



UPPSALA
UNIVERSITET

RFID på Kvarntuna stadsbibliotek

Teknikskifte som möjlighet till förändrat arbetssätt?

Elin Alvinge Erixon

Institutionen för ABM

Uppsatser inom biblioteks- & informationsvetenskap ISSN 1650-4267

Masteruppsats, 30 högskolepoäng, 2012 nr 586

Författare/Author
Elin Alvinge Erixon

Svensk titel
RFID på Kvarntuna stadsbibliotek. Teknikskifte som möjlighet till förändrat arbetssätt?

English Title
RFID in Kvarntuna city library. Technology shift as an opportunity to reorganize library work?

Handledare/Supervisor
Åse Hedemark

Abstract

This two years master's thesis in Library and Information science, examines how the implementation of new technical equipment can affect how staff in public libraries organize their work and activities in the library. One Swedish public library in specific is the subject of research in this thesis, which has been anonymized as Kvarntuna city library. The study takes place in the beginning of the implementation of RFID-technology in the library. RFID, which stands for Radio Frequency Identification, is supposed to make the handling with different types of media in the library more efficient and in connection with the implementation one wants to reorganize work and activities in the library to make it even more efficient and also create a modern library.

The thesis' method is qualitative interviews with six members of the staff. The theoretical framework of the thesis is a sociocultural perspective, especially inspired by Roger Säljö, a Swedish professor in pedagogical psychology. The sociocultural perspective emphasizes physical and intellectual tools as important components in everything people do, for example when learning, thinking, taking action and interacting with others in different contexts. Tools has an mediating effect. The thesis' result and analysis is presented thematically in different levels of contexts: the mental context, the physical context, the communicative context and the historical context.

The sociocultural perspective makes it possible to understand the implementation of RFID in itself, rather than the actual technology, as a tool that is used to change the way work is organized in the library. It can also be seen as a screen through which it is possible for the interviewed staff to think and reflect how a different way of organizing the work would be. Some statements indicate that it is difficult to see what could change in the way the work is organized when implementing RFID, and all of the interviewed persons make some kind of statement that they know little about what a different way of organizing the work is or that it is too early in the implementation to tell or know something about that. However, what was expressed in the interviews indicates that the implementation is a tool in the making and the implementation itself can be seen as the reorganized way of work or a start of it. This is since tools has an developing effect on both actions, thoughts and organizations. Therefore we can see a discrepancy between what the interviewed persons first said, and what they later expressed. Finally, from a sociocultural point of view one can see that people have a big opportunity to control tools, in libraries too, and use them according to their purposes. Technology is therefore not a threat to libraries' existence, but can rather be seen as an opportunity to develop the organization.

Ämnesord
Folkbibliotek - Sverige, förändringsarbete, organisationsutveckling, teknik, RFID, pedagogik – teori, filosofi

Key words
Public libraries, Organizational change, Radio frequency identification systems, Qualitative research

Innehållsförteckning

Inledning	5
RFID – Radio Frequency Identification.....	6
Syfte och frågeställningar.....	7
Undersökningens upplägg och uppsatsens disposition.....	8
Tidigare forskning.....	10
RFID-implementering i bibliotek.....	10
Integritet.....	13
Utvecklingsmöjligheter.....	14
Förändrade arbetssätt.....	15
Rummet och formen.....	15
Verksamhetsutveckling.....	16
Referenssamtalen och bemötande	18
Uppsatsens relevans.....	20
Teori och metod.....	21
Det sociokulturella perspektivet.....	21
Bakgrund och grundläggande uppfattningar	21
Kontext, verksamhet, sociala praktiker och handlingar	23
<i>Olika nivåer av kontexter.....</i>	<i>24</i>
Redskap	25
<i>Dynamisk relation mellan handling och redskap.....</i>	<i>26</i>
<i>Redskapens dubbla sidor.....</i>	<i>26</i>
<i>Appropriering och motstånd.....</i>	<i>27</i>
Metod.....	28
Val av metod.....	28
Urval och genomförande.....	29
Konfidentialitet.....	31
Bakgrund.....	32
Kvarntuna stadsbibliotek	32
Presentation av informanterna.....	32
Processledning och processinriktat arbete.....	33
Andra begrepp	34
Resultat och analys	36
Förändrat arbetssätt i och med RFID-implementering	36
Verksamhetens mentala kontext	39
RFID-implementeringens betydelse i en mental kontext.....	39
<i>Förändring per automatik?.....</i>	<i>41</i>
<i>Motsägelsefulla utsagor.....</i>	<i>43</i>
Verksamhetens fysiska kontext	46

RFID-implementeringens betydelse i en fysisk kontext	46
<i>Olika fokus på grund av olika sociala praktiker</i>	48
<i>Andra aspekter av biblioteksrummet</i>	50
Verksamhetens kommunikativa kontext	53
RFID-implementeringens betydelse i en kommunikativ kontext.....	54
<i>Annat arbetssätt tack vare mer tid</i>	54
<i>Blir det annorlunda med RFID?</i>	57
<i>Annat arbetssätt på grund av nya diskar</i>	60
<i>Oro kring förändring</i>	63
<i>Synas utåt</i>	65
<i>Inga förebilder</i>	66
Verksamhetens historiska kontext	68
RFID-implementeringens betydelse i en historisk kontext	69
<i>Nytt forum</i>	72
<i>Modernt bibliotek</i>	73
<i>Reflekterande arbetssätt</i>	75
Slutdiskussion – RFID-implementeringen som redskap	79
RFID-implementeringen som ett medierande redskap.....	79
Varför se på teknikimplementering som redskap?.....	80
Ett förändrat arbetssätt är redan påbörjat?.....	82
Reflekterande arbetssätt	83
Teknik som möjlighet och inte hot.....	84
Framtida forskning.....	85
Återbesök på Kvarntuna stadsbibliotek?.....	85
Utveckling av den teoretiska tillämpningen?.....	86
Sammanfattning.....	87
Käll- och litteraturförteckning	88
Otryckt material	88
I uppsatsförfattarens ägo	88
<i>Intervjuinspelningar och intervjutranskriberingar</i>	88
Tryckt material	88
Bilagor.....	92
Bilaga 1: Intervjuguide 1, ledningen.....	92
Bilaga 2: Intervjuguide 2, projektledaren.....	94
Bilaga 3: Intervjuguide 3, personal	96

Inledning

Digital teknik och digitala lösningar är en naturlig del av arbetet i dagens folkbibliotek. Det är både något som efterfrågas och används av de som besöker biblioteket och något som hjälper personalen i biblioteket i deras dagliga arbete.

Samtidigt som tekniken tas upp av biblioteken och hjälper både besökare och anställda, ses den ibland som ett hot mot biblioteket. En invändning kan vara att biblioteket gräver sin egen grav genom att till exempel tillhandahålla och utbilda i informationsåtervinning via Internet, eller tillhandahållning av digitala böcker. När till och med en så basal arbetsuppgift och något så tätt förknippat med biblioteksarbete och bibliotekarier som utlåning och återlämning av böcker, läggs på maskiner och man förlitar sig på självbetjäning frågar sig vissa kanske om bibliotekarien verkligen behövs?

Frågor kring teknik och digitalisering ger därför upphov till frågor om vad biblioteket egentligen är. Är det ett hus med böcker som man kan låna? Om böckerna blir digitala och man kan låna dem på egen hand, finns biblioteket då? Frågan om vad biblioteket är och dess roll i samhället när tekniken gör sitt inträde, har jag under min utbildnings gång förstått är en diskussion som blossar upp då och då. Men det verkar som biblioteken gång efter annan tar till sig den nya tekniken och visar på att teknikutveckling är en del av samhället och att den är en del av biblioteket så som den samhällsrelaterade institution biblioteket är. Är det snarare så att ny teknik bidrar till bibliotekets utveckling? Är det möjligen så att trots att vi kan göra så mycket själva så är det just mångfalden av information och teknik som gör att vi är i stort behov av en handledare, en bibliotekarie, som kan vägleda? Det väldiga utbud av aktiviteter i samhället gör kanske att vi är i behov av ett ställe utan krav? I bibliotekssammanhang brukar man tala om en tredje plats i samhället (där hem och arbete är de två första).

Om vi vänder på det, teknik och tekniska lösningar är kanske en förutsättning för att biblioteket ska överleva? Just för att kunna utveckla och erbjuda och visa det som är biblioteket bortom huset med böcker.

Teknikutveckling i biblioteket leder kanske alltså till att vi måste lära om, eller snarare lära nytt, kring vad biblioteket är och vilket dess syfte och roll är i samhället? I denna uppsats undersöker jag hur införandet av ny teknik kan förändra arbetet i ett folkbibliotek. Mitt intresseområde är från början snarare bemötande och verksamhetsutveckling i biblioteket än teknik och

teknikutveckling i detsamma. Dessa olika aspekter av biblioteket har dock mycket med varandra att göra och därför blir det intressant att undersöka hur teknik och verksamhet påverkar varandra. Hur spelar ny teknik in när man utvecklar och förändrar biblioteket? Det kommer jag att titta närmare på i förestående uppsats.

RFID – Radio Frequency Identification

En relativt ny teknik i biblioteket som implementeras mer och mer i svenska bibliotek är RFID, Radio Frequency Identification. Det är implementeringen av denna teknik jag kommer att undersöka i denna uppsats. Innan jag presenterar uppsatsens syfte och frågeställningar kommer nu en kort redogörelse för vad RFID innebär rent tekniskt.

RFID-teknik är ett annat sätt att märka och identifiera beståndet i biblioteket. Det gör också att utlåning och återlämning av böcker blir lättare och snabbare att hantera, vilket i sin tur främjar och underlättar självbetjäning. Teknologin använder sig av radiovågor för att per automatik identifiera enskilda objekt. Det vanligaste sättet att göra detta är att på ett datachip spara information som identifierar ett objekt samt eventuellt annan information. På detta datachip sitter en antenn (Mehrjerdi 2011, s. 37).

Chip och antenn bildar tillsammans en så kallad *tagg*. Taggen fungerar som en tvåvägsradio. Den tar emot en radiovåg från en antenn som sitter på en RFID-läsare (scanner), taggen processar signalen och skickar tillbaka information som finns på taggen till läsaren. Läsaren avläser signalen och skickar taggens information till en dator. Läsaren är det centrala i processen eftersom den skickar och tar emot analoga vågor och omvandlar dem till digital information. Radiovågorna från läsaren är avgränsade till ett begränsat område. Bara taggar inom detta begränsade område läses av (Haley m.fl. 2007, s. 2).

Antennen i taggen gör att chippet får energi och kan kommunicera med läsaren. I bibliotekssammanhang används bara så kallade passiva taggar. De har ingen egen energikälla utan får energi från det elektromagnetiska fält som kommer från RFID-läsaren. Passiva taggar är alltså inaktiva tills de ”väcks” när de kommer i kontakt med en läsare. Eftersom passiva taggar bara fungerar med energi som kommer utifrån kan den bara skicka information över begränsade avstånd. Räckvidden är också beroende av vilken frekvens det är på utrustningen. En begränsad räckvidd är idealiskt för biblioteksanvändning eftersom biblioteket innehåller många taggade objekt som står nära varandra. Passiva taggar är också mindre och billigare (Haley m.fl. 2007, s. 3-4).

Det finns många fördelar och utvecklingsmöjligheter med RFID-tekniken och dessa redogör jag för i avsnittet ”Tidigare forskning”. Härnäst presenteras uppsatsens syfte och frågeställningar.

Syfte och frågeställningar

Efter att ha sökt efter information om RFID-teknik och implementeringen av den har jag märkt att det inte finns mycket skrivet om just erfarenheter kring RFID-implementering i bibliotek. Detta trots att det är några år sedan man började införa tekniken. I Sverige började de första biblioteken med RFID kring 2006. Det var också då Kia Gumbel skrev en rapport i ämnet som tar upp flera aspekter av RFID i biblioteksverksamhet (*Om? När? Hur? Varför? RFID på bibliotek, en kartläggning*, 2007). Den innehåller dock inga ”resultat” till följd av teknikimplementeringen och bara till liten del erfarenheter av RFID, eftersom tekniken var ny i biblioteksvärlden vid den tiden. Sedan denna rapport gavs ut är det märkbart tyst kring detta ämne. Detta motiverar mig att undersöka RFID-implementering i svenska bibliotek närmare.

Den information som finns i ämnet är ofta tekniskt och praktiskt inriktad vilket också föranleder mig att ta ett bredare eller annat slags grepp på ämnet. Vad kan RFID och teknik generellt ha för betydelse för organisationen och verksamheten på folkbibliotek? Jag har ett intresse för verksamhetsutveckling och förändrade arbetsätt i biblioteksverksamhet och det gör att jag blir nyfiken på om och hur teknikförändringar och förändrade arbetsätt hör ihop.

Syftet med uppsatsen är därmed att undersöka hur implementeringen av ny teknik påverkar verksamheten på ett folkbibliotek.

I uppsatsen undersöker jag specifikt Kvarntuna stadsbibliotek och deras implementering av RFID-teknik i verksamheten. Kvarntuna är ett fingerat namn på en stad i en svensk kommun om drygt 61 000 invånare. Biblioteket är huvudbibliotek i kommunen och 17 bibliotekarier (enhetschefen inräknat) och biblioteksassistenter arbetar där. Dessutom sitter en IT-enhet i samma hus under egen enhetschef (mejl bibliotekschef Eva, okt. 2012). Ett nytt arbetsredskap, RFID-teknik och dess apparatur, ska införas i Kvarntuna stadsbibliotek. Jag kommer att använda ett sociokulturellt perspektiv som teoretisk ram för att kunna strukturera och analysera det insamlade materialet. Det sociokulturella perspektivet betonar redskapens betydelse för vårt sätt att handla, tänka, lära och ta in vår omvärld (Säljö 2005, s. 24-29).

De frågor jag vill ha svar på genom denna undersökning och som hjälper mig att uppnå syftet med uppsatsen är följande:

- Vilken betydelse kommer implementeringen av RFID-teknik ha på verksamheten enligt de intervjuade?

Det sociokulturella perspektivet menar att vi alltid handlar i relation till redskap, att redskap skapar handlingar och att handlingar skapar redskap. För att få till en relation mellan handling och redskap krävs en tolkning och kreativitet från den som använder redskapet. Vi tillmäter redskapet en viss betydelse i ett visst sammanhang och kan använda det; vi handlar. Säljö menar att både handlingar och redskap är både kontextberoende och kontextskapande. En kontext kan man titta på ur flera analytiska nivåer: mental, fysisk, kommunikativ och historisk kontext (Säljö 2000, s. 128-137). Därför blir nästkommande fråga:

- Hur används RFID-implementeringen som redskap i de olika kontexterna i verksamheten i Kvarntuna stadsbibliotek?

Sociala praktiker formas i interaktion med de redskap människor handlar med, och *betydelsen av dessa redskap varierar från verksamhet till verksamhet*. Samtidigt som människor alltid handlar i relation till de redskap som finns tillgängliga i en verksamhet så återskapas dessa redskap genom handlingarna. Som kollektiva resurser är de alltid i rörelse och förändring (Hedman & Lundh 2009, s. 51). I sociala handlingar bestäms redskapens innebörd, vad de ska betyda för människorna som använder dem (Säljö 2005, s. 50-51).

- Vad kan de sätt man använder RFID-implementeringen som redskap få för konsekvenser för just denna verksamhet, eftersom betydelsen av ett och samma redskap varierar mellan olika verksamheter?

Undersökningens upplägg och uppsatsens disposition

Inledningsvis redogör jag för den forskning som jag tycker representerar det sammanhang vari min uppsats tar sin plats, det vill säga en redogörelse för *tidigare forskning*. Jag redogör här både för forskning kring själva tekniken RFID och vad förändrade arbetssätt i biblioteket kan vara och hur man kan se på det ämnesområdet. Jag går till exempel in på just verksamhetsutveckling och även referenssamtalet. I nästa kapitel, *Teori och metod*, presenterar jag uppsatsens teoretiska ramverk, det sociokulturella perspektivet. Jag redogör här generellt för dess ursprung och mer specifikt för de sociokulturella begreppen *kontext*, *verksamhet*, *handling*, *redskap* och *appropriering* som kommer att användas i analysen av det insamlade materialet. Jag beskriver här också hur undersökningen har gått till och hur jag har bearbetat materialet till uppsatsen. I ett *bakgrundskapitel* presenterar jag det bibliotek som undersökts och de personer jag intervjuat. Jag ger också en bakgrund till begrepp i uppsatsen som jag inte nämnt i

redogörelsen för teorin, men som kan vara bra att ha kännedom om för förståelsen av texten.

I *undersökningskapitlet* analyserar jag det material jag samlat in genom intervjuer genom en tematisering baserad på det teoretiska ramverket. Det sociokulturella perspektivet betonar kontextens betydelse för hur vi uppfattar vår omvärld och agerar i den. Enligt Säljö kan kontext brytas ner i olika delar, mental, fysisk, kommunikativ och historisk kontext (Säljö 2000, s. 135-137). Undersökningen och analysen av den, är tematiserad i dessa olika delar för att kunna se hur en teknikimplementering påverkar ett biblioteks verksamhet på olika nivåer, alltså i olika slags kontexter.

Uppsatsen knyts ihop genom en *slutdiskussion* där jag diskuterar de resultat som kan utläsas av undersökningen och vilka svar som ges på de inledande forskningsfrågorna. Jag resonerar även kring vilken vidare forskning som skulle vara relevant i sammanhanget.

Tidigare forskning

I detta avsnitt redogör jag för tämligen spridda fält. Det visar att ämnet teknik och förändrade arbetssätt angränsar till många ämnesområden. Ämnet har beröringspunkter med många delar av verksamheten på ett bibliotek.

Bland studentuppsatser och övrig litteratur hittar man generellt mycket information om RFID, men den övervägande delen berör tekniken kring RFID och är inte specifikt kopplat till biblioteksverksamhet. En översikt kring den forskning som finns om RFID i bibliotek redogör jag för i detta kapitel.

Att göra en informationssökning kring förändrade och nya arbetssätt på bibliotek innebär att man får ett väldigt varierat sökresultat. Verksamhetsutveckling i bibliotek är ett ämne som ligger nära till hands att söka inom. Information kring detta kommer vanligast i form av handböcker, utvärderingar och rapporter, oftast utan något regelrätt vetenskapligt anslag. Jag väljer trots det att presentera några av dessa här då jag tycker de är relevanta för ämnet arbetssätt och verksamhetsutveckling på bibliotek, generellt sett, och att de har relevans för uppsatsens ämne. Efter att också ha sökt specifikt efter information kring förändrade arbetssätt i samband med en teknikförändring i biblioteket upplever jag dessutom att det saknas information och forskning kring detta område. Att det ofta saknas forskning om detta motiverar också uppsatsens relevans och det kommer jag också att återkomma till. Först följer en redogörelse för RFID-teknik i bibliotek.

RFID-implementering i bibliotek

Två magisteruppsatser behandlar RFID i bibliotek. I den ena, *Taggade bibliotek - en studie av adoptionen av RFID på svenska bibliotek* (Anteskog & Nilsson 2011), undersöks genom en enkätundersökning vilka faktorer som har varit betydelsefulla när personal tagit till sig ny teknik, i det här fallet RFID-teknik, på svenska folkbibliotek. Undersökningen är riksomfattande. Författarna till uppsatsen formulerar hypoteser utifrån innovationsspridningsteori och prövar om dessa gäller för svenska folkbiblioteks adoption av RFID.

Man kommer fram till att de mest betydelsefulla faktorerna för att svenska folkbibliotek ska införa RFID-teknik är: tilltro till att tekniken leder till förbättrade förhållanden för personal och användare, att tekniken passar in i verksamheten, möjlighet att pröva tekniken innan beslut, information om andra folkbiblioteks erfarenheter av RFID, RFID-förvärv ges ekonomisk prioritet, tid och intresse att sätta sig in i RFID-tekniken, biblioteket ligger i en förhållandevis stor kommun, biblioteket har relativt många anställda (minst 10 stycken). Att rangordna faktorerna var svårt menar författarna, men det som angavs som starkast skäl till förvärv respektive inte förvärv var ökade möjligheter till självbetjäning och automatisk lånehantering, fler stimulerande arbetsuppgifter och förbättrad arbetsmiljö respektive bristande ekonomiska resurser. En viktig orsak till att man i flera bibliotek avstod från RFID-implementering var att personalen ville avvakta tills det att andra bibliotek började använda RFID. Detta för att sedermera kunna ta del av deras erfarenheter och undvika ”barnsjukdomar”.

Det finns rapporter som vissa läns- och regionbibliotek låtit göra inför RFID-implementering i länets bibliotek. Två av dessa vill jag nämna eftersom de är lite mer omfattande än övriga. Särskilt en av rapporterna refereras ofta till när det kommer till RFID i folkbibliotek i Sverige. Det är Kia Gumbels kartläggning från 2006 (reviderad 2007), *Om? När? Hur? Varför? RFID på bibliotek, en kartläggning*. Till skillnad från andra rapporter ser den på implementering av RFID ur ett vidare perspektiv än bara det rent tekniska och praktiska.

Gumbel menar att frågan om ny teknik ska införas eller inte är underordnad frågor som rör verksamhetsutvecklingen. Hon anser att personalen på biblioteken inför en eventuell RFID-implementering, bör ställa sig frågor som: Vilken är vår vision om bibliotekets idé? Hur ser målen för vår verksamhet ut? Vilken värdegrund har vi? Vad vill vi uppnå? Hur vill vi arbeta? På vilket sätt gör biblioteket någon skillnad? Ska självbetjäning införas? Vad är målet med en ökad automatisering?

Frågorna omkring en automatisering leder enligt Gumbel till kärnfrågorna om: ett medel för förbättrad service, nytänkande kring bibliotekslokalens utformning och funktion, nytänkande kring cirkulationslogistiken, ett förändrat arbetssätt, ökad kompetensutveckling av personalen. Hon menar att man kan fundera på om man vill satsa på att verksamheten ska bli ”ett nollhindrande bibliotek”. Alltså ett bibliotek där biblioteken är mer anpassade utifrån besökarnas behov, och att besökaren själv ska kunna göra så mycket som möjligt på egen hand (Gumbel 2007, s. 21-22).

Förutom praktiska och tekniska aspekter av införande av RFID, såsom kostnader och utrustning, leverantörer och upphandling så tar Gumbel upp nyttoeffekter för besökare och personal. För besökarna är exempelvis tekniken enklare än streckkod menar hon, tillgängligheten ökar för funktionshindrade och

äldre i och med detta. Köerna vid diskarna blir mindre och personalen blir mer tillgänglig för frågor. Integriteten ökar eftersom besökaren kan låna själv.

För personalen gör självbetjäningen att de får tid över som kan utnyttjas till andra, mer kvalificerade, arbetsuppgifter, som att stödja och handleda besökare och arbeta med uppsökande verksamhet. Arbetsmiljön blir bättre, med färre tunga lyft. Det blir lättare och går snabbare att inventera och gallra. Tekniken innebär ett effektivt stöldskydd. Gallring och inventering kan skötas mer effektivt. Dessutom öppnar RFID-tekniken också upp för framtida möjligheter eftersom informationen i RFID-taggen kan ändras utefter behov (Gumbel 2007, s. 23-24).

För att visa hur verksamheten kan förändras exemplifierar hon med Apoteket¹ som gått igenom ett förändringsarbete. Hon menar att likheterna mellan Apoteket och biblioteken är slående. Apoteket vänder sig till alla medborgare och har ett samhällsuppdrag som bland annat innebär information och rådgivning. Kvalitetskraven för hela verksamheten är höga och de har ändrat utformningen av, och innehållet i, lokalerna för att tillmötesgå sina kunder. Till exempel är personalen mer lättillgänglig (Gumbel 2007, s. 24-25).

Gumbels rapport har några år på nacken och skrevs när RFID precis hade börjat införas i folkbibliotek. Några biblioteks erfarenheter av RFID presenterar hon i all korthet men ingen djupare analys av erfarenheter kring RFID-implementering presenteras. På så sätt bidrar denna uppsats till att ge en uppdaterad inblick i vilka erfarenheter en RFID-implementering kan ge och vad det kan resultera i.

Gumbel refererar också till ett projekt vid Stockholms stadsbibliotek som pågick mellan 2004 och 2006 som hette *Tid för tillväxt genom automatisering*. Där satsade man på att automatisera genom RFID för att frigöra tid till mer kvalificerade och vägledande uppgifter. Man såg över medieflödet och behovet av nya lånediskar, utbildade användarna i den nya tekniken, tog fram delmål på de olika biblioteken för hur den frigjorda tiden skulle investeras, till exempel i barns och ungdomars läslust och språkutveckling. Projektrapporten visar att man nådde målen med hur mycket självbetjäningen utnyttjades, att man använde frigjord tid till de delmål som hade satts i nästan så många timmar som man hade satt upp som mål. Den nämner mycket kort vilka erfarenheter man hade av både teknik och de delmål man arbetade med.

I slutet konstaterar man att genom automatiseringen skapas möjligheter till nya sätt att arbeta, med utgångspunkt från användarnas behov. I ett antal modellbibliotek kommer framöver hela personalgruppen gemensamt se över arbetsorganisationen för att fullt ut utnyttja tekniken. Innovativa arbetssätt ska diskuteras och spridas till övriga bibliotek (Lundén m.fl. 2007).

Ambitionerna är många i både den sistnämnda och Gumbels rapport men sedan de kom ut har det inte kommit några rapporter som följer upp dessa

¹ Apoteket hade vid denna tid fortfarande monopol.

ambitioner och sätt att arbeta, för att visa på vilka erfarenheter man har fått av det arbetet. Därför blir denna uppsats relevant.

Bland vetenskapliga artiklar om RFID i bibliotek handlar de flesta om hur själva tekniken fungerar, vilka fördelar och nackdelar som finns med den, vilka användningsområden som finns och om kostnaden för att införa tekniken, hur man ska tänka vid upphandling av utrustning, om man kan spara in på personal och så vidare. Mycket som tas upp i dessa artiklar överensstämmer med det som Gumbel tar upp i sin rapport. Exempelvis fördelar med att självbetjäningen ökar och att de kvalificerade arbetsuppgifterna blir fler. Möjligheten att interagera mer med besökarna ökar (Gibb m.fl. 2011, s. 246-257; se även Mehrjerdi 2011; Zimmerman 2011). Ett antal handböcker finns också om RFID, vilka i princip innehåller samma information som artiklarna ovan (t ex *Making the most out of RFID in libraries* av Martin Palmer eller *Radio Frequency Identification handbook for librarians* av Connie Haley). Denna litteratur och forskning är alltså mer fokuserad kring det praktiska runt själva tekniken, berör bara ytligt vissa fördelar och nackdelar, och går inte närmare in på hur själva RFID-implementeringen som sådan kan påverka eller användas i verksamheten, eller erfarenheter kring detta. Gumbel och Stockholms stadsbibliotek tar ett lite större grepp men har några år på nacken.

Denna genomgång visar att informationen och forskningen om RFID på bibliotek både är teknikfokuserad och föråldrad vilket motiverar denna uppsats relevans eftersom den försöker se på arbetssätt *kring* tekniken, mer än tekniken i sig. De erfarenheter som finns beskrivna i de svenska rapporterna är både relativt gamla och har heller inte följts upp vilket också motiverar en uppsats där erfarenheter kring en RFID-implementering tas upp.

Integritet

I den andra studentuppsatsen, *Folkbibliotekariers uppfattning om personlig integritet i biblioteksverksamheten*, undersöker man hur folkbibliotekarier uppfattar personlig integritet i biblioteksverksamheten. Studien görs i samband med att ny teknik, RFID-teknik, införts i biblioteken. Majoriteten av bibliotekarierna upplever även att det finns ett samband mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten. De flesta är positiva till tekniken och de tycker att den stärker låntagarnas integritet. En del tycker dock att tekniken utgör en risk för besökarnas personliga integritet, mest när tekniken inte fungerar. Författarna menar att bättre kommunikation mellan bibliotekarier och ökad kunskap om teknik skulle förbättra biblioteket både för besökare och bibliotekarier (Olander & Strindvall 2008, s. 35 & 55).

Integritet är ett diskussionsämne när det kommer till RFID, främst i USA. En nackdel med RFID, som många av författarna till artiklarna i avsnittet ovan tar upp, är just integritetsaspekten. När man låter olika system kommunicera med varandra, som ju RFID-tekniken bygger på, finns det kritiska röster som är oroliga för att delandet av data skapar ett övervakningssamhälle där det blir *för* lätt att identifiera personer och att detta eventuellt skulle få oönskade konsekvenser. Detta har som sagt varit mer kontroversiellt i USA än i Europa (Palmer 2009, s. 51). Å andra sidan är ett argument *för* RFID att det *ökar* integriteten eftersom bibliotekarier inte kan se vad användare lånar när de själva sköter utlån och återlämning med hjälp av självbetjäning.

Utvecklingsmöjligheter

En av fördelarna med RFID-teknik är att taggarna (mer information om hur RFID fungerar nedan) som man etiketterar medier med, kan koda unikt med olika typer av data. Mycket av den informationen kan ändras eller skrivas om, otaliga gånger. Det innebär att man kan använda tekniken till mer än identifikation (Haley m.fl. 2007, s. 2)

Om tid och pengar finns är det därför stora utvecklingsmöjligheter med tekniken vilket tas upp i många av artiklarna. Ett sätt är att göra biblioteket mer interaktivt. Med en läsare kopplad till en dator kan bibliotekets användare exempelvis ta del av boktips. Genom att scanna av en bok skulle datorn kunna visa tips om andra relevanta böcker och medier med liknande ämnesord som den scannade boken. Användaren skulle kunna se vad andra låntagare till samma bok lånat tidigare. Man skulle kunna ta del av andras tips eller lämna kommentarer själv (Walsh 2011, s. 434-435).

Det finns möjligheter att skapa så kallade ”intelligenta bokhyllor”. Om en bok blir felplacerad kan information skickas till personalen som kan rätta till placeringen. Personalen kanske söker efter en bok som inte står på sin plats, men efter en sökning i bibliotekssystemet kan besked ges om var boken befinner sig. Personalen kan varje morgon få en lista över felplacerade böcker (Gumbel 2007, s. 14).

I många av artiklarna påpekar man också att tekniken är en hjälp för funktionshindrade, till exempel synskadade eller personer med dyslexi. Synskadade skulle kunna botanisera bland bokhyllorna med en handläsare exempelvis. Även barn skulle kunna använda handläsare på ett kreativt sätt, till exempel lyssna på utdrag ur en bok genom att hålla läsaren på boken och även tala in omdömen och kommentarer som andra sen kan lyssna på (Gumbel 2007, s. 14-15).

Integritet och kanske särskilt utvecklingsmöjligheter med tekniken är kopplat till arbetssätt i bibliotek men är också väldigt specifika delar av arbetssättet. Denna uppsats ambition är att få en bredare bild kring hur RFID-teknik och RFID-implementering kan påverka bibliotekets verksamhet eller hur man kan använda RFID för att påverka arbetssättet på biblioteket.

