

# Vad är service på ett bibliotek?

Vad händer när ett folkbibliotek utvecklas utifrån lokala behov? Det skriver Sebastian Lönnlöv om i sin text om vardagen på ett folkbibliotek, när hjälp med utskrifter, bostadsansökan och Hotmail tar över för boktipsfrågorna och det klassiska referenssamtalet. Vad och för vem är biblioteket till för? Är det besökarens behov som ska styra verksamheten, trots att det inte var vad personalen egentligen hade tänkt sig.

Text: Sebastian Lönnlöv

Illustrationer: Emil Johansson

En höggravid kvinna sitter vid våra publika datorer och när vi springer förbi ber hon om hjälp, gång på gång. Hon har blivit skickad till oss av det lokala bostadsbolaget. Medan hon står i deras långa kö vill de att hon sitter på Blocket och försöker hitta ett tillfälligt boende. Problemet är bara att hon inte kan svenska och inte heller har särskilt mycket datavana. När vi i all hast hjälper henne får vi säga saker som ”Det där är en villa i Skåne som kostar flera miljoner”. Ingen har tid att verkligen sitta med henne och förklara var Stockholm slutar, eller vad som är skillnaden på bostadsrätt och hyresrätt.

En man har försökt fylla i en låneansökan på sin internetbank, eftersom han ska köpa hus. Han är inte bra på vare sig datorer eller siffror. På bankkontoret kan han få en tid först om ett halvår, men husköpet ska ske nästa vecka. Han är frustrerad och lyckas inte komma någon vart, eftersom han hela tiden fyller i fel. Jag bokar en tid när jag egentligen inte ska vara i disken, så att jag kan sitta med bara honom. Vanligtvis brukar jag vägra att hjälpa till när det handlar om betalningar och pengar, men tillsammans lyckas vi på en kvart genomföra det han har slitit med i flera timmar.

En kvinna behöver hjälp med en blankett för att kunna kräva tillbaka ett indraget körkort. Vi slår upp olika termer och försöker förstå dem – jag vet inte mycket mer än henne, men jag kan åtminstone söka information. Till sist är hon nöjd och har antecknat vilt på blanketten, för att vara säker på att hon verkligen förstår vad hon ska skriva i de olika fälten. Det känns bra, även om jag känner mig bekymrad över hennes integritet – vi står ju bland andra människor, vill hon verkligen att de ska veta att hon har kört vårdslöst? Men, intalar jag mig, hennes integritet är ju ändå hennes. Inte min.

Dagen efter kommer en annan kvinna. Hon har förlorat ett ärende i rätten och vill att jag ska berätta för henne varför





Arbetsmiljöverket  
Folksamgatan 1  
171 70 Solna  
E-post: arbetsmiljoverket@av.se

Begäran enligt 6 kap 6a AML om förslag gällande eller förbud

Begäran från

Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket



hon inte vann. Jag förklarar och förklarar att det inte är min kompetens. Jag är inte jurist, jag är inte insatt, hon får gå till medborgarkontoret – men just idag har de hunnit stänga och hon vill ha sitt svar just idag. Hon hävdar att jag behandlar henne som ett djur, inte som en människa, men jag står på mig för i det här fallet känner jag mig väldigt säker. Det här är faktiskt inte mitt jobb.

Varje dag möter jag en mängd människor som vill ha min hjälp. Det kan handla om de tjänster vi tillhandahåller: surf, utskrift, kopior, scanning – och så förstås det här med böcker. Många kommer inte alls för låna, återlämna eller få boktips. Många kommer för datorernas skull – och då inte bara för att det finns teknisk utrustning, utan för att de kan få hjälp. Digital delaktighet är helt klart en akut bristvara för väldigt många.

Varje dag förklarar jag något grundläggande kring datorer. Det kan handla om att öppna Word, öppna webbläsaren, kopiera och klistra in, öppna Google eller Youtube, göra @-tecknet. Jag förklarar att det inte går att skriva in sin mejladress i adressfältet på webbläsaren, försöker förklara vad en webbläsare egentligen är. Då och då ombeds jag ordna saker som jag faktiskt inte styr över, som att någon har glömt sitt lösenord till mejlen eller att en viss hemsida ligger nere. Många har svårt att förstå var gränsen går för mina förmågor. Om jag kan ge dem en ny pin-kod till lånekortet, varför kan jag då inte utöva samma makt över Gmail? Datorerna står ju på biblioteket, då är väl allting som kan öppnas i datorerna bibliotekets ansvar?

