

Eva Schwarz, Centrum för Praktisk kunskap, Södertörns högskola; eva.schwarz@sh.se

Britt Löfdahl, Regionbibliotek Stockholm, britt.lofdahl@stockholm.se

## **Bibliotekariens praktiska klokhet – Ett kunskapsteoretiskt perspektiv på folkbibliotekariens handlingsfält**

### **Problemställning**

Vad gör egentligen en folkbibliotekarie? Vilka kunskaper krävs? Var går gränsen för yrkesrollen och hur ser de mänskliga möten som dagligen sker i biblioteket ut? I denna text ska vi presentera resultatet av ett forsknings- och utbildningsprojekt som har organiserats i samarbete mellan Regionbiblioteket Stockholm och Centrum för Praktisk kunskap på Södertörns högskola under vårterminen 2015 och höstterminen 2016. Projektet har resulterat i en bok, *Bibliotekariens praktiska kunskap*, där dessa frågor utforskas i form av berättelser och kunskapsteoretiska och yrkesetiska reflektioner över yrkespraktiken (Schwarz 2016). I texterna kartlägger folkbibliotekarierna från olika biblioteken i Stockholms län förändringar i yrkesrollen och de kunskapsmässiga och etiska utmaningar de ställs inför. Texterna är skrivna i essäform med utgångspunkt i en egenupplevd och svårbedömd handlingssituation, då yrkeskunnande och yrkesrollen ställs på spets. Berättelserna visar på bredden och djupet i bibliotekariens handlingsfält: Ska jag låna ut en bok som jag anser vara dålig eller till och med skadlig? Hur ska jag bedöma litteratur på ett språk jag inte behärskar? Vad ska jag göra med barn på biblioteket som har lämnats där utan uppsikt? Måste jag kunna lösa tekniska datorfrågor när jag gör ett utlån av en e-bok? I essäerna reflekterar författarna sedan över berättelsen med hjälp av olika teoretiska perspektiv, bland annat kring det glapp som uppstår mellan det de har lärt sig under bibliotekarieutbildningen och den kunskap som krävs av dem i praktiken, i mötet med låntagaren. En del av reflektionerna handlar också om förändringarna av yrket, om kunskapsformerna, som inte längre är aktuell och nya teknologin som ställer till det, inte bara för bibliotekarierna men också för de som inte behärskar samhällets regler och verktyg och som söker hjälp på biblioteket.

### **Metod och teoretiska perspektiv**

Den praktiska kunskapens teori, en relativt nyetablerad forskningsdisplin som bedrivs på Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola, ägnar åt ett utforskande av olika yrkespraktiker utifrån ett filosofiskt-hermeneutiskt perspektiv. Frågan kring praktisk kunskap handlar oftast om kunskapen att möta andra människor, att träffa rätt beslut i svåra situationer eller att definiera vad det egentligen är som krävs för att göra ett bra jobb (Svenaesus/Bornemark 2009). Den praktiska kunskapen är en kunskap som är bunden till en viss situation, som visar sig i handlingen och sällan låter sig formuleras

i allmänna regler. Den bygger på erfarenhet, en kunskap man inte nödvändigtvis lär sig genom formell utbildning, utan genom övning och gemensam reflektion: Varför gör jag som jag gör? Vilken roll spelar vanor och rutiner för mitt handlande? Vilka är de kunskapsmässiga, ekonomiska, politiska, personliga, osv. förutsättningarna för yrkesutövningen? Den antika filosofen Aristoteles utgår i sin kunskapssteori från att kunnande alltid är relaterat till en viss kunskapsfär, och att den mellanmännsliga sfären, *praxis*, kräver en speciell form av kunskap, praktisk klokhet. För att kunna handla med och för människor måste vi kunna handla klokt i situationen. Aristoteles utvecklar i bok sex av *Den nikomachiska etiken* olika former av kunskap, eller "förhållningssätt", som han också kallar dem (Aristoteles 2012, 42): den teoretiska kunskapsformen, *episteme*, och de två praktiska kunskapsformerna *techné*, det som jag ovan kallade för "praktisk-lösningssinriktad" och *fronesis*, klokhet. Den praktiska kunskapen är knuten till två olika typer av verksamheten: framställning (*poesis*) och handling (*praxis*) medan den vetenskapliga kunskapen är knuten till logiskt tänkande och formuleringen av lagar och består av "omdömen om allmänna förhållanden och sådant som är av nödvändighet" (ibid, s. 47). Aristoteles är väldigt noggrann med att skilja på de olika verksamheterna. Vad fenomenet "klokhet" beträffar, menar han att vi kan förstå vad det är om vi betraktar dem som vi omtalar som kloka. För honom är det en människa som har förmågan att resonera (se ibid, s. 45).