Förändrade arbetssätt

Hur ändrar man i sitt sätt att arbeta för att skapa ett bättre bibliotek för användarna? Detta är ett ämne som på olika sätt är under ständig diskussion i biblioteksvärlden. Förändra arbetssättet kan man naturligtvis göra på många olika sätt och man kan genomföra både små och stora förändringar. Man kan arbeta med medier och bestånd, med tillgängliggörande och med utformningen av biblioteksrummet. Man kan arbeta med bemötande, med referenssamtalet och med personalen kompetens. Att ta ett helhetsgrepp kring ”förändrat arbetssätt” låter sig kanske inte göras, då det kan innebära så mycket.

Rummet och formen

Några folkbibliotek i Sverige omtalas ofta för de sticker ut från mängden eftersom de arbetar på innovativa sätt. Ett exempel är ungdomsbiblioteket PUNKTmedis och flera uppsatser fokuserar på detta bibliotek, t ex hur man arbetar med marknadsföring (*Hur marknadsför sig biblioteket PUNKTmedis* av Pettersson & Schaffer 2007)). Barnbiblioteket Rum för barn tas dels upp i en studentuppsats, *Rum för barn - Biblioteket som bytte skepnad* av Linn Samuelsson (2007) och Lena Lundgrens studie *Rum för barn - möjligheternas bibliotek* (2007). Dessa behandlar till stor del utformningen av rummet, även en del om hur bibliotekarier och barn interagerar i rummet. I *Framtidens bibliotek – Dieselverkstadens bibliotek AB* av Robin Stattin Berg (2011) är just driftsformen i fokus, biblioteksentreprenad. Uppsatser som tar upp teknikens påverkan på biblioteksverksamheten saknas dock i stor utsträckning.

I artikeln *Library space and digital challenges* av Hellen Niegaard diskuteras hur kunskapssamhällets spridning och den växande digitaliseringen i samhället utmanar bibliotekens fysiska form. Författaren inleder artikeln med frågan: ”Vad är det för mening med bibliotek när vi har Google?” Författaren menar att bibliotekets bästa dagar fortfarande ligger framför oss, bara det tilldelas nödvändiga resurser och tillåts anpassa sig till en tid då en stor del av samhällets information, kunskap och kulturella service sprids digitalt. Niegaard menar att biblioteket förändras, bland annat på grund av att allt mer information digitaliseras, från bok- och hylldominerade bibliotek till ett mer *holistiskt* bibliotek, där man fokuserar på användarens besök/vistelse i biblioteket och att

denne ska ha tillgång till både fysiska och digitala resurser. Bibliotekarier och arkitekter måste arbeta tillsammans för att anpassa rum och teknologi till varandra. Författaren menar att enligt en dansk rapport från 2010 kommer danska bibliotek i framtiden fungera som kulturella centrum med en distinkt digital profil och samarbeta mycket med olika samhälleliga institutioner runt omkring. Undersökningar i Danmark visar att hälften av användarna inte kommer till biblioteket för att låna böcker utan för att använda biblioteket som en slags fristad, en plats för att få information, inspiration och för att utföra sitt arbete. Man måste därför fokusera mycket mer på professionell personlig service och på en starkare och mer medveten presentation av den växande mängden digitala resurser menar författaren (Niegaard 2011, s. 174-177).

Niegaard menar att biblioteksarkitekturen förändras, biblioteket ska både rymma mycket och vara flexibelt. Eftersom det ska fungera som en mötesplats i lokalsamhället det måste också synas. Biblioteket blir mer holistiskt med ett stort kulturellt utbud och möjligheter för kunskapsinsamling, och tillgång till både fysiskt material och digitala resurser. Man går från boksamling till tillgång/tillgänglighet (collections to access) och från bevarande till kommunikation (preservation to communication) (Niegaard 2011, s. 178-179).

Böcker och läsning kommer fortfarande att vara kärnan i bibliotekets service, menar författaren, men det traditionella uppdraget och de traditionella medierna kommer att blandas med nya medier och digitaliserad och virtuell service. Med hjälp av dynamiska RFID-taggar kommer man att kunna skapa nya former av interaktiv presentation av utbudet och så kallad "intelligent space" (se även under rubriken "Utvecklingsmöjligheter" ovan). Biblioteket måste omfamna de nya digitala möjligheterna och använda dem konstruktivt i biblioteksrummet. Det kommer i framtiden att bli viktigt med mycket fysiskt utrymme för biblioteket. Dessutom är det viktigt att kunna ge individuell hjälp och vägledning och professionell service, menar Niegaard. Förutom servicen är det viktigt att satsa på personalens kompetens och de fysiska förutsättningarna, det vill säga biblioteksrummet. Självbetjäning för utlån och återlämning av medier är en viktig faktor i sammanhanget (Niegaard 2011, s. 179-180 & 186-187).

Verksamhetsutveckling

Förändringsarbete har med verksamhetsutveckling att göra och kring detta och olika arbetsmetoder finns en hel del metod- eller handböcker. Eftersom de har karaktären av handböcker eller utvärderingar i olika omfång, har de oftast ingen vetenskaplig ambition. Jag väljer dock att ta upp ett par här eftersom de ändå beskriver hur konkreta metoder i biblioteket kan förändra arbetssättet och varför det är viktigt. De berör dock inte hur teknik kan vara en faktor i verksamhetsutveckling.

Från medieplanering till verksamhetsutveckling är en handbok som fokuserar främst på utveckling av barn- och ungdomsverksamhet men som är applicerbar även på bibliotekets verksamhet som helhet. Ett intressant resonemang man för här är om hur folkbiblioteken bör vara medvetna om och arbeta med, olika aktiva förhållningssätt till sin verksamhet och de redskap man har att arbeta med för att tydliggöra bibliotekets utbud (kärnerbjudandena är enligt författaren urval, inspiration och lärande). Redskapen är enligt författarna *rummet/biblioteksmiljön, medierna* och *kompetensen*. Till dessa och verksamheten i stort kan man ha *konkurrerande* förhållningssätt som till exempel handlar om att fokusera på biblioteksrummet, om att skapa miljöer som gör att man kan konkurrera med andra institutioner i samhället.

Ett *kompletterande* förhållningssätt innebär att komplettera de institutioner och aktiviteter som finns i samhället. Med det kompletterande förhållningssättet måste bibliotekarierna vara beredda att lämna biblioteket och finnas på, och samarbeta med, andra verksamheter. Författarna menar till exempel förskolan, men det kan, tänker jag mig, också vara arbetsplatser eller museer. Det är viktigt att välja ett, båda eller inget alls av dessa högst reella alternativ, menar författarna. Gör man inget val, riskerar biblioteket att hamna i en *kompenserande* roll, vilket kan handla om att man kompenserar skolorna för de skolbibliotek som de inte har, på ett relativt passivt sätt. Det blir varken framgångsrikt eller konstruktivt enligt författarna. Om alternativen blir tydliga, kan biblioteken både konkurrera med andra rum för upplevelser och komplettera andra verksamheter i närmiljön. Att utveckla rummet och arbetssättet blir därmed en angelägenhet för hela bibliotekspersonalen (Hansson & Ögland 2009, s. 32-35).

Att tänka strategiskt på de alternativ man har, att ha ett reflekterande arbetssätt, att diskutera sitt arbetssätt och sina metoder, allt är viktigt enligt författarna. De menar att på många bibliotek är inte det gemensamma uppdraget särskilt levande och ofta har heller inte verksamhetsidén diskuterats särskilt mycket. Istället för att förhålla sig strategiskt till uppdraget förhåller biblioteket sig snarare till en slags vardag. Utifrån vad som händer löser man de dagliga problemen, mer eller mindre subjektivt och slumpmässigt.

Utan reflektion och diskussion, menar Hansson & Ögland, blir biblioteket en omedveten spegling av medarbetarnas syn på gallring och inköp, bevarande och uppdrag och det strategiska förhållningssättet går ofta förlorat. Författarna menar att utvecklingen inte sker av en slump. Med utgångspunkt i bibliotekets övergripande, mer eller mindre tydliga politiska uppdrag finns ett stort utrymme att fylla med innehåll. Olika förhållningssätt leder till olika verksamhet. Det spelar därför roll om man ser biblioteket som i huvudsak kompenserande eller kompletterande eller konkurrerande (Hansson & Ögland, 2009, s. 36-37).

Det finns fler böcker om verksamhetsutveckling på biblioteket som förordar ett reflekterande arbetssätt. I *Att lyfta blicken och bryta mönster - Metod för*

biblioteksutveckling (Melander 2006), talar man om att arbeta som en forskande praktiker på sin arbetsplats, med bland annat närstudier och reflekterat skrivande. I *Samtal på bibliotek - Om samtalet som arbetsmetod i biblioteksarbetet* (Ullström 2005) förordar man organiserade tillfällen för reflekterande samtal om verksamheten, kollegor emellan.

Det finns som sagt många olika metodböcker och projektrapporter där man provar metoder för verksamhetsutveckling. Ett projekt är *Tvinningprojektet* där det reflekterande arbetssättet också lyfts fram. I projektet testade ett antal folkbibliotek nya och gamla metoder för att höja kompetensen och främja utveckling i biblioteket. Metoder som tidskriftsklubbar, pedagogiska bord, observationer och processkartläggningar. I projektrapportens inledning framhålls att utveckling, omprövning och förnyelse är viktigt i vardagen på bibliotek. Att förnya verksamheten och inspirera varandra är nödvändigt för att folkbiblioteket även i framtiden ska vara medborgarnas resurs för lärande, information, möten och upplevelser (Aleman m.fl. 2009, s. 5).

Referenssamtalet och bemötande

Förändrade arbetssätt kan innebära mycket. Ett konkret och annorlunda sätt att arbeta med referenssamtal kallas *roving librarian* (i brist på lämplig svensk översättning använder jag det engelska uttrycket). Det finns ett antal artiklar om försök att arbeta på detta sätt, mestadels i universitetsbibliotek. Roving librarian innebär att bibliotekarien rör sig mer aktivt i biblioteksrummet, ibland utrustad med en bärbar dator för att kunna utföra sökningar var som helst. Meningen är att fånga upp användare och deras frågor där de befinner sig för tillfället.

Enligt de studier och försök jag har tagit del av kan detta utföras på lite olika sätt och i det ena försöket var man inte helt nöjd med arbetssättet medan man i det andra kunde se att man fick fler referensfrågor och upplevde att man kunde hjälpa studenterna bättre. I detta försök använde man sig av en mer holistisk metod, man tog emot studenter på arbetsrummet och hjälpte till också. Författarna sammanfattar studien med att säga att trenden är att man rör sig bort från den traditionella, oflexibla sättet att bemanna en informationsdisk till förmån för ett mer mobilt, blandat, holistiskt och flexibelt referensformat (Smith & Pietraszewski 2004, s. 254; Dempsey 2011, s. 14-15).

I magisteruppsatsen *Referenssamtalet med barn: förhållningssätt och bemötande* upptäcker författaren två olika interaktionsstilar bland bibliotekarierna. Den ena är det utåtriktade och aktiva förhållningssättet som kännetecknas av en uppsökande och aktiv bibliotekarieroll. Verbala och ickeverbala uttrycksmedel signalerar tillgänglighet och öppenhet för kontakt. Dialog och kommunikation uppmuntras. Bibliotekarien är medveten om den psykologiska och sociala dimensionen av en referenssituation. En social kontakt skapas som bas för en fortsatt kommunikation, inte bara för stunden, utan även för kontakter med

biblioteket i framtiden. Den andra interaktionsstilen benämner författaren det dominanta förhållningssättet, som kännetecknas av att bibliotekarien inte aktivt arbetar för att ett referenssamtal ska äga rum utan detta förväntas ske på barnens initiativ. Det sociala och psykologiska dimensionerna av referenssituationen har underordnad betydelse. Bibliotekarien är mer mediaorienterad och mindre inriktad på relation och samspel. Referenssamtalet har en mer funktionell karaktär (Eriksson 2002, s. 56-57). Just den sociala delen av referenssamtalet är något som ofta lyfts fram som viktigt i studier och böcker om barn och referenssamtal, t ex i antologin *Barnet, platsen, tiden: Teorier och forskning i barnbibliotekets omvärld* (Johansson 2010, s. 40).

I masteruppsatsen *Bemötande sett ur sex bibliotekariers perspektiv* kommer författarna fram till det är viktigt att låta personalen få möjlighet att kontinuerligt reflektera över sin arbetssituation i ett större perspektiv. Känner man trygghet och motivation i sitt arbetsutövande reflekteras det positivt på bemötandet. Författarna talar om fysiskt och personligt bemötande. Bemötande har att göra med ett välkomnande biblioteksrum så väl som ett bra personligt bemötande. Dessa båda sidor kan man arbeta med både på individ- och verksamhetsnivå i biblioteket. Bemötande handlar också om ett förändringsarbete hos både den enskilde yrkesutövaren och inom organisationen. Arbetet med bemötande måste ses ur *både* individ- och organisationsperspektiv, och handlar om mer än att hantera klagomål eller arbeta fram listor för tillvägagångssätt för hantering av e-post eller mötet med användaren (Jansson & Forslund 2010, s. 106, 110 & 112).

I *Bemötande på bibliotek – både service management och solidaritet*, tittar Karin Sundström på bemötande ur olika synvinklar och ur olika fälts perspektiv, t ex hur man kan se på bemötande ur ett marknadsföringsmässigt sätt och hur man kan diskutera bemötande ur ett etiskt perspektiv, det vill säga vilket förhållningssätt man har till sitt uppdrag och biblioteksanvändarna. Hon menar att man kan plocka tankar och synsätt om bemötande dels från marknadsföringsfältet och en mer kommersiell sida av samhället, och dels från den offentliga sektorn där man kan ta med sig värderingar om demokrati och solidaritet. Hon ser att vissa bibliotek lutar mer åt administration och neutralitet och andra mer åt problemlösning och engagemang. Bemötandekompetens är enligt författaren *praktiska kvalifikationer* (tillägnande av kunskap och yrkestraditioner) + *krav på reflektion och kritik* (förnyelse av kunskap och yrkestraditioner). Liksom i böckerna om verksamhetsutveckling och metoder för detta så förordas här ett reflekterande arbetssätt (Sundström 2008, s. 30, 46, 51 & 56).

Uppsatsens relevans

Som jag påpekat tidigare är forskningen kring RFID-teknik på bibliotek tämligen fokuserad på just tekniken. De handböcker som finns är till stora delar praktiskt inriktade och av ett förklarande slag, vilket ter sig naturligt eftersom de skrevs för några år sedan då tekniken nyligen gjort sitt inträde på biblioteken. Det biblioteken var i behov av då var praktisk information. Även mer aktuella artiklar i ämnet fokuserar på den tekniska sidan av RFID. Det lilla som finns om just erfarenheter gjorda av RFID i Sverige har heller inte utvärderats i någon större omfattning.

Trots att biblioteken förlitar sig allt mer på tekniska och digitala lösningar saknas i hög utsträckning vetenskaplig litteratur eller information kring hur teknik kan förändra arbetssättet i folkbibliotek eller hur man kan *använda* ny teknik för att förändra arbetssättet. Därför känns det relevant med denna uppsats då jag i den tar upp både erfarenheter och försöker ta ett bredare grepp kring hur tekniken finner sin plats i biblioteket, hur den utnyttjas och vad som kan förändras i arbetssättet med hjälp av den.

Under rubriken *Förändrade arbetssätt* har jag försökt beskriva olika områden som tangerar just det luddiga begreppet förändrade arbetssätt. Redogörelsen ovan visar att många tycker det är viktigt att tänka på arbetssätt och arbetsmetoder, verksamhetsutveckling, för att skapa ett relevant, aktuellt, modernt och användarvänligt bibliotek. Det finns dock inte någon ingående forskning kring hur RFID eller annan teknik specifikt påverkar eller kan användas för verksamhetsutveckling. Den litteratur som kommer närmast är Gumbels rapport och rapporten från Stockholms stadsbibliotek, men dessa rapporter har som sagt några år på nacken och fördjupar sig inte i personalens erfarenheter av ny teknik, eller hur resultatet av teknikförändringen blev. Niegaard nämner också RFID helt kort som en viktig komponent i ett modernt bibliotek. Avsaknaden av forskning om kopplingen mellan teknik och förändrade arbetssätt motiverar alltså också denna uppsats relevans.

Teori och metod

I följande avsnitt redogör jag för uppsatsens teoretiska ramverk samt det metodologiska tillvägagångssättet.

Det sociokulturella perspektivet

Eftersom jag vill undersöka hur en teknikförändring kan påverka verksamheten på ett folkbibliotek, har jag valt det sociokulturella perspektivet som teoretiskt ramverk för min uppsats. Som jag nämnde i inledningen handlar teknikförändring i biblioteket kanske inte bara om att lära sig ny teknik utan också om att lära och tänka nytt kring vad biblioteket är. Det sociokulturella perspektivet fäster stor vikt både på lärande och redskapets betydelse när vi lär och utvecklas, tänker, kommunicerar och agerar.

Bakgrund och grundläggande uppfattningar

Grunderna till det sociokulturella perspektivet brukar hänvisas till en forskare i pedagogik, Lev Vygotsky (1896-1934) (Hedman & Lundh 2009, s. 49). I Sverige är det främst den nu verksamme Roger Säljö som har utvecklat perspektivet. Inom biblioteks- och informationsvetenskap har det sociokulturella perspektivet främst använts inom forskning kring informationskompetens (se till exempel *Informationskompetenser*; Hedman & Lundh 2009). Det teoretiska utgångspunkterna i denna uppsats baseras främst på Säljöns två böcker, *Lärande och kulturella redskap* (2005) och *Lärande i praktiken* (2000).

Det sociokulturella perspektivet har alltså sina rötter i det pedagogiska forskningsfältet och har växt fram som en kontrast till de traditionella forskningsinriktningarna inom pedagogik, till exempel behaviourismen och kognitivismen, som på olika sätt betonar och fokuserar på individen när det gäller utveckling och lärande (Säljö 2000, s. 49-50).

Inom det sociokulturella perspektivet vill man vända på de traditionella resonemangen. Istället för att utgå från individer och deras inre ser man på lärande och utveckling ur ett samhälleligt perspektiv. Grundläggande frågor inom det sociokulturella perspektivet är: hur tillägnar sig människor samhälleliga erfarenheter? Hur lär de sig använda dem i olika sammanhang? Hur lever

insikterna och kunskaperna vidare? Det sociokulturella perspektivet menar att om man ställer frågorna på detta sätt kan man inte begränsa sin förståelse av lärande och utveckling till vad som händer inne i den enskilda individen.

Den centrala frågan blir istället att försöka se olika aktiviteter (som till exempel förändringen i Kvarntuna stadsbibliotek) i samhället ur ett lärandeperspektiv. Att försöka förstå samspelet mellan individer, kollektiv (t ex familjer, praktikgemenskaper av olika slag, skolan, organisationer, företag) och de resurser i form av teknik som finns utanför människor. Utmaningen är att hitta lärandets karaktär och förstå de händelser och sammanhang där individer och kollektiv ändrar sina sätt att hantera sin omvärld och att förstå den, de situationer där de transformerar både sig själva och sin omvärld (Säljö 2005, s. 20). Ett teknikbyte i ett bibliotek är just kanske en sådan situation där individer och kollektiv ändrar både sitt sätt att hantera sin omvärld och sig själva i viss mån?

En grundläggande tanke i det sociokulturella perspektivet är att lärande och utveckling, tänkande och handlande är beroende av hur vi tillägnar oss fysiska och intellektuella *redskap* och hur vi interagerar och kommunicerar med varandra (Säljö 2000, s. 17-23).

Med resurser i form av intellektuella och praktiska redskap, och genom att samspela med andra i olika kollektiva verksamheter, kan vi utnyttja de begränsade förutsättningar naturen gett oss som enskilda fysiska varelser med häpnadsväckande resultat (Säljö 2000, s. 21-22).

I ett sociokulturellt perspektiv poängteras att det i fysiska redskap vilar många gemensamma kunskaper och insikter (Säljö 2000, s. 30). Länken mellan individ och kollektiv är de historiskt utvecklade redskap som olika kulturella praktiker innehåller. Individen tänker och lär genom de redskap som kollektivet skapat genom historien. Kollektiva resurser förs över till individen via det medierande redskapet (mer om begreppet mediering nedan) (Säljö 2005, s. 24-28, 37).

Man kan tänka sig att personalen på Kvarntuna stadsbibliotek har fått och för vidare kunskaper och erfarenheter via de redskap som finns i verksamheten, både fysiska och intellektuella. I biblioteket kommer en teknikförändring, en förändring i redskap, göra att åtminstone vissa moment i arbetet måste läras om och tänkas annorlunda kring. Det gör att man måste ompröva hur man ska förhålla sig till de gamla redskapen och de kunskaper och erfarenheter man fått genom dem. Vilka tankar uppstår i ett sådant sammanhang? Med hjälp av det teoretiska ramverket kommer jag att kunna resonera kring och försöka förstå denna händelse och detta sammanhang av förändring och transformering, implementering av teknik. Vilka effekter kan den tänkas få på verksamheten?

För att analysera materialet i min uppsats använder jag främst de sociokulturella begreppen *kontext*, *verksamhet*, *handling*, *redskap* och *appropriering*.

Kontext, verksamhet, sociala praktiker och handlingar

En central del av det sociokulturella perspektivet är uppfattningen att mänskliga handlingar (och även tänkande, kommunikation och lärande) är situerade i sociala praktiker. Handlingar och praktiker (sammanhang) konstituerar varandra (Säljö 2000, s. 128).

Säljö använder sig omväxlande av begreppen kontext, verksamhet och social praktik när han ska beskriva handlingars koppling till sammanhang och hur dessa två konstituerar varandra. Min tolkning av dessa tre begrepp är att *kontext* är ett mer övergripande analytiskt begrepp för hur handlingar och sammanhang skapar och återskapar varandra. En *verksamhet*² är en typ av kontext. En verksamhet kan vara kommunikativa mönster som hur man hälsar på varandra, en familj, en skola, ett varuhus eller en arbetsplats, men också sjukvård eller rättsväsende. Verksamheter är den relativt varaktiga värld av mänskliga relationer, kommunikativa mönster och fysiska redskap som vi föds in i och som vi hela tiden handlar i relation till. Verksamheter är processer och företeelser som återskapas genom mänsklig interaktion. De är dubbelriktade, det finns en ömsesidighet och en växelverkan mellan verksamheten och de handlingar människor utför. Verksamheter och människor samverkar i sociala praktiker/aktiviteter och strukturerar varandra (Säljö 2000, s. 138; Säljö 2005, s. 46-49).

En verksamhet, enligt mitt sätt att tolka det sociokulturella perspektivet, är en uppsättning *sociala praktiker*. Sociala praktiker är sammanhang där människor brukar handla enligt vissa sätt. Trots att ett visst antal personer befinner sig i en och samma verksamhet kan de ägna sig åt, och befinna sig i, olika sociala praktiker. Vi kan se kontext, verksamhet och social praktik som olika nivåer av sammanhang. I dessa sammanhang utför människor handlingar. Handlingarna och sammanhangen konstituerar varandra.

När vi handlar i relation till en verksamhet innebär det att individen handlar utifrån sina egna kunskaper och erfarenheter och av vad hon medvetet eller omedvetet uppfattar att omgivningen kräver, tillåter eller gör möjligt *i den specifika verksamheten*. Det vi gör, och känner att vi kan göra är hela tiden i relation till den *kontext*, det sammanhang vi befinner oss i, och de villkor som kontexten ger. Säljö uttrycker det som att mänskliga handlingar är känsliga för situationella villkor och förutsättningar. Samtidigt påverkar vårt handlande hur sociala praktiker formas och ser ut. Grundläggande i ett sociokulturellt perspektiv är alltså att *handlingar* och *praktiker* konstituerar varandra. Att förstå kopplingen mellan sammanhang och individuella handlingar är något av kärnpunkten i ett sociokulturellt perspektiv (Säljö 2000 128-137). Säljö menar också att vi inte kan räkna med att alla individer som agerar i en verksamhet (verksamhetssystem) gör

² Säljö kallar det också verksamhetssystem för att komma bort från den betydelse vi vanligen lägger i ordet, alltså det som pågår inom en organisation av något slag (Säljö 2000, s. 138). Jag väljer dock att fortsätta att kalla det verksamhet.

samma tolkningar av vad som är relevant att utgå ifrån (att inse detta utgör i sig ett uttryck för det vi kallar kunskap). Våra handlingar är kontextberoende och vi agerar alltid inom ramen för verksamheter. Vi som individer gör dock också skilda tolkningar vad som är relevant att utgå ifrån, till exempel när vi tänker eller ska lösa ett problem (Säljö 2000, s. 145-146). Det kan enligt min tolkning bero på att människor ingår i olika sociala praktiker inom en och samma verksamhet, de har därför olika utgångspunkt. Det kan också ha att göra med att människor gör skilda erfarenheter, även när vi ägnar oss åt vad som utifrån ser ut som samma aktivitet, eftersom vi som individer har olika sätt att använda *medierande redskap* (Säljö 2005, s. 69). En annan central del av det sociokulturella perspektivet är nämligen att människors handlande i olika sammanhang alltid spelar mot medierande redskap.

För att sammanfatta: vårt sätt att agera uppvisar både kontinuitet och variation. Alla komponenter – individen, den sociala praktiken och redskapen – hör samman och är lika nödvändiga för att förstå människors handlande eftersom de bestämmer varandra (Säljö 2000, s. 105). Jag ska strax redogöra för vad redskap och medierande redskap innebär utifrån ett socioakulturellt perspektiv, men först en redogörelse för olika nivåer av kontexter. Dessa nivåer utgör tematiseringen av analysen i denna uppsats.

Olika nivåer av kontexter

Kontextbegreppet används ofta i vetenskapliga förklaringar och många gånger i den meningen att kontexten påverkar individer, menar Säljö. I det sociokulturella perspektivet vill man betona att kontexten inte påverkar individen på ett enkelriktat sätt utan att våra handlingar och vår förståelse är *delar* av kontexter. Det finns inte först en kontext och sen en handling, utan våra handlingar ingår i, skapar och återskapar kontexter. Delar och helheter definierar varandra, och kontexten kan ses som det som väver samman en social praktik eller verksamhet och gör den till en identifierbar helhet. Enligt Säljö och det sociokulturella perspektivet är det viktigt att undersöka hur sociala situationer och mänskliga aktiviteter konstituerar varandra (Säljö 2000, s. 135).

Säljö framhåller också att man kan se kontexter på olika analytiska nivåer: *fysisk*, *mental/kognitiv*, *kommunikativ*, *historisk* och kombinationer av dessa. I praktiken går dessa inte alltid att separera. Den *fysiska* kontexten är den miljö och verksamhet inom vilken en handling vanligtvis utförs. *Mental/kognitiv* kontext innebär att vi kan tänka olika beroende på mental kontext, t ex kan vi som elever lösa ett matematiskt tal på olika sätt beroende på vilket ämne vi har lektion i. *Kommunikativa* kontexter är sammanhang där vi talar om verkligheten enligt vissa mönster och speciella regler. Samtal vid matbordet hemma har en viss kommunikativ kontext, terapituationen en, klassrummet en annan. Verksamheter

med lång kommunikativ tradition, inramas av en historisk kontext, ett exempel på en sådan är skolan.

Skolan är också ett exempel på en verksamhet som existerar i både en kommunikativ och historisk kontext och där en lång kommunikativ tradition ofta gör det svårt att ändra mönster för hur man interagerar. De kommunikativa mönstren befästs menar Säljö, till och med fossiliseras, och uppfattas som de enda möjliga i verksamheten. Förändringar av kommunikativa mönster i sådana verksamheter med långa traditioner bjuder ofta på betydande motstånd och konflikt (Säljö 2000, s. 135- 137).

I analysen av uppsatsens empiriska material använder jag kontexterna dels som ett sätt att sortera resultatet tematiskt. På så sätt blir likheter och skillnader mellan olika intervjupersoners svar tydliga och det går att jämföra olika intervjupersoners uppfattning inom en kontext även om de handlar i olika sociala praktiker, det vill säga har olika befattningar och arbetsuppgifter. De olika kontexterna gör det också rent teoretiskt möjligt att fördjupa sig i materialet på ett analytiskt sätt.

Redskap

Handlingar är alltså situerade i kontexter, och de skapar kontexten samtidigt som kontexten skapar handlingar. Handlandet i sin tur skapar och återskapar de redskap vi har runt oss. Redskapen är också situerade i kontexter. Det sociokulturella perspektivet menar att vi människor i våra praktiker och handlingar, *alltid* använder oss av redskap. Redskapen spelar en avgörande roll för hur vi använder vårt intellekt, vår kropp och hur vi samspelar med andra. De förändrar våra sätt att göra erfarenheter och att lära. I ett sociokulturellt perspektiv uttrycker man detta som att redskapen *medierar* omvärlden för oss i olika aktiviteter.

Mediering innebär att människan samspelar med redskap utanför henne själv när hon agerar och varseblir omvärlden. Bildligt uttryckt finns det ett slags raster mellan oss och världen utanför. Detta raster hjälper oss att konstituera omvärlden enligt specifika mönster, de gör att vi kan agera i komplexa situationer, reflektera kring vad vi gör och kommunicera med andra. Via mediering kan vi agera inom ramen för en viss praktik. Vi tänker med och genom intellektuella och fysiska redskap. (Säljö 2000, s. 100; Säljö 2005, s. 24-29). Artefakter (fysiska redskap) fungerar på en nivå som en förlängning av människans kropp och intellekt (Säljö 2005, s. 228). Artefakter kan inte ses som döda objekt. Mänskliga kunskaper, insikter, konventioner och begrepp har byggts in i apparater och blir på så sätt något vi samspelar med när vi agerar (Säljö 2000, s. 80).

Som antyds ovan är redskap helt avgörande för hur människor agerar och handlar. De aktiviteter vi gör under en dag är omöjliga att föreställa sig utan de

redskap som används vid dessa aktiviteter. Redskap och handling ingår i en oupplöslig relation, de konstituerar varandra (Hedman & Lundh 2009, s. 50).

Språk och kommunikation är två viktiga begrepp i det sociokulturella perspektivet. Språket är människans allra viktigaste medierande redskap. Alla samtal är uttryck för mediering och när människor interagerar är de på sätt och vis alltid medierande resurser för varandra. Det är genom kommunikation och interaktion som sociokulturella resurser, alltså medierande redskap, skapas, och det är genom kommunikation de förs vidare. Genom kommunikation blir individen delaktig i kunskaper och färdigheter, det vill säga hon lär och utvecklas genom kommunikation. Kommunikation är liksom tänkande och fysiska handlingar situerade i kontexter (Säljö 2000, s. 22, 37, 82, 130; Säljö 2005, s. 37).

Dynamisk relation mellan handling och redskap

I ett sociokulturellt perspektiv är det också viktigt att poängtera att relationen mellan redskap och handling måste skapas, den är inte mekanisk utan varierar mellan olika sociala praktiker. Allt handlade förutsätter i denna mening en aktiv tolkning och ett mått av kreativitet hos individen (Säljö 2000, s. 129). Vår intelligens, i sociokulturell mening, är vår förmåga att på relevanta och innovativa sätt använda de medierande redskap som finns tillgängliga (Säljö 2005, s. 225). Praktiker formas i interaktion med de redskap människor handlar med samtidigt som betydelsen av redskap varierar från verksamhet till verksamhet. Samtidigt som människor alltid handlar i relation till de redskap som finns tillgängliga i en verksamhet så återskapas dessa redskap genom handlingarna. Redskap är därför inte statiska, som kollektiva resurser är de alltid i rörelse och förändring (Hedman & Lundh 2009, s. 51). Det är i sociala handlingar som redskapen har sin medierande funktion, när de används bestäms deras innebörd, vad de ska betyda för människorna som använder dem. Redskapen är externaliseringar av mänskliga kunskaper och insikter. Människan lägger ut spår av sina insikter i omvärlden genom att skapa redskap. (Säljö 2005, s. 50-51)

Den mening vi tillskriver redskap är därför beroende av verksamhet och kontext och redskapen är under ständig tillblivelse genom våra handlingar och tolkningar.

