

När yrket blir ett kall

En kvalitativ studie om hur vocational awe manifesteras hos mångspråksbibliotekarier på folkbibliotek

Av: Sandra Bakkejord & Medya Zandi

Handledare: Jenny Gustafsson

Examinator: Arwid Lund

Södertörns högskola | Institutionen för historia och samtidsstudier

Kandidatuppsats 15 hp

Biblioteks- och informationsvetenskap | Hötterminen 2022



SÖDERTÖRN UNIVERSITY | STOCKHOLM
sh.se

Södertörns högskola
Alfred Nobels allé 7 Flemingsberg
141 89 Huddinge

Biblioteks- och informationsvetenskap
© Sandra Bakkejord & Medya Zandi

Författare/Authors

Sandra Bakkejord & Medya Zandi

Svensk titel

När yrket blir ett kall: En kvalitativ studie om hur vocational awe manifesteras hos mångspråksbibliotekarier på folkbibliotek

English title

When the profession becomes a calling: A qualitative study of how vocational awe manifests in multilingual librarians working in public libraries

Handledare/Supervisor

Jenny Gustafsson

Abstract

The study aims to examine how vocational awe manifests in the attitudes and beliefs expressed by multilingual librarians and how they relate to their own and others' expectations in working with multiculturalism and multilingualism. The empirical material consists of six semi-structured interviews with multilingual librarians from different parts of Sweden. The empirical data were analysed using a theoretical framework based on Fobazi M. Ettarh's theory of vocational awe. Five themes were identified from the study's empirical data. The analysis of the result shows that vocational awe manifests in all interviewees and is mainly manifested through self-sacrificial tendencies when working with multilingualism and multiculturalism. The interviewees' self-sacrificial tendencies are catalysed by high expectations to legitimise their professional role as multilingual librarians. The study's key findings show that vocational awe is strongly manifested in multilingual librarians. Furthermore it is particularly challenging for multilingual librarians to draw boundaries between personal life and professionalism, which is catalysed by working with the target group.

Sammanfattning

Studien ämnar att undersöka hur vocational awe manifesteras i de attityder och föreställningar som kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarier och hur de relaterar till dels sina egna, dels andras förväntningar i arbetet med mångkulturalitet och mångspråk. Det empiriska materialet består av sex semistrukturerade intervjuer med mångspråksbibliotekarier från olika delar av Sverige. Empirin analyserades utifrån ett teoretiskt ramverk baserat på Fobazi M. Ettarhs teori vocational awe. Fem tematiseringar identifierades ur studiens empiriska data. Analysen av resultatet visar att vocational awe manifesterar sig hos alla intervjupersoner och yttrar sig huvudsakligen genom självupppoffrande tendenser i arbetet med mångspråk och mångkulturalitet. Intervjupersonernas självupppoffrande tendenser katalyseras av höga förväntningar på att existensberättiga sin yrkesroll som mångspråksbibliotekarie. Studiens centrala slutsatser är att vocational awe manifesteras starkt hos mångspråksbibliotekarier och att det är särskilt utmanande för mångspråksbibliotekarier att dra gränser mellan privatliv och professionalitet, där arbetet med målgruppen fungerar som en katalysator.

Ämnesord

Biblioteks- och informationsvetenskap, mångspråksbibliotekarie, yrkesmässigt kall, folkbibliotek, mångspråk, mångkulturalitet, utbrändhet, arbetsmiljö

Key words

Library and information science, multilingual librarian, vocational awe, public library, multilingualism, multiculturalism, burnout, work environment

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Introduktion	1
1.1.1 Bakgrund	2
1.2 Problemformulering	3
1.3 Syfte och frågeställningar	4
1.4 Avgränsningar och särskilda hänsyn	4
1.5 Begreppsdefinitioner	4
1.6 Disposition	5
2. Tidigare forskning	6
2.1 Folkbibliotek som integrationsverktyg	7
2.2 Folkbibliotekarier i ett mångkulturellt samhälle	7
2.3 Kompetenser hos den mångkulturella bibliotekarien	9
2.4 Sammanfattning av tidigare forskning	9
3. Teori	10
3.1 Vocational awe	10
3.1.1 Awe	11
3.1.2 Burnout	12
3.1.3 Job creep	12
3.1.4 Under-compensation	12
3.1.5 Diversity	12
3.2 Möjligheter och utmaningar	13
4. Metod	13
4.1 Insamlingsmetod	13
4.2 Tillvägagångssätt	14
4.3 Urval	15
4.3.1 Urvalsmetod	16
4.4 Forskningsansats	16
4.5 Analysmetod	17
4.6 Etiska tillvägagångssätt	18
5. Resultat	19
5.1 Presentation av intervjupersoner	19
5.2 Presentation av resultat	20
5.2.1 Att skapa sin egen roll	20
5.2.2 Spänningar mellan främjandet av modersmål och svenska	23
5.2.3 Nätverk och ensamhet	24
5.2.4 En känsla av otillräcklighet	26
5.2.5 Förväntningar	28
5.3 Sammanfattning av resultat	30
6. Analys	31
6.1 Awe	32

6.2 Burnout	34
6.3 Job creep	37
6.4 Under-compensation	39
6.5 Sammanfattning av analys	40
7. Diskussion	41
7.1 Avslutande diskussion	42
7.2 Slutsatser	44
7.3 Metodkritik	46
7.4 Förslag på vidare forskning	47
Käll- och litteraturförteckning	48
Otryckt material	48
I uppsatsfattarens ägo	48
Tryckt material	48
Bilagor	54
Bilaga 1. Samtyckesblankett	54
Bilaga 2. Intervjuguide	56
Bilaga 3. Vicker och Yangs (2022) operationaliserade modell av vocational awe	58

1. Inledning

I detta kapitel introduceras studiens ämne och dess aktualitet, följt av en bakgrund som syftar att presentera mångspråksbibliotekarietjänstens framväxt. Därefter följer en redogörelse av studiens problemområde, följt av en presentation av studiens syfte och frågeställning. Avgränsningar, begrepp och disposition beskrivs i slutet av kapitlet.

1.1 Introduktion

I takt med en mer globaliserad värld, däribland 2015:s flyktingströmmar till Sverige, har den ökade mångfalden av kulturer och språk gett utrymme till nya behov och utmaningar i det svenska samhället (Pilerot 2018: 235). Dessa utmaningar blir synliga inom biblioteksverksamheten, där en av utmaningarna är att hitta och anlita bibliotekspersonal som möter samhällets efterfrågan på kompetenser inom andra språk och förståelse för andra kulturer (Rojas 2017: 161f). Enligt International Federation of Library Associations and Institutions mångkulturella biblioteksmanifest från 2009 bör biblioteken uppfylla principer som bland annat att bemöta dess biblioteksanvändare utan diskriminering på kulturella och språkliga grunder (International Federation of Library Associations and Institutions 2009: 1). Det finns en förståelse av att bibliotekspersonalen inte täcker in den representation som behövs för att biblioteket ska kunna reflektera det nya mångkulturella samhället, inte heller täcker behovet för den verbala kommunikationen med biblioteksanvändare (Jorum 2012: 232f). Detta blir särskilt relevant i och med att dessa spänningar framhävs av det faktum att personer med svenska som andraspråk är en av folkbibliotekens prioriterade målgrupper enligt bibliotekslagen (SFS 2013:80). Folkbibliotekens arbete och verksamhet riktat mot målgruppen, bestående av bland annat nyanlända, blir väsentlig för upprätthållandet av folkbibliotekets demokratiska uppdrag.

Utöver samhällets höga förväntningar på en representativ bibliotekspersonal med relevanta kompetenser för att betjäna målgruppen personer med svenska som andraspråk, uppstår ytterligare en utmaning i hur biblioteket har förändrats för att hänga med i den digitala infrastruktur som präglar samhället. När myndigheter har digitaliserat sina tjänster börjar allt fler bibliotek fungera som outtalade medborgarkontor, där ärenden utöver bibliotekets traditionella uppdrag och bibliotekariernas tjänsteroller hanteras (Wikström 2012; Svensk biblioteksforening 2016). Detta gäller särskilt för den prioriterade målgruppen personer med svenska som andraspråk och nyanlända som söker sig till biblioteket för hjälp med frågor som de inte kunnat lösa på banken eller hos andra myndigheter (Karlsson 2018; Svensk biblioteksforening 2016). Bibliotekarier erbjuder hjälp genom att besvara frågor, kontakta myndigheter eller tolka och fylla i dokument för biblioteksanvändare. Situationen försvåras ytterligare av att myndigheter på eget bevåg hänvisar användarna till biblioteken för sina ärenden.

Den skiftande karaktären hos bibliotekens roll och bibliotekariernas traditionella serviceuppgifter indikerar att biblioteksanvändare har ett högt förtroende för biblioteket och dess personal. Även om detta är något som biblioteken bör utnyttja, ställer det till problem för

bibliotekarier som inte har de resurser eller befogenheter som krävs för att möta användarnas och andra myndigheters förväntningar (Hamberg 2018). Dessa förväntningar blir dessutom mer påtagliga för flerspråkiga bibliotekarier som har förmågan att tolka myndighetstexter, men som saknar den faktiska expertisen (Karlsson 2018). Dessa utmaningar är fortfarande aktuella idag, som demonstreras av den pågående konflikten i Ukraina, där biblioteken står inför problem med samhällsinformationsspridning, inköp av ukrainska samlingar och ökad efterfrågan på aktiviteter som språkcaféer (Clemens 2022a). Utmaningarna med att ta emot och erbjuda resurser till nyanlända försvåras ytterligare i och med det nyligen inträffade regeringsskiftet 2022, som har lagt förslag om att anställda vid statliga myndigheter och kommunala institutioner ska vara skyldiga att rapportera papperslösa (Clemens 2022b). Mot bakgrund av detta är det viktigt att undersöka hur bibliotekarier hanterar dessa utmaningar i form av deras personliga erfarenheter och förväntningar på att arbeta med målgruppen personer med svenska som andraspråk, samt i termer av mångkulturalism och mångspråk.

1.1.1 Bakgrund

Folkbiblioteken är en produkt av samhället och förändras därför ständigt. Till skillnad från tidigare står dagens folkbibliotek inför utmaningen att dels främja mångkulturalism, dels integrera nyanlända i samhället (Pilerot & Hultgren 2017). Eftersom folkbiblioteken styrs av kommunal regi och finansieras av staten är det enligt bibliotekslagen deras uppgift att verka för samhällets demokratiska utveckling, vara tillgängliga för alla och tillgodose alla användares behov (SFS 2013:801). Personer med svenska som andraspråk är en prioriterad målgrupp enligt §5 i bibliotekslagen och ska därför få extra uppmärksamhet och resurser.

Mångspråksbibliotekarie som yrkesroll i Sverige etablerades under 1900-talets arbetskraftsinvandring, där bibliotek tog initiativ till att införa specifik informationsservice för invandrargrupperna såsom finländare, greker och jugoslaver (Andersson 1970: 25). Denna invandrarservice byggde på idén om att bibliotek skulle fungera som en neutral plats och informationscentrum, vars uppdrag var att locka till sig invandrargrupper. Till skillnad från andra biblioteksanvändare ansågs just invandrargrupper som svåra att nå på grund av olika anledningar. Exempelvis brist på kännedom om vad folkbibliotek innebär eller av kommunikativa skäl såsom språkbarriärer (ibid: a.a.; Berggren 1984: 9). I början var yrkestiteln känd som invandrarbibliotekarie, vilket speglade uppdraget att integrera invandrarna i det svenska samhället (Nordin 1982: 22). Med tiden har titeln ändrats, och dagens benämning är mångspråksbibliotekarie, vilket numera speglar bibliotekets uppdrag att främja mångspråk och mångkulturalitet.

Mot bakgrund av flyktingkrisen 2015 grundades *Expertnätverket för bibliotekens arbete med mångspråk och nyanlända* i stöd av Svensk biblioteks-förening (Svensk biblioteks-förening 2016). Nätverket fungerar som en resurs och kommunikationsforum för mångspråksbibliotekarier för att sprida kunskap om mångfaldsfrämjande arbete, strategier för verksamhetsutveckling, samt förmedla bra argument för att påvisa bibliotekets arbete (Svensk biblioteks-förening u.å.). Genom nätverket kan verksamma bibliotekarier dela med sig av information, projekt och ha en kommunikation kring bibliotekets verksamhetsutveckling av mångfaldsfrämjande natur.

1.2 Problemformulering

Biblioteken brukar vara ett av de första stegen för den nyanlände att integreras i det nya landet (Lloyd, Pilerot & Hultgren 2017). Folkbibliotekets uppdrag är medborgarperspektivet, delaktighet och användbarhet vilket försvåras för den som inte är kunnig i det svenska språket och där kommunikationen blir begränsad mellan biblioteket och den nyanlände medborgaren (Atlestam 2012: 64). Låga kunskaper i att navigera i nya informationsmiljöer leder till en ökad risk för att utsatta grupper, som till exempel nyanlända, att bli marginaliserade. Eftersom låga kunskaper inom informationsinhämtning begränsar förmågan att bygga upp ett socialt kapital i det nya landet. Kunskapsluckor inom informationskompetens kan leda till bland annat parallella samhällen och social exkludering (Lloyd, Pilerot & Hultgren 2017). I och med att det finns en befintlig brist på representation i bibliotekaryrket är det en utmaning för bibliotekarier att möta både samhällets och användares förväntningar rörande integration och bemötande. Utmaningen blir särskilt relevant med tanke på att bibliotekens resurser riktade mot den prioriterade målgruppen personer med svenska som andraspråk minskas med tiden, samtidigt som språken ökar (Atlestam 2012: 64). Det kompliceras ytterligare av ökad efterfrågan på bibliotekarier med kulturella- och språkliga kompetenser, vilket synliggörs i en stor del samtida bibliotekarieannonser som beskriver de eftertraktade kompetenserna hos mångspråksbibliotekarien (Stenquist 2018: 41). Exempelvis en annons för bibliotekarieprogrammet vid Bibliotekshögskolan Högskolan i Borås. Annonsen beskriver flerspråkighet som en värdefull komponent för öka bibliotekets tillgänglighet ytterligare, och att det behövs bibliotekarier som "har förståelse för olika typer av kulturell bakgrund" (Bibliotekshögskolan Högskolan i Borås 2021).

Mycket har – i svenskt sammanhang – forskats utifrån magister- och masternivå om hur kultur- och språkkompetenser definieras och värderas av biblioteksanställda och rekryterare (Svensson 2004; Wagenius 2006; Meier 2016). Även hur sagda kompetenser påverkar bibliotekariers attityder kring deras arbetsuppgifter gällande mångfald. En studie från USA visar på att biblioteken tenderar att placera icke-vita bibliotekarier som huvudrepresentant för alla initiativ som berör mångkultur och mångfald, vilket gör att den gruppen drabbas av stress, överbelastning, orealistiska förväntningar och utbrändhet (Mestre 2010: 486). Statistik från Kultwatch (2018) visar att andelen av bibliotekarier med annan bakgrund än majoritetssvensk är 16,9% vilket visar på en underrepresentation på mer än hälften av personer med andra härkomster. Trots utlysning av satsningar på mångspråkstjänster så visar det snarare på ineffektiva resultat (Kultwatch 2018).

I och med de förväntningar som ställs på mångspråksbibliotekariers språkliga och kulturella kompetenser blir det centralt att undersöka hur denna yrkesgrupp ser på sitt arbete med mångkulturalitet och mångspråk. Särskilt med tanke på att majoriteten av bibliotekarier i Sverige, inklusive mångspråksbibliotekarier, är etniska svenskar och på så sätt inte besitter de kompetenser som efterfrågas (Kultwatch 2018). Det blir ytterligare betydande då en studie visar att dagens bibliotekariers stressnivå är lika hög som andra konventionellt stressade yrken, såsom sjuksköterskor, vilket beskrevs som överraskande (Weilenmann 2017). Höga stressnivåer skulle kunna kopplas till brist på representation och relevanta kompetenser i relation till bibliotekets utökade uppdrag som outtalat medborgarkontor. Dessutom uppstår ytterligare stressrelaterade utmaningar i att bemöta målgrupper där kommunikations-

svårigheter uppstår på grund av språkförbristningar. Fobazi M. Ettarh (2018) myntade begreppet och teorin *vocational awe* som fokuserar på spänningarna mellan bibliotekarieprofessionens värderingar och den verklighet som marginaliserade bibliotekarier upplever. I relation till de höga stressfaktorer som identifierats hos bibliotekarier, blir det relevant att undersöka hur *vocational awe* manifesteras hos mångspråksbibliotekarier, som ska representera bibliotekens arbete med mångkulturalitet och mångspråk. Samt hur mångspråksbibliotekarierna relaterar till de förväntningar och föreställningar som finns, utifrån ett svenskt sammanhang.

1.3 Syfte och frågeställningar

Studien ämnar att undersöka hur *vocational awe* manifesteras i de attityder och föreställningar som kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarier och hur de relaterar till dels sina egna, dels andras förväntningar i arbetet med mångkulturalitet och mångspråk.

Studiens forskningsfrågor är följande:

- Hur relaterar mångspråksbibliotekarier till de föreställningar och förväntningar som finns kring deras arbetsuppgifter?
- Vilka attityder kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarier gällande deras arbete?
- Hur manifesteras *vocational awe* hos mångspråksbibliotekarier?

1.4 Avgränsningar och särskilda hänsyn

Det är väsentligt att notera att mångspråksbibliotekariers verksamhet och arbete kan rikta sig mot två av bibliotekslagens prioriterade målgrupper. Den första är personer med svenska som andraspråk och den andra är nationella minoritetsgrupper. Även fast denna studie inte helt utesluter arbete med nationella minoritetsgrupper, kommer fokus riktas mot den förstnämnda målgruppen, personer med svenska som andraspråk. Detta för att ringa in och begränsa studiens problemområde.

Studien lägger ingen värdering i intervjupersonernas individuella egenskaper, såsom etnicitet, ålder och kön, då det huvudsakliga syftet är att undersöka yrkesrollen mångspråksbibliotekarie i generell mening. Av redan sagda anledning läggs heller ingen vikt vid demografiska faktorer i urval av intervjupersoner.

Särskild hänsyn kring forskningsetiska val har tagits för att skydda intervjupersonernas identiteter i form av pseudonymer. Dessutom anonymiseras även intervjupersonernas individuella egenskaper som kan användas för identifikation, såsom språk. Däremot använder studien sig av intervjupersonernas yrkestitlar i både resultat- och analyskapitel. Yrkestitlarna anses nödvändiga för att kunna besvara studiens forskningsfrågor.

1.5 Begreppsdefinitioner

Flerspråkighet

Flerspråkighet betyder enligt NE "användning eller behärskning av flera språk. Flerspråkigheten kan gälla samhällen eller individer" (Nationalencyklopedin, u.å.). I denna uppsats kommer NE:s definition av flerspråkighet att användas.

Interkulturell

Enligt NE betyder interkulturell "[...] processer där människor med olika språk och kulturer kommunicerar och interagerar med varandra." (Nationalencyklopedin, u.å.).

Mångfald

Med mångfald avses "en variation av människors individuella olikheter, egenskaper och perspektiv. Det kan exempelvis vara ålder, etnisk tillhörighet, religion och kön" (Lagerkvist 2016: 7). Begreppet mångfald används även i denna uppsats som ett paraplybegrepp för mångspråk och mångkulturalitet.

Mångkulturalitet

Med mångkulturalitet avses "förekomst av många olika kulturer och kulturyttringar i (positiv) samverkan" (Nationalencyklopedin, u.å.).

Mångspråk

Med mångspråk avses andra språk än svenska (Lagerkvist 2016: 7) där både invandraspråken och de nationella minoritetsspråken inkluderas i.

Mångspråksbibliotekarie

Eftersom att det inte finns någon vedertagen definition har vi valt att definiera de som arbetar med mångfaldsrelaterade arbetsuppgifter på folkbibliotek som mångspråksbibliotekarie. Med mångspråksbibliotekarie avses därför, i denna studie, en folkbibliotekarie som dels arbetar med mångfaldsrelaterade arbetsuppgifter, dels har fokus på personer med svenska som andraspråk och de nationella minoritetsspråken, utöver de grundläggande arbetsuppgifter som finns på folkbibliotek.

Nyanländ

Det finns ingen allmänt vedertagen definition av begreppet nyanländ. Länsstyrelserna förklarar nyanländ som "[...] en person som beviljats uppehållstillstånd som flykting eller av andra skyddsskäl, samt – under vissa omständigheter – en person som fått uppehållstillstånd baserat på anknytning till sådan person" (Länsstyrelserna u.å.).

1.6 Disposition

Uppsatsens första kapitel har introducerat studien genom en kartläggning forskningsområdets bakgrund och problemområde. Därefter presenterades studiens syfte och forskningsfrågor, som följdes av en kort beskrivning av avgränsningar och centrala begrepp. Slutligen gavs en kort översikt över studiens disposition.

Det andra, kommande kapitlet presenterar befintlig litteratur för studiens ämnesområde. Inledningsvis ges en forskningsöversikt av folkbibliotekets integrationsverksamhet, följt av

en inblick i folkbibliotekariens roll i den nämnda verksamheten. Forskning kring bibliotekariers kulturella och språkliga kompetenser redogörs i kapitlets slut. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av kapitlets tre avsnitt.

I uppsatsens tredje kapitel presenteras studiens valda teoretiska utgångspunkt vocational awe. En kartläggning av teorin ges, följt av en genomgång av teorins fem manifestationer. Kapitlet avslutas med en diskussion av möjligheter och utmaningar för applicering av teorin.

Uppsatsens fjärde kapitel presenterar studiens valda metod, i detta fall kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Här vägs även studiens valda metods för- och nackdelar. Följt av en detaljerad beskrivning av tillvägagångssätt av insamling av empiriskt material. Därefter presenteras en utförlig beskrivning av studiens forskningsansats och analysmetod. Etiska tillvägagångssätt lyfts fram i kapitlets slut.