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

Vår uttryckliga metod för att utforska praktiker är att skriva utifrån ett dilemma (Alsterdal 2014). Att professionella utövare noggrant beskriver situationer där deras professionella kompetens utmanats på ett särskilt intressant sätt, tjänar som utgångspunkt för ett möjligt perspektivbyte på deras verksamhet. Texterna är skrivna i essäform, det betyder att de är medvetet subjektivt hållna, de ska beskriva bibliotekariens vardag inifrån, ge olika exempel av konkreta situationer. Även reflektionerna kring berättelsen speglar författarnas egna tankar, övertygelser eller tvivel. Dialogen med teoretiska perspektiv och författarnas strävan att sätta berättelsen i perspektiv gör dock att strukturerna träder fram, mönster synliggörs. Texterna visar inte bara upp en "en dag på biblioteket", utan lyfter fram något av essensen i bibliotekariens tillvaro, och synar det som är problematiskt. Den kollektiva reflektionsprocessen med andra yrkesutövarna i skrivseminarier är ytterst relevant för att närma sig "essensen" för att skilja det väsentliga från de triviala.

Ett annat sätt att lyfta det strukturella är mötet med teorin, i vårt fall med Aristoteles kunskapsteori och olika (yrkes-)etiska perspektiv. Det filosofiska perspektivet tillåter oss att ställa frågan efter praktiken som sådan, inte bara att undersöka praktikens innehåll. Det tillåter oss inte bara att tänka efter om man har bemött en låntagare på rätt sätt men också att formulera frågan efter bemötande på ett mycket grundläggande plan, t ex genom att ställa två begrepp: möta och bemöta mot varandra. Ett sådant utifrånperspektiv verkar viktigt för att på ett annat sätt lyfta det som för den erfarna bibliotekarien ter sig som självklart, de rutiner och vanor som bygger upp praktiken. Det är dock inte bara det kunskapsteoretiska perspektiv som är relevant. De kunskapsteoretiska frågorna är oftast förknippat med yrkesetiska frågor. Frågan vad som ingår i bibliotekariens yrkesroll kan inte besvaras utan att också ställa sig frågan efter bibliotekariens ansvar för alla de behov de möter vardagligt. Den tyska filosofen Hannah Arendt har i en av sina essäer om tänkandets roll i relation till moraliskt handlande skrivit att vi aldrig kan veta när livet ställs på sin spets. (Arendt 1997, 72) Det kan hända närsomhelst. Och varsomhelst. Till exempel på biblioteket, bakom informationsdisken. Och det är då som vi utmanas i att bedöma situationen rätt, för att kunna handla rätt. För detta måste vi, argumenterar Arendt, kunna se situationen i sin enskildhet, det går inte att inordna den i något allmänt, att luta sig mot regler eller lagar (ibid). Arendt frågar sig vidare om vår omdömesförmåga, det vill säga vår förmåga att skilja mellan rätt och fel, mellan vackert och fult, är beroende av vår tankeförmåga (ibid, 72). Och om det är så, vad är egentligen tänkande? En form av tänkande är reflektion. Reflektion som metod är en form av distanstagande från verkligheten. Reflektionen finns inte alltid lätt till hands. När man befinner sig inom en praktik står man under handlingstvång: Det går helt enkelt inte att mitt under ett svårt referenssamtal stanna upp och tänka ordentligt. Ändå kan det bli så att reflektionen uppstår just i den stunden, även om den inte genomförs helt och hållet. Det är

något som skaver, som inte låter en återgå till rutinen. Reflektionen är något som man ibland bara hamnar i, som bara måste göras, man kan inte sluta tänka på en sak. Men att reflektera på ett mer teoretiskt-utforskande nivå, det är svårt. Det är något som kräver tid och rum och också ett kunnande som man måste övar sig i. Man måste kunna vända en kritisk blick mot sig själv och verksamheten, man måste hitta rätt begrepp och beskrivningar för det man vill visa. De olika texterna som har skrivits av bibliotekarierna vittnar om det. De vittnar om ett behov att sätta ord på de vardagliga möten och dess innebörd, men också om svårigheten med att beskriva bibliotekarieyrkens "essens".