Redskapens dubbla sidor

Redskap uppfattar vi ofta som döda ting men ur ett sociokulturellt sätt att se det har redskap två sidor. De är visserligen i en bemärkelse ett dött ting men på en annan nivå fungerar de som en förlängning av människans kropp och intellekt. De kan vara både döda objekt och mycket kraftfulla medierande redskap som individer använder sig av med stor skicklighet. Detta pekar mot något centralt i det sociokulturella perspektivet: för människan går gränsen mellan hennes kunskaper och färdigheter inte vid hennes egen kropp. Vi lär genom att koordinera

oss med nya redskap som ökar vår repertoar av färdigheter och insikter. Detsamma gör vi med diskursiva, språkliga redskap. Det är viktigt att påpeka att detta inte ska förstås som att vi underkastar oss medierande redskap, att vi på något sätt är ”slavar” under fysiska ting. Tvärtom, precis som det beskrivs i föregående stycke, anpassar och utvecklar människor redskap så att de svarar mot behov de har i verksamheter de ingår i. Som vi har sett här ovan är användningen av redskap kreativ och förutsätter ofta innovationer (Säljö 2005, s. 228-232). Våra kunskaper och färdigheter är en slags samverkan och samarbete mellan individ och artefakt (fysiskt redskap) (Säljö 2005, s. 189).

Som antyds ovan brukar man skilja mellan två slags redskap: fysiska redskap, föremål som tillverkats av människan, och de som är intellektuella. Språket är ett exempel på ett viktigt intellektuellt redskap. Säljö hävdar dock att denna uppdelning av redskap är problematisk. Ett bättre sätt att se på redskap är att ett och samma redskap har både fysiska och kulturella sidor. I praktiken går det inte att skilja fysiska och intellektuella redskap åt, skillnaden kan bara göras analytiskt. I mänskliga praktiker är dessa två sorters redskap oupplösligt förenade med varandra. Om man använder en karta för att hitta vägen använder man ett fysiskt redskap, med det fysiska redskapet förutsätter måttenheter, tecken, konventioner som är språkliga och symboliska. De fysiska och intellektuella redskapen förutsätter varandra (Säljö 2005, s. 28 & 34).

Appropriering och motstånd

Ur sociokulturellt perspektiv handlar lärande och utveckling om hur människor tar till sig, *approprierar*, medierande redskap och hur de behärskar och använder sådana i sociokulturella praktiker (Säljö 2000, s. 231; Säljö 2005, s. 229). Säljö beskriver lärande och utveckling som en slags koordinationsprocess mellan människor och kulturella redskap. Modellen nedan beskriver hur man kan se på approprieringen av medierande redskap.

Approprieringen börjar med en initial kontakt med ett för oss okänt redskap, språkligt eller fysiskt. Vi möter redskapet i ett visst sammanhang och ser det som en resurs för vissa typer av aktiviteter. Redskap flyter inte omkring i ett socialt vakuum, utan vi uppfattar att de är till för något. Därefter kommer en mer intensiv användning av redskapet där man lär sig hur och under vilka villkor redskapet fungerar. Man upptäcker fler funktioner och vad man kan göra med redskapet. Man använder sig av erfarenheter från liknande redskap. Efter det bemästras redskapet i princip fullt ut. Det blir normalt och ses som en integrerad del av en specifik praktik. Man kan förklara för andra hur det fungerar. Så småningom kommer redskapet också att naturaliseras. Vi tar det för givet och det blir en vardaglig del av vår omvärld. Redskapet blir självklart, transparent för den som använder det. Man är då fullt koordinerad med redskapet i en viss aktivitet.

Att kunna övervinna ett initialt motstånd är en viktig del av approprieringen av ett redskap. Detta motstånd kommer av att det redskapet erbjuder mening och förståelse som först inte är intuitivt tillgängliga för individen. De kollektiva erfarenheter som kodifierats i redskapet, och i dess användning i en viss praktik, är inte parallella med de erfarenheter som individen gjort. Genom lärprocessen koordineras individens sätt att tänka och handla med de förutsättningar som de kulturella redskapen bygger på. Vi behärskar sällan redskapen fullständigt. Man kan oftast återvända till dem gång på gång och lära nytt (Säljö 2005, s. 229-231).

Det är genom lärande som individen utvecklas enligt det sociokulturella perspektivet. Detta påstående är det motsatta gentemot teorier som sätter de kognitiva processerna i centrum när det gäller lärande. Enligt dessa är lärande beroende av att individer uppnår vissa utvecklingsstadier, utveckling föregår lärande. I det sociokulturella perspektivet menar man tvärtom: genom lärande utvecklas individen. Genom konfrontation med, och appropriering av, nya sätt att resonera och genom användning av nya fysiska redskap utvecklas individen och förmår agera på nya sätt i sociala praktiker. Lärande, i bemärkelsen tillägnande av samhälleliga erfarenheter, föregår därmed utveckling (Säljö 2005, s. 70). Våra kunskaper och färdigheter är en slags samverkan och samarbete mellan individ och artefakt (fysiskt redskap) menar Säljö (Säljö 2005, s. 189).

För att sammanfatta: enligt det sociokulturella perspektivet konstituerar redskap och handlingar varandra. När redskapen används i ett socialt sammanhang, när vi utför handlingar med och genom dem, bestäms deras betydelse. Deras betydelse bestäms alltså också när vi tänker med och genom dem. Redskapen medierar i sin tur omvärlden för oss, genom dem vet vi hur vi ska agera i ett visst sammanhang, genom dem lär vi oss nya saker. Samtidigt är dessa redskap och handlingar situerade i praktiker och verksamheter, kontexter. Kontexterna hjälper oss också att veta hur vi ska handla och vilken betydelse vi ska tillmäta ett visst redskap. Genom handlingarna skapar vi kontexterna.

Metod

I följande avsnitt för jag en diskussion kring metodval och genomförandet av undersökningen.

Val av metod

Ett utmärkande drag inom den kvalitativa forskningen är fokuseringen på enskilda fall – ett eller flera. Med detta menas att man studerar exempelvis en eller några personers biografi, en institution eller ett helt samhälle. Fallet kan också vara en händelse eller en process. Den stora skiljelinjen mellan kvalitativ och kvantitativ metod beskrivs ofta som att den kvalitativa metoden används för att nå *förståelse*

om, och *tolkning* av, ett fenomen till skillnad från den kvantitativa metoden som syftar till att *förklara* ett fenomen. Utmärkande drag för den kvalitativa forskningsmetoden är att målet är förståelse, upptäckt, beskrivning och hypotesgenerering. Den kvalitativa metoden öppnar upp för flexibilitet och möjligheten att utveckla ett ämne. Metoden innebär ofta att göra undersökningar på ett ostrukturerat sätt. Datainsamlingen sker genom intervjuer och observationer. Resultaten blir allsidiga, holistiska och utvecklingsbara (Danermark m.fl 1997, s. 229 & 233). En kvalitativ intervju genomförs för att förstå hur den intervjuade tänker och känner, vilka erfarenheter personen har och hur dennes föreställningsvärld ser ut (Trost 2010, s. 43-44).

Ämnet för denna uppsats är en implementering av ny teknik i ett folkbibliotek. Det är både en händelse och en process och den äger rum i ett bibliotek som är en form av institution. Jag vill undersöka och få just en större förståelse, snarare än förklaring, för hur denna implementering kan påverka verksamheten på biblioteket. För att uppnå detta vill jag ta del av och få en förståelse kring hur några i personalen tänker och reflekterar kring denna implementering och vilka erfarenheter de har kring ämnet. Därför valde jag att genomföra kvalitativa intervjuer med några ur personalen på detta bibliotek.

Urval och genomförande

Jag har genomfört sex intervjuer med chefer och medarbetare på ett huvudbibliotek i en svensk kommun: en bibliotekschef, en enhetschef, tre bibliotekarier, varav en arbetar som projektledare för den så kallade RFID-gruppen, samt en biblioteksassistent. Jag kontaktade personal just på detta bibliotek eftersom jag hade kännedom om att de var i början av en implementering av RFID-teknik. Jag började med att kontakta cheferna och sedermera fyra av medarbetarna. Det skall också sägas att jag tog kontakt med en av bibliotekarierna i hennes egenskap av bibliotekarie men det visade sig att hon också delaktig i RFID-gruppen. Jag upplever dock att jag fick svar av henne just i egenskap av bibliotekarie och inte som representant för den RFID-gruppen. Jag tog kontakt med de flesta via mejl, berättade vad jag ville skriva min uppsats om, kring vilka frågor intervjun skulle komma att kretsa.

Jag förberedde mig för intervjuerna genom att upprätta en intervjuguide. Jag skrev ner de frågor jag kunde komma på utifrån mitt syfte och frågeställningar. Medan jag tematiserade dessa frågor försökte jag också rensa bland dem då de var många, och många gick in i varandra.

När jag sedan genomförde intervjuerna var det långt ifrån alla frågor jag använde mig av eftersom de intervjuade berättade och resonerade en hel del runt frågor jag faktiskt ställde. Jag försökte vara följsam i intervjusituationen och komma med följdfrågor där det kändes relevant. När jag fick en känsla för att vi täckt in de frågor jag hade och intervjupersonen pratat mycket kring dem,

kontrollerade jag det med att ögna igenom intervjuguiden och ställde de frågor som eventuellt inte hade behandlats än. Intervjuerna har alltså haft en låg grad av standardisering. Sådana intervjuer karaktäriseras exempelvis av att man tar frågorna i den ordning de passar, den intervjuade får gärna styra ordningsföljden och följdfrågor formuleras beroende av tidigare svar (Trost 2010, s. 39).

Jag försökte ta till mig av de råd som Jan Trost skriver om i *Kvalitativa intervjuer*, att inte vara rädd för tystnad, inte stressa vidare till nästa fråga utan låta intervjupersonen tala färdigt och vänta in intervjupersonen för att se om det kommer ytterligare information. Jag försökte också vänta in mig själv när jag inte riktigt visste vilken fråga jag skulle ställa härnäst. Det jag tycker har varit svårast av dessa råd är att ställa enkla, raka frågor. Det är lätt att lägga till någon slags förklaring eller extrafråga till sina frågor när man befinner sig i intervjusituationen. Mycket riktigt beskriver Trost att det är svårare än man tror att ställa de raka frågorna (Trost 2010, s. 95-98).

Intervjuerna tog mellan 30 och drygt 60 minuter att genomföra. De spelades alla in med en ljudupptagare i en mobiltelefon. Jag har transkriberat varje intervju i sin helhet. Jag funderade på om jag kunde förenkla och snabba på processen genom att skriva ner valda delar men insåg snabbt att det inte skulle gå att välja vilka delar som var de mest intressanta eller nödvändiga för uppsatsen att få ner i text. Fördelen med att transkribera allt material är att jag samtidigt med transkriberingen upptäcker och noterar ur vilka olika vinklar jag kan analysera och diskutera det som sägs.

Många av de jag intervjuade påpekade att de inte kommit så långt i implementeringen av RFID eller i förändringsarbetet, att de inte riktigt visste än hur saker och ting skulle bli, eller göras. De var osäkra på om de hade så mycket att säga om RFID-implementering och förändringsarbete egentligen. Men med tanke på det Trost skriver om retrospektiva frågor och att dessa är svåra att ställa, var det här ett väl valt tillfälle att intervjuas. Trost menar att med retrospektiva frågor blir svaren vad man tycker *nu* och det som var *då* (Trost 2010, s. 99). Det är därför viktigt att göra denna undersökning *nu*, för att ta del av det som man funderar och reflekterar kring precis nu, i det initiala skedet av en teknikimplementering och eventuellt ett nytt sätt att arbeta. Man glömmer snabbt hur det var då och hur man tänkte då, innan förändringen eller i början av den.

Under uppsatsarbetets gång har jag gått igenom både teori och empiri flera gånger för att hitta struktur i materialet. Jag har ofta använt mig av att rita upp mindmaps för att strukturera empirin för mig själv och för att kunna hitta kopplingar till teorin. Via det teoretiska ramverket, det sociokulturella perspektivet, har jag hittat ett sätt att tematisera det material jag fått in genom intervjuerna.

Konfidentialitet

Samtliga intervjupersoner har hållits anonyma och givits fiktiva namn. Jag testade olika sätt att benämna de intervjuade, och bestämde mig för att fiktiva namn flöt bäst i texten. Jag redogör dock för vem som är bibliotekschef, enhetschef och projektledare för RFID-implementeringen. Detta för att de kan sägas ha en mer officiell roll i implementeringen och för att det har betydelse för analysen och förståelsen av denna. Bland de tre övriga jag intervjuat finns två bibliotekarier och en biblioteksassistent. Jag har valt att inte redovisa vem som har vilken befattning av dessa tre eftersom en av dem var särskilt mån om anonymitet. Jag är medveten om att skillnaderna i deras arbetsuppgifter kan ha betydelse för vilka svar de ger i intervjuerna. Min bedömning är dock att vetskapen om vem som är bibliotekarie respektive biblioteksassistent inte har någon avgörande betydelse för förståelsen av analysdelen. Biblioteket som sådant har också givits ett fiktivt namn. Om namnet liknar namnet på en verklig ort eller ett verkligt bibliotek är detta ett sammanträffande.

Bakgrund

Här följer en presentation av det undersökta biblioteket, Kvarntuna stadsbibliotek, samt intervjupersonerna. Dessutom redovisar jag här några begreppsförklaringar.

Kvarntuna stadsbibliotek

Det undersökta biblioteket har tilldelats ett fiktivt namn för att hålla undersökningens innehåll anonymt. Kvarntuna stadsbibliotek ligger i en svensk kommun med drygt 61000 invånare. Biblioteket har tre filialer. På biblioteket jobbar tolv bibliotekarier, enhetschefen inräknat, fyra biblioteksassistenter och en läs- och skrivtekniker (mejl bibliotekschef Eva, okt. 2012).

Biblioteket ligger i ett större hus, där olika verksamheter har sina lokaler. Det finns en gemensam entré för allmänheten. Strax innanför entrén ligger biblioteket, ingången dit är relativt liten och oansenlig. Omedelbart efter att besökarna kommit in i biblioteket finns en stor U-formad expeditionsdisk där det direkt finns möjlighet att lämna tillbaka böcker hos de som bemannar disken (två personer), eller i en streckkodsautomat. På vägen ut från biblioteket lånar besökarna sina böcker på andra sidan denna U-formade disk. Det görs antingen hos de som bemannar disken, eller via en streckkodsautomat.

Biblioteket finns på två våningsplan. På samma våningsplan som expeditionsdisken finns tidskrifter, dagstidningar, filmer och cd-skivor för utlån. På andra våningen finns största delen av biblioteket, med vuxenavdelning och barnavdelning. I mitten av det rummet, och synlig från trappan där besökarna kommer upp, ligger informationsdisken där oftast två bibliotekarier bemannar.

Presentation av informanterna

Informationen i uppsatsen har anonymiserats genom att jag har tilldelat de intervjuade fiktiva namn. De som har intervjuats i undersökningen är:

Eva – som är bibliotekschef. Eva är bibliotekarie i grunden och vid intervjuernas genomförande relativt nyanställd som bibliotekschef. Hon har sedan tidigare erfarenhet av att i länsbibliotekssammanhang och

utbildningssammanhang arbeta med utveckling av arbetssätt och metoder i folkbibliotek. När beslutet om att biblioteken i kommunen skulle få pengar till en RFID-implementering kom, prövade Eva idén om att titta på metoder i biblioteket i och med teknikbytet och hon upplevde att hon fick gehör för denna hos sina kollegor. Hon bestämde då vilka processer som skulle kartläggas. Sollentuna biblioteks processarbete har tjänat som en inspiration för förändringsarbetet (intervju Eva, feb. 2012).

Maria – som är enhetschef. Maria är vid intervjuernas genomförande relativt nyanställd som enhetschef för huvudbiblioteket. Hon har arbetat som bibliotekarie i 14 år. Hon arbetade tidigare i ett bibliotek där man redan hade bytt till RFID-teknik. Hon är ”operativ” chef, det vill säga i hennes tjänst ingår även så kallad yttre tjänstgöring som bibliotekarie (intervju Maria, feb. 2012).

Kerstin – som är projektledare. Kerstin är anställd på en av filialerna till huvudbiblioteket. Hon har arbetat som bibliotekarie i 22 år. Hon har fått i uppdrag av bibliotekschefen att vara projektledare för RFID-implementeringen och satsningen på ett annat arbetssätt. Hon leder den så kallade RFID-gruppen som leder själva processen med RFID-implementeringen (intervju Kerstin, feb. 2012).

Tre övriga anställda, två bibliotekarier och en biblioteksassistent. Dessa anställda kallas i uppsatsen Marianne, Birgitta och Elisabeth. De har arbetat på bibliotek mellan 17 och 34 år. En av bibliotekarierna ingår som jag nämnde ovan i RFID-gruppen. Som jag redogjorde för i avsnittet ”Konfidentialitet” ovan redovisar jag inte vem som arbetar som bibliotekarie respektive biblioteksassistent.

Processledning och processinriktat arbete

Kvarntuna stadsbibliotek vill arbeta med *sin förändring* på ett processinriktat sätt. Det är inget jag går närmare in på i analysen i denna uppsats men för att läsaren ska få en inblick i vad det innebär följer här en förklaring. Processarbete, eller processledning, kommer från början från näringslivet. Det finns olika synsätt på vad processledning är. Jag utgår här från Dicander-Alexanderssons bok *Att lyckas med processledning*. Ledningen på Kvarntuna använder sig av samma bok och den har även tjänat som referens i Tvinningprojektet som jag redogjorde för i avsnittet för tidigare forskning.

Varje organisation väljer själva vilka deras processer är, var de börjar och slutar och vad de heter. Ingen process är den andra lik. Processer enligt Dicander-Alexandersson är det som händer i företaget/organisationen, steg för steg, tills kunden (i bibliotekssammanhang användaren) får sin produkt (bok, svar på fråga etc i bibliotekssammanhang). Dessa händelser består dels av en sammanhängande

serie arbetsmoment, dels av hur medarbetare samverkar (Dicander-Alexandersson 1997, s. 26).

När personalen på en arbetsplats väljer att arbeta med processer i organisationen och förbättra dem har de börjat att arbeta med processledning. Det innebär att ta reda på vilka processer som finns i organisationen och hur de ser ut. Det görs en analys av nuläget och personalen upptäcker eventuellt brister och förbättringsmöjligheter. De arbetar med dessa brister och förbättrar dem. Nya mål sätts för att kunna förbättra verksamheten ännu mer och detta arbete pågår sedan kontinuerligt. Både små och stora förbättringar görs.

Processledningens önskade resultat är att personalen ska kunna överblicka helheten i organisationen, vilket ska ge en förståelse för alla delar i verksamheten och för vem/vad som är processens slutmål. Personalen ska intressera sig för, och analysera, kundens/användarens behov. För att få en förståelse för hur olika delar av organisationen hänger ihop identifieras och kartläggs detaljer i processen, till exempel problem med teknik eller hur olika samarbeten fungerar. Ansvarsfrågor klargörs till exempel så att rätt person tar tag i rätt saker. Målet är att användaren ska bli nöjdare (Dicander-Alexandersson 1997, s. 36 & 38). Exempel på biblioteksprocesser enligt författarna till Tvinningprojektets rapport är medieprocessen, cirkulationsprocessen, informationsprocessen, marknadsföringsprocessen, mötesplatsprocessen (Aleman et al 2009, s. 22).

Andra begrepp

Här följer förklaringar till några andra begrepp som ofta förekommer i uppsatsen.

- I bibliotekssammanhang diskuteras det ibland vad man ska kalla de som lånar böcker på biblioteket eller använder det på annat sätt. I denna uppsats använder jag begreppen *användare* och *besökare*. Jag använder dem synonymt. Med användare eller besökare menar jag de som exempelvis lånar en bok, läser en tidning, studerar, deltar i sagostund eller utför ärenden i sitt hem på bibliotekets hemsida. När jag har tänkt mig användaren eller besökaren är det dock främst de som kommer till det fysiska biblioteket. Hur begreppen passar in i texten har fått bestämma vilket begrepp jag ska använda.
- I det sociokulturella perspektivet är *redskap* ett viktigt begrepp. Termer som verktyg och kulturella resurser/redskap används också för samma sak. Artefakter används för att beskriva fysiska redskap. Jag har i princip bara använt mig av begreppet redskap för att beskriva fysiska *och* intellektuella redskap som människor använder i sin vardag.

- Till sist, det kulturella i sociokulturell teori. Kultur i det här sammanhanget menar Säljö är ett samlingsnamn för alla de resurser som finns delvis hos individen, delvis i social interaktion och delvis i den materiella omvärlden. Det kan vara uppsättningar av idéer, värderingar och kunskaper och också fysiska redskap. Kulturen är både materiell och immateriell (Säljö 2000, s. 29).

Resultat och analys

I följande kapitel redogör jag för och analyserar de resultat som har kommit ur min undersökning på Kvarntuna stadsbibliotek. Kapitlet inleds med en redogörelse för förutsättningarna för analysen. Därefter tittar jag på och analyserar RFID-implementeringen ur de olika nivåer av sociokulturella kontexter som jag redogjorde för i teorikapitlet: den mentala, fysiska, kommunikativa och historiska kontexten. Denna indelning av kontext i olika nivåer eller sorter är teoretiskt relevanta och applicerbara ur ett sociokulturellt perspektiv men används i denna uppsats också som ett sätt att tematiskt sortera analysen av undersökningen. I analysen knyter jag resultatet till de teoretiska utgångspunkter jag tidigare presenterat i teoriavsnittet. Jag går alltså här in på begrepp som medierande redskap och dessa redskaps funktion, hur redskap och handling hör ihop och konstituerar varandra. Jag tittar närmare på appropriering av redskap och på vilken betydelse redskap och handlingar har för en verksamhet. Jag knyter också an resultatet till den forskning som finns kring detta fält.

Förändrat arbetssätt i och med RFID-implementering

Redan i inledningen av min undersökning av RFID-implementeringen på Kvarntuna stadsbibliotek står det klart att man tänker satsa på ett förändrat arbetssätt i och med implementeringen av RFID-teknik. Så här säger några av de intervjuade om RFID-implementeringen:

Tanken med hela processen... man kan ju införa detta bara för att underlätta för låntagarna. Att det ska bli lättare att låna. Men vi har tänkt att ta det ett steg till så att man även förändrar arbetssättet, och det gör vi ju för kommuninvånarnas bästa, för att man ska nå ut till dom. Visionen är... det blir ett förändrat arbetssätt och hur det nya arbetssättet ska se ut... Bland annat ska vi köpa in nya diskar men det är också något vi utarbetar under RFID-processen (intervju enhetschefen Maria, jan. 2012).

Kerstin säger att: ”Vi jobbar ju lite mer med... inte bara att vi ska chippa och så där utan att vi ska arbeta mer med arbetssättet också. Titta på hur vi möter våra låntagare.”. Birgitta menar att: ”[...] det känns som om att vi ska verka på ett annat sätt, vi ska vara ute bland folket, mycket. Även om man har mycket inre [arbete,

min anm.]... Ja för kommuninvånaren helt enkelt” (intervjuer, projektledaren Kerstin och Birgitta, feb. 2012).

Eva vill att besökarna i och med förändringsarbetet ska märka att biblioteket blivit öppnare och mer tillgängligt. Hon vill också att besökarna märker att det blivit lättare att få kontakt med biblioteket och få utbyte av det och att man får svar på sina frågor i högre utsträckning. Hon vill att Kvarntuna stadsbibliotek ska bli en tydligare aktör för människorna i kommunen. Men hon säger också att hon inte vet om kommuninvånarna kommer att köpa den förändring som sker. Det har inte gått att finna några utvärderingar från liknande förändringsarbete som de kan ta lärdom av (intervju bibliotekschefen Eva, feb. 2012).

Man ska titta på, och förändra, tre processer i biblioteket. Den *första* processen är den som handlar om själva RFID-implementeringen och hur den går till rent praktiskt. Allt från upphandling av utrustning till hur man ska chippa alla medier i biblioteket, det vill säga hur man ska utrusta medierna med så kallade taggar. Denna process är man inne i vid intervjuernas genomförande.

Den *andra* processen har att göra med bibliotekets alla medier som finns i biblioteket för utlåning. Denna process kallar man *mediets väg*. Man vill inventera hur vägen ser ut för exempelvis en bok, från den första tanken på ett inköp, till det att boken finns i låntagarens hand. I den här processen tror man att det finns onödiga arbetsmoment som gör att vägen till låntagaren fördröjs. Kerstin kallar det ”handpåläggningar”. Denna process skulle strax påbörjas när jag intervjuade på biblioteket. Enligt Eva kändes denna process naturlig att titta på. Det är en vanlig process i biblioteket och den uppgift i den inre tjänsten som personale lägger mycket tid på (intervjuer, Kerstin & Eva, feb. 2012).

Den *tredje* processen har fått namnet *besökarens väg*. Frågor som ställs här är hur vägen ser ut från det att användaren tänker tanken om att vilja låna en bok, till att denne har sin bok i handen? Är det lätt att komma i kontakt med biblioteket till exempel? Är det lätt att orientera sig i biblioteket och hur tillgängliga är personalen? Och om bokhanteringen går smidigt och fort tack vare RFID och en smidigare mediehantering, hur kan personalen då satsa på andra delar av verksamheten i biblioteket, som till exempel biblioteket som mötesplats eller för att tillgodose användarens behov (intervju bibliotekschefen Eva, feb. 2012)?

Hela personalen ska vara involverade i dessa processer, poängterar flera av de intervjuade. RFID-gruppen, som jag nämnde i bakgrundsbeskrivningen tidigare, driver processen med RFID. De representerar personalen, rapporterar förslag och lösningar både till personal och ledning och kommer med förslag till ledningsgruppen som tar slutgiltiga beslut. Det har också införts så kallade biblioteksmöten där personalen med jämna mellanrum diskuterar implementeringen och frågor som kommer upp kring den eller annat i det dagliga arbetet (intervjuer, Maria, Kerstin och Eva, jan-feb. 2012). Eva säger att tanken

med processledning är att medarbetarna själva är närmast berörda av det som sker på biblioteket och att det är de som har de bästa lösningarna.

[...] att dom kan vi inte hitta på någonstans utan det är medarbetarna som kan verksamheten, som kan sina användare, som kan sina processer, det är de som har de bästa lösningarna till hur man ska förbättra de här flödena. Det är liksom poängen, annars kunde man tagit in någon konsult som kom och tittade och gjorde någon organisationsöversyn och så satt vi med den sen... så hade vi fått den att arbeta med. Men nu använder vi personalens, medarbetarnas kompetens och engagemang och 'brinn' för sina användare och sin verksamhet. Så det hoppas jag ska bli bra (intervju bibliotekschefen Eva, feb. 2012).

Det kan vara besvärligt att förhålla sig till och analysera hur någon *tror* eller *hoppas* att något ska bli. Hur kan jag analysera något som egentligen inte har inträffat ännu, eller en process som man precis påbörjat? Går det att säga något om denna implementering när ingen har erfarenhet av ”slutresultatet” än? Jag har intervjuat personal på ett bibliotek om vad de tror och hoppas ska ske när de inför ny teknik i biblioteket. Vilka analyser kan man egentligen göra på det som sägs i detta ämne?

Som jag tidigare nämnt är en grundläggande tanke inom det sociokulturella perspektivet att lärande och utveckling, tänkande och handlande är beroende av hur vi tillägnar oss fysiska och intellektuella redskap och hur vi interagerar och kommunicerar med varandra i olika kollektiva verksamheter (Säljö 2000, s. 17-23). Det sociokulturella perspektivet framhåller att vi alltid använder oss av redskap när vi handlar, alltså även när vi tänker och reflekterar kring något. Vi tänker med och genom medierande redskap (Säljö 2005, s. 24-29). Medierande redskap använder vi också när vi resonerar inför något som komma skall, och därför kan man ur ett sociokulturellt perspektiv även analysera ett skede där människor tänker, resonerar, tror, reflekterar eller har förhoppningar kring något som ligger framför dem. Därför är det fruktbart att undersöka en process *inför* en förändring. För att göra den analysen kan man också använda ett sociokulturellt perspektiv som teoriram. Enligt Säljö är det intressant att hitta lärandets karaktär, att undersöka och förstå de händelser och sammanhang där individer och kollektiv ändrar sina sätt att hantera sin omvärld och att förstå den, de situationer där de transformerar både sig själva och sin omvärld (Säljö 2005, s. 20). En RFID-implementering på ett bibliotek är eventuellt en sådan händelse och därför värd att undersöka.

Min analys kommer att ha sin utgångspunkt i vetenskapen om att man på Kvarntuna stadsbibliotek satsar på ett förändrat arbetssätt i och med RFID-implementeringen i biblioteket. Jag fortsätter nu analysen med att resonera kring RFID-implementeringens betydelse i verksamhetens, Kvarntuna stadsbiblioteks, olika kontexter. Det vill säga implementeringens betydelse i en mental, fysisk, kommunikativ och historisk kontext. Genom en sådan analys kan man undersöka

och försöka förstå RFID-implementeringen i Kvarntuna stadsbibliotek på olika plan.

Verksamhetens mentala kontext

De handlingar vi utför i en mental kontext är tankar, resonemang och reflektioner. Enligt Säljö tänker vi och löser problem på olika sätt beroende på mental kontext. (Säljö 2000, s. 136-137). I följande avsnitt diskuterar jag vilken betydelse RFID-implementeringen har i en mental kontext i Kvarntuna stadsbibliotek. Hur används implementeringen av den nya tekniken som redskap i denna kontext och vad har det för konsekvenser för verksamheten?

RFID-implementeringens betydelse i en mental kontext

Flera av intervjupersonerna pratar om att implementeringen av RFID-teknik i Kvarntunas stadsbibliotek är efterlängtat, att man under flera år har sökt pengar för ett sådant teknikbyte. Den nuvarande utrustningen fungerar dåligt och det finns inga reservdelar till den i fall något skulle gå sönder. Flera av intervjupersonerna påpekar att bytet till RFID känns som en möjlighet och chans till förändring och förändrat arbetssätt (intervjuer, Kerstin, Marianne, Maria och Eva, jan-feb. 2012).

Så har jag tänkt tidigare, att det är ett bra tillfälle att passa på, för det är ganska svårt att bara sätta igång en förändringsprocess bara lite allmänt så där. Det är bra att passa på med en teknikförändring för det blir så tydligt. Dels det, och dels att den här tekniken medger ju ett annat arbetssätt och då tycker jag det är tråkigt att inte utnyttja den möjligheten. När man då så sällan får möjlighet till detta (intervju bibliotekschefen Eva, feb. 2012).