Det femte kapitlet presenterar resultaten av studiens empiriska material som inhämtats genom dess nämnda insamlingsmetod, i detta fall intervjuer. Fem tematiseringar identifierades ur empirin och används som vägledning i kapitlet. Avslutningsvis ges en sammanfattning av resultatet.

Därefter i uppsatsens sjätte kapitel analyseras studiens resultat. En analytisk ram bestående av studiens teoretiska ramverkets fyra manifestationer appliceras på empirin. Kapitlet avslutas med en sammanfattning som ska fungera som en brygga till nästkommande kapitel.

I uppsatsens sjunde kapitel diskuteras studiens resultat och analys. Inledningsvis hålls en slutdiskussion kring studiens resultat och analys som ställs mot den tidigare forskning som presenterades i kapitel två. Därefter sammanfattas studiens huvudsakliga slutsatser som ämnar besvara forskningsfrågorna. Detta följs av en metodkritik som syftar att blicka tillbaka på studiens metodval, där dess applicerbarhet diskuteras. Avslutningsvis ges förslag på vidare forskning.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel redogörs först en forskningsöversikt med fokus på hur folkbibliotek arbetar med dels den prioriterade målgruppen personer med svenska som andraspråk, dels arbetet med nyanländas integrationsprocess. Därefter ges en inblick i hur folkbibliotekariernas roll spelar in i bibliotekets arbete med integration och mångfald. Slutligen ges en översikt av forskning kring folkbibliotekariens professionskompetenser som är relevanta i arbetet med främjandet av mångkultur och mångspråk.

Forskningsöversikten i kapitlets första avsnittet belyser forskning ur ett användarperspektiv samt den praktiska biblioteksverksamheten, eftersom att det är det mest utforskade området av relevans till vår studie. Vår studie ämnar däremot att lyfta bibliotekariernas upplevelser och perspektiv i arbetet med mångfald. Andra avsnittet behandlar bibliotekariers arbete med målgruppen ur ett bemötandeperspektiv, känslomässigt arbete och hur studiens teori vocational awe kan relateras till mångspråksbibliotekariers arbete. Sista avsnittet berör bibliotekariers kompetenser kring mångspråk och mångkulturalitet. Kapitlet avslutas med en sammanfattning som går igenom resultaten av tidigare forskning.

2.1 Folkbibliotek som integrationsverktyg

Flera forskare pekar på globaliseringen och framväxandet av det mångkulturella samhället som folkbibliotekets stora utmaningar (Aabø & Audunson 2012; Nordeborg, Michnik & Eriksson 2012; Pilerot 2018). Forskning om mångkulturalitet inom folkbibliotek rör ofta interaktionen mellan nyanlända individer och olika typer av information, men det kan också handla om saker som bibliotekariers bemötande praktiker och hur man kan utveckla beståndet till att vara inkluderande bestående av material på olika språk (Stenquist 2018). Mycket av den svenska forskningen kring folkbibliotekens arbete med nyanlända fokuserar på folkbibliotekariens arbete och integrationsverksamhet, däribland Ola Pilerot och Frances Hultgrens rapport om hur arbetet bedrivs för nyanlända på folkbiblioteken (Pilerot & Hultgren 2017).

Den internationella och inhemska forskningen kring folkbibliotekens roll i arbetet med bland annat invandrargrupper, minoriteter och dylika grupper som besitter andra förutsättningar, präglas av hur biblioteket kan användas som ett integrationsverktyg för den nyanlände i det nya samhället (Elbeshausen & Skov 2004; Pilerot 2018; Salzano et al. 2022). Folkbiblioteket och dess programverksamhet kan bidra till ett högre socialt kapital, social tillit till biblioteket som institution, och större kontakt med det nya samhället (Aabø & Audunson 2012; Vårheim 2014). För att invandrargrupper ska kunna bygga ett socialt kapital och förstå deras nya samhälle behöver de utveckla kompetenser i hur de söker och organiserar information, förståelse för informationsmöjligheterna samt i hur de tar del av olika informationskällor. Arbetsuppgifterna för folkbibliotekarier behöver således utökas till att omfatta möjligheter för flyktingar att få tillgång till information och utveckla deras informationsrelaterade kompetenser och strategier för att underlätta tillgången för informationsbehovet (Lloyd, Pilerot & Hultgren 2017). Informationsbehovet hos invandrargrupper och minoriteter blir centralt i hur folkbiblioteket kan agera som en brygga för den nyanlände och den sociala inkluderingen i samhället, genom att bidra till kompetensbyggande inom informationsökning för att motverka segregering och parallella samhällen (Caidi & Allard 2005; Beretta, Sayyad Abdi & Bruce 2018).

Som tidigare nämnt kan folkbibliotek spela en betydande roll som integrationsverktyg för invandrargrupper. En studie inom området visar att folkbibliotekets funktion som mötesplats blir betydande för den sociala integrationsprocessen hos nyanlända genom de sociala aktiviteterna som finns på biblioteket (Audunson, Essmat & Aabø 2011). Dessutom pekar studien på att biblioteket inte endast används för kompetensutveckling inom exempelvis språk, utan även fungerar som ett känslomässigt stöd för användare i rollen som invandrare. I och med detta utökas bibliotekets komplexa roll och betydelse för invandrades sociala integrationsprocess ytterligare, då det inte endast är en plats för informationsinhämtning, utan även en plats för känslomässigt stöd och samhörighet (Audunson, Essmat & Aabø 2011).

2.2 Folkbibliotekarier i ett mångkulturellt samhälle

I föregående avsnitt lyftes användarperspektivet av folkbibliotek som integrationsverktyg. Detta avsnitt fokuserar på bibliotekarierna i deras känslomässiga arbete med mångspråk och mångkulturalitet ur ett service- och bemötande perspektiv.

Forskning kring folkbibliotekariens bemötandepraktik rör dels dennes personliga engagemang, dels dennes interkulturella kompetenser gentemot bemötandet av invandrare och nyanlända. Det ska påpekas att graden av forskning kring yrkesaktivs engagemang inom bibliotekarieprofessionen på arbetsplatsen är ett relativt obeforskat ämne, där befintlig forskning liknar engagemang och utbrändhet som två motpoler inom beteendet på arbetsplatsen (Martin 2020). Engagemang kan relateras till hur pass länge man arbetat på arbetsplatsen, medan utbrändhet kan relateras till arbetsrelaterad överansträngning, sociala möten med användare eller dålig kommunikation med ledningen. Därtill visar sagd forskning att det finns paralleller mellan utbrändhet och en känsla av isolering hos de bibliotekarier som arbetar självständigt på arbetsplatsen (Martin 2020; Linden, Salo & Jansson; 2018). Parallellerna mellan utbrändhet och känslan av isolering är högst relevant för denna studie om mångspråksbibliotekariers attityder, då de ofta jobbar självständigt och ofta är ensamma om sin yrkestitel på arbetsplatsen.

Låg arbetsmoral har också kopplats till utbrändhet inom biblioteks- och informationsvetenskap där det relateras till just hur toxiska arbetsförhållanden och exploaterande ledningar kan ge upphov till att tidigare hängivna högskolebibliotekarier förlorar sitt engagemang för arbetet. Det innebär att fenomenet låg arbetsmoral katalyseras av situationer där bibliotekarier försummas av ledningen som även har bland annat en missuppfattning om bibliotekariers yrkesroll (Ortega 2017; Kendrick 2017). En annan amerikansk studie visar att det finns en särskild sårbarhet hos icke-vita högskolebibliotekarier när det kommer till låg arbetsmoral. I respons till låg arbetsmoral så internaliserar och normaliserar icke-vita högskolebibliotekarier sina reaktioner, vilket förstärks av kulturella, strukturella och organisatoriska problem inom biblioteksinstitutionen tillsammans med institutionella, rasistiska och politiska riktlinjer inom biblioteks- och informationsvetenskap som stärks av de amerikanska lagstiftningarna. Kendrick (2019) menar att det kan relateras till vocational awe och de beteenden såsom överarbetning och rättfärdigandet av toxiska ledningar används för att upprätthålla bibliotekarieprofessionens upplevda värderingar.

För folkbibliotekarier som arbetar med invandrargrupper och mångfaldsrelaterade frågor ur ett amerikanskt sammanhang, ser man mönster med utbrändhet genom höga förväntningar på dennes mångfaldsperspektiv och kulturella kompetenser hos just icke-vita bibliotekarier. Utan vare sig mångfaldsperspektiv eller kulturella kompetenser leder det även till bristfällig service till olika sociala och/ eller etniska grupper, en bristande medvetenhet och känslighet kring språkliga och kulturella skillnader, och hur dessa skillnader påverkar användningen av bibliotekens tjänster och användarnas behov negativt (Mestre 2010). En annan nordamerikansk studie visar att bibliotekarier som arbetar med invandrargrupper visar sitt engagemang i hur betydelsefullt arbetet är (Dali 2022). Det kan liknas vid att bibliotekarierna följer ett kall, där de utför service som går utöver sina ordinarie arbetsuppgifter. Dali (2022) menar att det kan relateras till fenomenet vocational awe som både påverkar och förklarar bibliotekariers hängivna och engagerade inställning till service för invandrargrupper. I synnerhet framträder vocational awe när arbetsplatsens skyddsnät är osäkert. Det vill säga, brist på kollegor som kan bidra till kunskapsutbyte kring servandet av mångkulturella gemenskaper (Dali 2022). Vocational awe utvecklades som teori för hur fenomenet upprätthåller värderingar och uppfattningar kring biblioteksinstitutionen samt professionen och är i sig inte direkt relaterad till mångspråksbibliotekarier utan snarare berör bibliotekarie-

professionen i stort. Det blir däremot högst relevant i och med att denna studies analysobjekt är mångspråksbibliotekarier som är en del av bibliotekarieprofessionen och vars målgrupp inkluderar invandrargrupper. Det kan därmed appliceras på hur fenomenet manifesteras hos mångspråksbibliotekarier i ett svenskt sammanhang.

2.3 Kompetenser hos den mångkulturella bibliotekarien

Föregående kapitel redogjorde forskning rörande bibliotekariers bemötande och hur deras arbete kan relateras till vocational awe. Det här avsnittet syftar att belysa forskning rörande bibliotekariers professionskompetenser.

Kulturella kompetenser hos bibliotekarier är en stor diskussion inom biblioteks- och informationsvetenskap. Ett ramverk för kulturell kompetens för yrkesaktiva bibliotekarier utvecklades under 2010-talet. Syftet var att effektivisera arbetet kring gemenskaper med andra kulturella bakgrunder samt oerfarna biblioteksanvändare inom minoritetsgrupper för att kunna tillgodose deras behov (Overall 2009). För att effektivt kunna bidra med service till mångkulturella samhällen visar flera studier på att kulturell kompetens är ett krav för att bibliotekarien ska ha förmågan att förstå den kulturella mångfalden och de diverse typer av behov som finns i ett mångkulturellt samhälle (Akbar & Asmiyanto 2021).

När det kommer till den språkliga kompetensen visar studier på utmaningar i att bygga ett tillräckligt representativt språklig bestånd på folkbibliotek som ska förse den mångspråkiga lokalbefolkningen. En kanadensisk studie visar att de största begränsningarna var efterfrågan, budget och utrymme (Dilevko & Dali 2015). Studien pekar på den låga efterfrågan av mångspråkig bestånd sågs dock som positivt för folkbiblioteken då bibliotekarierna inte har förmågan att behandla de utländska språken. Resultatet visar på risken för en ignorans i selekteringen kring samlingarna är oundviklig och som begränsar deras kontakt med de mångspråkiga gemenskaperna på grund av okunskapen kring vad som är populärt (Dilevko & Dali 2015). En fallstudie om Rwandas biblioteks- och informationsutbildning där tvåspråkighet är en integrerad del för att utbilda mångspråkiga bibliotekarier och som kan gynna framtida mångspråkiga bibliotek visar dock att det finns utmaningar när språken inte är studenternas modersmål (Wakhungu Olaka 2008).

Mycket i internationell och i synnerhet svensk etablerad forskning har inte fokuserat på just mångspråksbibliotekariens kompetenser kring mångkulturalitet och mångspråk. Istället finns det flera svenska kandidat- och magisteruppsatser som studerar hur folkbibliotekarier tolkar och värderar kompetenser för att kunna bidra till bemötandepraktiker samt arbete som gynnar målgruppen (Bergholtz 2017; Jakobsson & Törnqvist 2018). Studierna visar även att bibliotekarier upplever bristande kunskaper inom språk vilket de menar försvårar arbetet att ge service till nyanlända i fråga om bemötande och bokinköp.

2.4 Sammanfattning av tidigare forskning

Kapitlets första avsnitt visar på hur folkbibliotek spelar en betydande roll i integrationsarbetet, där folkbibliotek fungerar som en plats där invandrargrupper och nyanlända kan öka sitt sociala kapital för att motverka bland annat parallella samhällen. Dessutom visar en studie på att folkbibliotek blir en betydande plats för invandrargrupper att hämta känslomässigt stöd.

Kapitlets andra avsnitt ger en forskningsöversikt kring folkbibliotekariers känslomässiga arbete med mångspråk och mångkulturalitet utifrån ett bemötande- och serviceperspektiv. Studierna visar på att det finns paralleller mellan utbrändhet och känslan av isolering hos bibliotekarier som jobbar självständigt på arbetsplatsen. Låg arbetsmoral har också kopplats till utbrändhet inom biblioteks- och informationsvetenskap som studerar hur bibliotekarier förlorar engagemang för sitt arbete. Engagemang är ett annat relaterat forskningsfält där en studie visar att bibliotekarier ser sitt arbete som ett kall och sätter värde på sitt arbete med invandrargrupper utifrån eget engagemang. Genom att se sitt arbete som ett kall förhöjs vocational awe ytterligare hos bibliotekarier, där det både förklarar och förstärker engagemanget bibliotekarier har i arbetet med målgruppen. Det tredje och sista avsnittet behandlar bibliotekariers professions- kompetenser i arbetet med mångkulturalitet och mångspråk. Studier i detta forskningsfält visar på att det behövs kulturella kompetenser för att bibliotekarier ska bland annat kunna förstå de olika behov som finns i ett mångkulturellt samhälle. Det visar också att språklig kompetens är internationellt sett svåruppnåelig och medverkar till en problematik kring exempelvis beståndshantering och bemötande.

Avslutningsvis kan det konstateras att forskning rörande dels bibliotekariers integrationsarbete, dels deras känslomässiga arbete främst har undersökts utifrån ett internationellt perspektiv och i synnerhet ur ett nordamerikanskt sammanhang. Vidare blir det tydligt att den befintliga forskningen även är relativt ny, i synnerhet forskning som relaterar till teorin vocational awe och marginaliserade bibliotekarier. Detta innebär att det finns en kunskapslucka utifrån ett svenskt perspektiv kring både de delar som berör känslomässigt arbete och vocational awe hos både bibliotekarier och i synnerhet mångspråks- bibliotekarier.

3. Teori

Inledningsvis presenteras studiens teoretiska utgångspunkt vocational awe. Denna studie använder sig av det engelska begreppet vocational awe, då det saknas en svensk översättning. I kapitlets första avsnitt ges en genomgång av teorins bakgrund samt en detaljerad redogörelse av teorins fem manifestationer ges. Avsikten i detta kapitel är att ge läsaren en djupare förståelse av teorin och dess relevans till studiens forskningsfrågor. Kapitlet avslutas med en diskussion om möjligheter och utmaningar med att tillämpa teorin i föreliggande studie.

3.1 Vocational awe

Fobazi M. Ettarh (2018) myntade begreppet vocational awe som fokuserar på spänningarna mellan bibliotekarieprofessionens värderingar och den verklighet som marginaliserade bibliotekarier upplever. Vocational awe är en amerikansk teori och grundar sig traditionellt sett i kritisk rasteori utvecklad av Jean Delgado och Richard Stefancic, där fokus riktas specifikt mot två principer som behandlas inom den sagda kritiska rasteorin (se Delgado & Stefancic 2017: 8f, i Chiu, Ettarh & Ferretti 2021: 50).

Den första principen i Delgado & Stefancics kritiska rasteori menar att vit överhöghet (*white supremacy*) är inneboende i de normer som finns i samhället, vilket innebär att rasism

är ett strukturellt problem som ligger till grund för skenbart neutrala lagar och statliga institutioner, däribland biblioteksinstitutionen (Chiu, Ettarh & Ferretti 2021: 50f). Delgado & Stefancic menar att det är ett osynlig rasistiskt system som genomsyrar hela samhället och dess samhällsnormer (ibid: a.a.). Bibliotek upprätthåller dessa problematiska ideal och strukturella rasistiska system, där vit överhöghet blir ett hinder för utveckling. Den andra principen behandlar neutralitet och är en kritik av liberalismen som kritiserar idén om att likabehandling skulle leda till en rättvis social struktur. Neutralitet är ett ramverk och ska funka som ett sätt att motverka värderingar och förutfattade meningar. Detta blir problematisk då neutralitet i sig själv inte är objektiv eller opartisk, speciellt eftersom att neutraliteten grundar sig i vit överhöghet där rasism är inrotad. De två nämnda principerna använder Ettarh i utformandet och reproduceringen av vocational awe för att visa på inrotade rasistiska samhällssystem och -strukturer (ibid: a.a.).

Vocational awe relateras till en uppsättning idéer, värderingar och antaganden som bibliotekarier har om sig själva och yrket. Spänningen grundar sig i att det finns en vedertagen bild om att bibliotek som institution är i sig neutral, där neutralitet betraktas som både rättvist och gott, vilket innebär att bibliotek därmed är bortom kritik. Den sagda bilden om bibliotekens inneboende godhet skapar en förväntan om att eventuella misslyckanden i biblioteken är till stor del individens fel. Misslyckanden som exempelvis förväntningen om att leva upp till professionens ideal, snarare än att förstå att biblioteket som institution är fundamentalt bristfällig. Emily Vicker och Zouia Sylvia Yang (2022: 341) menar att till skillnad från känslan av att arbeta på ett jobb bidrar vocational awe till en känsla av en livslång hängivenhet till det heliga arbetet som är djupt inrotat i ens själ och identitet. Teorin är relativt ny och växer sig större genom exempelvis biblioteksdiskurser, men även på grund av att vocational awe är mångfacetterat och på så sätt korsar andra teorier såsom low morale och kritiska teorier. Utifrån tidigare studier om bibliotekariers arbete har Ettarh (2018) ringat in fem centrala manifestationer som påvisar hur vocational awe manifesteras bland bibliotekarier.

3.1.1 Awe

Teorins första dimension är *Awe*, som översätts till vördnad. Awe innebär en känsla som kan liknas vid en kombination av fruktan, vördnad och förundran. Ettarh (2018) argumenterar att awe framkallas av en fruktan snarare än tröstande känsla, som frammanas av antingen auktoritet eller av det heliga. Ettarh liknar bibliotek vid kyrkan, i det att det både framkallar en sorts religiös vördnad. I relation till en sorts helig institution kan awe liknas vid en metod för att framkalla lydnad från människor i närvaron av något större än dem själva. Då arbetsuppgifterna betraktas som heliga blir bibliotekarien lätt förlamad. Ett exempel på awe är att bibliotekarier känner sig förminskade när det kommer till deras egna känslor och viljor. Det kan kännas småaktigt att förespråka för ens lunchrast inför stora uppdrag om exempelvis läskunnighet och frihet. I och med uppdraget att upprätthålla demokrati och intellektuell frihet känns det skamligt att ta en dag ledigt för ens mentala hälsa. Awe blir ett redskap mot arbetaren, där det kan användas för att kunna anklaga arbetaren till att inte vara tillräckligt hängiven eller passionerad att tjäna utan klagomål.

3.1.2 Burnout

I manifestationen *burnout* tar Ettarh (2018) upp flera studier som visar på hur utbrändhet yttrar sig hos bibliotekarien. I och med att utvidgning av arbetsuppgifter och självuppoftande förväntningar ofta hittas inom bibliotekarieyrket, blir utbrändhet ett vanligt fenomen som drabbar bibliotekarier. Den långvariga exponeringen av stressfaktorer uttömmar arbetarens entusiasm, vilket leder till lägre engagemang och produktivitet. Ettarh (2018) hänvisar till en studie som visar på hur bibliotekarier tvingas reglera sina känslor i arbetet och därmed upplever obalans mellan de känslor de visar utåt jämfört med känslorna de bär inom sig. Även att bibliotekarier interagerar med allmänheten och måste regelbundet bemöta icke-samarbetsvilliga användare blir en betydande faktor för utbrändhet.

3.1.3 Job creep

Job creep syftar på en gradvis och subtil utökning av arbetsuppgifter som inte erkänns av chefer eller organisationen. Bibliotekarier förväntas att sätta yrket och sina arbetsuppgifter före sina personliga intressen. Med sådana förväntningar blir job creep ett vanligt fenomen. Det extraarbete som bibliotekarien ursprungligen gjorde som något frivilligt ses senare som en naturlig del av arbetsrollen, vilket leder till mer ansvar men mindre tid att utföra dem. Anställda som inte kan göra mer än vad som står i arbetsbeskrivningen upplevs som oengagerade i organisationen eller dess uppdrag av ledningen. Det relateras även till hur bibliotekarier uppmanas att utföra mer känslomässiga och fysiska arbetsuppgifter utan de verktyg och stöd som ges till andra yrken som traditionellt sett har till uppgift att utföra dessa arbetsuppgifter. För att citera Ettarh (2018): "Do we expect those benefits to manifest, or librarians to again quietly suffer the consequences of their holy calling, saving society at the expense of their own emotional well-being?".

3.1.4 Under-compensation

Under-compensation handlar om bristen på erkännande och ersättning för det arbete bibliotekarier gör. I en undersökning av LibraryJournal visade det sig att nyutexaminerade bibliotekarier såg undersysselsättning som utmaning och en anledning till att känna otillfredsställelse, på grund av låga löner, brist på förmåner, behöva nöja sig med deltidstjänster, tillfälliga eller icke-professionella tjänster eller att kombinera flera deltidstjänster för att försörja sig (Ettarh 2018). Genom upprätthållandet av awe får institutionen en gratis eller lågavlönad arbetskraft. På så vis upprätthåller bibliotekarieprofessionen sig själv genom att bibliotekarier nöjer sig med de ideella fördelarna av att ha gjort ett bra arbete.