### **Bibliotekariens praktiska kunskap och yrkesidentitet**

Vag gör alltså en skicklig bibliotekarie? Vilka kunskaper krävs? Monika Baruch beskriver något av bredden av det hon gör i inledningen till sin essä "En eftermiddag i informationsdisken" som finns med i boken *Bibliotekariens praktiska kunskap*:

*"Jag bokar tid till våra publika datorer och förklarar hur man loggar in, hur länge man får låna dem, jag instruerar och hjälper till med kopiering, hämtar utskrifter, tar betalt för utskrifter och kopior. Jag söker böcker och annan media i vår bibliotekskatalog, hämtar böcker som ska finnas och finns, letar böcker som ska finnas men inte går att hitta. Jag bokar de fyra studierum vi tillhandahåller, låser upp dem, ombokar dem. Nu sitter det några där igen som inte har bokat, vi måste få upp information på engelska." (Baruch, 2015, s. 21)*

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

*"En man fångar upp mig när jag passerar de publika datorerna och säger att han vill ha hjälp med att vidarebefordra en flygbiljett till en annan persons e-postadress. Lånetiden på hans dator tickar mot sitt slut och han signalerar att det är bråttom. Jag ser hans uppenbara oro som spiller över på mig och vi försöker tillsammans, men inkorgen stängs och han loggas ut. Problemet blir snabbt gemensamt och i förbifarten nämner han för min kollega att jag har haft bort hans dokument. Eftersom han även*

*har en papperskopia av sin biljett bedömer jag att det är snabbare och säkrare att låta honom använda vår skanner istället för att vänta in en ledig dator. Det visar sig dock att mannens glasögon ligger hemma, han har svårt att tyda adressen som står på en lapp och att skriva in den på skannerns digitala display visar sig omöjligt. Jag fortsätter att hjälpa honom även om jag inombords känner mig irriterad och tänker att han redan fått sin beskärda del av min tid. Till slut lyckas vi och han går relativt nöjd från biblioteket.*

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

*När jag efter två timmar blir avlöst och lämnar över min plats i informationsdisken till en kollega är jag trött. Känslan av otillräcklighet gnager. Jag funderar över de här två besökarna, deras behov och vilken hjälp de fick av mig och känner att jag gjorde en felprioritering. Kvinnan som vill ha lättlästa böcker tillhör, som nyanländ till Sverige, en av våra högst prioriterade grupper, hon söker litteratur och hon är intresserad av den verksamhet vi erbjuder. Mannen som vill vidarebefordra biljetten använder troligtvis biblioteket som ett av flera möjliga ställen för sitt ärende och skulle kanske ha klarat sig utan hjälp om han hade haft sina glasögon med sig. Det ter sig ganska självklart, kvinnan skulle ha fått mer av min tid och mannen mindre. Samtidigt kan jag inte vara säker på om det är den absoluta sanningen. Kvinnan kanske, trots allt, fick en bra upplevelse som gör att hon vill återvända och ta del av vad biblioteket har att erbjuda. Mannen kan ha varit i en nödsituation, kanske var hans ärende verkligen brådskande?" (Baruch 2016, s. 22f.)*

Situationen som Monika Baruch beskriver visar inte bara upp en "en dag på biblioteket", utan lyfter fram något av essensen i bibliotekariens tillvaro, och synar det som är problematiskt. Det som träder fram tydligast för vår läsning är frågan kring själva yrkesrollen. Baruchs berättelse ger yrkesrollen en kontur inifrån, den utstakar bibliotekariens handlingsfält. I mötet med de olika besökarna visar sig en osäkerhet vad gäller gränserna för detta fält. Det visar sig att det inte är alltid tydligt *hur* det som en besökare kräver ska bemötas och *om* det överhuvudtaget ska göras. Här krävs det av en