Projektledaren Kerstin menar att hon länge har sett ett behov av att se över och effektivisera hur man hanterar medier i biblioteken i kommunen men att hon stött på invändningar och oro från kollegor när hon kommit med förslag till förändringar. I och med RFID-implementeringen blir det dock ett ”gyllene tillfälle” att göra förändringar eftersom det då är vissa saker som *måste* ändras, menar hon. Dessutom ser hon en chans att nå en delaktighet bland personalen. Hon ser implementeringen som en chans att få med alla och få höra deras åsikter om alternativa sätt att arbeta.

Kerstin är också inne på tidsaspekten när det gäller förändringsarbete. Det är sällan personalen har tid att fundera på och genomföra förändringar. Många på Kvarntuna stadsbibliotek och dess filialer jobbar deltid och det är svårt att få tiden att räcka till. Teknikbytet innebär enligt henne en chans att ta sig den tiden. Implementeringen blir ett tillfälle för reflektion vilket jag återkommer till i slutet av detta kapitel. Kerstin menar vidare att deras tillvägagångssätt känns bra: att

börja med det tekniska och sen få med en förändring i arbetssättet också. Hon menar att det annars lätt blir så att ett nytt system införs och sedan jobbar personalen på ungefär som vanligt. *Några* förändringar blir det kanske men hon tror inte att arbetssättet tänks över ordentligt (intervju Kerstin, feb. 2012).

Att gå igenom arbetssättet så att det kan bli en förändring är bra tycker Marianne. Ofta går personalen i gamla hjulspår menar hon. Hon tror det kan bli en nytändning i och med det förändrade arbetssättet (intervju Marianne, feb. 2012).

Medierande redskap är de redskap människor ständigt använder och ordnar sin omvärld genom enligt det sociokulturella perspektivet. Med och genom medierande redskap kan vi agera i komplexa situationer, reflektera kring vad vi gör och kommunicera med varandra (Säljö 2005, s. 24-29). Flera av de intervjuade ger i ovanstående utsagor uttryck för att det kan vara svårt att sätta igång ett förändringsarbete i en verksamhet utan anledning eller någon slags utgångspunkt. Flera saker kan vara hindrande: bristen på tid, vanor, försiktighet eller oro. Med och genom RFID-implementeringen ser några av de intervjuade ett *sätt* att överkomma dessa hinder. Genom RFID-implementeringen ser de en *möjlighet* till förändring, några uttrycker att man vill ”passa på”, att det är ett ”gyllene tillfälle”. Genom RFID-implementeringen kan några av de intervjuade också se en *orsak* till förändring. Kerstin påpekar att vissa saker *måste* ändras för att implementeringen ska fungera. Några av de intervjuade pratar t ex om att den nuvarande utlånings- och återlämningsutrustningen är så gammal att inga reservdelar finns om den skulle gå sönder (intervjuer Kerstin & Birgitta, feb. 2012). Genom RFID-implementeringen kan alltså dessa intervjuade se en möjlighet och en orsak att förändra arbetssättet på biblioteket, och dessutom ett sätt att legitimera ett förändringsarbete. Med RFID-implementeringen som anledning kan de börja reflektera och tänka/handla kring ett förändrat arbetssätt. Inte minst märks detta genom att det lagts upp en plan för förändringsarbetet som innehåller en processanalys av arbetssätten i olika områden i biblioteket.

Den möjlighet och orsak till förändring några av de intervjuade ser i RFID-implementeringen och hur de på biblioteket väljer att handla i relation till den, t ex planer på olika processanalyser av verksamheten, anser jag tyder på att de *använder* RFID-implementeringen för att komma igång med en förändring, och också legitimera den. Det är just när vi *använder* redskap som deras innebörd bestäms menar Säljö. Genom sociala handlingar bestäms redskapens innebörd, vad de ska betyda för människorna som använder dem (Säljö 2005, s. 50). När RFID-implementeringen används för att komma igång med en förändringsprocess bestäms också dess innebörd, implementeringen får en betydelse. RFID-implementeringen i sig blir således ett medierande redskap. Implementeringen tillskrivs en viss mening, utsagorna ovan visar på att man gör en tolkning av hur man ska handla i förhållande till redskapet så som varje handling kräver enligt ett sociokulturellt sätt att resonera (Säljö 2000, s. 129).

RFID-implementeringen blir därmed det raster som Säljö menar att ett medierande redskap är (Säljö 2000, s. 100). Genom rastret ser flera av de intervjuade en anledning att förändra och de kan börja forma sina tankar och reflektioner kring olika sätt att förändra arbetssättet i Kvarntunas bibliotek. I denna bemärkelse blir RFID inte längre något som handlar främst om teknik utan det är själva implementeringen av den som får betydelse, det är den som får en medierande effekt. Enligt det sociokulturella perspektivet konstituerar handling och redskap varandra (Hedman & Lundh 2009, s. 50; Säljö 2000, s. 135). Det ena ger upphov till det andra. Har man väl börjat använda redskapet som ett raster fortsätter man att skapa redskapet och redskapet ger upphov till nya handlingar, det vill säga tankar och reflektioner när vi talar om en mental kontext i verksamheten. När RFID-implementeringen börjat uppfattas som en möjlighet och en anledning till förändring, bygger de vidare på RFID-implementeringen som redskap. Det gör de genom att, via redskapet, kunna reflektera över verksamheten. Via redskapet kan de se ytterligare sätt och möjligheter att ordna och förändra verksamheten. Med detta resonemang vill jag hävda att RFID-implementeringen *i sig* blir ett medierande redskap i en mental kontext i Kvarntuna stadsbibliotek.

Förändring per automatik?

Maria påpekar något som en del av de andra intervjupersonerna också är inne på. Trots att de upplever att de är bland de sista bland folkbibliotek i Sverige att byta till RFID-teknik så är det inte många som har förändrat sitt arbetssätt i och med bytet.

Många har ju bara infört RFID utan någon organisationsförändring. Då kände vi att... För oss kändes det är inte meningsfullt. Det är ju ändå en rätt stor investering, annars tycker jag att man missar vinsten med det om man inte gör något mer ut av det (intervju Maria, feb. 2012).

Ja, det är väl det som skiljer oss lite från en del andra, att vi tar ett större grepp så att säga. Och det är det jag tycker är det bästa. Då kan man verkligen göra något bra av det, inte bara byta automaterna. [...] Och det är bra också att passa på när man ändå håller på. Tänker nytt. (intervju Marianne, feb. 2012).

Trots att RFID-teknik har införts i många andra folkbibliotek, i verksamheter som liknar Kvarntuna stadsbibliotek, tyder dessa utsagor på att implementeringen inte haft den betydelse av förändring där som den har i denna verksamhet. Så uppfattas det i alla fall av de intervjuade. I ett kommande avsnitt ska vi också se att de intervjuade ser det som ett problem eftersom det hade varit bra att ha en slags ”förebild” i förändringsarbetet. De upplever att det hade underlättat att kunna utgå från hur något annat bibliotek drivit sitt förändringsarbete i och med en RFID-implementering.

Ur ett sociokulturellt perspektiv måste relationen mellan redskap och handling skapas, den är inte mekanisk utan varierar mellan olika sociala praktiker. Allt handlande förutsätter i denna mening en tolkning av redskapet och kreativitet hos den som använder det (Säljö 2000, s. 129) Betydelsen av redskap varierar alltså från verksamhet till verksamhet. Samtidigt som människor alltid handlar i relation till de redskap som finns tillgängliga, återskapas dessa redskap genom handlingarna (Hedman & Lundh 2009, s. 51). Därmed får redskapet en betydelse specifik för just den verksamhet där det används. Och därför behöver en RFID-implementering inte per automatik betyda att arbetssättet förändras. Det är meningen med och betydelsen av redskapet, vilket tillskrivs av de som använder det, som spelar roll för vad som händer med redskapet och hur människor använder det och relaterar till det.

När människor anpassar och utvecklar redskap gör de det på ett sätt så att redskapen svarar mot de behov människorna har i de verksamheter de ingår i, enligt ett sociokulturellt sätt att se (Säljö 2005, s. 232). Redskapen är externaliseringar av mänskliga kunskaper och insikter (Säljö 2005, s. 50-51). Ovanstående utsagor tyder på att det sätt på vilket man använder RFID-implementeringen är specifikt för just Kvarntuna stadsbibliotek. Trots att det är ett svenskt folkbibliotek och liknar många andra sådana i sättet att organisera verksamheten, använder man RFID-implementeringen på ett annat sätt än många andra bibliotek. Just detta redskap har tillskrivits en betydelse som innebär ett förändrat arbetssätt. Denna tolkning av RFID-implementeringen utgår från ett behov man uppfattat i just denna verksamhet och beror också på de erfarenheter personalen har med sig från sitt arbetsliv och yrkeskunnande.

Säljö menar att vi inte kan räkna med att alla individer som agerar i en verksamhet/ett verksamhetssystem (t ex folkbibliotek generellt) gör samma tolkningar av vad som är relevant att utgå från när vi ska lösa ett problem t ex. Våra handlingar är kontextberoende och vi agerar alltid inom ramen för en verksamhet. Människors olika sätt att använda medierande redskap leder till att de gör skilda erfarenheter också när de ägnar sig åt vad som utifrån ser ut som samma aktivitet (Säljö 2000, s. 145-146; Säljö 2005, s. 69). Alla folkbibliotek gör alltså inte RFID-implementeringen till en kanal för att förändra sitt arbetssätt, även om de utåt sett ägnar sig åt samma sak, en RFID-implementering. Det är hur man tolkar redskapet, vilka kunskaper och erfarenheter man lägger i det och vilken betydelse det får som spelar roll för slutresultatet. Förändring sker alltså inte per automatik för att man byter ut ett redskap. Därför är det viktigt att titta på just vilken betydelse man fäster vid ett redskap.

I Kvarntuna stadsbibliotek satsar man på flera av de frågor som Gumbel tar upp i sin rapport (*Om? När, Hur? Varför? RFID på bibliotek, 2007*) och som hon tycker är viktiga att tänka och diskutera kring för att implementeringen ska bli meningsfull och få största möjliga nytta. Enligt henne är det t ex viktigt att tänka

på just arbetssättet inför en RFID-implementering. Hon menar att man behöver tänka på målet med automatisering, hur tekniken kan bli ett medel för förbättrad service, hur man kan forma bibliotekslokalen och cirkulationslogistiken exempelvis. Det krävs också stor delaktighet bland personalen menar hon (Gumbel, 2007, s. 21-22). Om vi tolkar det Gumbel säger ur ett sociokulturellt perspektiv, så säger hon att genom att tillmäta RFID-implementeringen en viss betydelse, att fundera över mer än själva tekniken, bli bytet till RFID meningsfullt och än mer givande.

Motsägelsefulla utsagor

Handlingar och kontexter konstituerar varandra enligt det sociokulturella perspektivet (Säljö 2000, s. 135). De handlingar/tankar som ”utförs” när vissa av de intervjuade använder RFID-implementeringen som ett sätt att komma igång med en förändringsprocess skapar ju också den mentala kontext där detta är möjligt. Kontexten i sin tur skapar nya handlingar och tankar. Den underlättar för dessa personer att fortsätta tänka, planera och agera kring förändring i biblioteket.

I och med att vissa av de intervjuade gör denna tolkning av RFID-implementeringen i Kvarntuna stadsbibliotek, det vill säga att de tillmäter RFID-implementeringen en viss betydelse, så förvandlas också RFID-tekniken från att vara ett dött objekt i ett fysiskt sammanhang, en fysisk kontext, till att bli ett starkt medierande intellektuellt redskap i mental kontext (Säljö 2005, s. 231-232). RFID-implementeringen används som ett, och blir ett, intellektuellt medierande redskap med fysiska sidor (själva tekniken). Ett redskap genom vilket dessa personer kan se orsaker och möjligheter till förändring av arbetssättet i biblioteket, och ett redskap som också legitimerar en förändring. Dessa personer kan med hjälp av redskapet även börja planera för förändringsarbetet: det har exempelvis lagts upp en plan för processanalyser. På så sätt *agerar* dessa intervjuade också för ett förändrat arbetssätt.

Jag argumenterar ovan för att RFID-implementeringen gör att vissa av de intervjuade kan börja tänka och reflektera, det vill säga handla i sociokulturell bemärkelse, kring ett förändrat arbetssätt i verksamheten. *Samtliga* intervjuade ger dock uttryck för att det inte är så lätt att föreställa sig vad ett förändrat arbetssätt är. Någon säger att detta får utarbetas under vägen och en annan att man inte riktigt vet hur det kommer att bli. En av de intervjuade tror inte att blir en så stor förändring över huvud taget (t ex intervjuer Marianne, Kerstin, Maria & Elisabeth, feb. 2012). När jag frågar Birgitta om det är några invanda sätt att arbeta som kommit att belysas i och med införandet av RFID säger hon att det förmodligen är för tidigt för att kunna se det. Inte förrän de börjar bygga om i biblioteket och tar bort de gamla diskarna tror hon att hon kan tänka i nya banor.

[...] men under den här tiden du går i samma och bara håller på med böckerna och man åker runt och lägger in [chip/taggar i böcker, min anm.] så tror jag man har svårt att föreställa sig

hur det ska bli. Inte förrän man börjar jobba och man hör och diskuterar då kommer ju fler grejer. Inte att man ensam sitter och tänker: så här vill jag ha det (intervju Birgitta, feb. 2012).

Marianne säger att implementeringsprocessen har inte kommit så långt så att hon funderar på vad som skulle kunna förändras i verksamheten. Hon tror att eftersom implementeringen är på gång så finns det funderingar, men det är inget som de bearbetar än menar hon. Det kommer säkert, det får visa sig under vägen säger hon (intervju Marianne, feb. 2012). Om man ser till dessa utsagor så skulle RFID-implementeringen *inte* vara ett redskap för att kunna reflektera kring hur ett förändrat arbetssätt skulle vara.

Det är viktigt att påpeka att de flesta som uttrycker att RFID-implementeringen är en möjlighet och orsak att förändra är de som driver förändringen. I första hand, eller ett första skede, blir RFID-implementeringen ett redskap för dem, just för att driva förändringsarbetet framåt. De som uttrycker att de inte vet vad ett förändrat arbetssätt är, är dock personer *både* från ledningen och från personalgruppen. Det indikerar att RFID-implementeringen som medierande redskap i det här skedet än så länge medierar en möjlighet och orsak för vissa, men inte ännu hur detaljerna kring hur det förändrade arbetssättet ska se ut för någon. Utsagorna ovan tyder på att det är först genom ytterligare samtal, reflektioner och användande av redskapet personalen kommer fram till vad ett förändrat arbetssätt är.

Jag vill dock hävda att de intervjuade vet mer om det förändrade arbetssättet än de själva är medvetna om. Förmodligen reflekterar de också över det förändrade arbetssättet mer än vad de själva tror. Som vi har sett så finns en plan på att göra processanalyser av vissa områden av arbetet med målet att förbättra dessa. Som vi ska se i kommande avsnitt finns det också gott om tankar kring RFID-implementeringen, verksamheten och sätten att arbeta. Detta trots att många av de intervjuade påpekar att de inte vet vad ett förändrat arbetssätt är. Flera av dem säger också att de precis har börjat med hela förändringsprocessen och därför inte kan säga så mycket om den. Jag återkommer till denna diskrepans i vad som sägs och hur jag tolkar det i ett senare avsnitt. Men just det faktum att det kommer många tankar och funderingar kring ett förändrat arbetssätt och hur verksamheten ska se ut, från *alla* intervjupersoner, kan också tyda på att RFID-implementeringen faktiskt *har* en medierande funktion för alla, fast på olika sätt. När en av intervjuerna nästan är över märker intervjupersonen själv detta och säger ”Oj, jag har nog funderat mer över det här än jag trodde!” (intervju Elisabeth, feb. 2012)

Enligt en sociokulturell approprieringsprocess är första skedet i att ta till sig, appropriera, ett medierande redskap att människor får en initial kontakt med redskapet, man möter det i ett visst sammanhang och uppfattar det som en resurs för en viss typ av aktivitet (Säljö 2005, s. 229-230). I Kvarntunas stadsbibliotek är personalen precis i det första approprieringsskedet när det gäller att ta till sig

RFID-implementeringen som ett medierande redskap. Flera av de intervjuade har uppfattat RFID-implementeringen som en resurs för att kunna förändra arbetssättet i biblioteket. Handlingar och redskap konstituerar varandra (Hedman & Lundh 2009, s. 50). När vissa i personalen ser möjligheter och orsaker till förändring genom RFID-implementeringen skapar de samtidigt RFID-implementeringen som ett medierande redskap som går att använda i en förändringsprocess.

Det är intressant att RFID-implementeringen blir ett, och *behövs* som ett, medierande redskap för få igång en förändring. Det vittnar om att de nuvarande redskapen och sätten att handla i verksamheten har approprierats i hög grad. Personalen har tagit dem till sig och lärt sig dessa redskap och sätt att handla så till den grad att de blivit osynliga för dem (Säljö 2005, s. 229-231). Dessa handlingar och redskap har blivit självklara. Det ter sig helt naturligt att agera på ett visst sätt och det är svårt att föreställa sig ett annat sätt att agera i verksamheten. Det kan då behövas ett annat nytt, tydligt och kraftfullt medierande redskap för att få personalen att tänka på ett annat sätt.

Vilken betydelse har RFID-implementeringen på verksamheten enligt de intervjuade? undrar jag i början av denna uppsats. De som driver förändringsarbetet säger att de vill förändra arbetssättet i och med RFID-implementeringen. Alla de intervjuade säger dock att det är svårt att föreställa sig vad ett förändrat arbetssätt är. En av de intervjuade tror heller inte att det blir så stor förändring (det ska jag återkomma till senare i analysen). Som vi ska se har dock alla de intervjuade många tankar kring verksamheten, arbetssättet och förändringsarbete. Det finns alltså en diskrepans mellan vad de jag intervjuat säger och gör eller tänker.

Hur används då RFID-implementeringen som redskap i de olika kontexterna i verksamheten i Kvarntuna stadsbibliotek, i det här fallet den mentala kontexten? Enligt utsagorna ovan kan man se att RFID-implementeringen fungerar som ett raster, alltså ett medierande redskap. Genom detta raster kan flera av de intervjuade, främst personer ur ledningen, se ett sätt att förändra arbetssättet i verksamheten. RFID-implementeringen blir ett redskap genom vilket de ser orsaker och möjligheter att förändra verksamheten. Dessutom kan de legitimera en förändring och börja planera för en sådan (alltså agera). Jag tycker också att det i fortsättningen av analysen visar sig indirekt att de övriga intervjuade även de reflekterar över förändrade arbetssätt och utveckling av verksamheten genom RFID-implementeringen. Mängden reflektioner som kommer fram under intervjuerna visar på det, men de intervjuade kanske inte alltid är medvetna om att de reflekterat över exempelvis arbetsätt i biblioteket. Jag fortsätter nu med att resonera om vilken betydelse RFID-implementeringen tros ha i en fysisk kontext.

Verksamhetens fysiska kontext

I följande avsnitt för jag en diskussion kring RFID-implementeringens betydelse för de intervjuade i en fysisk kontext och hur implementeringen används som redskap i denna kontext. Den fysiska kontexten är enligt ett sociokulturellt perspektiv den miljö eller verksamhet där handlingar vanligtvis utförs, i detta fall Kvarntuna stadsbibliotek (Säljö 2000, s. 135-137). I Niegaards artikel (2011), Forslund/Janssons uppsats (2010) och Hansson/Öglands text (2009) betonas vikten av biblioteksrummet i ett modernt bibliotek. Gumbel menar också att implementeringen av RFID bör leda till ett nytänkande kring bibliotekslokalens utformning och funktion (Gumbel 2007, s. 21-22). En viktig del av biblioteksrummet är de diskar som bibliotekarier och biblioteksassistenter arbetar med och bakom. En RFID-implementering kan, men behöver inte, medföra en förändring eller ett byte av dessa diskar. I Kvarntuna stadsbibliotek är det dock så att implementeringen av RFID medför en ommöblering i biblioteksrummet och i nuläget är det en stor och viktig del av RFID-implementeringen på biblioteket. Personalen funderar och planerar mycket kring detta.

RFID-implementeringens betydelse i en fysisk kontext

Ett av syftena och en av de stora fördelarna med RFID-implementering i biblioteket, både enligt den litteratur som finns om RFID i bibliotek som jag presenterat tidigare (t ex Gumbel 2007, s. 23-24), och enligt flera av dem jag intervjuar, är att rutinarbetet vid bibliotekets diskar (utlån och återlämning) minskar för personalen. RFID-tekniken gör det snabbare, smidigare och lättare för användarna att själva låna och lämna tillbaka sina böcker och därför behövs inte bibliotekspersonalen lika mycket till dessa arbetsuppgifter. Det är alltså meningen att en tidsvinst ska uppstå som gör att personalen kan ägna sig åt andra saker under sin arbetsdag. Eftersom arbetet med utlåning och återlämning utförs av både bibliotekarier och biblioteksassistenter i Kvarntuna stadsbibliotek kommer sannolikt denna effekt av RFID, om och när den inträffar, påverka alla i personalen.

Enligt Kia Gumbel i rapporten *Om? När? Hur? Varför? RFID på bibliotek*, är en av två praktiska förutsättningar som måste fungera för att satsningen på RFID ska bli lönsam, att stora inbjudande lånediskar tas bort. De utgör ett hinder för ökad självbetjäning (Gumbel 2007, s 22).³ På Kvarntuna stadsbibliotek tänker man i ett första skede ta bort lånedisken och så småningom även informationsdisken, dels på grund av att lånedisken/expeditionsdisken är svår att jobba i och dels har

³ Det andra är att man satsar på att lära besökarna tekniken i början. Det är också något som personalen på Kvarntuna stadsbibliotek satsar på. De flesta som jag intervjuar är inne på att det kommer att gå åt mycket tid i början åt att lära besökarna att använda utrustningen och att det kommer att ta ett tag innan tidseffekterna märks.

personalen också märkt att det är svårare att få besökarna att använda självbetjäning när det finns en inbjudande expeditionsdisk.

I nuläget används inte dagens självbetjäning (streckkodsteknik) särskilt flitigt i Kvarntuna stadsbibliotek eftersom den är placerad nära den bemannade expeditionsdisken, där utlåning och inlämning och andra praktiska arbetsuppgifter sköts idag. Enligt enhetschef Maria går besökarna hellre till en trevlig person i den bemannade disken och får hjälp, och det har heller inte gjorts någon satsning på att få besökarna att använda självbetjäningen mer eftersom det har känts märkligt när personal är placerad så nära och kan hjälpa till (intervju Maria, jan. 2012). När nu RFID och nya utlånings- och inlämningsapparater införs har ett beslut tagits att ta bort den stora expeditionsdisken och införa nya diskar. Informationsdisken på övervåningen ska så småningom också bytas ut. De nya diskarna ska vara mindre och tjäna som så kallade infopunkter (intervjuer Kerstin och Maria jan-feb. 2012).

Flera av intervjupersonerna upplever främst nackdelar och begränsningar med dagens expeditionsdisk, främst för personal men också för besökare. Den är stor och tar mycket plats. Marianne resonerar så här om expeditionsdisken:

[...] på undervåningen där vi har det här stora slagskeppet, expeditionsdisken. Den måste vi slå sönder och tänka om helt och hållet där, och det måste vi göra i samband med att apparaterna ska sättas in. [...] Sen vet jag inte hur mycket pengar vi får över till möbler, smådiskar och så där. [...] Men vi hoppas ju att det blir lite nytt så att det syns, snyggt och fräscht (intervju Marianne, feb. 2012).

Birgitta berättar att många besökare blir tveksamma om de verkligen kommit in i biblioteket när de först bara ser den stora disken. Skulle de lockas att gå en bit till med hjälp av en annorlunda placerad disk skulle de bättre förstå bibliotekets upplägg och planering menar hon, flödet i biblioteket skulle bli bättre. Hon berättar också att hon kan känna sig låst till disken, är det stort tryck i biblioteket är det svårt att lämna disken för att hjälpa folk som inte direkt står vid den (intervju Birgitta, feb. 2012). Ett par av de intervjuade påpekar att det kan kännas obehagligt att stå där eftersom personalen har folk gåendes och ståendes på alla sidor om sig (intervjuer Birgitta och Marianne, feb. 2012). Kerstin säger att diskarna generellt sett är svårarbetade (intervju Kerstin, feb. 2012).

Utsagorna ovan visar att RFID-implementeringen för med sig en chans för personalen att förändra arbetet vid expeditionsdisken med utlån och återlämning, något som fungerat relativt dåligt i verksamheten. Arbetsförhållandena uppfattar jag upplevs som relativt dåliga. Expeditionsdisken upplevs också som i vissa bemärkelser hindrande för besökarna. De intervjuade tycks ha goda förhoppningar om att förbättra arbetssituationen för personalen och även tillgängligheten för besökarna med ny expeditionsdisk. Vid expeditionsdisken utförs varje dag en uppsjö av handlingar. Sett ur ett sociokulturellt perspektiv medierar expeditionsdisken omvärlden för personal och besökare i olika aktiviteter. De vet

på ett ungefär hur de ska bete sig i och kring denna disk och detta redskap. De kan ordna omvärlden genom att samspela med redskapet (Säljö 2000, s. 100; Säljö 2005, s. 24-29). Det medierande redskapet har dock brister eftersom det inte riktigt fungerar som man vill, arbetet med och kring det fungerar inte helt bra, redskapet ger inte riktigt upphov till de bästa handlingarna. Besökarna kan till exempel ha svårt att hitta in i biblioteket. Bibliotekets personal ser nu en chans, och ett måste, att förbättra både redskap och handlingar. RFID-implementeringen skapar alltså tankar på hur man vill ha det istället. Dessa tankar och funderingar har förmodligen funnits redan tidigare men aktualiseras med hjälp av RFID-implementeringen och denna blir också ett redskap med vars hjälp personalen kan åtgärda det man varit missnöjd med.

Olika fokus på grund av olika sociala praktiker

Hur funderar de intervjuade kring hur biblioteksrummet skulle kunna bli bättre? Birgitta säger att hon har många praktiska funderingar och frågor kring den nya tekniken och möblemanget. Hon önskar sig en mindre expeditjonsdisk där personalen inte har folk runtomkring sig som de har med dagens stora. Hon har funderingar på att de kanske kan ställa en hylla bakom den nya disken för att undvika att besökare rör sig bakom personalen när de arbetar. Det skulle göra att de inte känner sig utsatta. Den nya disken får heller inte vara så liten att de inte kan hantera sitt arbete, till exempel om tekniken inte fungerar och de måste arbeta manuellt.

Hon funderar också kring frågor om var man ska kunna ha en kassaapparat så att den står säkert, hur personalen ska ta betalt för kopior nu när besökarna gör så mycket själva, och hur de ska göra med reservationerna. När det gäller det sistnämnda tycker hon att det är viktigt att värna besökarnas integritet. Personalen funderar till exempel på om de ska låta användarna själva gå och hämta sina reservationer på en hylla, men Birgitta är tveksam eftersom hon inte tycker att vem som helst ska kunna se vad någon annan lånar på biblioteket (intervju Birgitta, feb. 2012). Integritet är ett ämne som ofta tas upp i samband med RFID-teknik generellt och i bibliotek, som vi såg i redogörelsen för tidigare forskning (t ex Palmer 2009). I Sverige har RFID mestadels setts som ett redskap som har positiv inverkan på integriteten eftersom ingen behöver se vad besökaren lånar. Hanteringen av reservationer i hyllor tillgängliga för alla skulle möjligtvis kunna göra att integriteten minskade, det finns i alla fall funderingar kring det på Kvarntuna stadsbibliotek.

Birgitta tycker också det är viktigt med höj- och sänkbara diskar för arbetsmiljöns skull. RFID-tekniken underlättar också eftersom personalen slipper de monotona rörelserna med att scanna av streckkoder. Många har ont i handleder och liknande (intervju Birgitta, feb. 2012). Minskningen av arbetsskador tas upp i litteraturen kring RFID i bibliotek som en positiv effekt av en implementering.

Enhetschefen Maria är också inne på att RFID-tekniken är bra för att motverka arbetsskador. Även hon tycker att det är viktigt med höj- och sänkbara diskar, det gör att personalen på biblioteket kan komma i samma nivå som besökarna, både barn och vuxna, för att motverka osäkerhetskänsla hos besökaren. Hon tycker också att det är viktigt att diskarna är flyttbara så att personalen kan möblera om för att kunna ha olika verksamheter i lokalen. Maria säger att hon vill att förändringen med diskar genomförs fullt ut, alltså i hela biblioteket. Det känns inte meningsfullt att ändra en ”station” och sedan inte de andra. Enligt henne kan de på biblioteket välja att använda nya diskar traditionellt eller icke traditionellt. Nya diskar kan införskaffas men risken finns att ändå bygga dem och placera dem på ett traditionellt sätt, exempelvis genom att sätta upp bokhyllor kring diskarna och ”barrikadera sig”. Hon menar att personalen då blir otillgänglig och får svårt att gå ut och röra sig i rummet (intervju Maria, jan. 2012). Jag förstår henne som att det är viktigt att ha detta i åtanke när man nu genomför en ommöblering och förnyelse i biblioteksrummet.

Det Maria säger kan ses som ett uttryck för hur ett och samma redskap kan ha olika betydelse i olika verksamheter och det spelar stor roll hur vi tolkar, använder och lägger för mening och betydelse i redskapet i det sammanhang vi befinner oss, så som det sociokulturella perspektivet framhäver. Vilken betydelse vi tillmäter ett redskap har betydelse för hur vi handlar gentemot och genom redskapet och hur redskapet i sin tur skapas. I en växelverkan konstituerar sedan redskap och handlingar varandra. Redskap blir aldrig statiska utan förändras ständigt, är i ständig rörelse (Hedman & Lund 2009, s 50-51; Säljö 2000, s. 129). Det är alltså viktigt att tänka på vilken betydelse personalen på ett bibliotek vill tillmätta redskapet, särskilt om de vill förändra sitt arbetssätt, eftersom detta inte är på förhand givet. Utsagan från Maria är ett exempel på detta.

De intervjuade ovan har olika fokus kring biblioteksrummet och dess förändringar i och med RFID-implementeringen. Det finns tankar både kring hur diskarna ska bli bättre för personalen som arbetsredskap och hur de ska användas för att komma besökarna till godo på ett bättre sätt. De olika sätt de intervjuade reflekterar kring biblioteksrummet har förmodligen att göra med vilken utgångspunkt de har i sitt resonemang, till exempel vilka arbetsuppgifter de ägnar sig åt. Resonemangen kan ha att göra med om de intervjuade tänker kring sitt dagliga arbete i biblioteksrummet med besökare och vilka frågor och problem de brukar ställas inför, alltså rummet som en arbetsplats. De kan också ha att göra med om de intervjuade tänker kring rummet ur besökarens synvinkel. Det har också betydelse för resonemangen om personalen tänker ur en praktisk synvinkel eller en visionär. Med all sannolikhet tänker en person ur flera synvinklar men personalen har också olika arbetsuppgifter, olika erfarenheter och kunskaper och till viss del olika fokus på vad som är viktigt. Säljö menar att när vi handlar (tänker) i relation till en verksamhet innebär det att individen handlar utifrån sina

egna kunskaper och erfarenheter och av vad hon medvetet eller omedvetet uppfattar att omgivningen gör möjligt i *den specifika verksamheten* (Säljö 2000, 128-129).