3.1.5 Diversity

Diversity handlar om den olika behandlingen av förmåner som sker för de som faller utanför status quo. Bibliotekarier som existerar utanför bibliotekarieprofessionens gränser kan tydligare se skillnaderna mellan de förespråkade värderingar och verkligheten i biblioteksarbetet. I och med att vocational awe vägrar erkänna biblioteket som en bristfällig institution så tystas marginaliserade bibliotekarier som belyser problem, där bibliotekarien känner sig allt annat än *empowered* (Ettarh 2018).

3.2 Möjligheter och utmaningar

En utmaning i att tillämpa teorin på föreliggande studie är det faktum att teorin fortfarande är ny inom fältet. Därmed är teorin ännu relativt outforskad, då det inte finns mycket forskning som har använt sig av teorin. Å ena sidan kan detta faktum försvåra tillämpningen i hur det kan relateras till andra liknande studier, å andra sidan är detta en möjlighet att utforska teorin och tillföra till dess forskningsfält. Dessutom har teorin hittills endast undersökts i ett nordamerikanskt sammanhang och det kan både vara till fördel och nackdel av samma anledningar i att se hur pass applicerbar teorin är i ett svenskt sammanhang.

4. Metod

Detta kapitel inleds med en presentation av studiens insamlingsmetod av data, följt av en detaljerad genomgång av tillvägagångssättet kring insamling av empirin. Därefter redogörs och diskuteras studiens urvalskriterier i val av intervjuperson. Forskningsansatsen förklaras mer djupgående, följt av en genomgång av studiens valda analysmetod.

4.1 Insamlingsmetod

I linje med studiens kvalitativa forskningsdesign kommer insamling av data ske genom semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer karaktäriseras som en flexibel intervjuform, som hålls utifrån en tematiserad intervjuguide, utformad utifrån studiens syfte och frågeställning (Bryman 2018: 562). Studiens intervjuform ger stor frihet för intervjupersonen att formulera svaren på sitt sätt, där både planerade och oplanerade följdfrågor kan tillkomma i samband till vad som berättas (ibid: 563). Vidare innebär denna intervjuform att få en djupare förståelse av ett fenomen genom att undersöka det i detalj och söka efter nyanser och olika perspektiv. Kvalitativa intervjuer använder sig av utsagor från en individ för att få en bild av hur denne uppfattar verkligheten. Målet med denna typ av intervju är att belysa komplexiteten i det man undersöker och att ta hänsyn till den individuella uppfattningen av verkligheten. Fokus ligger således på att undersöka det specifika och subjektiva snarare än det standardiserade och generella (ibid: 488). Studiens intervjuer kommer vara flexibla i den mån att låta intervjupersonen svara så detaljerat och fylligt som möjligt (ibid: 562). Genom kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer kan studiens frågeställning besvaras, vilket avser till en djupare förståelse kring mångspråksbibliotekariers attityder om arbetet med mångfald.

I och med att intervjuguiden tar upp känsliga frågor om intervjupersonernas arbetsförhållanden finns det risk att svaren inte samstämmer med deras personliga tankar. Vidare kan känsliga frågor skapa friktion under intervjun, som i värsta fall äventyrar intervjupersonens villighet att delta i intervjun samt ärligheten i deras svar. Mot den bakgrunden övervägdes en kombination av semistrukturerade intervjuer och en mindre omfattande enkätundersökning. Enkäterna skulle fungera som ett komplement och underlätta för intervjupersonerna att vara anonyma för att kunna svara på känsliga frågor. Anonymitet är en lösning till dilemmat om känsliga frågor, där intervjupersonerna även får svara i egen takt utan att svaret spelas in. Vad som däremot talar mot en kombination av två olika metoder är två

punkter. För det första blir det utmanande tidsmässigt, då studiens tid är begränsad. Dessutom finns det en risk att enkäterna inte kommer besvaras även fast de skickas ut, då det är tidskrävande för intervjupersonerna att ställa upp på både intervju och enkäter. För det andra blir det en utmaning i hantering av insamlad data, då för mycket data kan göra det svårare att urskilja kvalitet ur kvantitet. Utifrån dessa punkter beslutade om att inte använda enkäter i denna studie. Detta diskuteras mer ingående i studiens sjunde och avslutande kapitel om metoddiskussion.

4.2 Tillvägagångssätt

Arbetsprocessen för insamling av empiri har präglats av ett reflexivt tänkande, där intervjuguiden behandlats som ett levande dokument som ändras under processens gång. Intervjuguiden bearbetades under två huvudsakliga tillfällen. Det första tillfället var efter en testintervju med två kurskamrater, där intervjufrågorna sattes på prov i både kvalitet och effektivitet. Det andra tillfället skedde efter det första intervjutillfället där några av frågorna bearbetades om på grund av otydligheter. Intervjuguiden har utformats utifrån forskningsfrågor och teorin vocational awe för att synliggöra de delar som behandlar teorin. Följdfrågorna var delvis inplanerade, delvis oplanerade, beroende på det som sades under intervjun. Intervjuguiden placerar in vilka teman som vi finner relevanta till studiens forskningsfrågor, men även för att täcka in det som intervjupersonerna upplever som viktigt utifrån deras perspektiv genom följdfrågor (Bryman 2018: 565)

Intervjupersonerna lokaliserades på två olika vis. För det första via Svensk Biblioteks-förenings interna expertnätverk för mångspråk och nyanlända. För det andra mailutskick till folkbibliotek runt om hela Sverige. Mer om urvalsmetod och val av urval förklaras i nästkommande avsnitt 4.3 och 4.3.1. Trots en positiv respons från ett stort antal bibliotekarier valde vi att avgränsa antalet intervjupersoner till totalt sex stycken. Anledningen var för att det fanns för lite tid för att intervjua ett större antal intervjupersoner och även för att studien fokuserar på djupare analyser av deras personliga perspektiv och attityder kring deras sociala verkligheter, vilket skulle försvåras med för många intervjupersoner.

Både inför och under intervjutillfällerna informerades intervjupersonerna om att intervjuerna skulle spelas in för att därefter transkriberas. Intervjuerna hade ett ungefärligt tidsspänn på 42 till 57 minuter vilket motsvarade målet för intervjuernas längd. Den ideala längden anses vara omkring en timme då intervjuerna varken ska bli för korta eller för långa. Detta då intervjuerna riskerar att bli mindre användbara eftersom det finns mindre information att ta del av i transkriptionerna. Även det faktum att det inte ska bli för långt, annars löper det risk att det som sägs blir överflödigt och mindre användbart (Bryman 2018: 565). En av intervjuerna genomfördes fysiskt på intervjupersonens arbetsplats, medan resterande fem genomfördes digitalt via videosamtalstjänsten Zoom. Det var tänkt att intervjuerna skulle delas upp mellan oss men med tanke på att fördelar med att intervjua tillsammans väger upp mot nackdelar, då det bland annat underlättar att analysera när man varit på plats, så valde vi att hålla intervjuerna tillsammans. Därmed var båda på plats vid varje intervju för att samla mer information kring intervjuerna och för att dela upp intervjuerna och höll i halva intervjun var. Alla intervjuerna spelades in antingen via zooms

inspelningsverktyg eller på mobiltelefon. Innan ljudfilerna raderades från respektive enhet laddades de upp på lösenordsskyddad molntjänst.

Transkribering är viktig för att forskaren ska få en uppfattning om hur intervjupersonerna säger saker utöver innehållet, därmed blir det viktigt för att få ner det i textformat som sen läggs upp för analys. För läsbarhetens skull transkriberas endast utfyllnadsord som exempelvis ”typ” när ordet fyllde en viss funktion eller syfte. Det blir relevant för semicitat och blockcitat i resultatkapitlet. Under presentationen av resultatet finns det ett enstaka fall där bakgrundslitteratur har använts för att förklara ett sammanhang. För att tydliggöra vem av intervjupersonerna som säger vad, så används en kombination av referat, citat och blockcitat i resultatkapitlet. Därtill används enbart referenser i parentesform för just citat och blockcitat för att ännu en gång tydligt markera vem som säger vad. Under transkribering anonymiserades alla inblandade; intervjupersoner, deras kollegor och deras arbetsplatser. Anonymiseringen sker i enlighet med de forskningsetiska principerna som syftar att skydda intervjupersonernas identitet och integritet. De nämnda principerna redogörs närmare i avsnitt 4.6.

4.3 Urval

Urvalet i föreliggande studie grundar sig i ett målinriktat urval, där intervjupersoner valdes utifrån en rad olika kriterier som möjliggör svar på studiens forskningsfrågor (Bryman 2018: 508). Det huvudsakliga kriteriet för att delta i studien var att intervjupersonen är verksam mångspråksbibliotekarie på folkbibliotek. Vidare ansågs det relevant att intervjupersonernas arbete består av mellanmänskliga möten med målgruppen personer med svenska som andraspråk, såsom arbete i informationsdisk utöver arbetsuppgifter som beståndshantering och katalogisering. Mellanmänskliga möten med den specificerade målgruppen anses nödvändig för att besvara studiens forskningsfrågor. Detta är för att mångspråksbibliotekarier arbetar i närkontakt med målgruppen, till skillnad från bibliotekarier som arbetar enbart med katalogisering och beståndsutveckling. Utan mellanmänskliga möten med målgruppen förloras den aspekten i studien.

Studiens urval består av sex mångspråksbibliotekarier verksamma på folkbibliotek utspritt över hela Sverige. Urvalsprocessen inleddes med att intervjupersonerna rekryterades via mailutskick till dels ett internt expertnätverk, dels folkbibliotek runt om landet. Inga avgränsningar gällande geografisk plats eller intervjupersonens personliga egenskaper, såsom ålder, kön eller etnicitet, har gjorts. Inte heller individuella kompetenser som exempelvis flerspråkighet. Å ena sidan kan intervjupersoner med individuella kompetenser bidra till en nyanserad studie, å andra sidan är skillnaden på intervjupersoners sagda kompetenser inte nödvändigtvis relevant till studien, då det inte är en jämförande studie. Urvalskriteriet grundar sig således i intervjupersonernas gemensamma egenskaper, såsom befattning, istället för individuella kompetenser.

4.3.1 Urvalsmetod

Målstyrda urval består ofta av en kombination av olika urvalsmetoder. Exempelvis kan undersökaren inledningsvis välja ut ett fåtal intervjupersoner, för att sedan använda dessa

kontakter för att bredda målgruppen, vilket brukar benämnas som ett snöbollsurval (Bryman 2018: 509). Vanligtvis används demografiska kriterier vid målstyrda urval. Däremot används inga demografiska kriterier i föreliggande studie, då syftet ligger i att undersöka yrket mångspråksbibliotekarier i generell mening. Den informationen är inte nödvändig för att svara på forskningsfrågorna. Utöver detta kan även ett bekvämlighetsurval ske, där tillgängliga arbetskontakter eller bekanta med efterfrågade kriterier förfrågas. Denna studie fokuserar enbart på en målinriktad urvalsmetod då det inte uppstod svårigheter i att rekrytera intervjupersoner.

4.4 Forskningsansats

Studien har en kvalitativ ansats i och med att studiens syftar till att undersöka hur mångspråksbibliotekarier uppfattar och tolkar sin sociala verklighet gentemot forskningsfrågorna, där den sociala verkligheten kan liknas vid en konstant föränderlig egenskap som definieras efter individernas egna skapande och konstruerande förmåga (Bryman 2018: 477). Till skillnad från en kvalitativ studie blir det svårt med en kvantitativ studie då det empiriska materialet är inte tänkt att mätas eller ha en kvantifierbar karaktär för studien. Det beror på att den sociala verkligheten inte kan observeras utifrån positivistiska ideal, utan snarare genom samtal med människor för att få fram meningskontexten (Johannesson, Tufte & Christoffersen 2020: 69). Det centrala med studien är därmed att få en *förståelse* för det mänskliga beteendet än en *förklarande* karaktär som ofta förknippas med naturvetenskapliga studier (Bryman 2018: 488). Den kontextuella förståelsen hamnar i fokus då det är värderingar, beteenden och åsikter som är central i studien (ibid: 480).

Två forskningskriterier styr den kvalitativa forskningsmetoden; reliabilitet och validitet. Kriterierna menar att dels mäta, dels försäkra forskningens kvalitet (Bryman 2018: 465). I och med att studien är av en kvalitativ karaktär blir det viktigt att fokusera på tillförlitlighetskriteriet reliabilitet i form av trovärdighet. Eftersom det kan finnas många olika beskrivningar av den sociala verkligheten blir det centralt att den beskrivning forskaren kommer fram till ska motsvara hur trovärdigt det är i andra människors ögon (ibid: 465f). Vidare delas reliabilitet och validitet upp i extern och intern bemärkelse. Intern reliabilitet blir aktuell för föreliggande studie, då kriteriet menar att om forskningen utförs av mer än en person, bör det finnas en enighet i vad som sägs i intervjuerna och hur informationen i det empiriska data ska tolkas. Eftersom att denna studie utförs av fler än en forskare blir denna enighet central i studiens utförande och tolkning av data. Extern reliabilitet blir svårare att uppnå i en kvalitativ studie, då det innebär hur pass replikerbar studien är. Eftersom att alla mångspråksbibliotekarier är olika med sin egna världsuppfattning kan resultatet skilja sig beroende på vem intervjupersonen är. Dessutom har forskarnas konstanta närvaro under forskningsprocessen en påverkan på studiens externa reliabilitet, där både studiens insamling och tolkning av data blir svår att replikera.

Extern validitet relateras till vilken grad resultatet kan generaliseras till andra sociala kontexter. Det ska noteras att extern validitet kan bli problematiskt ur ett kvalitativt sammanhang då urvalet är på en mindre skala och kan försvåra generaliserbarheten. Intern validitet syftar till att mäta det som ska mätas utifrån ens operationaliseringar. Det ses som en styrka inom kvalitativa studier, då genom den långvariga närvaron som intervjuer bidrar med,

där vi spenderar en timme med intervjupersonen kan vi säkerställa en hög grad av överensstämmelse mellan teorins begrepp och observationer. Det kan jämföras med exempelvis enkäter och andra kvantitativa metoder där det inte finns en personlig kontakt mellan forskare och respondent som kan motarbeta till exempel missförstånd (Bryman 2018: 466).

Studien har även en deduktiv ansats då frågeställningarna grundar sig i teoretiska föreställningar som vi vill pröva gentemot verkligheten, det vill säga det empiriska materialet. Empirin prövas mot teorin med hjälp av operationaliseringar i form av begrepp och teoretiskt ramverk (Bjereld, Demker & Hinnfors 2018: 75).

4.5 Analysmetod

Vår studies analysmetod utgår från Emily Vickers och Zoua Sylvia Yangs (2022: 345) operationaliserade modell av teorin vocational awe. Modellen är utformad efter deras undersökning av hur fenomenet vocational awe manifesteras hos musikbibliotekarier – som är en del av den mångdisciplinära musikbibliotekarieprofessionen.

Den föreliggande studiens valda teoretiska ramverk är därmed inspirerat av och delvis baserat på Vickers och Yangs operationalisering av vocational awe. Den originala operationaliseringen har dock modifierats till att passa vår studies forskningsfrågor och syfte. Vidare är den föreliggande studiens intervjuguide baserad på det modifierade teoretiska ramverket. Det modifierade teoretiska ramverket använder samma begrepp som Vickers och Yangs (2022) använder i sin modell, därav manifestationer av vocational awe.

Yrkesrollen mångspråksbibliotekarie är i detta ramverk inkluderad inom bibliotekarieprofessionen, till skillnad från Vickers och Yangs (2022) modell där de särskiljer på musikbibliotekarieprofessionen och allmän bibliotekarieprofession. I vårt fall där mångspråksbibliotekarieprofession och allmän bibliotekarieprofession delar flera gemensamma nämnare har vi valt att slå ihop dem i det teoretiska ramverket. Vi menar att den nämnda yrkesrollen mångspråksbibliotekarie är snarlik bibliotekarieyrket där mångspråksbibliotekarier är på så sätt inte sedd som sin egen profession, till skillnad från hur Vickers och Yang använder sig av två olika professioner, därav musik- och bibliotekarieprofessionen (se bilaga 3). Vidare har manifestationerna operationaliseras utifrån Ettarhs (2018) definitioner av awe, burnout, job creep och under-compensation. Operationaliseringen blir ett verktyg att fånga in det som eftersöks inom analysen av det empiriska materialet.

En avgränsning har tagits i att inte inkludera manifestationen diversity i det teoretiska ramverket. Detta eftersom manifestationen inte anses ha en direkt relevans till studiens specifika syfte och forskningsfrågor, då frågan om etnicitet eller andra individuella egenskaper hos mångspråksbibliotekarier inte behandlas i studien.

Manifestation av Vocational Awe	Bibliotekarieprofession
<i>Awe</i>	Otacksamhet från både ledning och samhället Stå alla till tjänst

	<p>Att vara hängiven och passionerad till sitt yrke</p> <p>Press att nå upp till samhällets förväntningar av mångspråksbibliotekarien och/ eller folkbibliotek</p> <p>Självupppoffrande tendenser</p>
<i>Burnout</i>	<p>Isolering i form att vara ensam i ansvarsområdet</p> <p>Självförtroende och självständighet</p> <p>Obalans mellan inre och yttre känsleregister</p> <p>Exponering av stressfaktorer</p>
<i>Job creep</i>	<p>Obetalda extra arbetsuppgifter</p> <p>Höga förväntningar på att konstant utöka sina arbetsuppgifter</p> <p>Utföra arbetsuppgifter utan befogenhet eller verktyg</p> <p>Skapa egna arbetsuppgifter utifrån egna passioner som resulterar i att det finns mer uppgifter än vad som stod i arbetsbeskrivningen</p>
<i>Under-compensation</i>	<p>Osäkerhet kring jobb möjligheter</p> <p>Underkompenserad övertid</p> <p>Oavlönade arbetsuppgifter</p> <p>Låg status för professionen</p>

Figur 1. Studiens teoretiska ramverk, som är baserat på en tidigare använd modell av vocational awe.

4.6 Etiska tillvägagångssätt

Studien kommer att genomföras med hänsyn till de fyra grundläggande forskningsetiska principerna. Principerna är menade att garantera deltagarnas frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet (Bryman 2018: 170). I linje med informationskravet informerades studiens intervjupersoner om studiens syfte och intervjuernas tillvägagångssätt. Likaså garanterades deltagarna sin rätt att bestämma över sin medverkan i linje med samtyckeskravet. Deltagarnas integritet och konfidentialitet skyddas genom konfidentialitets- och nyttjandekravet, där deras personuppgifter var otillgängliga för obehöriga och endast användes för att besvara studiens forskningsfrågor.

Ett informationsblad skickades ut till deltagarna där det uttryckligen fastställdes dels studiens syfte och innehåll, dels vad det innebar med rollen som intervjuperson. Dessutom tog deltagarna del av och signerade en samtyckesblankett angående samtycke till behandling av personuppgifter. Samtyckesblanketten syftar att understryka hur studien menar att behandla, använda och skydda deltagarnas personuppgifter. Som tidigare nämnt förvaltades personuppgifterna bakom lösenordsskydd, låst för offentligheten. Eftersom att intervjuerna spelades in, blev deltagarna förvisso om detta både i informationsbrevet och under intervjun. För att skydda deltagarnas integritet ytterligare gavs de pseudonymer under transkribering, som presenteras och används i studiens resultat- och analyskapitel. Syftet med anonymiseringen är att det inte ska gå att identifiera deltagarna och deras medverkan. Intervjupersonernas yrkestitlar skulle kunna fungera som identifiering, men då de anses vara nödvändiga för att besvara studiens forskningsfrågor anges de i kapitel 5.1 med godkännande från intervjupersonerna. Då mångspråksbibliotekarie inte är en vedertagen officiell yrkestitel blir det av stor relevans för studien att även presentera och analysera intervjupersonernas officiella och inofficiella yrkestitlar. Efter att uppsatsen färdigställts raderades deltagarnas sparade personuppgifter tillsammans med transkriberingarna och ljudinspelningarna.

5. Resultat

I resultatkapitlets första avsnitt presenteras intervjupersonerna, därefter i nästkommande avsnitt presenteras resultatet som genererats ur studiens empiri, vilket i detta fall är intervjuer. Fem tematiseringar identifierades ur det empiriska materialet. Resultatet delas alltså upp i dessa fem tematiseringar som ska fungera som vägledning för läsaren. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av resultatet som menar att svara på studiens två första forskningsfrågor.

5.1 Presentation av intervjupersoner

I relevans för studiens syfte presenteras intervjupersonernas nuvarande yrkestitlar och tillhörande bibliotekarieutbildning. För att skydda intervjupersonernas och deras kollegors identiteter används pseudonymer.

Intervjuperson	Yrkestitel och relevant utbildning
Emma	Mångspråks- och ungdomsbibliotekarie. Magisterexamen i biblioteks- och informationsvetenskap.
Lena	Integrationsbibliotekarie. Magisterexamen i biblioteks- och informationsvetenskap.
Vera	Bibliotekarie med inriktning på integrationsfrågor. Kandidatexamen i biblioteks- och informationsvetenskap.

Ida	Mångspråksbibliotekarie med inriktning på barn och vuxna. Kandidatexamen i biblioteks- och informationsvetenskap.
David	Mångspråksbibliotekarie. Kandidatexamen i annat ämne än biblioteks- och informationsvetenskap.
Sophia	Bibliotekarie och programansvarig för vuxen verksamhet (riktad mot bland annat personer med annat modersmål än svenska). Kandidatexamen i biblioteks- och informationsvetenskap.

Figur 2. Presentation av studiens sex intervjupersoner.