Vi diskuterar löpande vad som egentligen är vårt jobb och inte. Vissa av oss bokar tid med besökarna för att hjälpa dem att beställa flygbiljetter – andra gör det inte. Vissa av oss kan sitta och korrläsa besökares skoluppgifter – andra inte. Jag slåss ständigt med den där gränsen och besväras ibland av att jag är för kategoriskt negativ, samtidigt jag också känner att det måste få finnas en gräns. Jag försöker vara generös, men för varje arbetsdag blir frågan mer accentuerad: vad är mitt jobb och vad är inte mitt jobb?

Jag hjälper besökare ställa in vintertid och sommartid på sina mobiler. Jag förklarar vägen till diverse olika platser. Jag letar upp bilder på olika svampar när det är höst. Jag förklarar för en komvux-student vad "argumentera" betyder. De olika frågorna är själva charmen. Jag kan göra mycket, men det finns också saker jag inte är bra på och inte är utbildad i. Visst kan jag göra något extra om jag känner att jag kan – men ingen kan förvänta sig det. Samtidigt finns förväntningarna och jag kommer att göra folk besvikna om jag vägrar, vare sig jag inte kan eller helt enkelt inte vill. Vissa saker vill jag inte – som att hjälpa till med ekonomiska transaktioner, eller att logga in på någons internetbank. Jag kan hjälpa med inloggning till datorerna, jag kan hjälpa med att skriva ut kontoutdrag – men själva bankinloggningen känns för känslig. Jag vill inte peta där med mina fingrar. Jag är en främling och jag vill inte att de blandar in en främling i något så privat. Dessutom: vad händer om jag gör något fel?

Ska besökarnas behov styra vad vi tillhandshåller? Om vi klamrar oss fast vid våra bokhyllor, vad händer då med bibliotekets angelägenhetsgrad? Samhället förändras, vi måste också förändras och våga prova något nytt, våga kräva kompetensutveckling i det vi faktiskt ägnar oss åt. Å andra sidan finns ju andra aktörer i samhället och ibland är det faktiskt de som ska sköta sitt jobb – vi kan inte ta över bankens och bostadsförmedlingens arbetsuppgifter. Allt för många olika verksamheter skickar alla behov och frågor till det magiska biblioteket som ska vara lösningen på precis allt.

Det finns gränser för vårt uppdrag – men det finns också väldigt mycket vi kan göra. Med små medel, men med medel vi behöver kräva. Vi kan stå upp för våra uppdrag kring språkkunnighet, digital delaktighet och jämlik tillgång på information. Vi behöver testa våra gränser, men också erkänna vad vi faktiskt inte kan.

Om en person kommer till mig med en fråga som inte alls är "mitt bord" är det inte mitt jobb att lösa problemet – men däremot att ge någonting tillbaka. En adress, ett telefonnummer, ett råd. Eller, om jag inte kan ge något av detta, om jag verkligen inte vet eller kan, ge åtminstone ett genuint engagemang, en äkta förståelse och ett beklagande över att jag inte räckte till. Inte en smetig trevlighet, inte ett påklustrat leende, utan en faktisk medkänsla. Jag måste visa att jag hade velat kunna, vare sig personen framför mig är privilegierad eller inte. Det låter självklart, men det är mycket svårt att inte fastna i ett nät där vi gör skillnad och ser vissa som mera jobbiga än andra.

Vi behöver jobba med en genuin glöd för olika behov. Även när vi inte är lösningen kan vi bry oss. Vi behöver vara flexibla, inte bara med vad vi gör och inte gör, utan också med hur vi talar och agerar. Om en förklaring inte fungerar, försök med en annan! Om du inte kan ge hjälp, ge en stund av din tid och ett intryck av att du verkligen försöker.

Jag besöker ett bibliotek där jag inte själv jobbar och blir vittne till en man som ska hämta ut sin utskrift. Han blir förskräckt när han ser vad han får för papper. "Det här var inte det jag försökte skriva ut", protesterar han. Istället för att beklaga och visa förståelse, istället för att följa med honom till datorn och visa hur han skriver ut det han faktiskt ville ha, säger bibliotekarien: "Det är inte mitt problem att du gör fel." Kollegan som står bredvid säger högljutt: "Ja, jag håller helt med." Mannen får betala för sin misslyckade utskrift och gå därifrån utan det han ville skriva ut – och utan att ha lärt sig någonting mer än att han inte har någon hjälp att hämta på biblioteket.

Det finns en maktobalans mellan oss och våra besökare. Det råder stora skillnader i kunskaper och språkförmåga. Det är lätt att börja behandla besökare nedlåtande, göra skillnad mellan besökare, ge olika bemötande. Ingen av oss är fri från de rasistiska, patriarkala och klassmässiga strukturer som finns runtomkring oss. Tvärtom – vi sitter alla fast i dem. Som tur är går det att kämpa emot. Reflektera över sig själv – och försöka nå längre.