Inom en verksamhet finns olika sociala praktiker som olika människor ägnar sig åt och är en del av. De intervjuades olika fokus har att göra med vilka sociala praktiker de är en del av. Inom en och samma verksamhet finns olika erfarenheter och kunskaper som har betydelse för hur personalen handlar och tänker kring verksamheten och vad som känns viktigt och de uppfattar är möjligt att göra där. Eftersom handlingar och redskap konstituerar varandra har de olika erfarenheterna och kunskaperna också betydelse för de redskap som finns i verksamheten. Personalens olika erfarenheter och kunskaper torde därför ha betydelse för de nya diskarna, de nya redskapen, för hur de utformas och används.

Andra aspekter av biblioteksrummet

Nya diskar är en stor förändring av biblioteksrummet och jag uppfattar att personalen tänker och diskuterar detta relativt mycket. Men det finns även andra aspekter av biblioteksrummet som personalen vill förändra. En del av "besökarens väg" som är en av de processer som ska inventeras och förbättras är just biblioteksrummet. Avsikten är att göra rummet mer tillgängligt och lättfattligt. Hansson/Ögland menar att biblioteksrummet är ett av de redskap vi har att arbeta med för att skapa ett tydligt och relevant bibliotek som kan konkurrera med andra rum för upplevelser (Hansson & Ögland 2009, s. 33).

Niegaard betonar vikten av att satsa på biblioteksrummet i en digital tid då biblioteket blir mer holistiskt, ett rum inte bara för utlåning av böcker utan för kulturella upplevelser och kunskapsinsamling (Niegaard 2011, s. 174-177). Flera av de intervjuade tar upp att man nyligen haft besök av en konsult som bland annat arbetar med hur man kan utforma biblioteksrummet. Bibliotekschefen Eva berättar att en effekt av RFID-implementeringen är att personalen under året jobbar med "det attraktiva biblioteket" och detta började med att konsulten kom till biblioteket. Eva ville att hon skulle vara en inspiration till arbetet med biblioteksrummet, eftersom det finns en vilja att förändra rummet i samband med RFID-implementeringen. Eva berättar att besöket satte det igång många tankar hos henne om att förändra i rummet. Mycket hände också, både på huvudbiblioteket och på filialerna, inom de ramar som de har.

Det är ju så hemskt mycket som man kunde ha gjort om man hade resurser att köpa nya möbler och sådana saker och exponering, med de resurserna har vi inte, men med de vi har haft till buds så har det hänt jättemycket sen hon var här. Framförallt i tänket, hur kommunicerar vi det som *är* (intervju Eva, feb. 2012).

Utsagorna ovan visar att även andra delar än diskarna i biblioteksrummet har kommit att belysas i och med RFID-implementeringen. I den fysiska kontexten

ser vi en mer praktisk och konkret sida av implementeringen än i den mentala kontexten. Här ser vi konkreta, specifika planer på förändring av biblioteket.

Utsagorna om hur biblioteksrummet kan göras bättre på olika sätt visar på att i en fysisk kontext betyder RFID-implementeringen en möjlighet att få till ett bra, funktionellt och inbjudande biblioteksrum för både personal och besökare för de intervjuade. På olika sätt kan flera av de intervjuade i och med RFID-implementeringen se hur man vill och inte vill göra med rummet och dess beståndsdelar. I den bemärkelsen ger arbetet med RFID-implementeringen en möjlighet att se hur biblioteket skulle kunna se ut. RFID-implementeringen blir i sociokulturell mening ett raster, genom vilken flera av de intervjuade kan se hur biblioteksrummet skulle kunna se annorlunda ut (Säljö 2000, s. 100). Genom rastret, redskapet, kan dessa personer konstituera, forma, omvärlden, det vill säga biblioteket i det här fallet, på ett nytt sätt, enligt nya mönster. De kan reflektera kring biblioteksrummets funktion och utseende och kommunicera med andra kring detta (Säljö 2005, s. 24-29). RFID-implementeringen får därmed en medierande funktion.

RFID-implementeringen *används* också i en fysisk kontext som ett sätt och en möjlighet att förändra. På flera sätt ter det sig som ett måste att förändra exempelvis expeditionsdisken. Den är svår att jobba i och med enligt de intervjuade. Också för att besökarna ska använda den nya utrustningen är det viktigt att göra och tänka om kring denna disk. RFID-implementeringen är dock i denna kontext en anledning till att förändra också andra delar av biblioteksrummet. Målet är att biblioteksrummet ska bli mer lättfattligt, tillgängligt och attraktivt. Genom att ett konkret tillfälle har ”dykt upp”, en RFID-implementering, får flera av de intervjuade också något att fästa tanken vid, något att se förändringar *via*, ett medierande redskap. Ur ett sociokulturellt perspektiv kan vi se att när RFID-implementeringen används som en anledning att förändra och ett sätt att se *hur* saker skulle kunna förändras, bestäms också dess innebörd, redskapet skapas, handlingarna skapar redskapet. Genom redskapet kan flera av de intervjuade se olika möjligheter som i sin tur skapar nya handlingar. Handlingarna påverkar i sin tur verksamheten eftersom dessa två komponenter också har en dialektisk relation, de konstituerar varandra (Säljö 2005, s. 50-51; Hedman & Lundh 2009, s. 50).

Det sätt som det medierande redskapet (RFID-implementeringen) används på, alltså vad de intervjuade ser och vad de tycker är viktigt i verksamheten att lyfta fram och eventuellt förändra eller ha i åtanke, beror på vilka sociala praktiker i verksamheten personalen brukar ingå i och ägna sig åt. De handlingar som de sedan utför konstituerar den sociala praktiken. Vi kan tänka oss Kvarntuna stadsbibliotek som en verksamhet i sociokulturell bemärkelse, alltså som en process och företeelse innehållande mänskliga relationer, kommunikativa mönster och fysiska redskap (Säljö 2005, s. 46-49). Verksamheten består av sociala

praktiker där människor ingår och handlar och interagerar, med hjälp av redskap. Alla människor i verksamheten deltar inte i alla sociala praktiker, utan beroende på vilka de brukar delta i och tycker är viktiga tänker de i vissa fall olika. Säljö menar att det är ur ett sociokulturellt perspektiv viktigt att förstå hur sammanhang och individuella handlingar (som ju också kan vara tankar) hör ihop, hur de konstituerar varandra (Säljö 2000, s. 130). Att de intervjuade, som i utsagorna ovan, har olika fokus på samma fråga, visar att vilka praktiker de brukar ingå i i verksamheten har betydelse för hur de tänker och handlar, och därmed hur redskapet, RFID-implementeringen, utformas. I förlängningen har detta betydelse för hur själva förändringsprocessen kommer att se ut och hur den kommer att gå till. Det har också betydelse för hur stor förändringen blir, det vill säga vilken inverkan RFID-implementeringen har på verksamheten.

Även om de intervjuade arbetar i samma verksamhet, på samma bibliotek, har inte RFID-implementeringen samma medierande funktion för alla. De intervjuade handlar i olika sociala praktiker inom verksamheten som visserligen kan överlappa varandra. Vilka sociala praktiker de handlar inom har konsekvenser för om och hur de använder de redskap som finns och hur de agerar. Beroende på vilka sociala praktiker personalen ägnar sig åt och inom i biblioteksverksamheten har de delvis olika erfarenheter och kunskaper som gör att de använder och ser olika saker genom de redskap som finns tillgängliga. Därför kan det skilja sig åt vad de tycker är viktigt att fokusera på i verksamheten.

Som individer gör vi också skilda tolkningar vad som är relevant att utgå ifrån, till exempel när vi tänker eller ska lösa ett problem menar Säljö. Människors olika sätt att använda medierande redskap, till exempel hur de intervjuade använder RFID-implementeringen som redskap, leder till att de gör skilda erfarenheter också när de ägnar sig åt vad som utifrån ser ut som samma aktivitet (Säljö 2000, s. 145-146; Säljö 2005, s. 69). Därför har utsagorna ovan olika fokus vad gäller utformning av biblioteksrummet, men de olika fokuserna bidrar till att forma redskapet, RFID-implementeringen, till vad det är.

Om RFID-implementeringen i en mental kontext blir ett redskap som möjliggör och ger en orsak till ett förändrat arbetssätt så blir den i en fysisk kontext också ett redskap för att genomföra detta rent konkret i det fysiska biblioteksrummet. RFID-implementeringen blir i en fysisk kontext både en anledning att förändra och ett redskap för att kunna tänka sig och planera för ett annorlunda och nytt biblioteksrum.

Jag har nu diskuterat vilken betydelse/inverkan de intervjuade tror RFID-implementeringen har i en fysisk kontext. I en fysisk kontext betyder RFID-implementeringen en möjlighet att förbättra biblioteksrummet för många av de intervjuade. Flera av de intervjuade tror att implementeringen och den ommöblering den medför har en positiv inverkan på miljön i biblioteket även om

vissa har farhågor. Vad personalen fokuserar på som viktigt i biblioteksrummet och varför just det är viktigt, har med de sociala praktiker de ingår i att göra.

Även i en fysisk kontext kan vi se att RFID-implementeringen *används* som redskap, en möjlighet att genom detta redskap se och genomföra praktiska förändringar i biblioteksrummet. RFID-implementeringen får en medierande funktion. Genom användningen och att RFID-implementeringen tillskrivs en viss betydelse, även i en fysisk kontext, skapas RFID-implementeringen som redskap. Redskapet i sin tur skapar handlingar som eventuellt leder till förändringar. Skilda erfarenheter i samma verksamhet, men olika sociala praktiker, bidrar till att skapa redskapet till det det blir. I medierande redskap vilar enligt ett sociokulturellt perspektiv våra gemensamma kunskaper och insikter (Säljö 2000, s. 30). Om vi ser på RFID-implementeringen i Kvarntuna stadsbibliotek ur en fysisk kontext blir detta belyst eftersom vi kan se hur erfarenheter och kunskaper från olika sociala praktiker i verksamheten ”läggs i” redskapet. Nu fortsätter uppsatsen med ett resonemang om hur RFID-implementeringen används som redskap i en kommunikativ kontext i Kvarntuna stadsbibliotek.

Verksamhetens kommunikativa kontext

I föregående kapitel fördes ett resonemang om biblioteksrummet i Kvarntuna stadsbibliotek, den fysiska kontexten av biblioteket, och hur diskar är en viktig del av den. Diskar är inte bara viktiga i en fysisk kontext, för biblioteksrummets utformning och de arbetsuppgifter som utförs där, utan minst lika relevanta att ta upp i en kommunikativ kontext. De har stor betydelse i ett sådant sammanhang, i biblioteksrummet kommunicerar ju medarbetare både med varandra och med besökare, ofta vid en expeditjonsdisk eller informationsdisk. Diskarna kommer diskuteras senare i kapitlet, det inleds dock med ett resonemang kring vilken effekt den förmodade frigjorda tiden kan ha i den kommunikativa kontexten. Även andra aspekter av RFID-implementeringen som tas upp av de intervjuade och som har relevans i en kommunikativ kontext tas upp i detta avsnitt.

Kommunikativa kontexter är enligt Säljö sammanhang där vi talar om verkligheten enligt vissa mönster och speciella regler, till exempel i ett klassrum eller en rättegångssal (Säljö 2000, s. 136-137). Biblioteket är också ett exempel på en verksamhet som har sitt speciella sätt att kommunicera. Dels kommunicerar de anställda med varandra enligt vissa mönster och med besökarna enligt vissa mönster. En mängd saker torde ha inverkan på kommunikationen i ett bibliotek: exempelvis traditioner, arbetsrutiner, hur biblioteksrummet ser ut. Vilken betydelse har RFID-implementeringen i en kommunikativ kontext i Kvarntuna stadsbibliotek? I avsnittet diskuteras också implementeringens inverkan på

kommunikation som inte är verbal och att det kan finnas svårigheter att kommunicera kring själva implementeringen och det förändrade arbetssättet när man ännu inte riktigt vet vad det kommer att innebära.

RFID-implementeringens betydelse i en kommunikativ kontext

I föregående avsnitt som handlade om den fysiska kontexten, framkom att flera av de intervjuade tror att införandet av RFID-teknik kommer att minska rutinuppgifter för personalen och frigöra tid till annat arbete. Dessutom framkom att det satsas på nya diskar i biblioteket. Flera av de intervjuade resonerar kring möjligheten att arbeta annorlunda just tack vare mer tid och nya diskar. Flera av de intervjuade uttrycker att de i och med RFID-implementeringen kan se ett förändrat sätt att vara i bibliotekslokalen och gentemot besökarna.

Annat arbetssätt tack vare mer tid

Med mer tid över ser flera av de intervjuade hur de skulle kunna spendera mer tid ute i biblioteksrummet med besökarna, och vara mer aktiva bland dem. Birgitta tror att det nya arbetssättet blir ett annat sätt att verka i biblioteket. Det kommer innebära att personalen är mycket ute bland besökarna, även om arbetsuppgifterna i den inre tjänsten pockar på. Hon tror att anspråkslösa verksamheter mitt på dagen kan vara ett sätt. För henne är målet att få verksamheten i biblioteket så lätthanterlig som möjlig så att man kan finnas där för låntagaren. I nuläget upplever hon att personalen många gånger är upptagen med praktiska göromål istället för att ge service.

För servicen tror jag folk vill ha idag, man vill inte att folk ska syssla med annat, innanför kulisserna eller så. Man vill bli emottagen, man vill ha någon till hands, och veta att han eller hon jobbar här, å vad bra! Snabbt och lätt att fråga. [...] Jag tror ju, kan man hålla servicen på biblioteket så kommer det bli ypperligt. [...] Jag menar, man vill träffa någon. Man vill förklara sitt problem eller man vill ha hjälp. [...] Jag tror att mötesplatsen, och det har vi ju pratat om mycket om på biblioteket, att mötesplatsen den är viktig. Väldigt viktig för folk (intervju Birgitta, feb. 2012).

Flera nämner en större rörlighet och aktivitet hos personalen ute i bibliotekslokalen när de pratar om vad ett förändrat arbetssätt kan vara. Marianne säger att tiden personalen får tillgodo när de slipper rutinuppgifter kan de ägna åt att vara ute i lokalen och vägleda (intervju Marianne, feb. 2012). Projektledaren Kerstin säger att det gäller att vara uppmärksam i biblioteksrummet, att fånga upp folk när de ser ut att behöva hjälp. Hon tror som Birgitta att människor vill bli sedda och bemötta (intervju Kerstin, feb. 2012). Enhetschefen Maria vill att det blir mer fokus på besökarna. Istället för att utföra rutinuppgifter kan personalen svara på frågor och hjälpa besökarna tillrätta. När biblioteket nu utrustas med nya diskar ska personalen inte stå fastklitråd bakom dem, utan aktivt försöka fånga upp människor som ser ut att behöva hjälp. Hon tror att personalen gör så redan i

dag, men att det blir lättare när de inte står bakom en hindrande disk (intervju Maria, jan. 2012).

Utsagorna visar att flera tror att förändringen som sker i och med RFID-implementeringen, dels tack vare mer tid till förfogande och dels på grund av en medveten satsning, innebär ett annat, rörligare arbetssätt med ett större, eller kanske annat slags, fokus på besökaren. Genom RFID-implementeringen får man dels en anledning att förändra arbetssättet gentemot besökarna i biblioteksrummet men också verktyg att genomföra detta, till exempel mer tid. Genom RFID-implementeringen kan flera av de intervjuade se att ett förändrat arbetssätt exempelvis är ett förändrat sätt att röra sig och kommunicera i biblioteksrummet. Precis som i de två tidigare kontexterna får RFID-implementeringen en medierande funktion. RFID-implementeringen får betydelse genom handlingar (tankar) kring kommunikation med användarna, redskapet skapas, redskapet skapar i sin tur nya tankar om ämnet. Med ett sociokulturellt sätt att se det: flera av de intervjuade sätter ett förändrat sätt att röra sig och handla i biblioteksrummet i relation till RFID-implementeringen, de skapar en relation mellan redskap och handling. I denna verksamhet gör man en aktiv tolkning av redskapet och detta får konsekvenser för handlandet (Säljö 2000, s. 129).

Om det i praktiken får de konsekvenser de intervjuade talar om vet ju ingen, men det faktum att de tänker kring ämnet (som ju är *ett* slags handlande) innebär att det inletts en slags process, en slags växelverkan mellan handling och redskap, som eventuellt för med sig förändring. Människor handlar alltid i relation till redskap och redskapen återskapas genom handlingarna, enligt ett sociokulturellt sätt att se det (Hedman & Lundh 2009, s. 51). När de intervjuade resonerar i relation till RFID-implementeringen skapas den som redskap, den får en medierande funktion.

Genom att reflektera kring RFID-implementeringen börjar de intervjuade att appropriera, ta till sig, denna som redskap. Lärande och utveckling handlar om hur människor approprierar redskap menar Säljö. Det handlar om hur människor behärskar och använder redskap i sociala praktiker (Säljö 2000, s. 231; Säljö 2005, s. 229). Genom konfrontation med, och appropriering av, nya sätt att resonera och genom användning av nya fysiska och intellektuella redskap utvecklas individen. Appropriering av nya redskap får individer att agera på nya sätt i sociala praktiker. Lärande föregår utveckling menar Säljö (Säljö 2005, s. 70). Genom utsagorna kan vi se att flera av de intervjuade använder RFID-implementeringen som redskap och att den har en medierande funktion. Det innebär också att de intervjuade tar till sig, approprierar RFID-implementeringen som redskap, och det i sig innebär en process av lärande, som enligt ett sociokulturellt sätt att resonera leder till utveckling hos de intervjuade. Om individerna i en verksamhet utvecklas borde också verksamheten de handlar i

utvecklas eftersom de alla, individer, handlingar och verksamhet, formar och skapar varandra dialektiskt, enligt ett sociokulturellt sett att resonera.

Bibliotekschefen Eva är även hon inne på resonemang om rörlighet i biblioteksrummet, uppmärksamhet gentemot besökare och så vidare. Hon vill dessutom arbeta proaktivt med tillgängliggörandet, mer utåtriktat med exponering av medier, med programverksamhet och boktips. Hon hoppas på en mer utvecklad dialog med användarna än vad personalen har tid med i dagsläget eftersom bokhanteringen tar mycket tid. Hon vill att personalen ägnar mer tid åt användarnas behov (intervju Eva, feb. 2012).

Eva säger att det inom biblioteksvärlden just nu talas om relationer istället för transaktioner. När personalen nu förväntas få mer tid över, vill hon ta fasta på biblioteket som mötesplats för att motivera bibliotekets relevans i samhället. Relationerna med besökarna blir viktigare än transaktionerna med media. Hur upplever t ex användaren relationen med biblioteket från det att hon börjar fundera på en bok hon skulle vilja läsa till det att hon har den i sin hand? Det kan till exempel röra sig om hur lätt eller svårt man tycker det är att få kontakt med biblioteket till hur lätt eller svårt man upplever det är att hitta i biblioteket när man väl kommer dit (intervju Eva, feb. 2012).

Det som Eva säger tyder på en trend i bibliotekssammanhang, flera av de intervjuade pratar också om nya mer utåtriktade arbetsätt i biblioteket som en trend just nu. Flera av de intervjuade uttrycker att de har sett trender komma och gå och nu är det detta som gäller. Betoningen på relationer, kommunikation och service framkommer också i Niegaards artikel. Hon lyfter till exempel fram att fokus ska ligga på användarens besök och vistelse i biblioteket. Andra nyckelord är professionell personlig service och att gå ”från bevarande till kommunikation” (”from preservation to communication”) (Niegaard 2011, s. 174-179). Mycket av detta tankesätt återfinns i utsagorna ovan.

Flera av de intervjuade ser hur de i och med ny teknik i biblioteket kan se ett nytt sätt att arbeta. De ger uttryck för ett annat sätt att förhålla sig till rummet och till besökarna, andra sätt att kommunicera med besökarna tycks möjliga, när tid frigörs. Eva och Birgitta pratar också båda om tillgängligheten och programverksamheten och att man kan ägna mer tid åt den. Birgitta säger att man får prioritera yttre arbete med besökarna före det inre arbetet. Flera av de intervjuade pratar om service, att kunna se besökarna och bekräfta dem. Om att kunna se till deras behov i större utsträckning. Av utsagorna kan man utläsa att flera tror och att vissa också önskar att RFID-implementeringen ska ha positiv inverkan på kommunikationen med användarna. Ny teknik och mer tid verkar ha väckt tankar kring bemötande.

I Forslund och Janssons masteruppsats om bemötande talar författarna om att bemötande handlar om dels ett bra personligt bemötande och dels ett välkomnande biblioteksrum. Att de intervjuade funderar över hur

biblioteksrummet skulle kunna vara bättre och mer välkomnande framkom i avsnittet om den fysiska kontexten. I en kommunikativ kontext kan man också se att de intervjuade resonerar en kring det personliga bemötandet. Enligt Forslund och Jansson handlar bemötande på bibliotek om förändringsarbete både hos den enskilde yrkesutövaren och inom organisationen. Arbetet med bemötande måste ses ur både individ- och organisationsperspektiv (Forslund & Jansson 2010, s. 110). Utsagorna tyder på att RFID-implementeringen och förändringsarbetet som den medför väcker frågor kring bemötande. Eventuellt kan implementeringen av RFID bli ett tillfälle att göra bemötande till en fråga för verksamheten istället för en fråga för den enskilde medarbetaren.

Blir det annorlunda med RFID?

Utsagorna kring ett förändrat arbetssätt är dock inte entydiga. Elisabeth säger att hon egentligen inte tror att det blir så stor förändring i och med RFID-implementeringen, personalen är redan ute bland besökarna, tar emot grupper och så vidare. Hon tvivlar också på att det verkligen blir någon vunnen tid i och med implementeringen: ”Det sägs ju då att det ska frigöra tid för annat och de som har erfarenhet av det, de kan väl uttala sig om det och de menar väl att det förändras, att man *får* mer tid över”. Hon säger också: ”Jag tror inte att det kommer att frigöra så mycket tid, för böckerna ska ju ändå upp i hyllorna och så”

Elisabeth påpekar också att när de införde tjänsten med bokningsbara datorer i biblioteket så var personalen i början beredd på att ägna mycket tid åt upplärning. Hon upplever dock att de fortfarande ägnar mycket tid åt det, trots att de erbjudit tjänsten länge. Om personalen fick mer tid över skulle det kanske leda till att de kunde ge bättre hjälp och stöd med boktips och liknande, tror Elisabeth. Hon säger dock att de egentligen redan tar sig den tiden. Besökare skulle kunna fråga ännu mer än de nu gör, menar hon.

Elisabeth vet inte riktigt om hon skulle kunna eller hinna vara delaktig i fler arrangemang än vad hon redan är. Kanske skulle det bli bättre kvalitét på arrangemangen för att personalen känner mindre stress i och med att de vunnit tid, resonerar hon. Men å andra sidan upplever hon att det ständigt fylls på med arbetsuppgifter, t ex all mejlkorrespondens som ingår i jobbet numera, och som inte fanns när hon började arbeta på bibliotek. Tidsvinsten skulle alltså utebli (intervju Elisabeth, feb. 2012).

Men vad som förändras, det låter hemskt att säga, men jag vet inte om det kommer att förändra så där jättemycket. Jag tror inte att mitt arbete personligen kommer att förändras så där jättemycket men vi är ju mycket ute band låntagarna, det blir mycket att man svarar på frågor och så (intervju Elisabeth, feb. 2012).

De intervjuade har ibland blandade eller motstridiga åsikter hur stor förändringen i förhållandet gentemot användarna egentligen blir. Samtidigt som de tror att det

kan bli mindre rutinuppgifter och mer tid som skulle kunna ge mer tid ute bland besökarna så tror flera, precis som Elisabeth ovan, att de redan arbetar på det sättet i rätt stor utsträckning. Marianne säger att egentligen är syftet med ett förändrat arbetssätt att de ska förhålla sig till besökarna på ett annat sätt, men hon säger också att de alltid haft användarnas bästa för ögonen och att det alltid varit ledstjärnan så på det sättet förändras inte förhållningssättet till besökarna. Däremot förändras sättet att se på hur man delar in arbetet på biblioteket (intervju Marianne, feb. 2012).

Birgitta är precis som Elisabeth inne på att vissa rutinuppgifter trots allt finns kvar även med ny RFID-teknik på plats, och att dessa måste göras. Hon menar att när det vid tidigare tillfällen gjorts förändringar i teknik i biblioteket upplever hon att det blivit *mer* arbete. Medier som ska märkas, göras i ordning t ex. Hon tycker man har varit i behov av mer personal varje gång man gör en förändring (intervju Birgitta, feb. 2012).

Kerstin som är projektledare och genom intervjuerna ger uttryck för att hon tror på ganska stora förändringar tror dock inte att *yrkesrollen* förändras nämnvärt i och med RFID-implementeringen och ett förändrat arbetssätt. Möjligtvis kommer biblioteksassistenterna att vägleda lite mer men annars tror hon inte att det blir några större förändringar i yrkesrollen (intervju Kerstin, feb. 2012). Eva säger apropå resonemanget om ett nytt sätt att arbeta och nya diskar att för dem som har jobbat ett tag är det bakom disken personalen känner sig som mest professionell och hemma. Det skapar en osäkerhet hos alla, tror hon, att befinna sig mer ute på golvet (intervju Eva, feb. 2012). Denna utsaga kan tolkas som att ett nytt sätt att arbeta påverkar yrkesrollen, i alla fall initialt.

Flera av de intervjuade påpekar i samband med att vi pratar om eventuella tidsvinster, att personalen ofta får fler uppgifter när någon slutar, istället för att någon ny anställs (Marianne, Elisabeth, Kerstin). I det hänseendet verkar dock de flesta optimistiska att RFID-tekniken ska bidra till att frigöra tid så att arbetet kanske blir mindre stressigt.

Det finns, som vi kan se i utsagorna ovan, en viss diskrepans i svaren, även från en och samma person. Det kan vara både möjligt och inte möjligt att se tidsvinster eller förändrade arbetssätt. Å ena sidan kan man se och hoppas att man skulle vinna lite tid och att det skulle kunna föra med sig ett annat arbetssätt och förhållningssätt till användarna. Å andra sidan kan det vara svårt att föreställa sig detta, eller tro på detta. Till en del beror de här motsägelsefulla utsagorna naturligtvis på ur vilken vinkel eller utgångspunkt vi pratar om ämnet under intervjun. Eftersom intervjuerna genomfördes utan någon större standardisering blir det ofta så att man kommer in på olika ämnen från olika infallsvinklar. Det är ju också så att det är det unika, det som avviker från vad de flesta säger, är det som är intressant att titta på, att fundera vidare kring. Det är ju det unika som är

det som man vill försöka förstå när man gör kvalitativa intervjuer och undersökningar.

Anledningen till att svaren som de intervjuade ger är motsägelsefulla kan bero på att sättet personalen arbetar på i dagsläget ter sig så naturligt att det är svårt att se hur de skulle kunna arbeta på ett annat sätt. De redskap vi arbetar med under en dag, intellektuella och fysiska, är så inarbetade att det ter sig omöjligt att tänka sig sitt arbete utan dem eller att de skulle användas på ett annat sätt (Hedman & Lundh 2009, s. 50). De är helt approprierade av de som använder dem, naturaliserade som Säljö uttrycker det. Användarna är fullt koordinerade med redskapen (Säljö 2005, s. 229-231). Med en implementering av ny teknik kommer dock nya fysiska redskap in i verksamheten, till exempel utlåningsapparat eller nya diskar. Det kommer också intellektuella redskap som till exempel språket kring de fysiska redskapen, eller ett nytt sätt att arbeta kring dem. Dessa redskap är till skillnad från de gamla redskapen *inte* approprierade av personalen än, personalen har ännu inte tagit dem till sig (Säljö 2000, s. 231). I inledningen av en sådan process av lärande ter det sig naturligt att det kan vara svårt att föreställa sig hur ett annat sätt att arbeta skulle se ut. Därför kan man säga att själva RFID-implementeringen som redskap är approprierad i olika grad av personalen.

En annan orsak till olika syn kring förändring och förändringens omfattning kan vara att de intervjuade har olika utgångsläge i sina uppfattningar eftersom de inom verksamheten verkar i olika sociala praktiker. Enligt min tolkning av det sociokulturella perspektivets syn på kontexter så är en social praktik ett sammanhang *inom* en verksamhet. Inom en verksamhet kan det finnas flera sociala praktiker som människor handlar utifrån och inom när de agerar/arbetar. Trots att personalen på Kvarntuna stadsbibliotek befinner sig och arbetar i samma verksamhet kan de delta i olika sociala praktiker. De kan vara chefer som har ansvar för att driva verksamheten och bidra med visioner, eller så är de medarbetare som ägnar sig åt sina ansvarsområden och åt att det dagliga arbetet ska flyta. Personalen har olika ansvarsområden och därmed olika kunskaper och erfarenheter.

När de handlar i relation till verksamheten gör de det utifrån dessa kunskaper och erfarenheter och utifrån vad de medvetet eller omedvetet uppfattar att omgivningen kräver, tillåter eller gör möjligt i den specifika kontexten (Säljö 2000, s. 128-137). Den kontext, eller sociala praktik, de ingår i i verksamheten ger alltså särskilda utgångspunkter men också ramar för hur de intervjuade handlar och tänker. De sociala praktikerna personalen deltar i och verkar inom har betydelse för deras handlingar och hur de tänker kring förändrade arbetssätt. De sociala praktikerna har betydelse för vilka möjligheter och begränsningar de intervjuade ser med RFID-implementeringen. Säljö menar att vi inte kan räkna med att alla individer som agerar i en verksamhet gör samma tolkningar av vad som är relevant att utgå ifrån. Våra handlingar är kontextberoende och vi agerar

alltid inom ramen för verksamheter (Säljö 2000, s. 145-146; Säljö 2005, s. 69). Vi agerar dock också inom ramen för de sociala praktiker som det finns flera av i en och samma verksamhet. Även inom samma verksamhet gör vi som individer skilda tolkningar av vad som är relevant att utgå ifrån, till exempel när vi tänker eller ska lösa ett problem, beroende på vilken social praktik vi ingår i. Detta sker också hos personalen i Kvarntuna stadsbibliotek. Eftersom en individ i personalen kan ingå i flera olika sociala praktiker i verksamheten, kan den personen också ha flera olika utgångspunkter att tolka och utgå ifrån. Därför kan en och samma person också ha motstridiga åsikter kring RFID-implementeringen och ett förändrat arbetssätt och dess konsekvenser.

De sociala praktikerna personalen ingår i har även betydelse för hur de använder och samspelar med olika redskap i verksamheten, till exempel RFID-implementeringen som redskap. Vi har olika sätt att använda medierande redskap, vilket gör att vi gör skilda erfarenheter också när vi ägnar oss åt vad som utifrån ser ut som samma aktivitet (Säljö 2005, s. 69)

Sociala praktiker, handlingar och redskap skapar och återskapar varandra och trots att personalen arbetar i samma verksamhet kan handlingar och redskap skapas och återskapas på olika sätt beroende på vilka sociala praktiker personalen ingår i. Detta resonemang kan vara en förklaring till skillnader mellan och inom intervjupersonernas svar angående hur omfattande de tror att förändringen i verksamheten blir och vilka konsekvenser den får.