5.2 Presentation av resultat

I denna del av undersökningen kommer empirin behandlas i relation till de två första forskningsfrågorna i hur attityder kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarier under deras arbete, och hur mångspråksbibliotekarier relaterar till förväntningar och föreställningar kring arbetet med mångspråk och mångkulturalitet. I och med den stora textmängden som genererades ur empirin presenteras resultatet tematiskt. De fem tematiseringarna identifierades utifrån vad intervjupersonerna lade tonvikt på under intervjuerna och där ordningsföljden går från deras egenuppfattade yrkesidentitet, till hur de uppfattar och relaterar till allmänhetens och deras egna förväntningar på deras arbete.

5.2.1 Att skapa sin egen roll

Intervjupersonerna har alla sina egna yrkestitlar, där tre av personerna inte direkt identifierar sig just med titeln "mångspråksbibliotekarie" (Lena; Vera; Sophia). En av dem som inte identifierar sig som mångspråksbibliotekarie är Sophia, vars titel är verksamhetssamordnare med fokus på bland annat personer med svenska som andraspråk. Sophia berättar att hennes bibliotek inte har en mångspråksbibliotekarie utan att den tjänsten är uppdelad mellan henne själv och en annan kollega som arbetar med inköp av bestånd på andra språk än svenska. Trots att intervjupersonerna inte delar exakt samma yrkestitel ligger samtligas huvudsakliga fokus på verksamheten som vänder sig till personer med svenska som andraspråk.

Något gemensamt bland samtliga intervjupersonerna är att alla har heltidstjänster och att det inte upplevs någon känsla av osäkerhet i deras arbetssituation. Ett annat gemensamt drag är att ingen av de aktivt sökte till att bli mångspråksbibliotekarie, utan menar att yrkesrollen snarare var en slump. För Vera fanns det inga preferenser alls kring vad för typ av bibliotekarie hon ville bli, utan tjänsten för mångspråksbibliotekarie var en av många som hon sökte. Två av intervjupersonerna har en delad tjänst (Emma; Ida). Den första är Emma, vars yrkestitel är ungdoms- och mångspråksbibliotekarie, och den andra är Ida, som är mångspråksbibliotekarie med inriktning på både barn och vuxna. Emma understryker att intresset för tjänsten låg främst på arbetet med barn och ungdomar men att det funnits tankar kring att engagera sig privat under flyktingkrisen 2015:

Det var ju väldigt mycket kring 2015 när det kom så många till Sverige och så. Jag hade ju ändå någonstans i bakhuvudet att jag var så här nyfiken och att jag ville träffa de här människorna och jag ville engagera mig på något sätt, men jag tror inte att jag tänkte att jag skulle göra det yrkesmässigt utan jag var mera så här inne på det där spåret... Privat. (Emma)

Endast Ida och Lena hade sen innan erfarenhet av mångfaldsarbetet. Lena arbetade tidigare med verksamhetsutveckling med fokus på mångspråk, vilket ledde henne till hennes nuvarande tjänst. Ida har arbetat med samma målgrupp i andra sammanhang än som bibliotekarie. Många fick däremot positiva intryck av yrkesrollen, trots att de inte hade förväntat sig exakt vad arbetet innebar (Emma; Lena; Vera; Sophia). Emma menar att arbetet med mångfald har bidragit till en större förståelse för andra kulturer och även lett till möten med människor som annars inte skulle uppstå utanför arbetet. Hon berättar "asså jag lär mig otroligt mycket om en massa andra kulturer och länder och människor som jag aldrig skulle mött om jag inte satt och pratade med dem på jobbet liksom." (Emma). Ett gemensamt drag för samtliga intervjupersoner är de vill jobba med människor och att få hjälpa till och vara ett stöd på olika sätt. Vera har tidigare arbetat inom vården och hon hävdar att omvårdnad fortfarande sitter väldigt starkt i och med hennes tidigare roll som undersköterska. Medan Lena vill vara "ett stöd för människor och hitta den litteratur och information som de behöver" (Lena).

Det framgår i vissa intervjuer att deras tjänst var helt ny och majoriteten av biblioteken var utan mångspråksbibliotekarier (David; Ida; Vera). Vera berättar att hennes bibliotek skapade tjänsten som ett sätt att synliggöra det mångkulturella samhället och för att representera nationella minoritetsgrupper. Vera understryker att när hon fick tjänsten så menar hon att "det fanns ingen plan, 'så här har vi jobbat', utan det är, 'nu sitter du här, hur vill du jobba?'" (Vera). David, som är flerspråkig, berättade att han anammade rollen som mångspråksbibliotekarie på eget initiativ. Med tiden integrerades mångspråksbibliotekariearbetet in i hans vanliga arbete som bibliotekarie. Han berättar att även fast "titeln inte står i avtalet" (David), fungerar han fortfarande som bibliotekets officiella mångspråksbibliotekarie:

Men vi hade ingen mångspråksbibliotekarie. Vi jobbade som bibliotekarier, ingen informerade oss att "du är mångspråksbibliotekarie" utan man kommer utifrån sin egen upplevelse. "Hallå, jag kan starta en bokcirkel på [intervjupersonen anger ett språk]!", "Åh, vad roligt, gör det.", "Jag kan starta en bokcirkel på [intervjupersonen anger ett språk], jag kan skapa en filmklubb på flera språk" [...] Före 2015 om någon kom till bibliotek "Hej, jag vill prata med någon bibliotekarie som kan flera språk". De pekade på mig "Gå och prata med David". (David)

I och med att för vissa av intervjupersonerna var tjänsten helt ny, gav det utrymme för flera av intervjupersonerna att få bygga upp och forma tjänsten helt fritt utefter egna tolkningar av mångfaldsarbetet (David; Ida; Vera). Ida värderar det utåtriktade arbetet och prioriterar samarbeten som möjliggör aktiviteter utanför biblioteksrummet. Hon medger att det "[...] kanske inte är vad de flesta bibliotekarier gör, men det har bara fallit sig att jag har kunnat

forma [arbetet] på det sättet" (Ida). Enligt Sophia började hennes bibliotek prata om målgruppen efter krisen 2012¹, tidigare nämndes inte värdet av mångspråk i samma omfattning:

Den här gruppen människor tyckte vi inte var viktiga. De syntes inte. Alltså, det är helt sjukt. Varför jobbar vi inte med den gruppen? (Sophia)

Det framgår i samtliga intervjuer att det finns både skillnader och likheter i hur de tolkar arbetet med mångkulturalitet och mångspråk på olika sätt. För Vera, som jobbar med specifikt integration och integrationsfrågor, innebär mångkulturalitet och mångspråk ett utbyte. Under till exempel språkcaféträffarna tycker Vera att det är viktigt att det inte endast handlar om Sverige och den svenska kulturen, utan man även lyfter frågeställningar om "vad som kan vara svårt när man kommer ny och sen också bolla tillbaka hur är det i ditt hemland [...]" (Vera). För Ida är flerspråkighet och mångkulturalitet en del av alla bibliotekariers vardagliga arbete som möter målgruppen i alla sammanhang och ser mångspråksbibliotekarierollen som något vilken bibliotekarie som helst kan vara utan titeln:

Ja, då var jag barnbibliotekarie, men i ett område där det inte pratas svenska nästan alls. Utan det pratas svenska, men det är väldigt få som har svenska som modersmål. Så man är mångspråksbibliotekarie där. Alla som jobbade där var mångspråksbibliotekarie, även fast ingen hade titeln. (Ida)

Ida berättar att hennes tjänst är under utveckling och att det pratas om att ändra yrkestiteln från "mångspråksbibliotekarie" till "bibliotekarie för interkulturell verksamhet" (Ida). Anledningen till detta är att "det är lite bredare än att det bara är fokus på språk just. Att det ska breddas till kultur också" (Ida).

Något som också framgår under några av intervjuerna är hur det politiska skiftet har bidragit till en osäkerhet kring ens egna relevans både som mångspråksbibliotekarie men även i arbetet med mångfald (David; Lena; Sophia). David känner en oro kring hur han kan försvara sitt arbete med mångspråk när han säger "idag har vi en regering som är totalt mot mångspråk, [...] hur kan jag komma och försvara mångspråk när vi har en regering som är totalt mot det?" (David). För Sophia är det politiska styret som hon upplever som något särskilt utmanande när hon säger "[...] en annan sak som är jätteutmanande är ju, om man nu ska vara politisk, det är ju liksom det politiska styret i Sverige liksom. Det är ju fruktansvärt" (Sophia). Lena känner av det politiska skiftet men argumenterar att finns en trygghet i att den prioriterade målgruppen är inskriven i bibliotekslagen. Hon understryker att detta skulle försvåra både ifrågasättning eller avveckling av verksamheten på ett politiskt plan:

[...] det tycker jag känns bra för att ha stöd i lagen för den verksamheten jag gör. Det är att ingen kan ifrågasätta det, för då är det bara att säga "Ja, men det här är en prioriterad grupp, den här gruppen ska vi jobba med, den här gruppen ska vi ha resurser till". (Lena)

¹ Den kris Sophia troligen syftar på här är det ökande antal asylsökande som följde av konflikten i Syrien 2012 (Migrationsinfo 2013).

5.2.2 Spänningar mellan främjandet av modersmål och svenska

Under samtliga intervjuer framgår det att det fysiska mötet med målgruppen är väsentligt och i synnerhet hur språkcaféer spelar en central del i alla intervjupersoners verksamhet kring mångspråk och mångkulturalitet. Det framgår i alla intervjuer att intervjupersonerna anser att sociala möten spelar en stor roll i bibliotekets integrationsarbete med målgruppen. Just språkcafé nämns extra mycket av alla intervjupersonerna när de skildrar sitt arbete och hur de arbetar med målgruppen. Lena värdesätter verksamhet utanför bibliotekets rum då hon anser att det är "givande att få komma utanför bibliotekets väggar" och inte "bara bedriva biblioteksverksamhet på biblioteket" (Lena). Emma beskriver språkcaféet som navet i hennes arbete och att användare som tar sig till språkcaféet ofta är lättare att nå när det kommer till deltagande i bibliotekets övriga aktiviteter. Hon berättar att utöver aktiviteter som rör om integrationsarbete, håller hon även mindre aktiviteter baserade på användarnas önskemål:

[...] Jag hade treårigt projekt med en ungdomsgrupp där var också tanken att blanda nyanlända ungdomar och svenska ungdomar. [...] det skulle dels ha med kultur och bibliotek att göra, men det var också ett integrationsprojekt kan man säga. [...] Sen har det varit små enskilda grejer som vi gjort och det gör vi hela tiden beroende på vad folk önskar och vad som dyker upp. Och då har vi till exempel firat persisk nyår på biblioteket [...]. (Emma)

Emma är inte den enda av intervjupersonerna som låter användare önska vilka aktiviteter som hålls. Flera av intervjupersonerna anser blanda aktiviteter på svenska och på andra språk som ett bra sätt att å ena sidan jobba för integrationsprocessen, å andra sidan jobba för främjandet och bevarandet av användares egna kultur och identitet (David; Emma; Vera; Sophia). Alla intervjupersoner vittnar om spänningen i hur frågan om flerspråkighet hanteras inom biblioteksarbetet. Det yttrar sig genom hur intervjupersonerna hanterar integrationsfrågan. Vera och David tar upp denna spänning gentemot främjandet av modersmål, samtidigt som svenska språket ska vara huvudfokus inom programverksamheten för integration. Att folkbibliotek erbjuder litteratur och aktiviteter på användares modersmål anser Vera vara viktigt. Hon hävdar att en positiv följd av att kombinera aktiviteter på svenska och modersmål bidrar till att användare känner sig välkomna både i samhället och på biblioteket. Vera avslutar med att säga, "det tycker jag är jätteviktigt att säga till de som jag träffar att det är jätteviktigt för att de ska få hålla kvar sin identitet, för det är den de är. Istället för, på SFI och skolan det är bara svenska, svenska, svenska" (Vera). För David är det en stor utmaning i att främja bevarandet av modersmål som mångspråksbibliotekarie när intresset är kyligt bland användare. Användarnas motvilja av att främja modersmål kan få honom känna att det påverkar hans roll som mångspråksbibliotekarie negativt:

[...] det kommer en pappa med sitt barn, med sin son, och frågar "Hej David, kan du rekommendera en kärleksroman till mitt barn?". Och så säger man "Åh, så trevligt. Jag har två stycken fina kärleksromaner på svenska, men glöm inte, jag har två-tre böcker på kurdiska, på turkiska." Och pappan säger "nej, nej, nej. Jag vill inte att mina barn läser turkiska och kurdiska". Automatiskt sjunker min karriär, eftersom föräldrar

inte visar intresse för modersmålspråket. Mitt ansvar blir dubbelt så mycket. Hur ska jag hitta gnistan för att föräldrar ska ha förståelse? (David)

Till skillnad från Vera och David menar både Ida och Sophia att verksamheten kan bli exkluderande om ens programverksamhet är på andra språk än svenska. Ida menar att hennes verksamhet fokuserar på att välja ut inkluderande böcker som representerar mångfald, istället för att fokusera på flerspråkiga aktiviteter. De inkluderande böckerna i fråga menar hon även ska vara lättlästa och fungera som verktyg för svensk språkutveckling under sagostunder. Hon understryker att "det ska inte vara så att den här aktiviteten kan inte svenskar komma på för den är på somaliska eller den här aktiviteten är för svenska barn utan vi tänker mer, att allt ska i så hög grad som möjligt vara för alla." (Ida). Sophia pratar om de svårigheter som uppkommer om man ska behöva tillgodose all efterfrågan på språk. Hon tar upp exemplet om hur språk kan även leda till exkludering i biblioteket:

[...] sen har vi haft problematiken att... Vilka språk ska vi välja? Jag möttes till exempel av... Är det en afghansk kvinna som sa "jag vill slippa arabiskan. Jag har blivit förtryckt av arabiskan i mitt hemland och var jag än kommer i Sverige hör jag också arabiska och jag vill slippa det.". Och då... Jag tyckte det var en ganska viktig kommentar. (Sophia)

5.2.3 Nätverk och ensamhet

Något alla intervjupersoner har gemensamt är att de är ensamma om sin yrkesroll på deras respektive bibliotek. Lena menar att detta är en utmanande del i hennes arbete men att hon motverkar ensamheten genom att inleda samarbeten med andra aktörer. Samarbeten och nätverkande utanför biblioteken visade sig vara en central del i samtliga intervjupersoners arbete. Under intervjuerna nämns samarbeten med bland annat Svenska För Invandrare (SFI), kyrkor, skolor och digitala nätverk, såsom expertnätverket för mångspråksbibliotekarier (Emma; Ida; Lena; Sophia; Vera). Lena berättar:

Ja, men det är att jag inte har någon så direkt att diskutera verksamheten med eller att göra verksamheten tillsammans med och dela på arbetsuppgifterna, utan jag jobbar på med de uppdragen som jag har. Sen har jag då samarbeten med SFI som jag sa. Och vi har en nätverksgrupp i kommunen med andra som jobbar med olika former om integrationsverksamhet både genom andra delar av kommunen och de olika kyrkorna här har integrationsverksamhet och det finns andra föreningar som också har dessa organisationer. (Lena)

När man har huvudansvar över ett specifikt område gäller det att vara kreativ i sina samarbeten och nätverksuppbyggnad. När Vera tillträdde sin tjänst var den helt ny och avsaknaden av andra mångspråksbibliotekarietkollegor var stor. Hon berättar att det första hon gjorde var att bygga upp ett nätverk med andra aktörer som arbetar med mångfaldsrelaterade aktiviteter. Vidare menar Vera att flyktingvågen 2015 ändrade förutsättningarna att hitta nätverk, där den sagda händelsen ledde till att man sökte "sig till varandra för att liksom då få stöd och bli starkare i det man gör och lära sig." (Vera). Ida menar att i rollen som

mångspråksbibliotekarie behövs kompetensutveckling, vilket hon fortbildar med hjälp av nätverksträffar. Hon berättar "[...] det är jag som går på till exempel nätverksträffar för mångspråksbibliotekarier och kompetensutveckling kring det. Så sprider jag det sen till mina kollegor" (Ida). Förutom nätverksträffar eller åka på fortbildning finns det andra sätt att skaffa sig samarbetspartners inom mångfaldsarbetet. Ett exempel som lyfts i Sophias intervju är flerspråkiga volontärer på språkcafé. Sophia menar att flerspråkiga volontärer kan vara ett sätt att locka till sig användare som annars kan vara svåra att nå. Dessutom kan språkcaféer som använder sig av volontärer som talar användares modersmål bidra till en känsla av välkomnande och igenkänning hos användarna. Sophia berättar om hur hennes språkcafé drivs med hjälp av volontärer så ofta det går. Hon berättar att i vissa fall finns det ett ointresse hos potentiella volontärer att medverka, vilket hon erkänner kan vara frustrerande. Detta eftersom hon uttrycker att volontärbetet behöver fungera som ett utbyte för att det ska bli givande för båda parterna:

[...] det är inte så många av de svenskarna som kommer och hjälper till på språkcaféet, fast de kanske inte jobbar längre och har lite mer tid liksom och det... och på tal om känslor så är det jävligt frustrerande. Och man liksom funderar på "vad ska man göra?" liksom. [...] Då är det en 3-4 stycken liksom som åtminstone kommer och så tänker man "ja okej, det är en liten stad, man får vara glad över det liksom". (Sophia)

Sophia lyfter speciellt två personer som har hjälpt till mycket på språkcaféet när det kommer till språkkunskaper. Den första är en person som tidigare deltog i språkcaféet och är arabisktalande. Den andra är en anställd som fungerar som en språkresurs i det att hen är både rysk- och ukrainsktalande.

Trots att majoriteten av intervjupersonerna är ensamma om det huvudsakliga ansvaret över mångfaldsverksamheten (Emma; Ida; David; Lena; Vera), så menar alla intervjupersoner att de alltid kan vända sig till sina bibliotekari kollegor vid behov. Emma och Lena berättar att de kan hämta stöd för både praktiska delar som bokinköp men även känslomässiga delar. Vidare berättar Emma och Lena att när de får höra om tunga situationer från bland annat nyanlända kan de prata av sig hos sina kollegor. Lena berättar "[...] ibland känna att få höra så mycket saker så att jag känner att behöver prata av mig efteråt med kollegor om vad jag har fått höra" (Lena). Emma upplever dock att det finns en skillnad mellan mångspråksbibliotekarier och hennes andra bibliotekari kollegor:

[...] jag hade ungdomar som kom och sade att de ville ta livet av sig och såna saker. Så att... Den delen får inte mina kollegor på samma sätt men det är för att de känner ju inte låntagarna. (Emma)

David är den enda av intervjupersonerna som inte ser ensamhet som en utmaning i sig, då han föredrar självständigt arbete på egen hand. Han berättar att "för mig blir det bara... tiden och energin går att övertala mina kollegor vad folkbildning är och då tappar jag energi för själva idén för hur jag ska göra en aktivitet. Det är därför jag jobbar ensam." (David). Han understryker dock att alla på biblioteket ändå är beroende av varandra och därmed hjälper

varandra, men då alla har egna erfarenheter kan det ibland vara lättare att "få mindre hjälp eftersom jag vet vad jag ska göra, jag vet vad jag har för plan" (David).