folkbibliotekarie att kunna bedöma situationen. Detta skulle jag kalla för bibliotekariens *praktiska klokhet*, vilken vid sidan av andra kunskapsformer är ytterst relevant för att bemästra vardagen. Praktisk klokhet visar sig i Baruchs text som ett kunnande som kräver erfarenhet och fingertoppskänsla, en insikt i när, hur och varför man ska göra det ena eller det andra, hur länge man får stanna kvar vid ett ärende, hur nära man får komma en "låntagare" och hur mycket ansvar man ska ta. Dessa bedömningar visar sig vara nödvändiga inte bara för att resurserna är begränsade, för att till exempel tiden inte räcker till, utan också för att de uttrycker ett ställningstagande i förhållande till bibliotekariens yrkesidentitet. Lite längre fram i texten skriver Baruch om en avsaknad av en djupare diskussion kring arbetet vid informationsdisken. Baruch skriver att alla uppgifter hon har utöver arbetet vid informationsdisken är väl förankrade i biblioteksplanen. "Däremot, tänker jag", skriver hon "finns inte samma uttalade medvetenhet om hur vi arbetar i informationsdisken. Visserligen erbjuder biblioteket ett fysiskt rum där alla är välkomna och där alla utan kostnad får låna medier och delta i olika aktiviteter. Men för många besökare är det först i mötet med oss som arbetar på biblioteket som biblioteket kan användas fullt ut och vara den plats för läsande och lärande som beskrivs i bibliotekslag och biblioteksplaner." (ibid)

Historiskt sett har olika professioner utvecklat olika strategier för att skapa en sådan identitet: typiska sådana strategier är avgränsning och monopolisering: En profession utformar sig genom en noggrann definition av kompetensområde: vilken kunskap har jag? Vilken behövs för att förhålla mig till den aspekten i samhället som min profession ska ta hand om? Oftast finns det också uttalade eller outtalade idéer kring en "ideal community", en idé om hur den ideala gruppen yrkesutövare ska bete sig, vad de ska göra på vilket sätt. Denna idé blir oftast tydlig när någon överskrider de förväntade gränserna. En reglerad utbildningsgång ses ofta som ett annat viktigt kriterium för en professionaliserings-process. Utbildningen ska ge en legitimering, som fungerar så att alla skall äga samma minimum av kunskap. Utbildningen är dock också potentiellt ett ställe där professionen reflekteras kritiskt, där outtalade idéer tydliggörs och granskas (se Lindberg 2015).

Hur förhåller sig bibliotekarieyrket till dessa dimensioner? Företagsekonomen Pamela Schultz Nybacka beskriver i en studie om folkbibliotekariens kompetens bibliotekarieyrket som "en så kallad 'semi-profession' vilken omgärdas av formella krav på utbildningen, men till skillnad från läkare och advokater saknar bibliotekarierna monopol på sin kunskap." (Schultz Nybacka 2013, 10) En semi-profession handlar i hennes mening inte om kunskapsmässig ofullständighet men betecknar graden av kontroll över kunskapen. Tvetydigheten i yrket är enligt Schultz Nybacka kärnan i bibliotekariens profession (ibid). Frågan är dock var tvetydigheten kommer ifrån och vilken samhällelig funktion som bibliotekarier är experter på. Ett svar är nog i sökande efter "information". Samtidigt är informationsbegreppet rätt vagt för att konstituera ett avgränsat kunskapsområde. Om man tänker

på de "gränsärenden" som några av texterna i denna antologi vittnar om, inställer sig frågan om bibliotekarier vill och kan vara experter för all sorts informationssökning. Vilken expertkunskap har bibliotekarier egentligen i mötet med informationssökande? Det är kanske genom det sätt på vilket de bemöter informationssökande, som de uppfyller en funktion i samhället som de är expert i, ett sätt som inkluderar själva relationen med låntagaren och hjälpsökanden? Bibliotekarier har en förmåga att tillgängliggöra information även för dem som inte själva har möjlighet att göra det, som saknar både teknisk-praktisk och teoretisk skicklighet att hitta rätt sak. Att inte ha tillgång till rätt information kan med god rätt kallas för ett kris-tillstånd för en människa i dagens samhälle (se Frenander/Lindberg 2012). Att inte veta hur och var man ska kunna söka och hitta, att inte kunna använda sig av informations-teknologin och kommunikationsformen. Hur kan man dock avgränsa detta mot lärarprofessionen? Och är denna professionella färdighet, att skapa delaktighet i informationssamhället, synlig för samhället och för bibliotekarierna själva?