Annat arbetssätt på grund av nya diskar

Det är inte bara den förmodade tidsvinsten med RFID-implementeringen som gör att flera av de intervjuade kan se ett förändrat arbetssätt i biblioteket utan även bytet till andra diskar som jag redan diskuterat till viss del i avsnittet om den fysiska kontexten. Hela informationsarbetet kommer att förändras tror Marianne men hon har svårt att säga hur. Det blir enligt henne ett helt annat sätt att befinna sig i lokalen, de stora diskarna de har suttit bakom försvinner och personalen kommer att vara rörligare (intervju Marianne, feb. 2012). Kerstin är inne på samma sak, det förändrade arbetssättet kommer att innebära att de är mer på golvet, inte bakom en disk i samma utsträckning (intervju Kerstin, feb. 2012).

Flera av de intervjuade påpekar att det kan finnas ett motstånd från besökarna att gå fram och fråga vid en informationsdisk. Personalen på biblioteket kan upplevas som myndighetspersoner säger projektledare Kerstin. Det kan kännas för högtidligt att gå fram till informationsdisken tror enhetschef Maria. Hon upplever att det kan finnas en slags ”spärr” hos besökarna att gå fram och fråga, de tror att frågan måste vara viktig. Besökarna kan uppleva att de stör säger Maria vidare, till exempel om bibliotekarien sitter upptagen med arbete från inre tjänst i informationsdisken. För att få bort den osäkerhetskänslan vill Maria att personalen arbetar mer aktivt med besökarna i biblioteksrummet. Genom att jobba med

infopunkter eller mindre diskar ska det bli enkelt att ställa sin fråga. Det blir mer fokus på besökarna och ett mer användarvänligt bibliotek menar Maria (intervjuer Kerstin & Maria, jan-feb. 2012).

Flera av de intervjuade upplever att de får många frågor när de är ute bland bokhyllorna, och exempelvis jobbar med att sätta upp böcker, eller om de råkar gå förbi en besökare (intervjuer Kerstin, Elisabeth, Maria, jan-feb. 2012). Maria har erfarenhet från sin förra arbetsplats där personal rörde sig mycket i rummet med tillgång till en disk. Effekten av det blev som när personalen sätter upp böcker menar hon. Människor var mer benägna att ställa frågor till dessa personer (intervju Maria jan. 2012).

Bibliotekschef Eva menar att forskning visar att personalen på biblioteket får fler frågor om de är ute på golvet. Andra användarstudier som hon tagit del av tyder på att användare tycker att de får bättre service om de möts av personal ute i biblioteksrummet och inte via en disk. De tycker att de får bättre svar på sina frågor, en möjlighet att ställa fler frågor och ett kvalitativt bättre möte. Hon är inte helt säker att det verkligen stämmer, det saknas ännu vetenskapliga bevis för att det förhåller sig så. Hon tänker dock att det borde stämma och därför vill hon prova ett annat arbetssätt med detta i åtanke (intervju Eva, feb. 2012).

Utsagorna liknar de som redan sagts om arbetet i biblioteksrummet när personalen eventuellt får tid över. Men det talas här också om själva referensarbetet i anknytning till diskar och hur personalen ska använda dessa och biblioteksrummet. Ett rörligare, mer utåtriktat arbetssätt skulle eventuellt underlätta och förbättra referensarbetet, och det skulle då också vara en effekt av RFID-implementeringen. Säljö menar att redskap är externaliseringar av mänskliga kunskaper och insikter. Människan lägger ut spår av sina insikter i omvärlden genom att skapa redskap (Säljö 2005, s. 50-51). Genom erfarenheter och kunskaper har flera av de intervjuade kommit till den insikten att fler frågor kommer från användarna om personalen är rörlig i biblioteksrummet. Dessa kunskaper och erfarenheter läggs i RFID-implementeringen som redskap och får betydelse genom detta. Genom RFID-implementeringen kan man se hur man skulle kunna förändra referensarbetet. Med hjälp av implementeringen skulle man kunna förändra kommunikation och referensarbete.

Både Maria och Eva vill att personalen ska gå över till att genomföra informationssökning tillsammans med besökaren, ett så kallat bredvidperspektiv (intervjuer Maria & Eva, jan-feb. 2012). Maria tror att de får en bättre dialog med användarna om de använder mindre diskar och ett annat sätt att vara kring diskarna. Hon har tidigare erfarenhet av sådant arbete och upplever att hon kom i samma nivå som låntagaren genom det sättet att arbeta. Det blev lättare att stå bredvid skärmen och visa besökaren, när nya diskar infördes. Delaktigheten blev bättre, personalen blev jämbördig med besökarna och det tycker hon är viktigt (intervju Maria, jan. 2012).

Maria framhåller dock att personalen på Kvarntuna stadsbibliotek redan är bra på att bemöta besökarna. Hon säger att de tidigare har arbetat en del med det, men att det blir lättare att fånga upp och hjälpa användarna när personalen inte står bakom en stor hindrande disk (intervju Maria, jan. 2012).

Det som sägs visar att några av de intervjuade tänker sig att RFID-implementeringen medför nya grepp kring referensarbetet. De vill att personalen ska vara ute bland besökarna, fånga upp dem och söka tillsammans med dem. Personalen ska vara tillgänglig och utåtriktad. De vill på detta sätt motverka eventuell osäkerhet hos besökarna och få en mer jämbördig relation till dem. Kommunikationen i biblioteket ska bli tydligare. Några av de intervjuade vill och tror att rollen gentemot besökaren kommer att förändras till en mer aktiv sådan. Det nya sättet att arbeta ska skapa större möjligheter till interaktion och kommunikation med besökarna. De nya redskapen, RFID-tekniken, ska möjliggöra för ett mer fruktbart möte än det rutinmässiga för både personal och besökare.

Det blir i så fall en form av roving librarian-metod att arbeta utifrån. Det är en metod som testats på olika sätt som beskrivs i avsnittet för tidigare forskning (t ex Dempsey 2011, s.14-15). Metoden innebär ett mer aktivt sätt att arbeta. När det gäller barn talar man också ofta om vikten av att vara rörlig och fånga upp frågor. I antologin *Barnet, platsen, tiden: teorier och forskning i barnbibliotekets omvärld* hänvisas till Kerstin Rydsjö som menar att ett socialt möte måste till innan frågemötet (referenssamtalet) kan äga rum (Johansson 2010, s. 40). Eriksson resonerar i sin uppsats *Referenssamtalet med barn* om den utåtriktade och aktiva bibliotekarien som skapar en social bas för fortsatt kommunikation. Verbala och icke-verbala uttrycksmedel signalerar tillgänglighet och öppenhet för kontakt. Hon upptäcker också en annan interaktionsstil hos de bibliotekarier hon observerar som kännetecknas av att bibliotekarien väntar på besökarens initiativ. Den sociala dimensionen av referenssituationen har mindre betydelse och bibliotekarien är inte inriktad på relationer och samspel (Eriksson 2002, s. 56-57). Utsagorna ovan tyder på att man rör sig mot ett arbetssätt som betonar det sociala och relationella i referenssituationen som uppmärksammas i dessa texter om barn och referenssamtal.

Säljö menar att människor utvecklar redskap så att de svarar mot behov de har i verksamheter de ingår i. Användningen av redskap är kreativ och förutsätter ofta innovationer (Säljö 2005, s. 228-232). I detta sammanhang använder flera av de intervjuade RFID-implementeringen för att kunna se, föreställa sig, diskutera och genomföra ett annat arbetssätt gentemot användarna t ex genom att använda diskar på ett annat sätt än tidigare. Jag har tidigare diskuterat hur RFID-implementeringen fungerar som ett medierande redskap både genom att flera av de intervjuade *använder* det och att de *genom* det kan föreställa sig hur något ska bli och resonera kring ämnet. Genom handlingar skapas redskapet och redskapet

skapar handlingar. Redskapet skapas för att svara mot ett upplevt behov, eller snarare flera, hos både personal och användare. Hos personalen upplevs ett behov av att förändra och utveckla verksamheten för att svara mot *användarnas* behov. Dessa behov kan vara att få relevant och konstruktiv hjälp på biblioteket.

I sammanhanget är dock Kerstins iakttagelse intressant. Hon säger att diskarna är gamla, ca 20 år, och hon menar att arbetet naturligtvis har förändrats sen dess, därför måste diskarna anpassas efter dagens förhållanden och sätt att arbeta. Det är alltså inte bara personalen som ska hänga med i utvecklingen utan ”utvecklingen” kanske redan är här till visst måtto. Arbetssättet *har* i mångt och mycket redan förändrats. De fysiska förutsättningarna måste uppdateras för att hänga med i den utveckling som redan har skett i arbetssättet och för att kunna utveckla arbetssättet än mer. Återigen kan vi tänka på hur handlingar och redskap skapas och återskapas varandra. I det här fallet har redskapen (diskarna) inte hängt med i utvecklingen av handlingarna i biblioteket. Det är alltså inte bara personalens handlingar i biblioteket som ska utvecklas, utan också de redskap som dessa personers handlingar ska spela mot, förhålla sig och relatera till. Detta kan också ses som ett tecken på att personalen placerar sina insikter och kunskaper i redskap. Dels rent konkret när det gäller diskarna: att de ska vara mindre, flyttbara och höj- och sänkbara för att underlätta för personal och besökare. Men dels också generellt för RFID-implementeringen som redskap, som ger personalen en chans att uppdatera biblioteksrummet så att det svarar mot ett modernare sätt att arbeta som till viss del redan utförs.

Trots att många säger att det kan vara hindrande för besökarna med diskar så säger Marianne och Kerstin också att många besökare också kan *uppskatta* en disk, de vet var de kan fråga personalen och det är trevligt att låna hos någon. Elisabeth säger att många i personalen har bra kontakt med besökare vid diskarna. De nya diskarna och det nya arbetssättet ger också upphov till en del oro.

Oro kring förändring

Många ger uttryck för att det finns en oro kring de nya diskarna och det nya rörligare sättet att arbeta, om inte hos dem själva så hos arbetskamrater. Marianne och Birgitta tycker det är viktigt hur diskarna kommer att placeras. I expeditionsdisker är personalen redan idag ”omringad” av besökare och de är oroliga att det blir likadant med de nya diskarna eftersom det inte känns tryggt. Flera av de intervjuade säger att det är många i personalen som har svårt att tänka sig och är oroliga över att vara på språng hela tiden i och med ett rörligare arbetssätt, att ha folk omkring sig, att kanske inte kunna sitta ner under ett långt arbetspass (intervjuer Marianne, Elisabeth, Maria, Birgitta, jan-feb. 2012).

Ju äldre man blir desto svårare är det att tänka sig att stå vid en sån här informationspunkt. Man känner att det kan vara jobbigt. Vi var i Malmö för många år sen när de hade gjort om diskarna. De hade människor stående runt sig och det tyckte vi var skrämmande. Det var inte

bra alltså. Jag vet inte om dom har ändrat på det men just det här att man alltid har folk runt sig och bakom sig och så, det kan vara, ja jag vet inte hur det kommer att bli helt enkelt. Men det är inte bara så här positivt att "wow!". Det är väl lite så här också, att det kanske inte bara blir bättre. Man får vara lite krass. Men det är inte så att man skulle vilja säga att 'nä jag vill inte ha det här', för det är klart man vill (intervju Marianne, feb. 2012)

Eva säger att för de som har jobbat ett tag är det bakom disken personalen känner sig som mest professionell och hemma. Det skapar osäkerhet hos alla tror hon att befinna sig mer ute på golvet (intervju Eva, feb. 2012). Både Maria och Kerstin upplever att det finns många frågor och åsikter och en del oro kring just de nya diskarna och arbetet kring dem. Det påverkar ju någons arbetsdag säger Maria (intervjuer Maria och Kerstin, jan-feb. 2012).

Ovanstående utsagor visar att personalen i Kvarntuna stadsbibliotek kanske upplever ett visst motstånd, en oro, nu när de ska förändra sitt arbetssätt och sitt sätt att kommunicera med besökarna. Oron upplevs hos andra i personalen men kanske också hos sig själva. Att känna ett motstånd mot förändring kan ha med flera saker att göra. Det är förståeligt att personalen kan känna motstånd nu när de går in i en process av lärande och fysiskt och/eller intellektuellt anammande av ett nytt redskap som Säljö kallar appropriering (Säljö 2000, s. 231).

Koordinationsprocessen mellan människa och redskap börjar enligt Säljö med en initial kontakt med det nya redskapet i en viss kontext, det vill säga en RFID-läsare, eller en disk, eller ett arbetssätt i Kvarntuna stadsbibliotek. Därefter lär individen sig hur och under vilka villkor redskapet fungerar, fler funktioner uppmärksammas och erfarenheter från tidigare redskap används. Därefter bemästras redskapet i princip helt, individen kan förklara för andra hur det fungerar (något som är viktigt i detta sammanhang då personalen på biblioteket ska förklara för besökarna hur RFID-läsaren fungerar). Individen känner kanske inte till alla aspekter av redskapet, det finns mer att upptäcka så småningom. Så småningom blir även detta redskap naturaliserat för de som använder det, osynligt i en viss bemärkelse och självklart att använda (Säljö 2005, s 229-230).

Om man ser RFID-implementeringen som ett redskap så är den något som måste approprieras. Att kunna övervinna ett initialt motstånd är en viktig del av approprieringen av ett redskap. Motståndet kommer också menar Säljö, av att redskapet erbjuder mening och förståelse som först inte är intuitivt tillgängliga för individen. De kollektiva erfarenheter som kodifierats i redskapet, och i dess användning i en viss praktik, är inte parallella med de erfarenheter som individen gjort. Men genom en lärprocess koordineras individens sätt att tänka och handla med de förutsättningar som redskapet bygger på. Sällan behärskas redskapet fullständigt. De som använder det kan återvända till det gång på gång och lära nytt (Säljö 2005, s. 229-231).

Att det finns ett motstånd, som till exempel kan yttra sig i oro för hur man ska orka, ter sig alltså naturligt om man tittar på RFID-implementeringen och det som den medför, som en process att lära sig och ta till sig, appropriera. Känslan av

motstånd är också förståelig när man ser på biblioteket som en verksamhet med lång kommunikativ tradition. Säljö menar att det i dessa verksamheter kan vara svårt att ändra mönster för hur man interagerar med varandra. Vissa kommunikativa mönster har befästs och ter sig som de enda möjliga. Säljö menar att förändringar av kommunikativa mönster i sådana verksamheter med långa traditioner ofta bjuder på motstånd (Säljö 2000, s. 136-137). Biblioteket är generellt sett en verksamhet med lång kommunikativ tradition. Här kan man tänka sig att vissa kommunikativa mönster har befästs och man uppfattar dem, omedvetet och kanske av vana, som de enda möjliga i verksamheten. Så kan det också vara i Kvarntuna stadsbibliotek specifikt. Som vi sett i det tidigare avsnittet rörande den mentala kontexten nämner några av de intervjuade att det är lätt att gå i gamla hjulspår i arbetet och att det är nyttigt att få tänka på nya sätt. Dessa utsagor stämmer väl in på det Säljö säger om hur kommunikativa mönster befästs och ter sig som de enda möjliga. I en sådan situation är det alltså lätt att känna motstånd vid en förändring.

Synas utåt

Under intervjuerna talas det också om andra aspekter av RFID-implementeringen som har med kommunikation att göra. Både projektledaren Kerstin och enhetschefen Maria vill med det förändrade arbetssättet att personalen syns tydligare i biblioteket så att det ska bli lätt att veta vem man ska fråga. Maria säger att det är något andra i personalen också tagit upp på gemensamma möten.

Personalen har börjat fundera på och diskutera vad de skulle kunna ha på sig, kanske något särskilt klädesplagg eller en pin. Kerstin säger att det finns mycket åsikter om vad personalen kan och inte kan ha på sig för att bli synliga för besökarna (intervjuer Kerstin och Maria, jan-feb. 2012). De många åsikterna kring detta kan kopplas samman med de utsagor ovan som visar upp en viss osäkerhet kring ett nytt, rörligare arbetssätt. När det är menat att diskarna ska spela en mindre roll och man ska röra sig från dem, ”ut på golvet”, blir sättet man syns på i biblioteksrummet eventuellt annorlunda och känslan av synlighet blir större.

Kerstin och Elisabeth pratar också om vikten att synas utåt, mot närsamhället. Kerstin vill att Kvarntuna stadsbibliotek blir bättre på att tala om vad de *gör* på biblioteket. Hon tycker att de har en bra verksamhet och besökarna är många, men att de inte är lika bra på att tala om detta för allmänheten eller politikerna. Ibland upplever hon att aktiviteter och evenemang i andra verksamheter i kommunen uppmärksammas mycket, samtidigt som hon själv kan tänka att just dessa typer av aktiviteter har biblioteket gjort i 20 år redan. Varför har de inte lyckats berätta det undrar hon. Hon tycker att de är lite för tysta och snälla och borde bli vassare, duktigare på att marknadsföra sig. Hon tänker att det är också något de kunde satsa på i samband med RFID-implementeringen och förändringen av arbetssättet (intervjuer Kerstin och Elisabeth, feb. 2012).

Utsagorna visar att för vissa uppdagas, eller aktualiseras, i och med RFID-implementeringen ett behov för biblioteket att synas tydligare gentemot användarna. Både inne i biblioteket och utåt mot samhället. När personalen vill bli rörligare och aktivare i biblioteksrummet kräver det till exempel att man tydligt visar vem man är så att besökare vet vem de ska fråga. Detta väcker en del reaktioner säger en av de intervjuade. Kanske för att ett rörligare arbetssätt innebär att personalen sätter sig i centrum på ett annat sätt än vad de är vana vid.

Vi går till det sociokulturella perspektivet och dess syn på redskap och hur dessa medierar omvärlden för oss, alltså gör omvärlden tolkningsbar och förståelig. Om arbetssättet förändras så att personalen kommer vara ute mer på golvet och interagera med besökare, kommer de att vara *sitt eget redskap* på ett annat sätt än tidigare. Diskarna har varit medierande redskap för personalen, en viktig del av hur man sköter sitt arbete. När nu dessa blir mindre och ska användas på ett annat sätt får de eventuellt en annan medierande funktion och fokus flyttas från dem till personalen själva. Personalen får förlita sig mer på sig själv på ett sätt med nya diskar och ett annat sätt att arbeta. Personalen blir sitt eget redskap i en bemärkelse, eftersom tanken är att personalen ska vara mer aktiv, rörligare, uppsökande. De får appropriera sig själva som nytt redskap. De besitter ju själva ett av de viktigaste medierande redskapen: språket (Säljö 2000, s. 82).

Med en annan slags kommunikation, eller i alla fall förändrade förutsättningar för kommunikationen i biblioteksrummet, kan man tänka sig att redskapet språket förändras i och med ett rörligare och mer utåtriktat sätt att arbeta. Handlandet och redskapen förändras och skapas i en växelverkan som jag talat om tidigare i uppsatsen. Enligt ett sociokulturellt perspektiv gör dessa förändringar att de sociala praktikerna i biblioteket förändras, och också verksamheten, eftersom också handlingar och verksamheter konstituerar varandra (Säljö 2000, s. 128-137). Enligt det sociokulturella perspektivet är en verksamhet en relativt varaktig värld av mänskliga relationer, kommunikativa mönster och fysiska redskap (men även intellektuella som språket vill jag tolka det som) som vi ständigt handlar i relation till (Säljö 2005, s. 46-49). Många av utsagorna i undersökningen tyder på att alla dessa tre komponenter i verksamheten skulle kunna förändras. Det skulle i så fall ha stor inverkan på själva verksamheten och dess sociala praktiker.

Inga förebilder

De flesta av de intervjuade, både chefer och personal påpekar att de är i början av RFID-implementeringen, de har ingen erfarenhet av vad den egentligen innebär. De funderar också fortfarande på vad ett förändrat arbetssätt är, de är fortfarande i början av processen med att byta till RFID-teknik. Kanske har de inte så mycket att säga om implementeringen av RFID eller ett förändrat arbetssätt än, funderar de, när jag frågar om att få göra intervjuer.

Flera påpekar också att det finns ont om ”förebilder”, alltså liknande bibliotek som har genomfört en förändring i samband med RFID-implementering och dokumenterat det. Personalen får utarbeta förändringen och vad den innebär under processens gång menar flera av de intervjuade (intervjuer Kerstin och Maria, jan-feb. 2012). Sollentuna biblioteks arbete med processer och förändring har bidragit med en del erfarenhet, och Apotekets förändrade arbetssätt har några av de intervjuade också inspirerats av (intervjuer Maria och Eva, jan-feb. 2012).

Personalen har också besökt flera bibliotek där man bytt till RFID för att ta del av deras praktiska erfarenheter, men dessa ställen har inte medvetet gjort någon verksamhetsförändring eller förändring i arbetssättet i samband med RFID-implementeringen. Studiebesöken har mest syftat till att se hur personalen på det aktuella biblioteket har löst saker och ting praktiskt med implementeringen, vilken utrustning de har valt (läsare och diskar) och hur man har valt att möblera. Eva säger att hon har ett pedagogiskt problem när hon ska introducera ett nytt arbetssätt eftersom hon inte riktigt har några exempel på liknande folkbibliotek som har gjort en sådan verksamhetsförändring. Det kan bli svårt att förmedla vad ett förändrat arbetssätt är. Maria är också inne på att detta är en svårighet, ingen vet ju egentligen riktigt vad det förändrade arbetssättet konkret innebär (intervjuer Eva och Maria, jan-feb 2012).

Att de intervjuade ger uttryck för att de egentligen inte har så mycket att säga om RFID-implementering eller förändrade arbetssätt är intressant i sammanhanget. För trots tvivel från de intervjuade får jag mängder av information och tankar kring dessa ämnen, och dessutom ha ledningen relativt välformulerade mål som jag redogjorde för i början av detta kapitel. Denna ”krock”, att de intervjuade inte säger sig ha så mycket att säga än men ändå gör det kan ha att göra med den medierande funktion som RFID-implementeringen har. Omedvetet och medvetet kan de *genom* den se hur ett nytt arbetssätt skulle kunna vara eller inte vara. Genom att fundera och formulera tankar kring t ex kommunikation med användarna i ljuset av, och genom, RFID-implementeringen formar man den till ett redskap. Redskap och handling ingår som tidigare nämnts i en oupplöslig relation, de konstituerar varandra (Hedman & Lundh, s. 50). Så även i denna kontext kan man se att genom användning av RFID-implementeringen som redskap skapas redskapet och redskapet i sin tur skapar nya tankar.

Säljö framhåller att allt handlande (även tankar) förutsätter en aktiv tolkning och ett mått av kreativitet hos individen. (Säljö 2000, s. 129). Jag tror kanske inte att personalen på Kvarntuna stadsbibliotek tänker så mycket på RFID-implementeringen som ett redskap, men man gör aktiva tolkningar av vad den kan användas till och därmed formas ett medierande redskap. Genom åren har dessa medarbetare samlat på sig kunskaper och insikter som de nu funderar kring i anslutning till RFID-implementeringen. Säljö menar att människan lägger ut spår av insikter i omvärlden genom att skapa redskap (Säljö 2005, s. 50-51).

Personalens samlade tankar, erfarenheter och kunskaper kring biblioteksverksamhet bidrar till att forma RFID-implementeringen till ett redskap. Tolkningarna av redskapet är aktiva och kreativa men personalen förmodligen inte fullt medvetna om att ett redskap skapas eller att de genom det ändå har en ganska stor kunskap om vad ett förändrat arbetssätt kan vara och vad RFID-implementeringen kan innebära.

Jag har ovan diskuterat vilken betydelse de intervjuade tror att RFID-implementeringen har på verksamheten, sett ur en kommunikativ kontext. Flera vill att kommunikationen och referensamtalen med besökarna ska ske på ett rörligt, utåtriktat, aktivt sätt nu när man förväntas få mer tid över och nya diskar i biblioteksrummet. Flera tror också att det kan bli på det sättet. Service och bemötande framhålls som viktiga faktorer. Det finns dock också utsagor som talar för att vissa av de intervjuade inte ser hur det skulle kunna bli så stor förändring i arbetssättet och kommunikationen med besökarna i och med en RFID-implementering, eller att de tror både och. Att det finns motsägelsefulla utsagor vad gäller förändringens omfattning kan ha att göra med det Säljö kallar appropriering och att det kan vara svårt att tänka sig andra arbetssätt i en verksamhet med en lång kommunikativ tradition (Säljö 2005, s. 229-231; Säljö 2000, s.135-137).

Även i en kommunikativ kontext kan vi se att de intervjuade genom RFID-implementeringen får många tankar och reflekterar kring förändrad kommunikation med besökarna. Reflektioner kring service och bemötande väcks också. RFID-implementeringen får en medierande effekt, den blir ett medierande redskap. Implementeringen används även här som ett sätt att förändra arbetssättet, i den här kontexten det kommunikativa arbetssättet.

Jag har i detta sammanhang också diskuterat hur planer på förändring i kommunikation kan orsaka en viss oro, eftersom man befinner sig i en fas av appropriering, man håller på att ta till sig RFID-implementeringen och allt vad den innebär. Nu fortsätter en redogörelse och diskussion kring vilken betydelse RFID-implementeringen kan ha i en historisk kontext och hur den kan användas som redskap i denna kontext.

Verksamhetens historiska kontext

I följande avsnitt kommer jag att diskutera RFID-implementeringens betydelse för de intervjuade i en historisk kontext, samt hur implementeringen används som redskap i denna kontext. Verksamheter med en lång kommunikativ tradition inramas av en historisk kontext. Säljö påpekar att de olika kontexterna går in i varandra och överlappar varandra (Säljö 2000, s. 135-137). Det är tydligt när det gäller de kommunikativa och historiska kontexterna. I det förra avsnittet

diskuterades bland annat att det kan vara svårt att ändra mönster för hur människor interagerar i kontexter med lång historisk bakgrund och lång kommunikativ tradition. De kommunikativa mönstren befästs och uppfattas som de enda möjliga i verksamheten (Säljö 2000, s. 137). Detta kommer att märkas också i kommande avsnitt.

RFID-implementeringens betydelse i en historisk kontext

En hörnsten i sociokulturella perspektivet är att lärande i mångt och mycket handlar om hur vi tillägnar oss samhällsliga kunskaper och erfarenheter och att vi gör det i sociala sammanhang, genom medierande redskap. Kollektiva kunskaper byggs in i medierande redskap och de är länken mellan kollektiv och individ, det är via dem kunskap förs vidare (Säljö 2005, s. 20, 24-25, 37). Den ackumulerade erfarenhet och kunskap som byggs in i de medierande redskapen under årens lopp har med ett sådant sätt att resonera därmed stor betydelse för hur vi handlar idag. Ser man på RFID-implementeringen i en historisk kontext i Kvarntuna stadsbibliotek och vad som tros bli dess betydelse där, märker man detta.

I olika sammanhang pratar de intervjuade om traditioner i biblioteket, traditionella förhållningssätt och sätt att utföra arbetsuppgifter, som kommer i dagen i och med RFID-implementeringen.

Marianne tar upp begreppet de räta linjernas tyranni som det diskuterades kring i bibliotekssammanhang för några år sedan. Begreppet har att göra med ur vi ofta, inte minst i sammanhang som rör vårt arbete, gör och utför saker för att vi alltid gjort så, och att vi egentligen inte riktigt vet varför vi gör på det sättet.

Och det finns vissa arbetsuppgifter som man gör för att man tror att man måste göra dem, med de har ju liksom inget syfte egentligen. Man får börja tänka så hela tiden. Varför gör jag det? Måste jag göra det? (intervju Marianne, feb. 2012).

Både Marianne och enhetschef Maria berättar att man på Kvarntuna stadsbibliotek har börjat ta bort vissa moment i arbetet, t ex en extrakoll på böcker innan de "släpps ut" i biblioteket. Det är rutiner som tidigare bibliotekarier haft och som har "legat kvar", som den nuvarande personalen bara fortsatt med, enligt Marianne. Hon hoppas att det blir fler sådana moment som de kan släppa framöver.

Maria berättar att de i princip inte längre lagar några böcker på biblioteket. De gallrar också striktare, de vill att det bestånd som är nyare ska komma till sin rätt. De har ju på Kvarntuna stadsbibliotek heller inget bevarandeuppdrag resonerar Maria. Dessutom vill de inte chippa böcker, alltså förse böcker med RFID-taggar, i onödan. Tidigare bibliotekarier har kanske haft en annan syn på gallring menar hon. Nu vill de att beståndet ska vara fräscht, aktuellt och relevant och det är nog en ny tanke i och med den nya ledningen tror Maria (intervjuer Marianne och Maria, jan-feb. 2012).

Kerstin säger att de måste snabba upp vissa processer för att vara relevant som bibliotek.

Det är ju helt enkelt för att följa med i samhällets förväntningar på oss. Allting sker väldigt fort idag. Jag vill inte komma in till min filial här och säga att den här boken har jag hört talas om och så säger vi jaha, om tre veckor så kan vi kanske få in den, möjligen fyra veckor, vi ska ha ett möte först. Förkorta detta, och snabbt. Och att vi förenklar så att vi kan vara den där vägledaren, vara mer i rummet, inte bara sitta instängd. [...] Och att man förenklar den vägen. Då kanske man får ett vist svinn på vägen men då får det vara värt det. För vi behöver möta våra låntagare helt enkelt, de har höga förväntningar på oss. Och det lär inte bli mindre, i takt med att allt annat sker så snabbt i samhället och så. Böcker kommer ut i pocket ganska snabbt och billigt och då måste vi vara på (intervju Kerstin feb. 2012).

Det Kerstin säger här ovan tyder på att det har funnits arbetssätt och rutiner kring exempelvis medieinköp eller hur personalen ser på svinn, som har varit långsamma och omständliga och som de vill röra sig bort från.

Utsagorna ovan visar att det finns vissa arbetsrutiner som personalen vet är onödiga eller som de kan effektivisera men att det kan vara svårt att förändra dem ändå, eftersom rutinerna är starkt rotade i sättet att arbeta. Somliga rutiner och sätt att arbeta är så inarbetade att de knappt märks. I och med RFID-implementeringen kan personalen bli uppmärksammade på dessa rutiner och förändra dels dessa men också de som de redan vet skulle kunna utföras på ett bättre sätt. Några av intervjupersonerna uttrycker att detta är viktigt för att skapa ett modernare bibliotek.

Marianne, Eva och Kerstin är inne på att det är viktigt att få en helhetsbild över arbetet. Eva menar att alla inte har en sådan idag. Kerstin är inne på samma spår, hon menar att det är viktigt att personalen kan täcka upp för varandra. Hon vill inte att inte en arbetsuppgift, t ex att göra i ordning böcker, bara utförs av en viss person, och att den inte blir utförd om inte den personen är på jobbet. Böckerna blir då liggande och kommer inte ut till användarna. Högsta prioritet ska vara att få ut medierna till användarna menar hon. Det kan vara känsligt om man plockar bort vissa arbetsmoment eller lägger ut dem på hela personalen, menar Marianne. Det är ju ”någons” arbetsuppgift, som den personen mister. De får därför gå lite varsamt fram med detta menar hon (intervjuer Marianne, Eva och Kerstin, feb. 2012).