5.2.4 En känsla av otillräcklighet

Känslan av otillräcklighet i yrkesrollen manifesteras på olika sätt hos alla intervjupersoner, vilket yttrade sig under intervjuerna. Samtliga intervjupersoner gav exempel på hur känslan av otillräcklighet manifesterar sig när det kommer till arbete med mångspråk och i fråga om språkkunskaper. Exempelvis menar Vera att arbetet med mångfald har bidragit till en önskan om att utvecklas genom att lära sig andra språk, såsom finska eller arabiska, för att hon "vill också visa att jag försöker också då och kunna säga några ord på ditt språk" (Vera). Eftersom att hon anser att "det är värdefullt. Det finns mycket värde i det" (Vera). Känsla av otillräcklighet i sin yrkesroll framkommer även hos Lena där det framgår i bemötandet av användare som inte talar bra svenska, då hon upplever kommunikationssvårigheter. När kommunikationssvårigheter uppstår får mångspråksbibliotekarier handla efter egen förmåga, vilket alla intervjupersoner upplever som utmanande. För Sophia blir det svårt att bemöta all efterfrågan på programverksamhet på andra språk, i synnerhet "om man inte själv behärskar språket, och det är någon som kommer hit och många vill hålla i någonting, då är det tufft." (Sophia). Ida anser det utmanande med språkförbristningar när hon behöver förklara till exempel bibliotekets regler eller hur man gör ett bankkontoutdrag. David som redan är flerspråkig i andra språk och inte känt av problematiken kring språkförbristningar under tidigare flyktingkriser, började känna sig otillräcklig efter flyktingvägen från Ukraina i både hur beståndet och programverksamheten ska hanteras:

[...] många ukrainare kommer hit och vi har inga resurser, vi har inga böcker fortfarande efter nio månader av kriget och vi måste köpa ukrainska böcker, hur ska vi köpa ukrainska böcker, var ska vi skicka upp ukrainska böcker, hur ska vi göra aktiviteter, språkcafé på ryska, på ukrainska, inte ryska, de vill inte ha ryska, de vill ha på ukrainska [...] man känner sig förlamad, varför kan jag inte ukrainska? (David)

Det återkommer en känsla av otillräcklighet i språkkompetenser hos en del av intervjupersonerna när det kommer till bland annat inköp av böcker på andra språk (David; Emma; Ida; Vera; Lena). Emma påpekar att det praktiska arbetet med beståndet på andra språk än svenska, som exempelvis boktips, får henne att känna sig otillräcklig i sin yrkesroll. Alla intervjupersoner tacklar känsla av otillräcklighet i beståndshantering på olika sätt. Vera använder sig av kontakter hon lärt känna via språkcaféet som kan andra språk, medan Lena använder sig av traditionella verktyg som innehållsbeskrivning och inköpsvägledning på Adlibris respektive BTJ:

Ja, för där skulle jag nog säga, inköpen på andra språk eftersom jag talar inte eller behärskar inte något av de språken där så att då får man jobba på andra sätt med att läsa sammanfattningar och recensioner eller man får tips eller du vet eller så [...]. Det är svårt att göra inköp på språk som man inte kan förstå. (Lena)

Det uttrycks inte endast en känsla av otillräcklighet på grund av språkliga kompetenser hos samtliga intervjupersoner, utan även i frågan om utmaningar i arbetet med mångkulturalitet. Detta framkommer främst hos Sophia och Vera. Sophia upplever svårigheter i att finna balans mellan främjandet av mångkulturalitet och att biblioteket ska vara en neutral arena för politiska och religiösa inslag. Det blir svårt för henne att tillfredsställa olika typer av kulturella eller religiösa behov. Vidare tar Sophia upp exemplet om hur en aktör ville anordna en religiös teaterföreställning på biblioteket enbart för pojkar. Även fast hon "först blev jätteglad" (Sophia) över en föreställning på arabiska gick aktörens krav mot både hennes egna och bibliotekets värderingar; genom att dels vara religiöst laddad och dels exkluderande mot flickor. En konsekvens av att försöka tillgodose en stor målgrupp, med individer som tillhör en mängd olika kulturer och bakgrunder, är att det uppstår kulturkrockar. Vera tar upp kulturkrockar i sin intervju och hon berättar att det är en av de största utmaningarna inom hennes yrke, eftersom hon dagligen möter människor från olika kulturer. Med tiden har Vera byggt upp en strategi i hur hon hanterar kulturkrockar, där den huvudsakliga komponenten är dialoger med biblioteksanvändare. Hon berättar att genom dialoger på språkcaféet kan både bibliotekarier och användare få en djupare förståelse för hur andra kulturer fungerar och hur man kan bemöta olikheter:

[...] vi skulle börja med språkcaféet och så kommer det en man in med sin fru och barn och börjar prata på persiska [...] den här mannen ville inte ens titta på mig. Han tittade alltså snett över och vägrade titta på mig, vägrade prata med mig och jag gick fram och säger "Hej, jag heter Vera, jag är bibliotekarie" och där blev det kulturkrock. [...] Det är någonting där med kulturer hur man bemöter varandra när man har olika kön och det är någonting som vi jobbade väldigt starkt med på språkcaféet [...]. Sen då så har jag lite genom åren vänner jag lärde känna på språkcaféet såsom, kom kvinnor och män från andra kulturer där vi kan ha en dialog om hur fungerar det mellan män och kvinnor i olika länder, så att man lär sig av varandra för att kunna mötas halvvägs.
(Vera)

En annan dimension av känslan av otillräcklighet manifesterar sig även hos Emma och Sophia i att känna sig otillräcklig i att inte räcka till för användarna på olika sätt. För Sophia manifesteras känslan i hur hon har svårigheter med att relatera till utsatta användares situationer. Hon berättar "man kan känna sig dum som privilegierad svensk [...] det kan vara svårt att förstå, liksom sätta sig in i människors frustration." (Sophia). För Emma menar hon dels att användare önskar mer av de aktiviteter som erbjuds på biblioteket, dels att hon känner ett eget behov av att vara närvarande och lyssna på användares personliga livsberättelser. Det finns en känsla av att tiden och resurserna inte räcker till och även hur kompetenser blir otillräckliga kring hur man hanterar sådana situationer i just bemötande. Emma berättar att trots att arbetet mestadels präglas av positiva upplevelser, kan det även vara "otroligt tungt för att man möter människor som mår dåligt på olika sätt" (Emma) och att:

[...] Jag tror inte att de [användarna] upplever att jag är på jobbet på samma sätt som de gör när de går till kommunens kontaktcenter [...] De har inte bokat en tid med mig, utan de kanske kommer och pratar med mig när som helst. Och då kan man tro att jag får ta del av väldigt mycket mer berättelser än vad man har tid med på

arbetsförmedlingen eller om man är på socialtjänsten eller så. Så att det kan vara en tung bit i och hantera allting som man får till sig. (Emma)

Ett sätt för att kunna övervinna känslan av otillräcklighet görs genom att de flesta intervjupersoner kompetensutvecklar sig på egen hand för att hantera liknande situationer (Emma; Sophia; Vera). För Vera blir det genom sociala kontakter där hon pratar med folk från andra bakgrunder. Både Sophia och Emma börjar läsa på om saker som inte direkt berör bibliotekets arbete men som de menar har med målgruppen att göra. Sophia menar att när en av hennes biblioteksanvändare fick ett utvisningsbesked, engagerade hon sig privat tillsammans med sin sambo för att stötta honom, där de frågade sig "men hur kan vi hjälpa honom?", ja, då säger min sambo 'jag försöker prata med den advokaten idag' liksom." (Sophia). Medan Emma berättar bland annat att hon läser på om lagar och rättigheter kring papperslösa och andra myndigheter som Migrationsverket:

Alltså, jag har många personer som är papperslösa som mer eller mindre nästan har bott i perioder på biblioteket. Och då har jag på eget bevåg fått läsa på och sätta mig in i hur funkade det om man är papperslös. Innan 2016 så kände jag ingen människa som var papperslös. Ja, jag kan förstå att en papperslös person kan hamna i problem, men jag kan inte förstå vilka problem. Och nu har jag fått, på egen hand kanske då, fått läsa på, "hur ser migrationsverkets regler ut?". Och andra svenska lagar och regler och vart ska den här personen kanske vända sig om den har olika problem och såna saker. (Emma)

5.2.5 Förväntningar

I samtliga intervjuer framkommer det att intervjupersonerna möter förväntningar från olika håll, både inför deras arbete men även kring deras kompetenser. Förväntningarna kommer dels från de själva, dels från externa aktörer såsom användare och kollegor. Samtliga intervjupersoner menar att deras förväntningar på bibliotekaryrket har ändrats sedan de började arbeta som bibliotekarier. Sophia och David menar att deras förutfattade meningar på yrket inte levde upp till förväntningar när det kom till status och prestige. Sophia uttryckte en besvikelse kring att yrket inte hade den status hon hade förväntat sig, då det ändå krävs en akademisk examen för att få anställning. David berättade att han hade en viss förväntning kring i att bibliotekarier läste allting som publicerades och därmed ha högt kulturellt kapital. Han menar att denna förväntan inte stämmer överens med verkligheten, då bibliotekarier varken har tid eller resurser att läsa allt som ges ut.

En återkommande förekomst hos alla intervjupersoner är att det finns någon sorts förväntning kring deras yrkesroll eller biblioteksverksamheten. Emma anser att förväntningarna på mångspråksbibliotekarier skiljer sig från andra folkbibliotekarier. Hon berättar att när man arbetar med en utsatt målgrupp får man ta del av tunga berättelser och träffa människor som mår dåligt på olika sätt. Det kan vara människor som är papperslösa, hemlösa eller har andra typer av problem. Hon gav exempel på tillfällen då hon har fått ställa upp för yngre användare privat. Emma särskiljer dock på ungdomar och vuxna och menar att hon inte skulle gjort samma sak om det handlade om vuxna användare:

I den gruppen så var det en handfull ungdomar från Afghanistan, till exempel. Och det här var under de åren där alla de fick avslag och hade olika sorters problem. Och då kunde det hända att de hörde av sig till mig efter arbetstid och kanske sms:ade. Eller ringde också. Och där kände jag på något sätt att vi var så tajta i den gruppen och vi kände varandra så väl och de var så unga dessutom. Så där har jag ställt upp och svarat på frågor och gjort saker, privat blir det då. Skulle det vart en vuxen person som hade hört av sig från mitt språkcafé så hade jag nog mer sagt att "Du får komma in och prata med mig när jag är på biblioteket". (Emma)

För David finns det höga förväntningar från honom själv kring att kunna leva upp till sin roll som mångspråksbibliotekarie. Han berättar att det är man själv som behöver "ge näring" (David) till arbetsuppgifterna då utan eget engagemang finns det ingen märkbar skillnad i vem mångspråksbibliotekarien är gentemot resten av bibliotekarierna. Han berättar "vi gör alla samma sak. Vi köper böcker, vi ankomstregistrerar böcker, vi sätter upp böckerna på hyllorna, går vid disken, pratar med folk, rekommenderar böcker [...]" (David). David anser dessutom att han förväntar sig likadant från andra mångspråksbibliotekarier. Något annat han också nämner är att det finns en förväntning på flerspråkiga bibliotekarier. Han berättar att när kollegor inte kan bemöta användare på grund av språkförbristningar får han ta över. David ger ett exempel på en sådan situation: "när de [bibliotekarierna] står där och någon kommer och vill sen ha hjälp av personen. Personen förstår inte språket, de ropar 'vem kan prata [intervjupersoner anger ett språk], vem kan prata [intervjupersonen anger ett språk]?' och så. Då märker man att det här språket behövs i den här stunden." (David). Lena anser att förväntningar är de samma oavsett vad för bibliotekarieroll man har, men just för mångspråksbibliotekarien sker uppstår det situationer där man jämför sig med hur andra mångspråksbibliotekarier driver mångfaldsrelaterad verksamhet och aktiviteter. I sådana situationer menar Lena att hon "tar ett mentalt steg tillbaka och tänker att 'ja, men jag gör detta och detta istället.'" (Lena). Vera upplever inte att det finns specifika förväntningar på just mångspråksbibliotekarier, utan mer på bibliotekarieverksamheten i helhet. En av de förväntningarna menar hon är att biblioteket ska spegla sitt lokalsamhälle, vilket bland annat har bidragit till att hennes arbetsplats har blivit mer heterogen:

[...] När jag kom hit så fanns det bara en ganska homogen bibliotekarie- och biblioteksassistentgrupp, sen har det ändrats då. Så nu har vi personer som pratar både samiska, finska, arabiska, persiska för att spegla samhället då att inte, vad ska man säga, leva i en liten fiskdamm. Jag tycker att vi har blivit bättre på att spegla samhället [...]. (Vera)

Ida upplever att just för mångspråksbibliotekarier finns det en högre förväntning på kunskaper om olika språk och kulturer jämfört med andra bibliotekarierollen. I synnerhet då "för det är så många kulturer, det är ju typ, jag vet inte hur många språk vi har men det är över säkert 30 språk som vi har hand om och då kommer man ju aldrig kunna fördjupa sig i alla de språken och alla de kulturerna utan de kommer ju vara lite ytligt" (Ida). Hon menar att denna förväntning är utmanande men även någonting man som mångspråksbibliotekarie får acceptera.

Veras förväntningar präglas av att hon arbetar nära med en utsatt målgrupp som "håller på att lära sig svenska för att de vill hitta sin framtid i det här landet" och som "[...] behöver ha vissa saker för att kunna göra det." (Vera). Hon berättar att detta sätter press på att arbeta snabbt och effektivt och hon har en förväntan på sig själv att behöva vara beredd med svar på hand och ge snabb återkoppling när hon får frågor från användare. Vera fortsätter med att berätta att trots att hon inte alltid kan ge svar direkt så behöver man hålla en dialog med användaren och "inte bara säger 'ja, jag lovar att jag ska göra så' och så händer det ingenting. Jag tycker det är jättehemskt." (Vera). Ida berättar att hon i början hade svårt att säga nej till användare, men la märke till med tiden att det varken gav positiva utfall för henne själv eller användaren att hon sa ja till att hjälpa till fastän hon saknade befogenhet. Hon berättar:

Jag tror när jag började jobba så var jag så här mycket mer snäll. Jag kunde "om jag kan hjälpa dig lägga in en annons på blocket" eller liksom... Men sen så har jag insett att det bara blir dumt. Dels så kan man göra fel, man kan göra fel i ett riktigt myndighetsärende och då ligger det på... Då är det mitt ansvar att någon annan fick ett bidrag utbetald och så där. (Ida)

I relation till att arbeta med en utsatt målgrupp berättar Sophia och Emma att det ibland kan vara utmanande att sätta gränser mellan privatliv och arbetsliv. Enligt Sophia är det svårt att sätta gränser på ett känslomässigt plan eftersom att hennes arbete påverkar "människors öden" (Sophia) och att det som sägs följer med henne hem, där hon också engagerat sin sambo till att bli volontär till språkcaféet. Likaså berättar Emma att arbetslivet glider in i det privata när användare hör av sig till henne utanför arbetstid eller lägger till henne på Facebook. Hon berättar att när hon valde att acceptera användare som Facebook-vänner kände hon att gränsen mellan privat- och arbetsliv suddas ut. Speciellt eftersom att hon numera använder sitt Facebook-konto dels i privat bruk, dels som en offentlig kanal för att fånga in och locka in till bibliotekets aktiviteter.

5.3 Sammanfattning av resultat

Sammanfattningsvis indikerar resultatet på flera saker som är centrala i hur mångspråksbibliotekariers attityder visar sig gällande deras arbete och även hur de relaterar till de föreställningar och förväntningar som finns om deras arbetsuppgifter. Det framkommer bland annat att känslan av otillräcklighet är närvarande hos samtliga intervjupersoner men att det yttrar sig på olika sätt. Resultatet visar att känslan av otillräcklighet uppkommer på grund av saker intervjupersonerna själva finner betydelsefullt, mer än otillräcklighet relaterat till deras egentliga arbetsuppgifter. Något särskilt som visade sig är att vissa intervjupersoner påvisade personligt engagemang gällande biblioteksanvändarnas privatliv (Emma; Sophia). Detta engagemang påverkar i sin tur hur pass otillräckliga de känner sig i rollen som mångspråksbibliotekarie. Det gäller i fråga om saker som utöver språkkunskaper, även kunskaper i hur svenska lagar kring migration och andra myndigheter fungerar. Känslan av otillräcklighet leder till att de kompetensutvecklar sig själva på eget bevåg, trots att intervjupersonerna inte uttryckligen sa att det står i arbetsbeskrivningen. Detta pekar på att gränserna mellan privatliv

och arbetsliv luckras upp, vilket också antyder att känslan av otillräcklighet kan uppstå i samband med det.

Något annat som framkom i resultatet var hur intervjupersonerna känner ett behov av att existensberättiga sitt yrke. Det behovet frammanas ytterligare på av det nuvarande politiska styret som inte värderar mångspråk och mångkulturalitet som tidigare politiska styren. En av intervjupersonerna lyfter en oro kring att driva en mångspråksverksamhet samtidigt som han uppfattar att det politiska styret i Sverige är emot främjandet av mångspråk (David). Flera av intervjupersonerna visar en osäkerhet inför deras verksamhets framtid. En av intervjupersonerna erkänner att det är betryggande att kunna hänvisa till bibliotekslagen för att kunna existensberättiga sitt yrke och sin verksamhet (Lena). Resultatet visar att flera av intervjupersonerna känner att deras tjänst är hotad, där rädslan över att verksamheten riktad mot personer med annat modersmål än svenska ska avvecklas. Som ett sätt att motverka rädslan drivs vissa av intervjupersonerna av ett stort personligt engagemang för att ge näring till deras yrkesroll och för att ge bevis på att deras verksamhet har ett värde. I och med att mångspråksbibliotekarien är huvudrepresentant för folkbibliotekets arbete med mångkulturalitet och mångspråk blir spänningen mellan integration och bevarande av modersmål/identitet betydande i mångspråksbibliotekariers attityder gentemot deras arbete och verksamhet. Resultatet visar på att denna spänning lyfts av alla intervjupersoner, där flera pekar på det som den mest utmanande delen i arbetet med mångspråk och mångkulturalitet.

Avslutningsvis vittnar resultatet även om att alla intervjupersoner upplever att det finns förväntningar på dem i rollen som mångspråksbibliotekarie. Det framkommer även att majoriteten av intervjupersonerna upplever att det finns skillnad i förväntningar på mångspråksbibliotekarie och andra bibliotekarieroller. En anledning till detta är att mångspråksbibliotekarier arbetar med en mer utsatt målgrupp som har andra behov och krav inom till exempelvis kunskaper om andra språk och kulturer. En vanlig förekomst hos alla intervjupersoner är att de skapat sitt eget nätverk av samarbetspartners. Detta för att fylla ut deras egna kunskapsluckor inom exempelvis språklig eller kulturell kompetens eller brist på resurser. Samarbetspartners som är flerspråkiga ansågs vara en värdefull tillgång hos flera av intervjupersonerna, då dessa samarbetspartners kan uppfylla de språkliga förväntningarna från användarnas sida.

6. Analys

I detta kapitel analyseras studiens resultat som presenterades i föregående kapitel. Denna del av undersökningen utgår från det befintliga resultatet, där fokus nu riktas mot hur vocational awe manifesteras i de attityder och föreställningar som kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarier. Studiens analytiska ram är ett operationaliserat teoretiskt ramverk av vocational awe, som presenterades i kapitel fyra. Kapitlets disposition grundar sig i det nämnda ramverkets fyra manifestationer. Avslutningsvis ges en sammanfattning av analysen.

6.1 Awe

Föreställningen av bibliotek som inneboende gott påverkar samtliga intervjupersonernas yrkesidentitet, där de påvisar självuppoftande tendenser inför bemötandet av användare och speciellt personer från den mer utsatta målgruppen, som inkluderar nyanlända. Resultatet pekar på att alla intervjupersoner påvisar självuppoftande tendenser på olika sätt i olika situationer. En person som påvisar en högre grad av självuppoftande tendenser är Emma, som drivs av en stark vilja att hjälpa användare att det går över på hennes privatliv, där hon tar emot samtal utanför arbetstid. Effekten blir att awe kan vara mer benäget hos bibliotekarier som arbetar med utsatta personer i samhället, som till exempel invandrargrupper och däribland nyanlända. Det ska påpekas att ingen av intervjupersonerna explicit upplevde påtryck eller tvång från ledningens sida, vilket kan hittas i manifestationen awe. Vi såg även tecken på awe i hur samtliga intervjupersonerna formulerade sig genom att de undvek att kritisera sina arbetsförhållanden. Trots att alla intervjupersonerna upplever utmaningar i yrkesrollen uppvisades en stark hängivenhet i förväntningen av att ställa upp för alla och att uttömma sig själva utan klagomål genom att trycka undan negativt laddade känslor. Det framgår inte om det var en institutionell press eller deras egna förväntningar. Däremot visade det också att mångspråksbibliotekariers förväntningar på både sig själv som mångspråksbibliotekarie, samt på andra mångspråksbibliotekarier, associeras till hur pass hängiven eller passionerad de är i sitt arbete, för att kunna existensberättiga sin yrkesroll. I relation till detta blir det tydligt att alla intervjupersonerna handlar efter eget bevåg. Exempelvis intervjupersonen David som hävdar att man som mångspråksbibliotekarie behöver ge sitt arbete näring för att kunna bli kallad mångspråksbibliotekarie. David menar att utan näring som grundar sig i ett eget engagemang finns det ingen skillnad mellan en vanlig bibliotekarie och mångspråksbibliotekarie. En förklaring till varför mångspråksbibliotekarier tenderar att agera självuppoftande kan vara att de styrs av medkänsla, där flera av intervjupersonerna tydligt uttryckte att de valde att bli bibliotekarie med drivet att vilja hjälpa människor och vilja ta hand om dem (Lena; Emma; Sophia; Vera).

Som tidigare nämnt pekar empirin på att samtliga intervjupersonerna upplever höga förväntningar på att utöka sina arbetsuppgifter. Förväntningarna kommer dels från de själva, dels från samhället och användarna. Detta kan förstås utifrån biblioteks förändrade natur, där bibliotek övergår till att fungera som medborgarkontor (Svensk biblioteksforening 2016). Effekten av denna förändring innebär att bibliotekarier axlar nya roller och tar sig an nya arbetsuppgifter för att möta lokalsamhällets behov, exempelvis genom att hjälpa till med bankärenden och migrationsfrågor, trots brist på både resurser och behörighet. I och med att bibliotekarier innefattat sig i föreställningarna som dessa förändringar bidragit, påvisas det en svårighet att distansera sig från de nya arbetsuppgifter. Några av intervjupersonerna uppfattade att det finns en skillnad i allmänhetens förväntningar kring tjänstepersoner, där bibliotekarier oftast inte uppfattas som en typisk tjänsteperson, till skillnad från de som arbetar på myndigheter som arbetsförmedlingen eller migrationsverket. Biblioteksanvändare förväntar sig mer av bibliotekarier till skillnad från andra tjänstepersoner (Emma; Ida; Lena). Enligt en av intervjupersonerna beror denna förväntning på att användare ser bibliotekarier som mer tillgängliga än andra tjänstepersoner, och då i synnerhet mångspråksbibliotekarier (Emma). En förklaring till detta kan vara att biblioteket är en öppen plats och sedd i samhället

som en kravlös plats för alla, till skillnad från banker och myndigheter. Exempelvis behöver användare inte boka tid eller förbereda sig inför ett biblioteksbesök, vilket leder till en orealistisk bild av vad biblioteket hanterar för frågor och bibliotekariers faktiska kompetenser. Vad som kanske börjar som ett undantag, till exempel bankärenden, kan snart ses som en naturlig del av bibliotekariernas kompetens om undantagen görs regelbundet. Vidare innebär det utmaningar för bibliotekarierna att uppnå denna orealistiska bild, där det finns en förväntan att de ska stå till tjänst med andra myndigheters frågor. Dessutom belyser det att många av intervjupersonerna själva försöker leva upp till de förväntningar som finns på dem genom att bistå dessa behov som en av många strategier för att kunna existensberättiga sin roll som mångspråksbibliotekarie (David; Emma; Lena; Sophia; Vera). Ställer de inte upp för användarna utmanas både mångspråksbibliotekariens och allmänhetens föreställning av biblioteken och därmed även mångspråksbibliotekarien. Det blir därmed en spänning mellan den idealistiska bilden av bibliotekarien som en självupppoffrande och hängiven aktör för biblioteket och mångspråksbibliotekariens verklighet. Det blir särskilt relevant då det är spänningen som medverkar till hur vocational awe manifesteras hos bibliotekarier. Mot den bakgrunden leder det till påfrestningar hos mångspråksbibliotekarien i och med att hen behöver leva upp till dessa förväntningar och föreställningar för att inte hamna i konflikt med den allmänna föreställningen av folkbiblioteken i sin helhet.

