 68.
- Rivano Eckerdal, J. & Sundin, O. (red.) (2014). *Medie- & informationskunnighet i en biblioteks- och informationsvetenskaplig belysning*. Stockholm: Svensk biblioteksförening.
- Rydbeck, K. (2004). *Från arg tant med knut till farlig sexbomb – om bibliotekariestereotyper i ord och bild*. Uppsala universitet.
- Samuelsson, S. (2016) *Normkritik, hbtq och folkbibliotek: Ett försök* Regionbibliotek Stockholm
- SCB (2019). *Personal i kommunala folkbibliotek, antal efter kön, personalkategori och år*
http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_KU_KU0101_KU0101/B/BiblPersonalKon/table/tableViewLayout1/?rxid=88437b51-ea87-47b7-bd6e-7ab77710b19b [2019-04-12]
- Seale, M. (2008) .Old Maids, Policeman, and social Rejects: Mass Media Representations and Public Perceptions of Librarians, *Electronic Journal of Academic & Special Librarianship*, 9(1), p. 1.
- Shaffer, C. & Casey, O. (2012). Behind the glasses and beneath the bun: portrayals of librarians in popular cinema and a guide for developing a collection, *Collection Building*, 32(2), pp.39-45.

- Schreiber, T. (2006). "Bibliotekarprofessionen siden 1960'erne" i Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.): *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*, København, pp. 35-36, 41.
- Sundin, O. (2006). "Informationskompetence, ikt og bibliotekarernes professionelle ekspertise". I Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.): *Bibliotekarerne. En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*, København.
- Sundin, O. & Hedman, J. (2005). Professions and occupational identities. In Fisher, K., Erdelez, S. & Mckechnie, L. (Eds.), *Theories of information behavior: a researcher's guide. Information Today*. pp. 293-297.
- Svensk Biblioteksforening (2008). *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*
- Svensk Biblioteksforening (2011). *Olika syn på saken Folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal*.
- Svensk biblioteksforening (2015). *För det demokratiska samhällets utveckling: bibliotekslagen enligt lagstiftaren*. Stockholm: Svensk Biblioteksforening.
- Trost, J. (2014). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Waleman, R. (2007). *The Young Librarian*. Olympia Press: Hollywood.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. Berkely: Univ. of California Press.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.
- White, A. (2012). *Not Your Ordinary Librarian Debunking the popular perceptions of librarians*. Oxford Cambridge New Delhi.
- Williamson, J (2002). Jungian/Meyers-Biggs Personality Types of Librarians in Films. I Arant, W. & Benefiel, C. R. (red) *The Image and Role of the Librarian*. Binghamton, N.Y: Haworth pp. 47-60.

9.1 Intervjuförteckning

9.1.1 Användare

Intervju 1, 2019-02-22

Intervju 2, 2019-02-22

Intervju 3, 2019-02-22

Intervju 4, 2019-02-22

Intervju 5, 2019-02-22

Intervju 6, 2019-03-09

Intervju 7, 2019-03-4

Intervju 8, 2019-03-04

Intervju 9, 2019-03-04

Intervju 10, 2019-03-04

9.1.2 Icke-användare

Intervju 11, 2019-03-01

Intervju 12, 2019-03-01

Intervju 13, 2019-03-01

Intervju 14, 2019-03-03

Intervju 15, 2019-03-05

Intervju 16, 2019-03-06

Intervju 17, 2019-03-06

Intervju 18, 2019-03-07

Intervju 19, 2019-03-12

Bilaga 1. Intervjuguide

Vem ser du framför dig när du tänker på en folkbibliotekarie?

Vad behöver man för kompetens för att jobba som folkbibliotekarie?

Vilken personlighet och vilka egenskaper behöver man ha i arbetet som folkbibliotekarie?

Vilka arbetsuppgifter har en folkbibliotekarie?

Hur uppfattar du folkbibliotekariens arbetsklimat?

Vilken nytta har folkbibliotekarier för samhället?

Vad har folkbibliotekarien för roll gentemot låntagaren?

Finns det något en folkbibliotekarie borde göra i sitt arbete? Vad?

Finns det något en folkbibliotekarie inte får göra i sitt arbete? Vad?

Vill du berätta om något positivt möte du har haft med en folkbibliotekarie?

Vill du berätta om något negativt möte du har haft med en folkbibliotekarie?

Har du någon gång läst eller sett en film/serie om en folkbibliotekarie? Vad i så fall? Vilken bild är det av bibliotekarien som förmedlas i verket/verken? Känner du att det påverkat den bild du har av folkbibliotekarien?

Finns det något som vi inte har tagit upp som du vill tillägga?

Bilaga 2. Informationsbrev

Informationsbrev till användare och icke-användare

2019-02-xx

Hej

Vi är två studenter som läser sista terminen på mastersprogrammet, inriktning bibliotek och informationsvetenskap vid Lunds universitet. Vi håller på och skriver vårt examensarbete som går ut på att undersöka vilka uppfattningar användare och icke-användare av folkbibliotek har av folkbibliotekarier och bibliotekarieyrket. Sammanlagt kommer 20 intervjuer att göras, varav 10 med användare och 10 med icke-användare. Vi ber om att få göra en intervju med dig. Du får bestämma när och vart intervjun ska göras (bara det är en lugn och tyst plats). Intervjun kommer att ta en kvart och spelas in på Iphone samt transkriberas. Anteckningar kommer även att tas som komplement under intervjun.

Samtliga deltagare kommer att vara anonyma och få fingerade namn i studien. Resultatet kommer att redovisas både muntligt i form av en presentation för andra ABM-studenter och examinator och skriftligt i form av ett examensarbete. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det att publiceras i LUP som är Lunds universitets databas för studentuppsatser och vara synlig och tillgänglig för allmänheten. Inspelningarna och det transkriberade materialet kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt.

Det är frivilligt att delta och du kan när som helst avbryta din medverkan. Har du frågor angående studien får du gärna kontakta oss eller vår handledare.

Handledare:

Hanna Carlsson

Fil dr i Biblioteks och informationsvetenskap

Email: hanna.carlsson@kultur.lu.se

Mobil: 0402223134

ABM-student:

Carolina Persson

Email: soc11cpe@student.lu.se

Erna Terzic

Email: er1436te-s@student.lu.se

Mobil: 0765687742

Bilaga 3. Samtyckesblankett

Samtyckesblankett

Jag har tagit del av den skriftliga informationen om studien och är medveten om att jag när som helst kan avbryta min medverkan utan vidare förklaring. Härmed ger jag mitt samtycke att delta i studien.

Underskrift av användare och icke-användare

Underskrift av ABM- student

Ort, datum

Ort, datum

Underskrift

underskrift

Bilaga 4. Arbetsfördelning

Vi har båda bidragit till samtligt innehåll i uppsatsen. Det enda självständiga arbetet har varit intervjuerna där fem intervjuer var gjordes separat. Vi delade även upp transkriberingen av alla intervjuerna.