Utsagorna tyder på att RFID-implementeringen får en synliggörande och legitimerande effekt i en historisk kontext i Kvarntuna stadsbibliotek. Gamla rutiner och arbetssätt kommer i dagen, kan lättare ifrågasättas och lättare förändras. Både Eva och Kerstin säger att de sett behoven av förändring i mediehanteringen förut men att det i och med RFID-implementeringen blir lättare att förändra (intervjuer Eva och Kerstin, feb. 2012). RFID-implementeringen blir ett redskap genom vilket man kan se ett annat sätt att lägga upp det arbetet med medierna. Liksom i den mentala kontexten används i den historiska kontexten RFID-implementeringen också som ett redskap för att få till en ändring i

arbetssättet. Kommunikativa mönster, interaktionsmönster, i den historiska kontext som biblioteksverksamheten är, har befästs och uppfattas (ofta omedvetet) som de enda möjliga i verksamheten så som Säljö resonerar (Säljö 2000, s. 137). Då kan ett nytt redskap, i detta fall en RFID-implementering, bli en orsak att förändra arbetssättet och ett raster genom vilket personalen kan se andra sätt att arbeta.

Utsagorna ovan belyser, menar jag, också det sociokulturella perspektivet sättet att se på kunskap, det vill säga hur kunskap och erfarenheter byggs in i medierande redskap för nya användare att ta del av och som många gånger är viktig att föra vidare (Säljö 2005, s. 24-28). När det gäller arbetet med medier i biblioteket kan man tänka sig att kunskaper förs vidare via medierande redskap som språket och rutiner, det vill säga intellektuella redskap. Många av dessa kunskaper är med all säkerhet användbara och viktiga. Men utsagorna från intervjupersonerna visar på att vissa moment i arbetet känns onödiga att utföra. En del av kunskaperna och erfarenheterna som olika redskap har fört med sig har alltså blivit inaktuella, de förblir dock kvar.

Det sociokulturella perspektivet menar att vi lär genom att ta till oss, appropriera, redskap och använda dem. Vi kan inte undvika att lära menar Säljö, frågan är vad vi lär oss i olika situationer (Säljö 2000, s. 47). Vi fortsätter att lära och utvecklas när vi använder redskapet i sociala praktiker, genom det utvecklas också redskapet. Det är lätt att få intrycket av att redskap och människor ständigt utvecklas, att vi ständigt rör oss framåt och mot det bättre. Ovanstående utsagor visar dock att det finns en tröghet inbyggd i redskapet. Även om redskap hela tiden genom handlingar skapas och återskapas av människor i ett socialt sammanhang, och att redskap och människor utvecklas genom denna ömsesidighet och växelverkan, så kan gamla kunskaper och erfarenheter hänga kvar i redskapet som inte är aktuella och som kanske motverkar utveckling istället för att främja den. Redskap har också begränsningar inbyggda i sig (Hedman & Lundh 2009, s. 50). RFID-implementeringen och dess medierande egenskaper kan man säga hjälper till att belysa och blottlägga det.

RFID-implementeringens medierande funktion, dess betydelse, i ett historiskt sammanhang är alltså att den blottlägger gamla, föråldrade sätt att handla. Dessutom för den med sig, som vi såg i en mental kontext, en legitimering av förändring av dessa inaktuella sätt att handla.

Flera av de intervjuade säger att de ser en trend just nu att man ska förändra i biblioteket (intervjuer Marianne, Elisabeth och Eva, feb. 2012). Elisabeth säger att för hennes egen del är det positivt och spännande, men hon har även förståelse för de som tycker att det är jobbigt. Hon säger att hon själv trivs när ”det inte är för exakt”. Det är bra när det händer saker, kommer nya idéer och förändringar. Hennes upplevelse av bibliotekssammanhang och arbetsrutiner i bibliotek är att det har funnits en känsla av att hon bara kan göra på ett sätt annars gör hon fel.

Biblioteken har innehållit sina speciella system, menar Elisabeth, och det har funnits en känsla av att eftersom vi har gjort på det här sättet i 20 år så måste vi göra så även nu. Hon har själv inte ifrågasatt så mycket säger hon. När hon var ny fick hon lära sig att så här ska det vara. Hon upplever att det är mer tillåtande i biblioteksvärlden nu (intervju Elisabeth, feb. 2011).

Denna utsaga tyder på att det genom RFID-implementeringen är möjligt att se hur man skulle kunna organisera arbetet på ett nytt och kanske bättre sätt, genom RFID-implementeringen som medierande redskap kan gamla kunskaper och erfarenheter som inte är aktuella synliggöras, och de kan ersättas med nya som fungerar i dagens verksamhet. Personalen kan ifrågasätta traditioner som upplevs som begränsande och tänka om: finns det ett bättre sätt att organisera arbetet? När människor handlar i en verksamhet, i en särskild kontext, gör de det utifrån sina egna kunskaper, erfarenheter och av vad de medvetet eller omedvetet uppfattar att omgivningen kräver, tillåter eller gör möjligt i den specifika verksamheten (Säljö 2000 128-137). Detta belyser hur benägna människor är att handla just så här, de känner snabbt av både medvetet och omedvetet vad som gäller och vad som är möjligt och agerar utefter det, även om sättet är ineffektivt och skulle kunna förbättras. När detta handlande sker så snabbt och omärkligt är det lätt att förstå att det är svårt att förändra arbetsrutiner och arbetssätt, och att det kan behövas ett nytt tydligt medierande redskap för att få syn på problemet och förändra.

Nytt forum

Med tanke på RFID-implementeringen har det på Kvarntuna stadsbibliotek införts så kallade biblioteksmöten. Det har gjorts delvis för att förankra implementeringen hos personalen och för ha en plattform där de kan diskutera frågor som uppkommer i samband med implementeringen av RFID. Det är ett av de sätt, eller kanaler, som personalen hålls uppdaterad och informerad om vad som händer kring implementeringen (intervju Maria, jan. 2012). På dessa möten har de exempelvis haft workshops där det diskuterats hur personalen vill att biblioteket ska fungera och vilka processer som är viktiga att arbeta med. Elisabeth uttrycker sig uppskattande kring denna form av möte.

Ja, det tycker jag är jättebra, eftertraktat faktiskt, jag tycker det är väldigt bra, att alla får känna sig delaktiga och att det är bra stämning på sådana möten. Att alla liksom känner att de vågar prata och att de kommer till tals och så. Det är lätt att det blir, när folk jobbar på ett ställe många år att det är några som pratar mycket kanske eller får sin röst hörd, men vid sådana här tillfällen där, om det blir bra sådana möten, och det tror jag det kommer att bli, för jag har varit på ett sådant tillfälle, så tror jag att alla kan få komma till tals och få tänka efter hur man tänker sig det fortsatta arbetet och så (intervju Elisabeth, feb. 2012).

Birgitta uppskattar också dessa möten. Där kan snabba beslut fattas om mindre förändringar utan att personalen behöver diskutera det särskilt länge. De kan på så sätt pröva ett nytt sätt att organisera arbetet/biblioteket eller utföra en uppgift, fungerar det inte får de omvärdera.

För ibland kan man ju traggla dom här... till leda när det är så många som har åsikter. Faktiskt. Så även om man kanske inte gillar grejen i sig, så är det några som gör det så kör dom. Finns inget att vänta på (intervju Birgitta, feb. 2012).

Utsagorna ovan tyder på ett behov av att hitta nya sätt att förändra i verksamheten. De visar på ett behov att samtala på nya sätt och ta in åsikter från alla håll. Bland vissa av de intervjuade verkar det vara positivt och efterlängtat att lyfta upp de gamla rutinerna och arbetssätten som blivit så självklara att de nästan inte märks till diskussion. På så sätt kan de förändras. På grund av RFID-implementeringen har man skapat ett forum, ett nytt redskap, där man just kan diskutera sådant som inte fungerat när det gäller arbetsrutiner och ändra på det relativt fort. Utsagorna ovan säger också något om hur det varit tidigare, kanske trögt och svårt att förändra. Utsagorna vittnar om att det funnits och finns en önskan om att förenkla beslutsprocesser. Mötet i sig blir ett nytt redskap och redskap påverkar vårt sätt att handla enligt det sociokulturella perspektivet. Eventuellt bidrar detta nya forum till nya handlingar i verksamheten som gör att denna förändras, eftersom handlingar och verksamheter skapar varandra, konstituerar varandra (Hedman & Lundh 2009, s. 50). Utsagorna ovan och skapandet av ett nytt forum vittnar också om att man genom RFID-implementeringen kan se och legitimera nya sätt att arbeta.

Modernt bibliotek

Flera av de intervjuade ger uttryck för att de vill ändra på vissa traditionella arbetssätt också för att det är viktigt att försöka bli ett modernt, aktuellt och relevant bibliotek. De vill att Kvarntuna stadsbibliotek ska vara ett bibliotek med bra service, dit människor vill gå och som de ser som ett jämbördigt alternativ till att köpa sina böcker. Projektledaren Kerstin menar att de på Kvarntuna stadsbibliotek brukar vara bra på att hänga med i vad folk vill ha. Det har förändrats mycket sen hon började jobba som bibliotekarie. Till skillnad från förr, då bibliotekarierna själva bestämde helt vad som skulle köpas in enligt vissa normer och kvalitetskrav, köper man numera i princip in det folk frågar efter.

Vi måste hänga på där, annars får vi inte vara kvar, annars går man och köper sin bok. Vi ska vara snabba och ha många exemplar. Är en bok inne just nu så ska vi ha många exemplar, annars faller det ju. Man får kasta det som blir över när intresset lagt sig. Detta jobbar vi redan med så att säga (intervju Kerstin, feb. 2012).

Birgitta menar att servicen är viktig för att folk ska fortsätta att komma till biblioteket, det ska gå snabbt och lätt att fråga (intervju Birgitta, feb. 2012). Enhetschefen Maria säger att hon tror det är uppskattat bland allmänheten om det blir ett lite livligare bibliotek där det märks att personalen hänger med. Biblioteket måste hänga med i sin samtid för att för att överleva tror hon. Det måste vara något slags mervärde att komma till biblioteket, så att människor inte köper sina böcker på Internet, menar hon: "Något extra måste det vara att komma

hit, att man får ett bra bemötande, att det är enkelt och smidigt.” (intervju Maria, jan. 2012). Utsagorna ovan visar igen att bemötande upplevs som en viktig del av ett bra, modernt bibliotek och ett bra och fungerande arbetssätt.

En av processerna man arbetar med i förändringsarbetet är som vi såg i inledningen av analysdelen att effektivisera mediets väg, från tanke på inköp till utlånad bok (exempelvis). Enligt bibliotekschefen Eva handlar det om att snabba upp processen med att få ut medierna till användarens hand. Snabbheten är enligt henne bibliotekets konkurrensmedel i tider när det är lätt att få tag på medier på andra sätt. Om biblioteket inte är tillräckligt snabba är det inte relevant längre. Hon vill att de på biblioteket ska se vilka moment de kan ta bort eller samordna i arbetet med medierna så att processen blir effektiv (intervju Eva, feb. 2012). Utsagorna ovan tyder på att RFID-implementeringen för med sig en möjlighet att se och fundera på vad ett bibliotek skulle kunna vara. Genom den aktualiseras också ett behov av att modernisera biblioteket för att hänga med i sin samtid och för att fortsätta vara en relevant institution i samhället. RFID-implementeringen blir ett redskap för att kunna arbeta med detta. Hur det så småningom blir kan vi inte veta men enligt ett sociokulturellt perspektiv kan vi resonera som tidigare: en förändring av arbetsrutiner förändrar handlingar, nya handlingar skapar förändrade sociala praktiker och förändrad verksamhet. Verksamheten påverkar sedan handlingarna. En ömsesidighet mellan dessa uppstår. Verksamheter och människor samverkar i sociala praktiker/aktiviteter och strukturerar varandra (Säljö 2005, s. 46-49). Personalen lär sig nya saker genom appropriering och utvecklas, därigenom kan även verksamheten utvecklas.

En förändring är alltså definitivt möjlig. Med detta resonemang kan det dock te sig som att förändring sker per automatik bara man ändrar lite på ett redskap till exempel. Säljö påpekar dock att redskap fungerar som en förlängning av människans kropp och intellekt. Redskap kan vara både döda ting och medierande redskap som människor använder sig av med stor skicklighet. De anpassar och utvecklar redskap så att de svarar mot behov de har i verksamheten de ingår i. Användningen av redskap förutsätter därför både kreativitet och innovation hos människorna som ska använda dem (Säljö 2005, s. 228-232). Därför har det stor betydelse vad medarbetarna på Kvarntuna *gör* med redskapet RFID-implementering, vilka kreativa lösningar de har, för hur resultatet med förändringsarbetet ska bli.

Utsagorna ovan visar att många vill effektivisera arbetet med medierna för att bli ett modernt bibliotek som snabbt får ut aktuella böcker till sina användare. Ett modernt bibliotek har också med bemötande att göra. Elisabeth säger att hon tycker att marknadsföring, hur man visar upp biblioteksrummet och bemötande är sådant som ständigt borde diskuteras på biblioteket. Hon tycker det är viktigt att avsätta tid till detta. Ofta tycker hon att presentation, marknadsföring och hur man ser på bemötandefrågor ska göras så hastigt ”vid sidan om”. Det ska genomföras i

samband med annat arbete och det blir lätt en stress i detta. Det är ett konststycke att få till sin planering menar hon. Men bemötande och presentationen av biblioteksrummet är väldigt viktigt tycker hon och hon tror att personal på bibliotek kommer bli tvungna att arbeta med detta i framtiden. Det känns kul tycker hon. Det borde vara en självklarhet att prata kontinuerligt om bemötande tycker hon. Då menar hon inte bara att sätta upp punkter för hur man ska vara gentemot besökarna. Det det handlar om mycket mer än så menar Elisabeth, exempelvis om hur man mår i sin arbetsvardag: ”Det kvittar hur mycket punkter du får och hur du ska göra, och föredrag och bra tips och så om du inte liksom kan få in det i dig så att det känns naturligt” (intervju Elisabeth, feb 2012).

Jag har tidigare i uppsatsen resonerat kring bemötande och hur det kan ses som en del av verksamheten som personalen kan arbeta med på verksamhetsnivå. I *Bemötande på bibliotek- både service management och solidaritet* (Sundström 2008) tar författaren upp hur bemötandekompetens består av två delar: dels *praktiska kvalifikationer* (tillägnande av kunskap och yrkestraditioner) och dels *krav på reflektion och kritik* (förnyelse av kunskap och yrkestraditioner). Elisabeth ger här uttryck för att hon tycker reflektion är viktigt, men svårt att hinna med. Genom utsagorna ovan kan vi se att några av de intervjuade med RFID-implementeringen som ett raster börjat både reflektera över och kritisera/ifrågasätta yrkestraditioner samt sätt att arbeta. Detta kan ha positiv inverkan på exempelvis bemötandet om vi tittar på Sundströms sätt att dela upp bemötandekompetens.

Reflekterande arbetssätt

Just ett reflekterande arbetssätt behandlas i en flera böcker och projektrapporter om arbetsmetoder på biblioteket som en viktig komponent för att få till ett bra arbetssätt och arbetsklimat på bibliotek. Detta har vi sett i avsnittet om tidigare forskning. Enligt Hansson och Ögland är det viktigt att förhålla sig strategisk i sitt arbete och i sitt förhållande till det uppdrag och verksamhet personalen på biblioteket har. Om personalen på biblioteken inte reflekterar och diskuterar kring sitt arbetssätt och sina metoder, blir verksamheten en slags omedveten och osammanhängande spegling av medarbetarnas syn på gallring och inköp, bevarande och uppdrag menar författarna. Ett gemensamt, strategiskt förhållningssätt kommer då att saknas. Jag förstår författarna som att ett strategiskt förhållningssätt är viktigt om man vill vara ett relevant bibliotek, som spelar roll i samhället (Hansson & Ögland 2009, s. 36-37).

I flera av utsagorna som presenterats i avsnittet om de mentala, fysiska, kommunikativa och historiska kontexterna går det att utläsa både en önskan om ett mer reflekterande arbetssätt och en önskan om att arbeta mer strategiskt för att skapa ett aktuellt och modernt bibliotek. Flera av de intervjuade önskar ett mer

effektivt och smidigare sätt att arbeta med medierna, ett rörligare och mer aktivt sätt att bemöta användarna, och ett genomtänkt sätt att forma biblioteksrummet.

Vid en genomgång av det som sägs om RFID-implementeringen och dess betydelse i olika sociokulturella kontexter så kan vi se att flera av de intervjuade genom implementeringen *i sig*, kan reflektera och resonera kring verksamheten på biblioteket, och vad ett förändrat arbetssätt skulle kunna innebära eller inte innebära. Detta har jag försökt att visa i analysdelen av denna uppsats. Denna reflektion sker förmodligen både omedvetet och medvetet. Jag har redan diskuterat hur de intervjuade som tillfrågades om intervju var osäkra på om de hade något att tillföra men att de sedan visade sig att de hade många tankar och planer att berätta om.

Hansson och Ögland beskriver *medierna, biblioteksmiljön och kompetensen* som de tre redskap personalen bör arbeta med om de vill framhålla bibliotekets kärnerbjudanden (urval, inspiration och lärande) (Hansson & Ögland 2009, s. 32-33). Alla dessa redskap framkommer som ett fokus för flera av den intervjuade personalen på Kvarntuna stadsbibliotek. RFID-teknik införs och det kommer att möbleras med nya diskar, delvis för att underlätta för smidigare mediehantering och ett smidigare och mer välkomnande biblioteksrum. Men också för att man funderar kring och vill utveckla hur personalen rör sig och kommunicerar med besökarna i biblioteksrummet. En bra kommunikation med bibliotekets användare ser jag som en del av biblioteksmiljön men också som en del av yrkeskompetensen. Ur den synvinkeln går det att se att personalen på Kvarntuna stadsbibliotek också satsar på kompetensen i biblioteket.

Enligt Hansson och Ögland gäller det även att se på vilket *förhållningssätt* man har till dessa redskap (medierna, kompetensen, biblioteksmiljön). Ett *konkurrerande* förhållningssätt innebär exempelvis att personalen skapar miljöer i biblioteket som är inspirerande (Hansson & Ögland 2009, s. 33). Ett annat konkurrensmedel borde vara att ha en bra kompetens på arbetsplatsen, där man kan säga att kommunikation ingår. I intervjuerna framkommer tankar och önskningar om ett bättre biblioteksrum och bättre eller annorlunda kommunikation med besökarna. Att ha en smidig och aktuell mediehantering är för flera av de intervjuade viktigt, för att skapa ett relevant och aktuellt bibliotek där man når ut till människor och kan konkurrera med bokhandeln. Detta kan tolkas som att man satsar på ett konkurrerande förhållningssätt, exempelvis gentemot bokhandeln. Ett konkurrerande förhållningssätt märks också i de utsagor som uttrycker en önskan om att satsa på att synas tydligare utåt och marknadsföra biblioteket, som vi såg i föregående avsnitt.

Hansson och Ögland resonerar också kring ett *kompletterande* förhållningssätt, där personalen måste vara beredd att lämna biblioteket för att finnas i andra verksamheter/institutioner i samhället, men också bara kunna erbjuda ett ”tredje rum”, utanför arbete, skola och hem som inte ställer så många

krav (Hansson & Ögland 2009, s. 34). Ett kompletterande synsätt framkommer mindre tydligt i mina intervjuer men Birgitta tar upp att det i kommunen satsas på att de olika institutionerna inom samma nämnd i kommunen ska samarbeta mer med varandra (intervju Birgitta, feb. 2012), och i det samarbetet skulle personalen kunna inta ett kompletterande förhållningssätt.

Det viktiga menar Hansson och Ögland, är att se dessa förhållningssätt som riktiga valmöjligheter som biblioteket verkligen har. Personalen på biblioteket måste välja vilken position de ska inta, ska de välja en av dem eller båda, eller ingen alls. Det är viktigt att välja menar författarna eftersom man annars riskerar att hamna i en kompenserande roll vilket varken är önskvärt eller konstruktivt. Genom att göra dessa alternativ tydliga menar de att utveckling av biblioteksrummet och arbetssättet blir en angelägenhet för hela bibliotekspersonalen (Hansson & Ögland 2009, s. 35).

På Kvarntuna stadsbibliotek har personalen kanske inte tänkt medvetet enligt just de alternativ eller förhållningssätt som Hansson och Ögland presenterar, men det satsas både på biblioteksrummet och arbetssättet. Omedvetet har personalen kanske främst valt ett konkurrerande förhållningssätt. Genom förändringsarbetet utarbetas en slags strategi för verksamheten på Kvarntuna stadsbibliotek. RFID-implementeringen och förändringsarbetet ger sannolikt upphov till både reflektion och diskussion både medvetet och omedvetet, vilket Hansson och Ögland uppmanar till för att kunna ha ett strategiskt förhållningssätt till sin verksamhet (Hansson & Ögland 2009, s. 36-34).

Hansson och Ögland menar att utveckling inte sker av en slump (Hansson & Ögland 2009, s. 37). Det resonemanget går också att föra enligt ett sociokulturellt perspektiv. Enligt ett sociokulturellt perspektiv kommer utveckling som en konsekvens av att vi lär (Säljö 2005, s. 70). Lär gör vi i sociala praktiker, tillsammans med andra människor i olika sammanhang, via medierande redskap. Medierande redskap får sin betydelse i sociala praktiker genom att vi på ett kreativt och innovativt sätt tillskriver dessa en viss betydelse och mening som passar i just det sammanhanget. Genom en aktiv tolkning skapar vi relationen mellan redskap och handling.

I Kvarntuna stadsbibliotek går det i många fall, i många kontexter av verksamheten, att se hur RFID-implementeringen används som ett redskap. Utifrån redskapet det kan flera av de intervjuade se *behov* av förändring och *hur* man skulle kunna förändra organisationen och arbetssättet. RFID-implementeringen *legitimerar* förändring och blir också ett redskap genom vilket personalen kan *handla* för förändring på olika sätt. Via handlingarna får RFID-implementeringen betydelse, en betydelse som är unik för just denna verksamhet, Kvarntuna stadsbibliotek, eftersom skapandet av redskapet svarar mot behoven just i denna verksamhet. Betydelsen och meningen med redskapet kommer från de som använder redskapet, det vill säga personalen på Kvarntuna stadsbibliotek. De

tolkar redskapet och tillför det mening genom sina kunskaper och erfarenheter. De lär sig nya saker genom att ta till sig redskapet och de utvecklas därför. Kontexten skapar redskapet och redskapet skapar kontexten. Det innebär att detta redskap, en RFID-implementering, inte behöver betyda samma sak, eller få samma verkningar, i ett annat bibliotek. Både enligt Hansson & Öglands sätt att resonera och resonemanget som förs inom det sociokulturella perspektivet är utveckling inte något som kommer av sig själv utan det måste till kreativitet, innovation, eftertanke, reflektion, ställningstagande och lärande för att förändring ska ske. Min undersökning visar på att en sådan process har inletts i Kvarntuna stadsbibliotek.

I detta avslutande avsnitt av analysdelen har jag i en historisk kontext tagit upp vilken betydelse RFID-implementeringen har för verksamheten enligt de intervjuade och hur implementeringen används som redskap. Om de inte sedan tidigare gjort det, kan flera av de intervjuade se ett behov av, och en önskan att, förändra vissa arbetsrutiner, effektivisera, frigöra sig från outtalade krav på exakthet. Arbetet med detta har redan börjat till viss del. Genom RFID-implementeringen ser flera av de intervjuade ett behov av att gå ifrån vissa föråldrade rutiner och synsätt på arbetet för att bli ett modernt bibliotek. Framför allt legitimerar RFID-implementeringen en förändring av dessa rutiner och förändringar (som vi ju också såg i den mentala kontexten). RFID-implementeringen *medierar* alltså ett behov och *används* som ett sätt att förändra. Det blir ett medierande redskap. Det finns också indikationer på att ett effektivare och mer reflekterande arbetssätt uppskattas. Jag avrundade analysdelen genom att ta upp Öglands syn på bibliotekets sätt att arbeta och i viss mån knyta det till det sociokulturella perspektivet.

I den analys som nu gjorts av det insamlade materialet har jag hävdade att RFID-implementeringen fungerar som ett medierande redskap genom vilket de intervjuade kan tolka den verksamhet de arbetar i och se hur förändringar skulle kunna se ut, eller för den delen inte inträffa alls. En avslutande reflektion kring detta är att jag själv skulle kunna vara ett redskap i egenskap av intervjuare. Det skulle kunna vara jag och de frågor jag ställer som medierar dessa uppfattningar om verksamheten och inte implementeringen av RFID. Till viss del är det säkert så, men jag tror ändå att det till största delen är genom den pågående implementeringen som de flesta åsikter och tankar formas och kommer fram. Den är en större händelse i verksamheten än mitt relativt korta besök för att göra intervjuer.

Slutdiskussion – RFID-implementeringen som redskap

I föregående kapitel har jag presenterat och analyserat de resultat som kommit ur undersökningen gjord på Kvarntuna stadsbibliotek. I detta kapitel återkommer jag till dessa resultat för att med en avslutande diskussion komma fram till uppsatsens viktigaste poänger.

Uppsatsens syfte var att undersöka hur en implementering av ny teknik kan påverka verksamheten på ett folkbibliotek. I uppsatsens resultat- och analysdel har vi sett att i Kvarntuna stadsbibliotek vill personalen förändra arbetssättet i samband med att de implementerar RFID-teknik.

RFID-implementeringen som ett medierande redskap

En bit in i min undersökning av RFID-implementeringen i Kvarntuna stadsbibliotek upptäckte jag att det skulle bli svårt att säga något om själva tekniken som ska implementeras, alltså utlånings- och återlämningsapparater, och hur dessa kommer att påverka verksamheten. Hur tekniken i sig kommer att påverka verksamheten kan det egentligen inte sägas något om eftersom de inte fanns i verksamheten vid undersökningens genomförande. Det som går att undersöka och säga något om däremot är själva *implementeringen* av tekniken. Den är påbörjad och det fanns gott om tankar och reflektioner och tankar kring den, och vad den eventuellt skulle komma att medföra.

Därför förutsätts det implicit i de forskningsfrågor som ställs i början av uppsatsen och genom resultatredovisningen, att *själva RFID-implementeringen fungerar som ett redskap* i sociokulturell bemärkelse. Detta blir som en slags hypotes.

Ett av denna undersökningens resultat är just att den visar att det är möjligt att se att en *implementering* av teknik kan vara ett medierande redskap. Vi kan också se hur den fungerar som ett sådant. Om man ser implementeringen som ett redskap kan man också dra nytta av den och bättre förstå en förändringsprocess i en verksamhet.

Genom att analysera intervjuvaren i en mental, fysisk, kommunikativ och historisk kontext har det varit möjligt att se hur RFID-implementeringen i

Kvarntuna stadsbibliotek *används som* något. Den används dels som en möjlighet och en orsak till att förändra arbetssättet i verksamheten. Den har en ifrågasättande och legitimerande roll. Med och genom RFID-implementeringen är det möjligt för flera av de intervjuade att få syn på och ifrågasätta vissa rutiner och arbetssätt i verksamheten. Rutiner som varit djupt rotade och tagits för givet. Det har också varit möjligt att med RFID-implementeringen som redskap legitimeras att man gör och vill göra förändringar.

Implementeringen används även som ett *raster*. Genom rastret kan de intervjuade i viss utsträckning se hur ett förändrat arbetssätt eller utveckling av verksamheten skulle kunna se ut. Implementeringen *medierar* omvärlden för de intervjuade. Genom det medierande redskapet kan flera av de intervjuade förstå, föreställa, förhålla sig till, reflektera över ett förändrat arbetssätt genom RFID-implementeringen som raster. De kan agera inom ramen för en viss praktik och ordna sin omvärld enligt vissa mönster (Säljö 2005, s. 24-29; Säljö 2000, s. 100).

Det är just genom att RFID-implementeringen *används* på olika sätt och i olika syften som den ges den betydelse och blir ett medierande redskap i sociokulturell bemärkelse (Säljö 2005, s. 50-51). Ett redskap både skapas och ges ett användningsområde först när det används. Personalens handlingar och tankar får ett redskap att spela mot, något att förhålla sig till, när de funderar och resonerar kring ett förändrat arbetssätt. Då skapas redskapet och redskapet skapar nya handlingar, som eventuellt leder till ytterligare förändring av biblioteksverksamheten. Ett av undersökningens resultat är alltså att det är *RFID-implementeringen* som är ett medierande redskap, snarare än själva tekniken RFID. I alla fall i detta första skede av implementeringen. Detta resultat kan ha flera poänger.

Varför se på teknikimplementering som redskap?

Vad kan vi då göra med detta resultat? Varför är det fruktbart att se att själva implementeringen av teknik, i det här fallet RFID-teknik, som ett medierande redskap? Om vi ser på RFID-implementeringen i Kvarntuna stadsbibliotek som ett medierande redskap ser vi att det inte är själva tekniken som är det viktigaste med en teknikimplementering. Detta trots att det är tekniken man i första hand tänker på som ett redskap.

Det är själva *implementeringen* av tekniken, hur man tolkar implementeringen och vad man gör av den som betyder mer. Det är hur man använder implementeringen som redskap, och hur den medierar omvärlden för de intervjuade, som har betydelse för hur stor inverkan tekniken kommer att ha på verksamheten. Tekniken är bara *en del*, den *fysiska* delen, av det redskap som RFID-implementeringen utgör. Själva implementeringen utgör den *intellektuella*

och *dynamiska* sidan av det tekniska redskapet, den sida av redskapet som går att påverka som bibliotekarie. Genom att vara medveten om det, och att redskap är formbara, även om de inte upplevs som det, kan vi förstå en implementering av teknik bättre och ta den tillvara på ett bättre och mer fruktsamt sätt. Det hjälper oss att inse att vi har makt över tekniken och kan forma och anpassa den till de behov vi har i just vår verksamhet. Det hjälper oss också att inse att de kunskaper och erfarenheter jag som yrkesperson har sedan tidigare är viktiga även i relation till ny teknik och till ett nytt redskap. Jag kan påverka redskapet, redskapet påverkar inte bara mig.

I Kvarntuna stadsbibliotek har RFID-implementeringen fått innebära ett förändrat arbetssätt just därför att personalen har lagt och lägger sina kunskaper, insikter och erfarenheter kring arbetssätt och verksamhetsutveckling i implementeringen som redskap. Det gör att de genom att använda redskapet (handla) utifrån dessa kunskaper, insikter och erfarenheter. De använder redskapet till exempel som en anledning till förändring eller som ett raster genom vilket de kan se hur ett förändrat arbetssätt skulle kunna se ut. Detta har vi sett i genomgången av verksamhetens mentala, fysiska, kommunikativa och historiska kontext. De intervjuade ger redskapet mening genom att tolka och använda det, mer eller mindre aktiv, mer eller mindre medvetet.

Att skapa en medvetenhet hos exempelvis bibliotekspersonal kring hur redskap skapas genom människors användning av det, och hur redskap i sin tur kan påverka en verksamhet gör att man får ett slags handlingsutrymme. Personalen blir kanske också mer benägna eller motiverade att lägga tid på att arbeta med redskapet. En analys av ett redskap ur en verksamhets olika kontexter: mental, fysisk, kommunikativ och historisk, visar också hur betydelsefullt redskapet är i en verksamhet, i alla delar av den. Det ökar förståelsen för att det kan vara svårt att gå igenom förändring av redskap och verksamheter, men också att det är viktigt att lägga tid på att utveckla dem.