Vocational awe kan användas som ett redskap mot arbetare i hur det blir svårt att komma med kritik och sätta gränser för sitt eget välmående skull när institutionen ses som helig och att ens arbete är med och räddar liv. Arbetet blir större än en själv där vi ser hur samtliga intervjupersoner agerar på ett sätt som kan liknas vid ett förtryck mot sig själva genom att acceptera och vänja sig vid användares förfrågningar som går utöver deras egentliga bibliotekariekompetens och arbetsuppgifter. Det leder till att mångspråksbibliotekarier känner ett behov av att konstant utvidga sina arbetsuppgifter för att kunna uppfylla de allmänna föreställningar och förväntningar av folkbiblioteket och mångspråksbibliotekarier. Behovet grundar sig i att intervjupersonerna inte vill svika sina användare, sig själva eller samhället. Ett exempel från resultatet är hur Sophia känner en inneboende känsla av att vara privilegierad svensk vilket leder till att hon känner ett behov av att vara räddare i nöden och nyttja hennes privilegier. Det bidrar till att hon dels gör det av egna förväntningar på henne själv, dels upplever hon att samhället förväntar sig det av henne (Sophia).

Utöver praktiska arbetsuppgifter utökas även bibliotekariens roll ur en emotionell dimension, där samtliga intervjupersoner behöver agera som ett typ av känslomässigt stöd för användare som lider av exempelvis psykisk ohälsa eller har gått igenom trauma av olika slag. På så vis blir det svårt att finna en balans mellan det professionella och det privata, där flera av intervjupersonerna medger att de har svårt att sätta gränser i fråga om att vara för personlig eller professionell i både relationer samt värderingar (David; Emma; Sophia; Vera). I och med att bibliotek ska upprätthålla en neutral arena, kan värderingar stå i kontrast mot neutraliteten. Flera av intervjupersonerna formar personliga band till användare i målgruppen (David; Emma; Sophia; Vera). Ett personligt band med användare kan inte bara komplicera det professionella avståndstagandet från mångspråksbibliotekariens sida, utan även hur de hanterar arbetsuppgifter och bemötandet av användaren. Det blir ett professionsdilemma, där det kan finnas svårigheter för mångspråksbibliotekarien i att hantera en situation utifrån sin professionella roll som tjänsteperson utan personliga inslag. Detta professionsdilemma

inspirerar en vilja hos intervjupersonerna att skaffa sig både kompetenser och verktyg för att hjälpa användare på olika sätt, utan att samtidigt offra sin professionella roll genom att bli för personlig (Emma; Sophia; Vera). Exempelvis Sophia som engagerade sig i en användares utvisningsbesked, där hennes sambo erbjöd sig att kontakta en advokat för att se över beskedet. Balansgången mellan det personliga och det professionella resulterar i en utmaning, där de nämnda intervjupersonerna vill hjälpa till och stå till tjänst till alla och där det uttrycks utmaningar i att kunna neka olika förfrågan om saker som inte är en del av deras arbetsuppgifter. Trots att alla intervjupersoner i viss mån visar upp självuppoftande tendenser genom att stå till tjänst i uppgifter som står utanför deras befogenhet, visar resultatet att en av intervjupersonerna (Ida) med tiden har lärt sig att sätta gränser i hur långt hon går i hennes service. I synnerhet framgår det att Ida hade svårigheter i att sätta gränser i början av sin karriär. Genom erfarenhet blev det uppenbart att gränser var nödvändiga att sätta när etiska frågor väcktes: ska en hjälpa till trots avsaknaden av befogenhet? Ida menade att det oftast inte ledde till positiva utfall, där saker kunnat gå fel. Exempelvis att hon skulle hjälpt att fylla i myndighetsdokument åt en låntagare och råkat göra ett misstag. Däremot finns det tydliga indikationer på att var gränsen mellan professionalitet och för personligt går blir en subjektiv fråga för alla intervjupersoner, där vissa markerade sina gränser mer tydligt än andra (Ida; David; Lena).

6.2 Burnout

Teorins andra manifestation burnout kan relateras till en känsla av isolering och ensamhet i ens yrkesroll. Både känslan av isolering och ensamhet uppvisas hos alla intervjupersoner, då antingen har de ett ensamt huvudansvar över sitt specifika område eller har en generell avsaknad av andra mångspråksbibliotekari kollegor. Ett sätt för mångspråksbibliotekarien att motverka burnout, eller känslan av isolering, är att skapa sitt eget nätverk bestående av externa eller interna samarbetspartners. Alla intervjupersoner använder sig av denna strategi, där de genom dessa nätverk kan få resurser, idéer och stöd i sin verksamhetsutveckling. Nätverkande är därmed en stor del av samtliga intervjupersonernas vardagliga arbete och präglar en stor del av deras verksamhet riktad mot målgruppen.

Som tidigare nämnt i teorikapitlet kan en långvarig exponering av olika stressfaktorer leda till burnout, där ensamhet och isolering är en av flera faktorer. Alla intervjupersoner menar att de har ett bra skyddsnät hos sina bibliotekari kollegor, där de kan både prata ut om utmaningar och hämta stöd. Det blir särskilt betydelsefullt i och med att samtliga intervjupersoner dagligen möter och interagerar med en utsatt målgrupp. Genom att vända sig till sina kollegor kan känslan av isolering motverkas, trots att man är den enda mångspråksbibliotekarien på biblioteket. Även fast alla intervjupersoner berättar att de har bra relation till sina kollegor, visar två av intervjupersonerna tendensen att hålla saker inom sig och bära med sig användarnas problem hem (Emma; Sophia). Att två av intervjupersonerna håller känslor inom sig kan vara tecken på den obalans mellan känslor som hittas i manifestationen burnout. Emma vittnar däremot att som mångspråksbibliotekarie får man ta del av målgruppens personliga problem på ett mer personligt plan, jämfört med andra bibliotekari kollegor. Det kan sålunda visa på en slags manifestation av burnout i hur man som mångspråksbibliotekarie blir ensam i att bemöta denna typ av känslomässigt behov hos målgruppen, eftersom att

användare ser mångspråksbibliotekarien som den de kan i första hand vända sig till på biblioteket.

Burnout är relaterat till inre och yttre känsleregister och balansen mellan dem. Genom att utsättas för återkommande exponering av stressfaktorer kan det leda till en känsla av frustration. Som tidigare nämnt i manifestationen awe, visar resultatet att alla intervjupersonerna känner en förväntan från dels sig själva, dels samhället i att hänga med i samhällsutvecklingen och därmed axla nya roller och arbetsuppgifter. Detta kan ses som ett exempel på stressfaktorer. Resultatet visar att frustrationen uppvisas oftare när det kommer till arbetsuppgifter som går utöver samtliga intervjupersoners ordinarie arbetsuppgifter som de själva skapat. På så sätt uppvisar samtliga intervjupersoner känslor av frustration i situationer där de inte kan hjälpa användare av olika skäl. I de flesta fall gäller det situationer när språkförbistringar uppstår där det blir svårt att kunna hjälpa användare (David; Lena; Vera). Däremot för Emma och Sophia uppstår frustrationer mestadels i situationer som berör migrations- och asylfrågor. I och med de höga förväntningarna samtliga intervjupersoner har på sig själva, som uppvisas i manifestationen awe, finner de det utmanande när saker ligger utanför deras kontroll. Exempelvis när en användare har fått ett utvisningsbesked och hen söker sig till biblioteket för känslomässigt stöd (Sophia). Dessa situationer är utanför mångspråksbibliotekariens professionella kontroll, vilket leder till att mångspråksbibliotekarierna engagerar sig på privat tid, genom att försöka läsa på och hitta lösningar utanför arbetstid. Detta engagemang kan uppstå av två anledningar, där den första är från det personliga band de knutit med användarna på ett vänskapligt plan (Emma). Den andra anledningen kan vara av personliga skäl i att mångspråksbibliotekarien upplever dåligt samvete i och med att hen är privilegierad som inte delar målgruppens erfarenheter med trauma eller osäkerhet till att få asyl (Sophia). Som tidigare nämnts i manifestationen awe, upplever intervjupersonen Sophia en känsla av att vara privilegierad svensk. Denna känsla väcker i sin tur en känsla av otillräcklighet av att varken kunna sätta sig in i eller förstå användares situationer samt ha kunskap nog att hjälpa dem. Detta förhöjer Sophias driv av att vilja hjälpa till, då hon påvisar behovet av att nyttja sitt privilegium för användarnas bästa.

I och med att mångspråksbibliotekariens arbete domineras av mellanmänskliga möten med målgruppen leder det till en exponering av diverse stressfaktorer. Speciellt för mångspråksbibliotekarien som bemöter användare från alla världens hörn. Dessa möten kan präglas av stressfaktorer som kulturkrockar, språkbarriärer och traumatiserande livsberättelser. Kulturkrock nämndes speciellt av Vera, som gav exempel på ett möte med en användare från en annan kultur där hon kände sig ignorerad. Det ledde till att hon kände en stor frustration i hur hon blev bemött. Mötet inspirerade dock till diskussioner på Veras språkcafé om hur olika kulturer ser på könsroller och hur de kan skilja sig åt i olika länder. Diskussionerna på språkcaféet kan ses som Veras sätt att motverka frustrationen och stressfaktorer som leder till burnout. Språkförbistringar är ett ytterligare exempel på hur frustration kan uppstå mellan mångspråksbibliotekarien och användaren. I och med att man möter mångspråkiga användare som ofta inte behärskar flytande svenska leder det till språkförbistringar och kommunikationssvårigheter. I såna tillfällen kan det leda till missförstånd och Ida menar att det leder till svårigheter i att förklara bibliotekets regler och hur man gör bankkontoutdrag, vilket bland annat försämrar servicen. Vidare menar Ida att förväntningarna på bibliotekariers språkkunskaper är ohållbara i och med att hennes bibliotek ska betjäna service och tillhanda-

hålla material på 30 olika språk. En annan aspekt av mellanmännsliga möten är att man får ta del av användares livsberättelser, som kan vara traumatiserande för både åhöraren och berättaren. Detta blir ytterligare en specifik stressfaktor för just mångspråksbibliotekarier som arbetar nära med en målgrupp som bär på just tunga livsberättelser. Att dagligen ta del av tunga berättelser eller möta människor som mår dåligt av olika anledningar kan leda till olika grader av frustration hos mångspråksbibliotekarien. Frustrationen uppstår inte av att inte vilja höra berättelserna, utan i att det kan bli för mycket att bära på själv. Samtliga intervjupersonerna hanterar detta på olika sätt. Lena och Emma lyfte en frustration kring att dagligen få höra om användares traumatiserade livsberättelser. Båda ger utlopp för frustrationen i att delge vad de har fått höra till sina medarbetare, men för Emma går frustrationen djupare då hon berättar att hon bär med sig vad hon fått höra hem. Det blir tydligt att burnout hos mångspråksbibliotekarier manifesteras på olika sätt, där intervjupersonerna hanterar konsekvenserna av stressfaktorerna olika (Emma; Lena).

Det visar sig även under samtliga intervjuer, i och med att mångspråksbibliotekarien ska representera bibliotekets arbete med mångspråk och mångkulturalitet, där många bedömningar görs av mångspråksbibliotekarien i hur målgruppen ska representeras. Integration blir ytterligare en stressfaktor, där vi upptäckte en spänning mellan integrationsarbetet och främjandet av andra språk. Mot bakgrund av att biblioteket ska fungera som ett integrationsverktyg, samtidigt som det ska vara en arena för främjandet av mångspråk och -kultur, uppstår utmaningar för mångspråksbibliotekarien. Balansen mellan de två polerna hanteras olika beroende på intervjuperson, där en del integrerar flerspråkiga aktiviteter i verksamheten (David; Emma; Vera) och där en del utesluter sagda aktiviteter på grund av en oro att exkludera en stor grupp av biblioteksanvändarna (Ida; Sophia). Det visar att alla intervjupersoner hanterar frågan olika, där det kan ligga flera faktorer bakom beslutet, därav brist på resurser eller syn på hur man ska hantera spänningen.

En annan dimension av burnout som framkommer hos majoriteten av intervjupersonerna är hur förväntningar kring mångspråksbibliotekarien upplevs annorlunda från andra bibliotekarieroller (David; Emma; Ida; Lena). Som mångspråksbibliotekarie finns det en hög förväntan på både språkliga och kulturella kunskaper. Dels för att tillgodose målgruppens behov, dels för arbete med exempelvis beståndshantering. Vidare visar resultatet på att just arbetsuppgifter såsom beståndshantering, programverksamhet och även bemötandet av målgruppen underlättas av att vara flerspråkig samt att ha en förståelse för andra kulturella bakgrunder. Exempelvis påvisas detta av intervjupersonen David som är flerspråkig. I och med att han kan kommunicera med en stor del av biblioteksbesökarna hänvisar ofta hans kollegor besökarna till honom istället för att betjäna dem själva. Detta leder till en högre förväntan på flerspråkiga mångspråksbibliotekarier som får ta ett större ansvar i de mellanmännsliga mötena och bemötandet av användare. Vidare leder det även till att David fungerar som en medlare som ska motverka språkförbistringar och kulturkrockar mellan övrig bibliotekspersonal och biblioteksanvändarna. Trots att David inte nämner detta i en negativ benämning kan hans roll som medlare associeras till hur förväntningen på flerspråkiga mångspråksbibliotekarier kan förhöjas i relation till deras språkkompetenser. Mot den bakgrunden kan det också vara en bidragande faktor till exponering av stress i fråga om förväntningar från kollegor.

Som nämnt i föregående avsnitt 6.1 kan mångspråksbibliotekarien fungera som ett känslomässigt stöd för användare. Eftersom att de arbetar nära med en utsatt målgrupp finns det en känsla av att behöva tillgodose det känslomässiga stödet och vara där för användarna. En del av intervjupersonerna berättar att biblioteket ofta är en av de första platserna nyanlända besöker (Emma; Vera). Detta innebär att man som mångspråksbibliotekarie knyter ett i synnerhet personligt band till målgruppen, där de har det huvudsakliga ansvaret att bemöta de trauman och problem som användarna delar med sig. Således kan det agera som en katalysator för att mångspråksbibliotekarien känner ett behov av att lätta upp gränserna för att motverka de otillräckligheter som upplevs av de själva. Det kan på så sätt bli en faktor till att burnout manifesteras hos mångspråksbibliotekarien.

Som tidigare nämnt i manifestationen ovan uppvisar samtliga intervjupersonerna självupppoffrande förväntningar. Dessa självupppoffrande tendenser kan relateras till burnout i hur alla intervjupersoner hanterar dessa förväntningar genom att antingen kompetensutveckla sig under arbetstid eller på privat tid. Detta kan vara ett sätt att motverka stressfaktorerna, då ju mer man lär sig desto mer fyller man kunskapsluckor rörande språk och kultur. Flera av intervjupersonerna erkände att de spenderar sin fritid med att hjälpa användare både direkt och indirekt (Emma; Sophia; Vera). I flera fall handlar indirekt hjälp om kompetensutveckling, där de exempelvis läser på om hur migrationsverket och asylrätt fungerar (Emma; Sophia). De situationer där intervjupersonerna exemplifierade direkt hjälp innebär det att på sin fritid hitta konkreta lösningar på användares privata problem, rörande exempelvis att läsa på om migrationsverkets regler, användarnas boendesituation eller hur man kan förhindra en kommande utvisning (Emma; Sophia).

6.3 Job creep

Job creep syftar på en gradvis och nästintill osynlig utökning av arbetsuppgifter, där bibliotekarier förväntas att sätta yrket före sina personliga intressen. Trots att detta fenomen anses vanligt i ett flertal yrken, visar resultatet att samtliga intervjupersoner endast relaterar svagt till denna definition av job creep. För alla intervjupersonerna manifesterar sig job creep istället i hur de alla har möjlighet att forma sin tjänst utifrån egna passioner och intressen. Denna frihet kan vara en förklaring till varför alla intervjupersonernas arbetsuppgifter skiftar i karaktär, trots att de alla delar tjänst i form av mångspråksbibliotekarie. Dessutom kan detta vara en förklaring till varför deras prioriteringar varierar i exempelvis spänningen kring integration och främjandet av andra språk, som uppvisades i manifestationen burnout. Vidare kan det stå i relation till hur flera av intervjupersonerna försöker existensberättiga sin yrkesroll som mångspråksbibliotekarie i form av hur pass passionerade samt engagerade de är i sitt arbete med mångkulturalitet, mångspråk och målgruppen i sig (David; Emma; Lena; Vera). Ett exempel är David som menar att han måste få besökarna att känna samma passion som han själv kring modersmål för att hans arbete ska ses som viktigt. Han berättar om spänningen mellan integration och bevarande av modersmål hos den prioriterade målgruppen personer med svenska som andraspråk. David känner att hans värde som mångspråksbibliotekarie sjunker när biblioteksanvändare visar ointresse för modersmål. Att hans egna passion för detta ämne värderas utifrån externa faktorer som exempelvis användare ökar hans desperation att existensberättiga sin yrkesroll som mångspråksbibliotekarie.

Med hänsyn till hur förväntningarna är intervjupersonernas egna, där samtliga explicit menar att det inte är något som förväntas från ledning eller kollegor, blir det relevant att se var dessa förväntningar härleds från. Vocational awe, som tidigare nämnt, relaterar till de idéer, värderingar och antaganden som bibliotekarien har om sig själva och yrket. Som en av intervjupersonerna nämnde är det mångspråksbibliotekarier som ger näring till sina arbetsuppgifter (David). Utan ett eget driv att ge näring till ens eget arbete finns det ingen märkbar skillnad mellan mångspråksbibliotekarien och övriga bibliotekarieroller på folkbibliotek. Det blir därmed avsevärt att se kopplingarna mellan hur pass engagerad eller passionerad man är för att göra ett tillräckligt bra jobb och de värderingar, idéer och antaganden som finns och manifesteras av vocational awe hos mångspråksbibliotekarien. Är man inte tillräckligt passionerad hotas yrkesrollen till att förlora sin status och därmed hotas hela yrkesidentiteten. På så sätt kan det tolkas utifrån resultatkapitlet att mångspråksbibliotekarien behöver överkompensera för att motarbeta både känslan av otillräcklighet som arbetet medför men även för att upprätthålla sin yrkesstatus.

Som tidigare nämnt upplever alla intervjupersonerna att de har frihet att forma sin egen roll efter eget intresse och initiativ. Något intressant att påpeka är att det framkommer i presentationen av intervjupersonerna att endast hälften identifierar sig med titeln mångspråksbibliotekarie (David; Emma; Ida). Trots att mångspråksbibliotekarierollen växte fram under 1900-talets arbetskraftsinvandring är det tydligt att titeln fortfarande inte har etablerat sig fullt ut i biblioteksverksamheten. I synnerhet om man jämför med andra typer av bibliotekarieroller, såsom barnbibliotekarie. Dessutom framkom det hos flera av intervjupersonerna att titeln mångspråksbibliotekarie är inofficiell, då den varken fanns med i arbetsavtal eller arbetsbeskrivning (David; Ida). Brist på etablerad yrkesroll kopplas till manifestationen job creep i den mån att arbetsuppgifter som från början kanske infördes som någonting frivilligt utifrån ett personligt intresse numera betraktas som en naturlig del i den inofficiella mångspråksbibliotekariens arbetsroll. Dessutom ses tydliga spår av job creep i det som tidigare nämnts om hur intervjupersonerna kompetensutvecklar sig själva i olika mån under fritiden utan förväntningar på övrig kompensation (Emma; Sophia; Vera).

I och med att det inte eftersöktes några specifika kompetenser för samtliga intervjupersoner när de sökte sina tjänster framkommer det i resultatet att de saknar olika typer av kompetenser som uppenbarar sig under deras vardagliga arbete med mångspråk och mångkulturalitet. Eftersom att alla intervjupersonerna i någon grad arbetar nära med en målgrupp som inkluderar användare i alla olika åldrar som bär på trauman av olika slag, skulle man tänka sig att det skulle krävas utbildning eller förkunskaper i trauma- eller posttraumatisk stressyndrom-hantering. Det blir istället mångspråksbibliotekariens uppgift att behöva axla rollen som exempelvis traumafokuserad psykolog trots avsaknad av befogenhet och verktyg som utbildade psykologer får under sina utbildningar. Att utsätta bibliotekarier för detta, utan verktyg eller stöd för att kunna professionellt hantera dessa situationer, samtidigt som det inte står i varken avtal eller syns i kompensation, innebär att bibliotekarier fungerar som samhällets räddare på bekostnad av deras egna välbefinnande. Därmed illustreras det tydligt i hur samtliga intervjupersoner ser detta som en naturlig integrerad del av arbetet för mångspråksbibliotekarier, då det är något som sker mer i regel än för enstaka tillfällen. Detta gäller inte enbart känslomässigt laddade arbetsuppgifter, utan präglar alla intervjupersoners dagliga arbete med exempelvis språkcafé, där de axlar rollen som svensk-

lärare som efterlyser kompetenser i pedagogiskt arbete. Denna aspekt av job creep skulle kunna ses som en av de potentiella stressfaktorer som hittas i manifestationen burnout.