### **Resultat och diskussion**

Bibliotekariernas berättelser ger yrkesrollen en kontur inifrån, de utstakar bibliotekariens handlingsfält. En osäkerhet vad gäller gränserna av detta fält visar sig, och det är inte alltid tydligt *hur* det som en låntagare kräver ska bemötas och *om* det ska överhuvudtaget göras. Här krävs det, och det är nog huvudresultaten av projektet, av en folkbibliotekarie att kunna bedöma situationen. Detta kallar vi för bibliotekariens *praktiska klokhet*, vilken vid sidan av andra kunskapsformer är ytterst relevant för att bemästra vardagen. Bibliotekariens praktiska klokhet förstår vi, utifrån en aristotelisk tradition, *som ett kunnande som kräver erfarenhet och fingertoppskänsla, en insikt i när, hur och varför man ska göra det ena eller det andra, hur länge man får stanna kvar vid ett ärende, hur nära man får komma en "låntagare" och hur mycket ansvar man ska ta*. Dessa bedömningar visar sig vara nödvändiga inte bara för att resurserna är begränsade, för att till exempel tiden räcker inte till, men också för att de uttrycker ett ställningstagande i förhållande till bibliotekariens yrkesidentitet.

Det är inte alltid saker och ting är så knepiga som i de berättelser som antologin erbjuder. Det kan dock vara värdefullt att utgå från en problematisk situation, ett dilemma. I reflektionen kring detta blir det ofta tydligt vilken typ av kunskap som är verksam i normalfallet, hur man hanterar en situation innan den har blivit ett problem. Tanken är att reflektionen ska vara till hjälp för att fastställa vad det är för slags kunskap bibliotekarierna besitter, hur man på något sätt kan formulera den. Den formen av reflektion kan man också kalla för kritik. Detta kan betyda att man antingen söker efter strukturerna *inom* verksamheten för att kunna granska dem eller så letar man efter de strukturer som ligger *bakom* dem, de strukturer som överskrider bibliotekariens ansvarsområde: ledningsfrågor, politisk-ekonomiska strukturer. Här räcker bibliotekariens eget handlande inte till för att ändra någonting.

Även de strukturer som sätter ramarna för det vardagliga handlandet och den vardagliga reflektionen på biblioteket kan vara sådana som är djupt rotade i samhället eller i en viss uppfattning av kultur. Den kritiska reflektionen kan då istället tjäna till att medvetandegöra dessa strukturer och därmed ge möjlighet att välja ett annat förhållningssätt till dem. På sikt kan det också, med tanke på den nyckelposition som bibliotekarier intar i samhället, bidra till en förändring av dessa strukturer.

### Litteraturförteckning

Alsterdal, Lotte (2014): "Essäskrivning som utforskningsmetod". I: Burman, Anders (red.): *Konst och lärande*, Stockholm.

Arendt, Hannah (1997): "Tänkande och moraliska övervägande", I: Holm, Ulla (red): *Tanke, känslor, handling*, s. 41-76.

Aristoteles. *Den nichomachiska etiken*, 3. uppl., Daidalos, Göteborg, 2012

Baruch, Monika (2016): „En eftermiddag i informatiosndisken”, I: Schwarz 2016, s. 21-35.

Biblioteksforeningen (2011): *Svensk biblioteksforenings riktlinjer för referens – och informationsarbete* <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Rekommendationer-referensarb.pdf> [2015-03-18]

Bornemark, Jonna/ Svenaeus, Fredrik (red.) (2009): *Vad är praktisk kunskap?* Huddinge (=Södertörns Studies in Practical Knowledge 1)

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

Lindberg, Jenny (2015), *Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*, diss. Borås: Högskolan i Borås 2015.

Schultz Nybacka, Pamela (2013): *Att hantera den dynamiska kontrasten mellan tradition och förnyelse - en studie i Projekt Kompetensen inom Regionbibliotek Stockholm*, Stockholm

Schwarz, Eva (red.) (2016): *Bibliotekariens praktiska kunskap. Om Kunskap, etik och yrkesrollen*. Regionbibliotek Stockholm.