Olika förhållningssätt leder till olika verksamhet menar Hansson och Ögland i sin text om verksamhetsutveckling (Hansson & Ögland, s. 37). Det är precis det som en analys av en RFID-implementering ur ett sociokulturellt perspektiv visar: den mening vi tillskriver olika redskap har betydelse för verksamheten eftersom redskap och verksamheter konstituerar varandra.

Beroende på hur man använder RFID-implementeringen, vilken tolkning man gör av den och vilken betydelse man tillmäter den, kan alltså teknik få olika stor genomslagskraft i biblioteksverksamheter. Tekniken kan förvandlas från att ha varit ett "dött" fysiskt objekt till ett kraftigt medierande redskap som personalen på ett bibliotek kan använda sig av, både medvetet och omedvetet, och dra nytta av på många olika sätt både initialt och senare i en förändringsprocess, utifrån sina syften och ambitioner.

Ett förändrat arbetssätt är redan påbörjat?

En annan aspekt av undersökningens resultat att lyfta fram är den diskrepans mellan vad de intervjuade först säger att de vet om RFID-implementeringen och ett förändrat arbetssätt och vad de sedan uttrycker genom intervjuerna. Ytterligare en viktig aspekt av resultatet är också de utsagor som avviker från mängden, alltså de där det uttrycks tvivel på om förändring av arbetssättet blir så stor i och med att det sker en implementering av RFID i verksamheten. Eftersom sådana tvivel uttrycks skulle det vara möjligt att hävda att RFID-implementeringen inte alls fungerar som något medierande redskap genom vilket man ser möjligheter till förändrade arbetssätt.

Genom att analysera intervjuerna som gjorts i undersökningen med hjälp olika nivåer av sociokulturella kontexter går det dock dels att se att de intervjuade, i motsats till vad de först ger uttryck för, har relativt omfattande uppfattningar om vad ett förändrat arbetssätt är, inom många områden i verksamheten. Det tycks som om de vet mer än vad de ger uttryck för. Trots att alla inte tror på någon stor förändring, går det genom intervjuerna att se hur samtliga intervjuade tänker, reflekterar och resonerar kring verksamheten, dess sociala praktiker och utvecklingen av dessa. Min tolkning är att de gör det med hjälp av RFID-implementeringen som ett medierande redskap. Enligt ett sociokulturellt sätt att se utvecklar dessa tankar/handlingar RFID-implementeringen som redskap. Redskapet i sin tur konstituerar handlingar och därmed också den verksamhet och de sociala praktiker där dessa utförs. Så "bara" dessa handlingar i sig kan bidra till förändringar i verksamheten.

Redskapet används av de intervjuade i vilket fall som helst, oavsett om man ser stora förändringar eller inga alls. Det används och medierar omvärlden för alla, även om det gör det på olika sätt. Beroende på vilken social praktik redskapet används eller medierar inom påverkar användandet av redskapet verksamheten på olika sätt. Det vill säga, alla de intervjuades erfarenheter och insikter läggs i redskapet. Dessa något spretande insikter och åsikter om förändringens omfattning och hur den ska se ut borde bara berika redskapet, ge det mer mening och bredd, som får konsekvenser för verksamheten som helhet.

När vi använder och utvecklar redskapet, approprierar, tar det till oss, *lär* vi oss. Det är genom lärande som individen utvecklas enligt det sociokulturella perspektivet (Säljö 2005, s. 70). Genom att ta till sig, appropriera, RFID-implementeringen som ett redskap och använda det, lär och utvecklas personalen på biblioteket och kan agera på nya sätt i de sociala praktiker som verksamheten består av. Verksamheten utvecklas därmed också. Utifrån ett sådant resonemang vill jag hävda att ett förändrade arbetssättet och en verksamhetsutveckling redan har påbörjats i Kvarntuna stadsbibliotek.

Resonemanget ovan kan vi se som ett svar på den tredje forskningsfrågan, ställd i början av uppsatsen: vad kan de sätt man använder RFID-implementeringen som redskap få för konsekvenser för just denna verksamhet (eftersom betydelsen av redskap varierar från verksamhet till verksamhet)? Sättet på vilket personalen på Kvarntuna stadsbibliotek använder RFID-implementeringen som redskap innebär att vissa använder den som en anledning att börja ett förändringsarbete. Andra använder den för att se hur förändringen skulle kunna se ut eller i vilken omfattning de tror att arbetssättet förändras. De tolkar och använder ett redskap, vilket innebär förändringar i handlingar och i verksamhet enligt ett sociokulturellt och generellt sätt att se. Detaljerna vet vi inte än, eftersom undersökningen skedde i början av implementeringen. En RFID-implementering på ett annat bibliotek, en annan verksamhet, behöver inte dock betyda samma sak. Ett byte av redskap har som jag nämnde innan olika effekt och påverkan beroende på tolkningen av det.

Reflekterande arbetssätt

En annan lärdom vi kan dra av resultatet är att om det finns en medvetenhet om att en implementering av teknik kan vara ett redskap och om redskapets medierande funktion borde det vara lättare att synliggöra och ta till vara den kunskap som redskapet faktiskt medierar. Om vi vet att vi har ett redskap att arbeta med och hur det kan fungera borde det gå att utnyttja redskapet mer. Om vi blir mer medvetna om hur redskap lyfter fram olika kunskaper och erfarenheter kan vi lättare fånga upp de olika kunskaper och synpunkter som människor har. Dessutom har vi sett att redskapen medierar olika kunskaper och erfarenheter och används på olika sätt i olika sociala praktiker. Att kunna ta tillvara dessa olikheter och skilda erfarenheter och kunskaper blir en tillgång i verksamheten. Det kommer att berika redskapet betydelse, ge det bredd, och i slutändan komma verksamheten till gagn.

Som vi såg redan i genomgången av tidigare forskning på området så innebär ett *förändrat arbetssätt* många saker. Detta märks även i intervjustvaren. De största och viktigaste förändringarna i en verksamhet och hos dess medarbetare är kanske att man *talar, tänker* och *reflekterar* kring förändring och kring verksamheten. Det är då lättare att göra någon form av tolkning av redskapet, i det här fallet en RFID-implementering, och att ge det en betydelse. En slags strategi som Hansson och Ögland förordar (Hansson & Ögland 2009, s 32-35). Det förändrade arbetssättet blir då i själva verket snarast, i alla fall i grunden, en inställning och ett förhållningssätt. Hansson och Ögland är som vi tidigare sett också inne på att personalens förhållningssätt är viktigt för bibliotekets verksamhet (Hansson & Ögland, s. 36-37).

Utifrån detta resonemang och eftersom det verkar som att personalen jag intervjuat tack vare en teknikimplementerings medierande funktion vet mer än de först tror om vad de vill med implementeringen och verksamheten, är det viktigt med kommunikation under en implementering av teknik i bibliotek. Det är viktigt att personalen får möjlighet att förmedla vad de tycker kan och bör förändras med sättet de arbetar på och de redskap de använder. Då utnyttjar man implementeringens medierande funktion ytterligare och personalens kunskaper och erfarenheter kan i högre grad fångas upp och forma implementeringen som redskap och även forma verksamheten.

Det är också viktigt att diskutera och reflektera tillsammans på arbetsplatsen för att hitta ett gemensamt sammanhang, en gemensam grund att stå på. Detta med tanke på att redskapet inte medierar samma saker för alla i personalen eftersom de ingår i skilda sociala praktiker. Genom att tala med varandra blir personalen medvetna om vad teknikimplementeringen betyder för var och en, de kan lära av varandra, och de kan i högre grad samlas och få en delaktighet mot samma mål.

Av dessa anledningar sällar även jag mig till dem som förordar ett reflekterande arbetssätt med allt vad det kan innebära av exempelvis loggböcker, organiserade samtal med kollegor eller andra möten. I sådana sammanhang kommer kunskaper och erfarenheter fram och reflektioner kring dessa kan spela mot teknikimplementeringen som redskap. Tillsammans formar man då verksamheten.

Genom att se på processer av förändring, till exempel en implementering av teknik, som redskap, är det kanske också lättare att ta sig tid att reflektera. Tid är en bristvara inom yrkeslivet generellt och även för personalen på biblioteken. De intervjuade påpekar också det i intervjuerna. Om vi tittar på vår arbetsplats och analyserar den genom ett sociokulturellt perspektiv och dess sätt att se på redskap, skulle vi förmodligen bli mer medvetna om alla de redskap vi använder på arbetet i vår vardag. De ”osynliga” redskapen, de vi inte tänker på att vi använder, som till exempel de intellektuella sidorna av redskap, skulle synliggöras för oss själva. Om vi insåg vad de betyder för vår arbetsvardag och att vi själva har stor möjlighet att påverka dem, skulle det eventuellt bli enklare att motivera både för sig själv och andra att ta sig tid att reflektera över sitt arbete, sina arbetsuppgifter och sin arbetsplats.

Teknik som möjlighet och inte hot

För att knyta an till hur denna uppsats började: huruvida biblioteken avskaffar sig själva genom att ta till sig ny teknik. Resonemanget ovan visar att teknik inte ska ses som något som invaderar oss eller bestämmer över oss. Inte heller ska den ses som något som begränsar oss eller gör oss beroende av den. Vi har lätt att

föreställa oss teknik som redskap men kanske inte lika lätt att se att vi fortsätter att skapa och forma de tekniska redskapen även när de är färdiga rent tekniskt. Tekniken har en intellektuell sida som vi kan utnyttja i olika grad. Vi kan själva bestämma vilken betydelse den ska ha, hur vi ska tolka den och vilket syfte den ska ha i vår specifika verksamhet. I den bemärkelsen har vi stora möjligheter att utveckla redskapet så att det passar verksamheten och de som jobbar där. Redskapets fysiska (tekniska) sida, har en viss begränsning i vad det kan bidra med för att förändra en verksamhet. När man ser på redskapet från dess intellektuella sida kan man förstå dess förändringspotential och ta till vara det. Därmed undergräver biblioteket inte sig själv genom att ta till sig teknik utan utvecklas istället.

Framtida forskning

Det finns förstås många sätt att utforska uppsatsens ämne ytterligare. Följande två upplägg kan vara givande att undersöka närmare.

Återbesök på Kvarntuna stadsbibliotek?

I inledningen av teorikapitlet skrev jag att ur ett sociokulturella perspektivet är det viktigt att försöka se olika aktiviteter i samhället ur ett lärandeperspektiv för att kunna förstå lärande och utveckling. Det är viktigt att försöka förstå samspelet mellan individer, kollektiv och de resurser i form av teknik som finns utanför människor. Utmaningen är att hitta lärandets karaktär och förstå de händelser och sammanhang där individer och kollektiv ändrar sina sätt att hantera sin omvärld och att förstå den, de situationer där de transformerar både sig själva och sin omvärld (Säljö 2005, s. 20). I denna uppsats har jag försökt att göra just detta. Jag har försökt att få en större förståelse för en händelse och ett sammanhang, en RFID-implementering. Jag menar att den inte bara är en händelse utan i sig också är ett redskap, genom vilket de intervjuade kan förstå och hantera sin omvärld, lära sig nya saker i förhållande till biblioteksverksamheten. Det är ett redskap genom vilket de kan förändra och redan förändrar verksamheten på Kvarntuna stadsbibliotek. Undersökning visar också att dessa tillfällen då ”vi transformerar oss själva och vår omvärld” är relativt utdragna processer, då de som berörs av den inte märker av någon särskild transformation eftersom den kommer successivt.

Det ligger nära till hands att tänka sig en uppföljning av RFID-implementeringen på Kvarntuna stadsbibliotek när denna kommit en längre bit på väg. Blir intervjupersonernas tankar om det förändrade arbetssättet verklighet, upplever de förändringen som stor eller liten? Kommer ledningens målsättning

om ett mer användarvänligt bibliotek att bli uppfyllt? Vad kommer besökarna att tycka? En sådan uppföljning måste inte ha ett sociokulturellt perspektiv som utgångspunkt men det skulle vara intressant att studera hur och vad approprieringsprocessen av redskapet gjort med medarbetarnas tidigare farhågor eller förväntningar kring RFID.

Utveckling av den teoretiska tillämpningen?

Att strukturera upp en verksamhet i sociokulturella kontexter och titta på vilka redskap man använder sig av i dessa kan vara ett sätt att, likt en processanalys, titta på en verksamhet ur ett nytt och annorlunda perspektiv med målet att förändra eller utveckla verksamheten. Det teoretiska ramverket som har använts i den är uppsatsen skulle kunna utvecklas ytterligare för att använda det i den praktiska verksamheten som en metod för verksamhetsutveckling. Den approprieringsprocess som beskrivs inom detta perspektiv, ger dessutom möjlighet att bättre förstå sig själv och personalgruppen vid ett förändringsarbete.

Det finns ingen orsak till att näringslivets metoder skulle vara bättre än de som kommer från exempelvis ett pedagogiskt håll, som det sociokulturella perspektivet. Därför kunde nya tillämpningar av det sociokulturella perspektivet vara givande i ett utvärderingssammanhang.

Sammanfattning

Kartläggningen av tidigare forskning visar att forskning kring sambandet mellan teknikimplementering och verksamhetsutveckling/förändrade arbetssätt på biblioteket är knapp. I uppsatsen har Kvarntuna stadsbibliotek studerats genom kvalitativa intervjuer. I verksamheten står personalen på tröskeln till implementering av RFID-teknik som ska göra bokhanteringen mer effektiv. En satsning på ett förändrat arbetssätt, ett förändrat sätt att organisera arbetet sker i och med denna implementering.

Uppsatsens syfte är att undersöka hur implementeringen av ny teknik kan påverka verksamheten på ett folkbibliotek. Den huvudsakliga frågan som ställs är: *Vilken betydelse kommer implementeringen av RFID-teknik ha för verksamheten enligt de intervjuade?* Genom kvalitativa intervjuer med personal, både bland ledning och annan personal på biblioteket samlas uppfattningar om hur man föreställer sig ett förändrat arbetssätt. Undersökningens empiriska material analyseras sedan genom ett sociokulturellt perspektiv, med begreppen *kontext, verksamhet, handling, redskap och appropriering*. Analysen baseras på en tematisk sortering av intervju svaren utifrån den teoretiska ramens mentala, fysiska, kommunikativa och historiska kontexter.

Det sociokulturella perspektivet gör det möjligt att förstå RFID-implementeringen i sig, snarare än tekniken, som ett redskap som *används* för förändring på biblioteket och också som ett raster *genom* vilket det är möjligt att tänka sig hur ett förändrat arbetssätt skulle se ut. En diskrepans utkristalliserar dock i undersökningen. Vissa utsagor tyder på att det är svårt att se hur ett förändrat arbetssätt skulle kunna se ut, dessutom säger alla att de inte riktigt vet vad ett förändrat arbetssätt är. Det som ändå sägs i intervjuerna tydde emellertid på en stor medvetenhet och reflektion kring vad förändrat arbetssätt är. Utifrån ett sociokulturellt perspektiv kan man se hur RFID-implementeringen skapas som redskap och att detta i sig kan utgöra det förändrade arbetssättet eller åtminstone början på det, eftersom redskap formar och utvecklar både handlingar och verksamheter. Avslutningsvis, genom att se på teknik ur ett sociokulturellt perspektiv kan man se att människor har stor möjlighet att styra över redskapen, även i en biblioteksverksamhet och utnyttja dem efter sina syften. De behöver därför inte utgöra något hot mot biblioteksverksamhet, t ex att biblioteket skulle avskaffa sig själv genom automatisering, utan kan tvärtom ses som en möjlighet.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

I uppsatsförfattarens ägo

Intervjuinspelningar och intervjutranskriberingar

Inspelning och transkription. Maria, 2012-01-30.

Inspelning och transkription. Kerstin, 2012-02-03.

Inspelning och transkription. Marianne, 2012-02-07.

Inspelning och transkription. Elisabeth, 2012-02-08.

Inspelning och transkription. Birgitta, 2012-02-08.

Inspelning och transkription. Eva, 2012-02-10.

E-post från Eva till Elin Alvinge Erixon, 2012-10-17.

Tryckt material

Aleman, L. m.fl. (2009). *Ett steg till! En metodbok för biblioteksutveckling*, Stockholm: Regionbibliotek Stockholm. Finns i fulltext via Regionbiblioteket Stockholm, URL: <http://regionbiblioteket.se/publicerat/>

Anteskog, M. & Nilsson, M. (2011). *Taggade bibliotek – en studie av adoptionen av RFID på svenska folkbibliotek*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, 2011:10. Finns i fulltext via BADA, URL: <http://bada.hb.se/>

Danermark, B. m.fl. (1997). *Att förklara samhället*, Lund: Studentlitteratur.

- Dempsey, M. (2011). "Blending the Trends: A Holistic Approach to Reference Services", *Public Services Quarterly*, 7(1-2), s. 3–17. Finns som e-tidskrift.
- Dicander-Alexandersson, M. red. (1997). *Att Lyckas Med Processledning* 1. uppl., Malmö: Liber ekonomi.
- Eriksson, A. (2002), *Referenssamtalet med barn : förhållningssätt och bemötande. Fem intervjuer med barnbibliotekarier*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan 2002:29. Finns i fulltext via BADA, URL: <http://bada.hb.se>.
- Gibb, F. m.fl. (2011). "The application of RFIDs in libraries: an assessment of technological, management and professional issues", *International Journal of Information Management*, 31(3), s. 244–251.
- Gumbel, K. (2006, rev. 2007). *Om? När? Hur? Varför? RFID på bibliotek, en kartläggning*. Uppsala: Länsbiblioteket i Uppsala. Finns i fulltext via exempelvis Länsbiblioteket Östergötland, URL: <http://www.lansbibliotek.ostsam.se/>, Tjänster > Biblioteken på nätet
- Haley, C.K. Jacobsen, L.A. & Robkin, S., (2007). *Radio frequency identification handbook for librarians*, Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Hansson, J. & Ögland, M. (2009), "Konkurrera, komplettera eller kompensera?", i *Från medieplanering till verksamhetsutveckling – Bibliotekets roll i barns och ungdomars kunskapssökande*, red. Malin Ögland. Lund: Btj Förlag.
- Hansson, J. & Ögland, M. (2009). "Att leda och att styra", i *Från medieplanering till verksamhetsutveckling – Bibliotekets roll i barns och ungdomars kunskapssökande*, red. Malin Ögland. Lund: Btj Förlag.
- Niegaard H. (2011). "Library Space and Digital Challenges", *Library Trends*, 60(1), s.174–189.
- Jansson, J. & Forslund, L. (2010). *Bemötande sett ur sex bibliotekariers perspektiv : möjligheter och förutsättningar för personal och verksamhet att arbeta med bemötandefrågor på bibliotek*. Masteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Uppsala universitet: Institutionen för ABM, 2010:490. Finns i fulltext via DiVA, URL: <http://uu.diva-portal.org/>.
- Johansson, B. (2010). "Barnbibliotekariers och forskares barnperspektiv", i *Barnet, platsen, tiden: teorier och forskning i barnbibliotekets omvärld*, red. Rydsjö, K., Hultgren, F. & Limberg, L. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.
- Limberg, L. m.fl. (2009). "Teoretiska perspektiv på informationskompetens" i *Informationskompetenser: Om lärande i informationspraktiker och*

informationssökning i lärandepraktiker, red. Jenny Hedman och Anna Lundh. Stockholm: Carlsson.

- Lundén, I. Csanady, C. & Holmqvist, N. (2007). *Tid för tillväxt - genom automatisering*. Slutrapport för projektet Tid för tillväxt. Stockholm: Stockholms stad, Kulturförvaltningen. Tillgänglig via Stockholms stadsarkiv, URL: www.ssa.stockholm.se. Använd arkiven > Kommunala arkiv idag > Kompetensfonden > Kompetensfondens projektdokument
- Lundgren, L. (2007). *Rum för barn - möjligheternas bibliotek. En studie inom det nordiska projektet I gulvhöjde*. Stockholm: Regionbiblioteket Stockholm. Tillgänglig via Regionbiblioteket Stockholm: <http://regionbiblioteket.se/publicerat>
- Mehrjerdi, Y.Z. (2011). "RFID: the big player in the libraries of the future", *Electronic Library, The*, 29(1), s.36–51.
- Melander, T. (2006). *Att lyfta blicken och bryta mönster!: metod för biblioteksutveckling*, Lund: Btj.
- Olander, E. & Strindevall, K. (2008). *Folkbibliotekariers uppfattning om personlig integritet i biblioteksverksamheten: En fenomenografisk studie*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, 2008:31. Finns i fulltext via BADA, URL: <http://bada.hb.se/>.
- Palmer, M. (2009). *Making the Most of RFID in Libraries*, London: Facet.
- Pettersson, L. & Schaffer, R. (2007). *Hur marknadsför sig biblioteket PUNKTmedis? Lyckas biblioteket nå sin målgrupp?* Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, 2007:33. Finns i fulltext via BADA; URL: <http://bada.hb.se>.
- Samuelsson, L. (2007). *Rum för barn. Biblioteket som bytte skepnad*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Uppsala universitet: Institutionen för ABM, 2007:373. Finns i fulltext via DiVA, URL: <http://uu.diva-portal.org/>.
- Smith, M.M. & Pietraszewski, B.A. (2004). "Enabling the roving reference librarian: wireless access with tablet Pcs", *Reference Services Review*, 32(3), s.249–255.
- Stattin Berg, R. 2011. *Framtidens bibliotek? : Dieselverkstadens bibliotek AB*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, Umeå universitet: Sociologiska institutionen, avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap. Finns i fulltext via DiVA, URL: <http://umu.diva-portal.org/>.

- Sundström, K. (2008). *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet*, Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.
- Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv* 1. uppl., Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Säljö, R. (2005). *Lärande och kulturella redskap: Om lärprocesser och det kollektiva minnet*, Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa Intervjuer* 4., [omarb.] uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Ullström, M. (2005). *Samtal på bibliotek: om samtalet som arbetsmetod i biblioteksarbetet*, Lund: Bibliotekstjänst.
- Walsh, A. (2011). "Blurring the boundaries between our physical and electronic libraries: Location-aware technologies, QR codes and RFID tags", *Electronic Library, The*, 29(4), s.429–437.

Bilagor

Intervjuguiderna liknar varandra, men vissa skillnader finns.

Bilaga 1: Intervjuguide 1, ledningen

Intervjufrågor till ledningen

Bakgrund

Hur länge har du varit bibliotekarie?

Du arbetar som... sedan hur länge? Vilka är dina arbetsuppgifter?

Syfte Mål

Berätta hur det kom sig att du ville införa det förändrade arbetssättet i och med RFID-implementeringen?

Hur kom du fram till just dessa två processer mediets väg och användarnas väg? Vad är syftet med dessa två processer?

Är det en pågående process det här vad ni vill ha ut av ett förändrat arbetssätt och vad det är? Arbetar ni fram det tillsammans?

De här morgonmötena ni infört, och att ni haft någon workshop där om vad ni vill med biblioteket? Vad tyckte du kom fram där?

Berätta om hur det kommer sig att ni inför RFID i biblioteket i Kvarntuna? När och hur fattades beslutet?

Har ni några uppsatta mål eller visioner med införandet av RFID-teknik och en ökad automatisering här i Kvarntuna? När det gäller verksamheten, arbetsuppgifter, hur ni organiserar arbetet, hur biblioteket ser ut, service till användarna.

Nu när ni inför RFID och en ökad automatisering, hur kommer det att märkas i verksamheten? Vad kommer förändras? I sättet att arbeta, yrkesroller, arbetets innehåll, organisation, schemaläggning, fysiska biblioteksrummet för personalen. I biblioteket för besökarna. Kort och lång sikt.

RFID-teknik ska ju frigöra tid, många andra bibliotek vittnar om att just detta sker, vad kommer ni att göra med den tiden? Finns det någon medveten satsning på något/några områden?

När man gör en förändring är det ju ofta något som kommer i nytt ljus. Är det några invanda sätt att arbeta, som i och med införandet av RFID, har kommit att belysas, blivit aktuella? Vilka? Har ni diskuterat dessa? På vilket sätt?

(Gumbel säger också att en lyckad investering i RFID-teknik måste därför kopplas ihop med (bla) en medveten satsning på ett förändrat arbetssätt i samband med frigörande av resurser.) Ser ni RFID-implementeringen som en del i ett förändringsarbete?

Bemötande

Kommer service, bemötande mot användarna att förändras, förbättras på något sätt i och med RFID-implementeringen? På vilket sätt? Något ni kommer att arbeta aktivt med?

Om RFID-implementeringen innebär rumsliga förändringar, vilka effekter kommer de att få på hur personal och besökare beter sig i biblioteket tror du?

Kommer dessa förändringar i rummet få effekter på bemötandet? På vilket sätt?

Upplevelse

Vilka frågor (reaktioner) har uppstått inför (och under) implementeringen? När det gäller tex möblering, schemaläggning, arbetsuppgifter

Har personalen fått komma med synpunkter?

Diskuterar ni formellt eller informellt vad automatiseringen innebär för personalen, för var och en? Diskuterar ni varför ni inför RFID och ökad automatisering?

Har ni tagit del av erfarenheter från andra bibliotek som infört RFID? Vilka intryck har ni? Har det varit viktigt att ta del av dessa?

Praktiskt

Hur har ni förberett er inför implementeringen?

Hur långt i implementeringen har ni kommit?

Dokumenteras förändringen/implementeringen på något sätt? Reflekterar ni över den när det sker så att säga?

Appropå att Gumbels rapport har några år på nacken, vad hade man behövt för rapport nu, som hade varit till hjälp?

Ni har sedan tidigare viss självbetjäning med streckkodssystem, hur har det fungerat?

Bilaga 2: Intervjuguide 2, projektledaren

Intervjufrågor till projektledare

Bakgrund

Hur kom det sig att du ville arbeta som bibliotekarie?

Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?

Vilka är dina arbetsuppgifter?

Syfte Mål

Berätta om hur det kommer sig att ni inför RFID i biblioteket i Kvarntuna?
När och hur fattades beslutet?

Var personalen delaktig i beslutsprocessen om RFID? På vilket sätt?

Berätta vad RFID-gruppen är och vad ni gör där.

Vilket syfte har RFID-implementeringen som du ser det?

Finns det något formellt mål eller vision uppsatt i samband med implementeringen/automatiseringen? När det gäller verksamheten, hur ni arbetar, hur ni organiserar arbetet, hur biblioteket ser ut.

Upplevelser

Vilka frågor har uppstått innan och under implementeringen?

Vilka förväntningar har du på införandet och användandet av RFID? Vilka möjligheter ser du?

Har du några farhågor? Ser du nackdelar?

Hur tror du verksamheten på biblioteket kommer förändras?

På vilket sätt kommer dina arbetsuppgifter att förändras? Innehållet i arbetet?
Sättet att arbeta kommer det att bli annorlunda? Yrkesrollen?

Hur kommer biblioteksrummet att förändras? För personalen, för besökarna?

Förändringar innebär ofta att man ser saker på ett nytt sätt, Är det några invanda sätt att arbeta, som i och med införandet av RFID, har kommit att belysas, blivit aktuella? Vilka? Har ni diskuterat dessa? Hur?

Ser ni RFID-implementeringen som en del i ett förändringsarbete?

Bemötande

Erfarenheter från bibliotek som infört RFID säger att bibliotekarierna fått tid över till annat. Jag tänker på bemötande. Kommer detta att förändras, förbättras? Ta exempel från Gumbels rapport.

Förändras relationen till användarna, eller sättet att vara mot dem, i och med införandet av RFID? På vilket sätt?

Kontakten ni fick med människor vid expeditionsdisken, finns den kontakten kvar, eller möjligheten till kontakt? På vilket sätt då?

Kommer det bli lättare eller svårare att få kontakt med användarna nu? På vilket sätt? Kommer det bli en skillnad i hur ni är gentemot användarna?

Kommer det bli någon skillnad i hur användarna är mot er? Hur de tar kontakt? Hur ofta de tar kontakt? Vad de frågar om? Hur de betar sig i biblioteket? På vilket sätt?

Ni kommer att arbeta med nya diskar så småningom och möblera om i biblioteksrummet förmodligen. Vad har du för tankar kring det?

Praktiskt

Har ni tagit del av erfarenheter från andra bibliotek som infört RFID? Vilka intryck har ni? Vad kan man lära av dessa erfarenheter? Har det varit viktigt att ta del av dessa?

Har du saknat något, någon typ av information rapport, erfarenheter, som hade varit bra att ta del av inför arbetet med implementeringen?

Bilaga 3: Intervjuguide 3, personal

Intervjufrågor till personalen

Bakgrund

Hur länge har du arbetat som bibliotekarie/biblioteksassistent?

Berätta hur kom det sig att du ville arbeta som bibliotekarie/biblioteksassistent?

Berätta om dina arbetsuppgifter?

Praktiskt

Var personalen delaktig i beslutsprocessen kring RFID? På vilket sätt?

Vilka frågor och funderingar har uppstått sen implementeringsprocessen började?

Har ni tagit del av erfarenheter från andra bibliotek som infört RFID? Vilka intryck har ni? Vad kan man lära av dessa erfarenheter? Har det varit viktigt att ta del av dessa?

Har ni haft möjlighet att sätta er in i RFID-tekniken än?

Syfte Mål

Vilket syfte har automatiseringen som du ser det?

Finns det något formellt mål uppsatt? Har ni gemensamt diskuterat varför ni inför RFID?

Upplevelser

Vilka förväntningar har du på införandet och användandet av RFID? Vilka möjligheter ser du?

Har du några farhågor? Ser du nackdelar?

Hur tror du verksamheten på biblioteket kommer förändras?

På vilket sätt kommer dina arbetsuppgifter att förändras? Innehållet i arbetet? Sättet att arbeta kommer det att bli annorlunda? Yrkesrollen?

Hur kommer biblioteksrummet att förändras? För personalen, för besökarna?

Har ni diskuterat detta något tillsammans, formellt sett, vad automatiseringen innebär för var och en?

Förändringar innebär ofta att man ser saker på ett nytt sätt, Är det några invanda sätt att arbeta, som i och med införandet av RFID, har kommit att belysas, blivit aktuella? Vilka? Har ni diskuterat dessa? Hur? (tex verksamheten, biblioteksrummet, sättet att lägga upp arbetet)

Ser ni RFID-implementeringen som en del i ett förändringsarbete?

Maria berättade om de här morgonmötena ni infört, och att ni haft någon workshop där om vad ni vill med biblioteket? Vad tyckte du kom fram där?

Bemötande

Erfarenheter från bibliotek som infört RFID säger att bibliotekarierna/biblioteksassistenterna fått tid över till annat. Jag tänker på bemötande. Kommer detta att förändras, förbättras? Ta exempel från Gumbels rapport. *Också: vad skulle du vilja utnyttja den tiden till? Vad skulle den tiden innebära för dig?*

Tror du kontakten med användarna förändras, eller sättet att vara mot dem, i och med införandet av RFID? På vilket sätt? Svårare eller lättare att få kontakt, för er och för användarna?

Kontakten ni fick med människor vid expeditionsdisken, kommer den att finnas kvar eller möjligheten till kontakt? På vilket sätt då?

De nya diskarna, hur känner ni inför dem? Det gamla sättet kan ju kännas tryggt, man visste var man skulle vara, var man hade grejer.

Har implementeringen fått dig att fundera mer över vad ni vill med biblioteket och verksamheten?