6.4 Under-compensation

Manifestationen under-compensation behandlar bristen på den reella kompensation för det som job creep menar är den subtil utökade arbetsuppgifter. Vidare relateras under-compensation till hur bibliotekarier, trots sin låga yrkesstatus, ska kompensera sitt arbete med föreställningen att det de gör är ideologiskt viktigt för samhället och på så sätt inte känna ett behov för en reell kompensation för sitt arbete. Alla intervjupersoner uppvisade detta i någon grad, vissa mer än andra. Exempelvis kände två av intervjupersonerna att deras förväntningar av yrket inte uppfylldes när de började arbeta som bibliotekarier (David; Sophia). David och Sophia förväntade sig att bibliotekarieryrket hade en högre status i och med att den dels har en högskoleutbildning på lägst en kandidatnivå, dels föreställningen av biblioteket som en folkbildande institution. Det gör att, med tanke på den generella föreställning och förväntning som finns på biblioteket inte är i enlighet med det verkliga arbetet som utförs av bibliotekarierna, det finns en romantiserad bild av yrket. Biblioteket ska verka för samhällets bästa och på så sätt vara där för de utsatta. Med detta tankesätt blir det en utmaning i att kunna kräva en kompensation för arbete som går utöver vad som står i arbetsbeskrivningen, eftersom att extraarbetet betraktas som en självklarhet. I och med att vocational awe menar att bibliotekarier ser det som sitt uppdrag att få hjälpa till och vägleda användaren i att tillgodose deras behov, visar det sig tydligt även hos mångspråksbibliotekarier att detta kan vara en självklarhet. Trots att ingen av intervjupersonerna explicit nämner att detta är något som ledningen förväntar sig, så kan samtliga intervjupersoners beteende och inställning ändå förklaras av att det faktum att de har svårigheter med att sätta gränser mellan privatliv och yrkesliv. Det gäller i fråga om bemötandet med denna målgrupp och på så sätt associeras uppluckringen av gränsdragningarna till de egna förväntningarna att få tjäna användarna och i sin tur biblioteket i stort, det vill säga biblioteksinstitutionen.

Det som bland annat kan liknas vid spår av manifestationen under-compensation är att i vissa sammanhang kan gränserna mellan privatliv och jobb suddas ut, för att kunna kompensera för den tid som går åt att hitta information till bland annat programverksamhet, inköp och i vissa fall att läsa böcker som kan användas i arbetet med biblioteksanvändare. Det kunde även gå så långt att två av intervjupersonerna började ta på sig arbetsuppgifter som inte hade en direkt relevans till biblioteksarbetet, för att hjälpa biblioteksanvändare med deras privata livsproblem. Antingen i att engagera sig privat för att hjälpa att stoppa en utvisning eller att hitta sovplats för ungdomar som inte har någonstans att sova utan att kräva kompensation (Emma; Sophia). Dessa utvidgningar av arbetsuppgifter som påvisades i föregående avsnitt, job-creep, går oavlönade. Som en följd av det belyser det ett tydligt tecken på att som mångspråksbibliotekarie tar man på sig extrajobb för att hjälpa till med saker som inte är en del av arbetsbeskrivningen men som blivit så pass normaliserat att det blivit en underkompenserad del av det dagliga arbetet. Det förstärks även av det faktum att som mångspråksbibliotekarie förväntar man sig inte en kompensation för det arbete man utför som i sin tur går ut på privatlivet. Ett exempel är hur en av intervjupersonerna använder sin privata Facebooksida som ett sätt att marknadsföra bibliotekets verksamhet, då flera av användarna är

vänner med henne på Facebook (Emma). På så vis har Emma kombinerat sin privata sociala medieplattform till att bli en hybrid mellan arbete och privatliv. Genom att inte sätta gränser mellan extra och ordinarie arbetsuppgifter slutar det med att självframkallande åtaganden – som att använda sitt privata Facebookkonto i marknadsföringssyften – går oavlönade. Ett annat exempel är att en intervjuperson har engagerat en familjemedlem till att arbeta ideellt för bibliotekets programverksamhet (Sophia), vilket kan indikera en strategi för att kunna kompensera för de egna förväntningar mångspråksbibliotekarien har på sig själv. Mot den bakgrunden leder det till ett annat fall av uppluckring av arbete och privatliv och därmed kännetecknar hur under-compensation yttrar sig hos mångspråksbibliotekarien.

Manifestationen av under-compensation innebär också en osäkerhet kring arbetsförhållanden gällande vikariat och jobbmöjligheter, där man som bibliotekarie behöver kombinera flera olika deltidstjänster för att få en likvärdig heltidstjänst. Resultatet i föreliggande studie visar dock att ingen av intervjupersonerna kan relatera till denna dimension, då samtliga har fasta heltidstjänster. Det som kan relateras till denna aspekt är dock att två av intervjupersonerna har tjänster där de kombinerar mångspråksbibliotekarie med andra yrkestitlar, såsom barn- respektive ungdomsbibliotekarie (Emma; Ida). På så sätt kan det liknas vid hur mångspråksbibliotekarierollen inte värderas som en självständig roll, trots arbetet med en av bibliotekslagens prioriterade målgrupper. Även det faktum att det blir betydligt fler arbetsuppgifter för mångspråksbibliotekarien. Utöver ett arbetssätt som främjar målgruppen behöver de även fokusera på andra målgrupper och tillgodose deras behov.

6.5 Sammanfattning av analys

Analysen visar att manifestationen awe är påtaglig hos alla intervjupersoner och uttrycks i form av självupppoffrande tendenser. Föreställningen av att bibliotekarier ska kunna tillhandahålla information och kunna hjälpa till med tjänster som egentligen tillhör andra myndigheter intensifierar manifestationen awe. Eftersom att awe utgår ifrån en syn av biblioteket som en inneboende god verksamhet sätter det en press på bibliotekarier att ständigt driva en demokratisk verksamhet, där deras egna känslor förtrycks för att istället ge plats till självupppoffrande service. Exempelvis i situationer där samtliga intervjupersoner på användares begäran utför myndighetsärenden som egentligen står utanför mångspråksbibliotekariens befogenhet. Utifrån intervjupersonernas utsagor blir det tydligt att dessa självupppoffrande tendenser härstammar från en vilja att tjäna människor, vilket förhöjs ytterligare i arbetet med utsatta grupper som exempelvis nyanlända. I och med att dessa utsatta grupper saknar både det svenska språket och kunskaper om det svenska samhället leder det till att bibliotekarierollen förändrats för att möta målgruppens behov. En annan aspekt av att se biblioteket som inneboende god gör det svårt för bibliotekarier att kritisera institutionen. Detta framkommer i analysen, där intervjupersonerna ser arbetet mer som ett kall än ett vanligt arbete. I och med deras personliga engagemang påvisar intervjupersonerna att de inte problematiserar varken den subtila utökningen av arbetsuppgifter i deras arbete eller bristen på kompensation av dessa. Exempelvis när en av intervjupersonerna använder sitt privata Facebook-konto i arbetssyfte för att marknadsföra biblioteksverksamheten, manifesteras både under-compensation och job-creep i att intervjupersonen såg det som en ideell handling och därmed inte begär kompensation (Emma).

För att kunna möta målgruppens behov skapar mångspråksbibliotekarien nya arbetsuppgifter på eget bevåg. I och med detta kan man urskilja spår av hur job creep manifesteras hos intervjupersonerna, där majoriteten har anpassat sina arbetsuppgifter efter eget tycke och egna passioner. Manifestationen job creep förstärks hos vissa av intervjupersoner som inte är sedda som officiella mångspråksbibliotekarier, där deras arbetsuppgifter som från början uppkommit genom individuella passioner, numera har blivit en integrerad del i det vardagliga arbetet. Det visar också att mångspråksbibliotekarier behöver axla rollen som exempelvis traumafokuserad psykolog för målgruppen utan befogenhet eller specifika verktyg som andra professioner har, vilket både bidrar till burnout men även nya arbetsuppgifter som inte finns med i arbetsbeskrivningen.

Vidare visar analysen att intervjupersonerna upplever att det finns andra förväntningar på dem själva jämfört med andra tjänstepersoner, som också arbetar nära med denna målgrupp, exempelvis anställda vid migrationsverket. Effekten av dessa förväntningar samt mellanmänskliga möten som präglas av både kulturella och språkförbistringar resulterar i en exponering av olika stressfaktorer som går att ses i manifestationen burnout. Stressfaktorer som framkom i samtliga intervjupersoners utsagor är språkbarriärer, kulturkrockar och traumatiserande livsberättelser. Eftersom att dessa stressfaktorer är en återkommande del av intervjupersonernas dagliga arbete där mångspråksbibliotekarier behöver balansera mellan inre och yttre känsleregister blir manifestationen burnout dominant. Vår analys visar att en konsekvens av återkommande exponering av stressfaktorer är känslan av frustration, som är påtaglig hos samtliga intervjupersoner.

Avslutningsvis visar analysen att vocational awe manifesteras hos intervjupersonerna i form av en känsla av otillräcklighet i deras arbete och yrkesroll. Känslan är dominerande, där intervjupersonerna ofta känner att de inte räcker till i att möta användarnas behov. Fastän majoriteten är ensamma i sin roll som mångspråksbibliotekarie finns det höga förväntningar på att räcka till trots avsaknaden av tid, resurser och kunskapsluckor inom språkliga och kulturella kompetenser. I analysen framkommer det tecken av att intervjupersonerna känner sig manade av sina egna förväntningar och föreställningar kring mångspråksbibliotekariens roll att engagera sig privat i och med att de arbetar med en utsatt grupp. Dessutom att det påverkar dem själva att överkompensera för sina upplevda kunskapsluckor i arbetet med mångkulturalitet och mångspråk. Det ska påpekas att vocational awes manifestationer yttrar sig på olika vis och på olika nivåer hos samtliga intervjupersoner. Det kan bero på att alla mångspråksbibliotekarier inte är identiska där de har olika verklighetsuppfattningar, erfarenheter och personligheter.

7. Diskussion

Detta kapitel inleds med en avslutande diskussion om studiens resultat och analys som sätts i relation till tidigare forskning. Därefter ges en genomgång av studiens slutsatser, i vilket studiens forskningsfrågor ämnas besvaras. Slutsatsen följs av metodkritik som håller en diskussion kring studiens metodval. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning.

7.1 Avslutande diskussion

Den tidigare forskning som presenterades i kapitel två visar att det finns en kunskapslucka kring hur bibliotekarier hanterar det känslomässiga arbetet i bemötande av användare. I synnerhet för mångspråksbibliotekarier och bemötandet av deras huvudsakliga målgrupp som berör både nyanlända och andra invandrargrupper ur ett svenskt perspektiv. Dessutom blir det tydligt att teorin vocational awe är ett outforskat område inom biblioteks- och informationsvetenskap – då det är ett relativt nytt begrepp. Utifrån den analys som tidigare har presenterats uppenbarar det sig att mångspråksbibliotekariers attityder yttrar sig på flera olika vis. Det uppvisades i resultatets tematiseringar exempelvis genom hur de ser sitt arbete som ett kall och biblioteket som något heligt – som kan associeras till manifestationen awe. Till skillnad från Ettarhs teori om att awe framkallas av fruktan, visar vårt resultat på att intervjupersonerna istället upplever biblioteket som en helig institution och bibliotekarieprofessionen som deras kall. Awe framkallas på så vis som en drivkraft av att upprätthålla sitt kall som bibliotekarie.

Som tidigare nämnt pekar tidigare studier på att bibliotek används som ett integrationsverktyg. Detta visar sig tydligt i denna studies resultat och analys där det framgår att både mångspråksbibliotekariernas attityder kring arbetet med mångspråk och mångkulturalitet tangerar med integrationsprocessen och dess integrationsmål för målgruppen. Vidare visar vårt resultat på att det emotionella stödet i integrationsprocessen är dominerande i mångspråksbibliotekariers arbete med målgruppen på folkbibliotek och kan därför relateras till Audunson, Essmat & Aabøs (2011) studie. Liksom deras resultat, indikerar resultatet i denna studie på att folkbiblioteken används i det känslomässiga stödet hos nyanlända, där mångspråksbibliotekarier får agera känslomässigt stöd för nyanländas sociala integrationsprocess. Detta eftersom nyanlända är utsatta i och med kunskapsluckor om det nya landet och språket men även trauman som bärs med från hemlandet. Det leder till att mångspråksbibliotekarien behöver lyssna på traumatiska berättelser och hantera livsöden som är utanför deras makt vilket leder till exponering av stressfaktorer där de känner sig otillräckliga på flera olika vis som de försöker hantera genom olika sätt som ligger utanför arbetsbeskrivningen.

Det blir därtill tydligt att biblioteket används som ett integrationsverktyg på olika sätt, där vår analys av resultatet visar att mångspråksbibliotekarier ställer upp både under och utanför arbetstid för användare som har det svårt där frågan om professionsdilemmat blir övervägande i hur de hanterar dessa bemötanden. I och med att bibliotekets uppdrag är att upprätthålla demokratiska rättigheter blir det svårt för mångspråksbibliotekarien att sätta gränser mellan arbetsliv och privatliv, då de utsätts för en ständig förväntan som kommer dels från samhällets sida, dels från sig själva. Denna förväntan skapar en ohållbar bild av hur mångspråksbibliotekarier ska ställa upp och angripa utmaningar genom självuppooffrande lösningar. Det illustreras delvis genom att göra saker som varken står i deras arbetsbeskrivning eller de har befogenhet att göra bland annat andra myndighetsärenden. Förutom avsaknaden av befogenhet eller kompetens, ser vi även att dessa utmaningar skapar ett uppenbart professionsdilemma hos bibliotekarierna, där det finns oro att förlora den professionella rollen som mångspråksbibliotekarie. Det kan vidare liknas vid hur Keren Dali (2022) korrelerar graden av engagemang hos bibliotekarier som arbetar med invandrargrupper till hur de bemöter och arbetar med dem, och hur vocational awe kan spela roll i hur

de agerar vilket även visas i vår studie att ju mer utsatta målgruppen är desto mer känner mångspråksbibliotekarierna att de behöver leva upp till de förväntningar som finns både från de själva, målgruppen och samhället i stort. Vårt resultat indikerar att ju mer utsatta användare, desto mer framträder vocational awe hos mångspråksbibliotekarier. Det kan därmed leda till osäkerheter i hur mångspråksbibliotekarier ska sätta gränser för såväl sig själva som för användarna vilket gör att när de bemöter och arbetar med en så utsatt målgrupp som inkluderar nyanlända kan det riskera att gränser mellan arbete och privatliv luckras upp.

Det kan relateras till de studier som visar paralleller mellan utbrändhet och känslan av isolering hos bibliotekarier som arbetar självständigt på arbetsplatsen (Martin 2020; Linden, Salo & Jansson 2018). I och med att mångspråksbibliotekarier oftast har ensamt huvudansvar för frågor om mångspråk- och mångkultur samt integrationsverksamhet kan det uppstå att de kan känna en viss form av isolering. Vår studie vittnar om att intervjupersonerna uppfattar i någon grad en känsla av isolering, då de har ensamt huvudansvar för sina verksamheter. Detta innebär att de i rollen som mångspråksbibliotekarie får bära en viss känslomässig börda som kommer med att arbeta nära en målgrupp som bär på olika trauman. Däremot känner intervjupersonerna att trots detta att de kan vända sig till sina kollegor i både praktiska och emotionella frågor. Dessutom blir det relevant att nämna att isoleringen kan kännas av i hur förväntningarna på mångspråksbibliotekarierna yttrar sig jämfört med andra bibliotekarie-roller i och med att kompetenser i hantering av mångspråk och mångkulturalitet blir något som mångspråksbibliotekarien behöver ansvara för och representera. Vilket visar sig särskilt i utmaningar kring att bland annat bygga ett tillräckligt representativt språkligt bestånd samt att främja mångspråk i relation till integrationssyftet inom biblioteken.

Tidigare forskning visar att icke-vita bibliotekarier har en högre förväntan från kollegornas sida att axla rollen som huvudrepresentant för mångkultur och mångfald. Mestre (2010) hävdar att konsekvensen av detta blir orealistiska förväntningar, överbelastning och stress på sagda bibliotekarier. Dessa konsekvenser bekräftas i denna studie där resultaten visar på att intervjupersonen som är flerspråkig axlade rollen som mångspråksbibliotekarie naturligt på sin arbetsplats. Detta trots att intervjupersonen inte är officiellt anställd som mångspråksbibliotekarie enligt arbetskontraktet. Den flerspråkiga intervjupersonen upplevde, precis som setts i Mestres studie, att kollegorna hänvisar flerspråkiga användare till honom. Detta leder till en högre förväntan på att han ska prestera mer i sitt arbete vilket i sin tur resulterar i en obalans av fördelning av arbetsuppgifter. Det ska dock påpekas att en annan typ av orealistiska förväntningar och stress uppkommer hos mångspråksbibliotekarier som inte är flerspråkiga, då det uppstår utmaningar i både inköp av bestånd och bemötande.

Den överbelastning och stress som yttrar sig i resultatkapitlet får ytterligare en dimension satt i svensk bibliotekskontext, där yrkestiteln mångspråksbibliotekarier inte är erkänd av biblioteksinstitutionen. Att upprätthålla en icke-erkänd yrkestitel leder till att mångspråksbibliotekarier känner ett behov att hävda sig och ge innehåll till sina arbetsuppgifter för att existensberättiga sin yrkesroll. Till skillnad från andra bibliotekarie-roller, såsom barnbibliotekarie, har inte mångspråksbibliotekarien samma trygghet i att yrkestiteln står med i varken avtal eller arbetsbeskrivning. De upplevda förväntningarna kan således relateras till hur attityder kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarien i hur de tolkar sin yrkesroll vilket formas av deras individuella passioner, intressen och tolkningar av mångkulturalitet och mångspråk. Brist på erkännande leder till att mångspråksbibliotekarien skapar sin egen

yrkesidentitet. Vår studie visar att detta ger utrymme för egen tolkning av tjänsten, vilket är förekommande i hur mångspråksbibliotekariers verksamhet och arbetsuppgifter skiljer sig från varandra.

Både denna studie och tidigare forskning har således visat på bibliotekariers stressiga arbetsförhållanden (Weilenmann 2017). Då det inte finns tydliga riktlinjer för hur bibliotekarierna ska anpassa sig och förhålla sig till nya arbetsuppgifter bidrar det till en känsla av otillräcklighet och en stress som kan leda till utbrändhet (Linden, Salo & Jansson; 2018; Mestre 2010). Ettarh (2018) argumenterar att en konsekvens av att inte ha tydliga riktlinjer är att vocational awe kan användas som ett verktyg mot bibliotekarierna, där ledningen värderar bibliotekariernas arbete utifrån deras engagemang. Detta bekräftas inte explicit i denna studie vilket kan förklaras av tre anledningar; för det första är denna studie utförd i en mindre skala med endast sex intervjupersoner, där generalisering blir svårt att uppnå. För det andra är teorin vocational awe utformad utifrån ett nordamerikanskt perspektiv och grundar sig i hur arbetsförhållanden samt maktstrukturer ser ut där. Detta är väsentligt att ha i åtanke i och med att det är en faktor till varför resultat och slutsatser ser olika ut i olika studier. För det tredje är denna studies intervjuguide inte tillräckligt operationaliserad för att få svar som indikerade att biblioteksledningen använder vocational awe som ett verktyg mot bibliotekarierna.

I och med att vi har valt att inte ha ett omfattande fokus på karaktärsdrag som etnicitet, kön och andra egenskaper som faller utanför status quo blir det dessutom svårt att relatera vår resultat till manifestationen diversity, som vi valde att utesluta ur denna studies analytiska ramverk. Det finns flera anledningar till varför vi inte valde att inkludera manifestationen diversity. I och med att mångspråksbibliotekarierna är så pass få och att det finns för lite forskning om dem i ett svenskt sammanhang, valde vi snarare att fokusera på yrkesrollen i generell mening. Det vill säga, fokus ligger på mångspråksbibliotekariens yrkesroll och därför förlorade värdering kring individuella egenskaper, såsom kön eller etnicitet, sin relevans. Detta diskuteras mer djupgående i avsnitt 7.4, förslag på vidare forskning.

7.2 Slutsatser

Syftet med den föreliggande studien har varit att undersöka följande forskningsfrågor (1) hur relaterar mångspråksbibliotekarierna till de föreställningar och förväntningar som finns kring deras arbetsuppgifter; (2) vilka attityder kommer till uttryck hos mångspråksbibliotekarierna gällande deras arbete och (3) hur manifesteras vocational awe hos mångspråksbibliotekarierna? Studiens första och andra forskningsfrågor besvaras i relation till vad som identifierades i resultatkapitel medan tredje forskningsfrågan besvaras genom studiens analyskapitel.

Utifrån resultatet identifierades fem huvudsakliga tematiseringar på hur mångspråksbibliotekarierna attityder kommer till uttryck i sitt arbete med mångspråk och mångkulturalitet samt hur de relaterar till de föreställningar och förväntningar som finns kring arbetet. Tematiseringarnas rubriker och tillhörande innehåll speglar de centrala attityder som uttrycktes av intervjupersonerna under intervjuerna. Den mest centrala attityden gentemot arbetet med mångspråk och mångkulturalitet – som uppvisades av samtliga intervjupersoner – är känslan av otillräcklighet i sin yrkesroll. Den sagda känslan uppvisas på olika sätt hos varje intervjuperson, där resultatet visar att känslan framkallas på grund av saker intervjupersonerna själva finner värdefullt i sitt arbete, snarare än otillräcklighet relaterat till deras

egentliga arbetsuppgifter. En annan central attityd som identifierades i resultatet är engagemanget intervjupersonerna uppvisade gentemot användarnas privatliv, där vissa av intervjupersonerna ställde upp för biblioteksanvändare utanför jobbet. Slutsatsen är således att arbetsuppgifter som står utanför intervjupersonernas egentliga arbetsbeskrivning drivs av engagemang, som i sin tur påverkar hur pass otillräckliga de känner sig i rollen som mångspråksbibliotekarie. En annan slutsats är att intervjupersonerna har ohållbart höga förväntningar på sig själva i rollen som mångspråksbibliotekarie. Belägget för denna slutsats är att de kompetensutvecklar sig på eget bevåg. Detta på grund av en självupplevd otillräcklighet gentemot deras kompetens eller kunskap om mångspråk, mångkulturalitet eller användares livssituationer, för att kunna förstå eller tjäna utsatta biblioteksanvändare.

Höga förväntningar sätts på intervjupersonerna i hur biblioteksanvändare, banker och myndigheter förlitar sig på de i både bank- och myndighetsärenden som egentligen är bortom deras befogenhet. Intervjupersonerna ställde sig kritiska till denna förväntning, där de var rädda för att göra fel i myndighetsärenden. De ansåg även att dessa förväntningar var i synnerhet utmanande när det gäller användare som inte talar svenska då kommunikationsvårigheter uppstår. En annan slutsats är att mångspråksbibliotekarier känner ett behov av att behöva existensberättiga sitt yrke. Dels på grund av av det nya politiska styret, dels av att det inte är en etablerad yrkesroll. Detta behov grundar sig i en oro över att verksamheten och deras arbete inte värderas tillräckligt högt av samhället, biblioteksledningen eller deras biblioteksanvändare.

Utifrån analysen kan studiens tredje forskningsfråga besvaras. Slutsatsen är att alla fyra manifestationer i vocational awe hittas hos intervjupersonerna. Vocational awe manifesteras på olika sätt hos dem och i deras attityder till arbetet med mångfald, där awe och burnout är särskilt dominant hos samtliga intervjupersoner. De två nämnda manifestationerna illustreras av självupppoffrande tendenser när det kommer till intervjupersonernas service och bemötande, som drivs av en vilja av att tjäna användarna. Slutsatsen är att vocational awe är påtaglig hos mångspråksbibliotekarier då de arbetar nära en utsatt målgrupp som saknar både språk och kunskap om det svenska samhället. Studien visar därmed att det är utmanande för mångspråksbibliotekarier att dra gränser mellan privatliv och professionalitet vilket kan katalyseras av arbetet med målgruppen personer med svenska som andraspråk. Det leder även till att mångspråksbibliotekarier känner sig manade av sina egna förväntningar och föreställningar till att överkompensera för de självupplevda kunskapsluckorna i arbetet med mångkulturalitet och mångspråk.

Avslutningsvis visar studien på att mångspråksbibliotekariers arbete präglas av en hög förväntan på att skapa sin egen yrkesidentitet för att existensberättiga sin yrkesroll på folkbiblioteket. Detta skapar en ohållbar bild av mångspråksbibliotekarier, som yttrar sig i form av självupppoffrande tendenser. Den ohållbara bilden leder till en känsla av otillräcklighet i deras arbete och yrkesroll vilket leder till att mångspråksbibliotekarien känner ett behov av att skapa nya arbetsuppgifter utanför den egentliga arbetsbeskrivningen för att motverka otillräckligheten. Det är tydligt hur job-creep manifesteras hos intervjupersonerna i hur de försöker leva upp till dels deras egna, dels andras förväntningar, där arbete som tidigare utfördes i undantag istället växer sig till att bli en integrerad del av ordinarie arbetsuppgifter, trots brist på reell kompensation. Detta kulmineras i en manifestation av burnout hos intervju-

personerna som uppvisas genom en känsla av frustration som grundar sig i att inte räkna till för användarna.

7.3 Metodkritik

Studiens valda metod är sex kvalitativa semistrukturerade intervjuer som utfördes dels i person, dels digitalt via videosamtalstjänsten zoom. Metoden gav en nyanserad, autentisk och subjektiv bild av intervjupersonernas verklighetsuppfattning, som med fördel kunde användas för att besvara studiens syfte och frågeställningar. Då även de datorstödda intervjuerna hölls via videosamtal, där man kunde se och höra varandra, äventyrade aldrig det personliga mötet mellan intervjuerna och intervjupersonerna.

Det ska noteras att intervjuerna och resultatet har påverkats av den valda metoden, i detta fall semistrukturerade intervjuer. För det första uppkom det störningar under intervjuerna, där i ett fall blev det en försening på över 15 minuter då zoom inte fungerade på intervjupersonens dator. Dessutom frös zoom under två tillfällen i en annan intervju, vilket innebär att svaret på en fråga gick förlorad. Vidare delade flera av intervjupersonerna kontor med andra kollegor. Detta påverkade intervjuerna, då kollegorna befann sig i samma rum som intervjupersonerna under två av intervjutillfällena. Att kollegor befinner sig i samma rum under intervjuerna kan definitivt ha påverkat intervjupersonernas svar på frågorna, vilket i sin tur påverkar resultatet. För det andra har metoden påverkat resultatet i och med våra färdigheter i att både formulera intervjufrågor, men också som intervjuare. Under vissa intervjuer uppstod missförstånd kring frågorna, där vi behövde omformulera vissa frågor. Intervjupersonerna fick alltså samma frågor med olika formuleringar, vilket i sin tur kan ha påverkat svaren. Därmed kan det ha funnits risk för att intervjuerna fått en personlig karaktär (Esaiasson et al. 2017: 236). För att undvika detta kunde vi ha skickat intervjufrågorna till personerna i förväg, så intervjupersonerna hade möjlighet att förbereda sig på ämnet, vilket i sin tur skulle minskat osäkerhet och förvirring kring vad som togs upp i intervjun. Däremot skulle det göra svaren mindre autentiska och spontana, vilket skulle motarbeta både studiens och den valda metodens syfte.

Som tidigare nämnt i metodkapitlet övervägdes en kombination av intervjuer och enkätundersökning. Kombinationen användes inte i denna studie på grund av mån om tid, då det skulle genererat för mycket data att hantera, samt kräva extra tid av intervjupersonerna. Anledningen till varför enkätundersökning hade varit av intresse är för att underlätta för intervjupersonerna att svara på känsliga frågor som rörde arbetsplatsen och kollegor. I efterhand skulle detta varit värdefullt för studien, då intervjupersonernas kollegor vistades i samma rum under intervjuerna, vilket påverkade svarens autencitet. Enkätundersökning skulle även kunnat vara en bra komplettering till de subjektiva intervjuerna, för en bredare och mer generaliserad bild av mångspråksbibliotekariers arbete. Ett annat alternativ är om studien hade antagit en kvantitativ metod, eftersom att enkäter ligger under kvantitativa metoder ger det möjligheter till ett större urval och där faktorer som personliga egenskaper beaktas mer omfattande. Då det finns risk inom kvalitativa intervjuer att intervjun kan bli färgad av forskarens egna tolkningar (Esaiasson et al. 2017: 236), så finns inte den risken i enkäter som har förbestämda formulerade frågor utan utrymme för personligt formulerade följdfrågor (Bryman 2018: 228).

Med tanke på det korta tidsomfattningen för studien blir den begränsad av flera olika anledningar. I och med att urvalet består av sex intervjupersoner blir det svårt att kunna få generaliserbara slutsatser för just mångspråksbibliotekarier. Även det faktum att urvalet valdes utifrån ett målinriktat urvalsmetod där det enda kravet var mångspråksbibliotekarier som är verksamma på folkbibliotek och att deras arbete består av mellanmänniska möten med målgruppen kan kritiserars, då det blev begränsade i hur personliga faktorer kan varit betydande i hur analysen blivit mer mångfacetterad med ytterligare dimensioner. Vidare hade det varit intressant att även göra avgränsningar kring geografisk plats där mer mångkulturella områden kunde jämföras med mer homogena områden, för att se hur vocational awe manifesteras hos mångspråksbibliotekarier verksamma i dessa områden. En jämförande studie med ett större omfattande urval kunde därmed bidra till en mer nyanserad studie där faktorer som antal år av yrkeserfarenhet, etnicitet, språkkunskaper och så vidare tas i beaktning.

7.4 Förslag på vidare forskning

Denna studie synliggör hur vocational awe manifesteras i dels mångspråksbibliotekariens attityder, dels hur de relaterar till förväntningar i arbetet med mångspråk och mångkultur. I och med att denna studie uteslöt manifestationen diversity finns det risk att en väsentlig del av teorin vocational awe går förlorad, då aspekten kring hur vithetsnormen i biblioteken inte undersöks närmare i denna studie och hur den sagda normen kan beskriva bibliotekariers utsatthet inom bibliotekarieprofessionen i fråga om *empowerment*. Det skulle vara värdefullt för framtida forskning att undersöka hur vithetsnormen yttrar sig i den svenska bibliotekarieprofessionen och hur graden av empowerment uppenbarar sig hos marginaliserade bibliotekarier i relation till den svenska bibliotekarieprofessionens värderingar, föreställningar och förväntningar.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

I uppsatsfattarens ägo

Transkriptioner av samtliga ljudupptagningar.

Ljudupptagningar

Intervju 24 november 2022 "Emma", 00:54:37

Intervju 25 november 2022 "Vera", 00:57:40

Intervju 28 november 2022 "Lena", 00:47:12

Intervju 1 december 2022 "Ida", 00:42:08

Intervju 5 december 2022 "David", 00:49:13

Intervju 8 december 2022 "Sophia", 00:57:17

Tryckt material

Aabø, Svanhild & Audunson, Ragnar (2012). Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, 34(2), s. 138-149.

Akbar, S. Aulia. & Asmiyanto, Taufik. (2021). Multicultural Perspective in Public Library Services. *Library Philosophy and Practice*, vol. 2021, s. 1-11.

Andersson, Christina A. (1970). Biblioteket - Informationscentral även för invandrare. *BiS*, nr 10, s. 25.

Atlestam, Ingrid (2012). Det mångspråkiga biblioteket - en nödvändig utopi. I: Atlestam, Ingrid & Myhre, Randi (red.), *Det mångspråkiga biblioteket - en nödvändig utopi*. Lund: BTJ förlag, s. 61-80.

Audunson, Ragnar, Essmat, Sophie & Aabø, Svanhild (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library and Information Science Research*, 33(3), s. 220-227.

Beretta, Paola, Sayyad Abdi, Elham & Bruce, Christine (2018). Immigrants' information experiences: an informed social inclusion framework. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67(4), s. 373-293.

Berggren, Olaf (1984). Varför ska biblioteken köpa på invandrarspråken?. *BiS*, nr 5-6, s. 6-10.

Bergholtz, Helene (2017). *Mångspråksbibliotekariens kompetenser*. Kandidatuppsats, Borås: Högskolan i Borås.

- Bibliotekshögskolan Högskolan i Borås (2021). *Framtidens bibliotek behöver dig med flera språk*. <https://www.hb.se/bibliotekshogskolan/utbildning/hej/> [hämtad: 2022-11-04]
- Bjereld, Ulf, Demker, Marie & Hinnfors, Jonas (2018). *Varför vetenskap?: om vikten av problem och teori i forskningsprocessen*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 uppl. Malmö: Liber.
- Caidi, Nadia & Allard, Danielle (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem?., *Library and Information Science Research*, 27(3), s. 302-224.
- Chiu, Anastasia, Ettarh, Fobazi M., & Ferretti, Jennifer A., (2021). Not the Shark, but the Water: How Neutrality and Vocational Awe Intertwine to Uphold White Supremacy. I: Leung, Sofia Y., & López-McKnight, Jorge. *Knowledge Justice: Disrupting Library and Information Studies through Critical Race Theory*. The MIT Press. Web. <https://direct.mit.edu/books/oa-edited-volume/5114/Knowledge-JusticeDisrupting-Library-and> [hämtad: 2022-12-05].
- Clemens, Annika (2022a). Bibliotek förbereder sig för flyktingvåg. *Biblioteksbladet*, 4 maj. <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/reportage/bibliotek-forbereder-sig-for-flyktingvag/> [hämtad: 2022-12-14].
- Clemens, Annika (2022b) Anmälningsplikt för bibliotekarier lyfts i riksdagen, *Biblioteksbladet*, 11 november <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/politik/anmalningsplikt-for-bibliotekarier-lyfts-i-riksdagen/> [hämtad: 2022-11-18].
- Dali, Keren (2022). A Calling, Not a Call of Duty: Public Librarians' Engagement with Immigrant Communities. *Journal of Library Administration*, 62(2), s. 206-234.
- Dilevko, Juris & Keren, Dali (2015). The Challenge of Building Multilingual Collections in Canadian Public Libraries. *Library Resources & Technical Services*, 46(4), s. 116-137.
- Elbeshausen, Hans & Skov, Peter (2004). Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities., *New Library World*, 105(3/4), s. 131-141.
- Ettarh, Fobazi M., (2018). Vocational Awe and Librarianship: The Lies We Tell Ourselves. In the Library with the Lead Pipe., *The Library with the Lead Pipe*, 2018. Web. <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2018/vocational-awe/#respond> [hämtad: 2022-11-04].
- Hamberg, Stina (2018). Stina Hamberg: "Varför ska det vara bibliotekets ansvar att hjälpa till att betala en räkning?". *Dik*, 17 maj.

<https://dik.se/om-oss/nyheter/stina-hamberg-varfer-ska-det-vara-bibliotekets-ansvar-att-hjalpa-till-att> [hämtad: 2022-12-16].

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2008), *IFLA:s mångkulturella biblioteksmanifest: Det mångkulturella biblioteket – nyckeln till ett kulturellt mångfaldssamhälle i dialog*. 2009.
https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-sv.pdf [hämtad: 2022-11-18].
- Jakobsson, Daniel & Törnqvist, Katharina (2018). *Folkbibliotekariers upplevda kompetensbehov i arbetet för och med nyanlända*. Kandidatuppsats, Borås: Högskolan i Borås.
- Johannessen, Asbjørn, Tuft, Per Arne & Christoffersen, Line (2020). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. 2. uppl. Stockholm: Liber.
- Jorum, Ika (2012). Laptop på turkisk matta - det interkulturella folkbibliotekets roll i Botkyrka. I: Atlestam, Ingrid & Myhre, Randi (red.), *Det mångspråkiga biblioteket - en nödvändig utopi*. Lund: BTJ förlag, s. 226-242.
- Karlsson, Robert (2018). *Bibliotekens utmaning – tvungna att agera hjälpcenter*. Rådrum, 14 december.
<http://www.utredninggradrum.nu/stockholm/biblioteken-tvungna-att-agera-hjalpcenter> [hämtad: 2022-12-16].
- Kendrick, Kaetrena Davis (2017). The Low Morale Experience of Academic Librarians: A Phenomenological Study. *Journal of Library Administration*, 57(8), s. 846-878,
- Kendrick, Kaetrena Davis (2019). Low Morale in Ethnic and Racial Minority Academic Librarians: An Experiential Study. *Library Trends*, 68(2), Fall 2019, s. 174-212.
- Kultwatch (2018). *Biblioteken, representationen och vithetsnormen*. Kultwatch, 8 november.
<https://kultwatch.se/bibliotek/#:~:text=REPORTAGE%20%E2%80%BA%20PERSPEKTIV-,Biblioteken%2C%20representation%20och%20vithetsnormen,-AV%20KULTWATCH> [hämtad 2022-12-20].
- Lagerkvist, Victoria (2016). *Språk, makt och hållbar biblioteksutveckling – en rapport om mångspråkig biblioteksverksamhet i Sörmland*. Sörmland: Länsbibliotek Sörmland.
<https://regionsormland.se/siteassets/kultur/biblioteksutveckling/sprak-makt-och-biblioteksutveckling---webb.pdf> [hämtad: 2022-12-07].
- Linden, Magnus, Salo, Ilkka, & Jansson, Anna. (2018). Organizational stressors and burnout in public librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), s. 199-204.

- Lloyd, Annemaree, Pilerot, Ola & Hultgren, Frances (2017). The remaking of fractured landscapes: Supporting refugees in transition(SpiRiT)., *Information research*, E-ISSN 1368-1613, 22(2), artikel-id 764. <http://www.informationr.net/ir/22-3/paper764.html> [hämtad: 2022-11-04].
- Länsstyrelserna, *nyanländ* (u.å.)
<https://integration.lansstyrelsen.se/regional-samverkan/begreppsdefinitioner/> [hämtad 2023-01-20].
- Martin, Jason (2020). Workplace Engagement of Librarians and Library Staff. *Journal of Library Administration*, 60(1), s. 22-40.
- Meier, Sarah (2016). *Bibliotek för alla! Av alla? En studie av bibliotekschefer tankar om mångfald inom biblioteksorganisationen*. Masteruppsats, Uppsala: Uppsala universitet.
- Mestre, Lori S. (2010). Librarians Working with Diverse Populations: What Impact Does Cultural Competency Training Have on Their Efforts?., *The Journal of Academic Librarianship*, 36(6), s. 479-488.
- Migrationsinfo (2013). *Fler flyktingar till följd av våldet i Syrien*. Migrationsinfo, 7 oktober. <https://www.migrationsinfo.se/fler-flyktingar-till-foljd-av-valdet-i-syrien/> [hämtad: 2022-12-20]
- Nationalencyklopedin, *flerspråkighet* (u.å.)
<https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/flerspr%C3%A5kighet> [hämtad 2022-12-07].
- Nationalencyklopedin, *interkulturell* (u.å.)
<https://www-ne-se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/interkulturell>[hämtad 2023-01-20].
- Nationalencyklopedin, *mångkulturalism* (u.å.)
<https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/m%C3%A5ngkulturalism> [hämtad 2022-12-07].
- Nordeberg, Yoshiko, Michnik, Katarina & Eriksson, Catarina (2012). *Användarnas bibliotek: förväntningar och utmaningar i det samtida folkbiblioteket*. Jubiliumpkonferens 2012, Borås, Sverige.
- Nordin, Ulla-Britt (1982). Invandrarbibliotekarie - vad är det?. *BiS*, nr 1, s. 22-29.
- Ortega, Alma C., (2017). *Academic libraries and toxic leadership*. Cambridge, UK: Chandos Publishing.

- Overall, Patricia Montiel (2009). Cultural competence: A conceptual framework for library and information science professionals. *Library Quarterly*, 79(2), s. 175-204.
- Pilerot, Ola (2018). Folkbibliotek i en tid av uppbrott och flykt - om forskningsanvändning i biblioteksarbete för nyanlända. I: Hansson, Joacim & Wisselgren, Per (red.), *Bibliotekarier i teori och praktik: utbildningsperspektiv på en unik profession*. Lund: BTJ förlag, s. 233-253.
- Pilerot, Ola & Hultgren, Frances (2017). Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända. Uppsala: Länsbibliotek Uppsala.
<http://hb.diva-portal.org/smash/get/diva2:1146041/FULLTEXT01.pdf> [hämtad: 2022-11-18]
- Rojas, Carlos (2017). Bibliotekens roll för språklig mångfald och integration. I: Erik Fichtelius, Eva Enarsson, Krister Hansson, Jesper Klein & Christina Persson (red.), *Den femte statsmakten Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Stockholm: Kungliga Biblioteket, s. 141-169.
- Salzano, Rachel et al. (2022). What Are Public Libraries For? Culture As a Determinant of Conceptualizations of Public Library Services for Forced Migrants. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 59(1), s. 276-286.
- SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Kulturdepartementet.
- Stenquist, Bjarne (2018). *Kliv fram!: bibliotek, segregation och integration* [Elektronisk resurs]. Kungliga biblioteket. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-401> [hämtad: 2022-11-17]
- Svensk biblioteks förening (2016). *Migration och språklig mångfald: Bibliotekets roll i det flerspråkiga samhället*. Nationell Biblioteksstrategi. Stockholm: Svensk biblioteks förening.
<https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2017/01/nyanlanda-webb.pdf> [hämtad: 2022-11-18]
- Svensk biblioteks förening (u.å.). *Expertnätverket för bibliotekens arbete med mångspråk och nyanlända*.
<https://www.biblioteksforeningen.se/expertnatverk/expertnatverket-for-bibliotekens-arbete-med-nyanlanda/> [hämtad 2022-12-15].
- Svensson, Malin (2004). *"Att utnyttja de andras kompetenser är det värdefulla" En professionsteoretisk undersökning av personalens kunskaper i en mångspråkig biblioteksverksamhet*. Magisteruppsats, Uppsala: Uppsala universitet.

- Vickers, Emily & Yang, Z. Sylvia (2022). Double the Vocation, Double the Awe: An Examination of Vocational Awe in Music Librarianship. *Notes*, 78(3), s. 340-352
- Vårheim, Andreas (2014). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(1), s. 62-69.
- Wagenius, Linda (2006). *Mångkulturell bibliotekariekompetens - En litteraturstudie och intervjuer med bibliotekarier och chefer vid Malmö Stadsbibliotek*. Magisteruppsats, Lund: Lunds universitet.
<https://lup.lub.lu.se/student-papers/search/publication/1326318> [hämtad: 2022-11-04].
- Wakhungu Olaka, Musa (2008). Educating Bilingual and Multilingual Librarians: A Case of Library and Information Science Education in Rwanda. *Journal of Education for Library and Information Science*, 49(4), s. 264-276.
- Weilenmann, Leni (2017). Bibliotekarier lika stressade som sjuksköterskor. *Vårdfokus*, 9 augusti.
<https://www.vardfokus.se/yrkesroller/sjukskoterska/bibliotekarier-lika-stressade-som-sjukskoterskor/> [hämtad: 2022-11-10].
- Wikström, Erik (2012). Kalla handen från banken – då ställer biblioteket upp. *Gefle Dagblad*, 1 februari.
<https://www.gd.se/2012-02-01/kalla-handen-fran-banken---da-staller-biblioteket-upp> [hämtad 2022-12-16]

Bilagor

Bilaga 1. Samtyckesblankett

Samtycke till behandling av personuppgifter i samband med studentarbete vid Södertörns högskola

Jag samtycker till att Södertörns högskola behandlar följande personuppgifter i studentarbetet om mångspråksbibliotekariers attityder kring arbetet med mångfald i enlighet med nedanstående beskrivningen.

Vilka personuppgifter kommer att behandlas?

- Namn
- E-postadress
- Telefonnr
- Yrkestitel

Vad är syftet med behandlingen av personuppgifter?

Syftet med behandla ditt namn och kontaktuppgifter är att kunna kontakta dig om så skulle behövas innan uppsatsen är färdig.

Din yrkesbefattning är relevant för information i studien om vilka grupper som arbetar med mångfaldsrelaterade arbetsuppgifter.

På vilken rättslig grund kommer personuppgifterna att behandlas?

Personuppgifterna behandlas med **ditt uttryckliga samtycke**. Deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Om du inte samtycker till personuppgiftsbehandlingen kan du göra det utan att drabbas av negativa konsekvenser.

Lagringsform och skyddsåtgärder: Personuppgifterna kommer att förvaras elektroniskt bakom lösenordsskydd. Personuppgifterna kommer att anonymiseras för att skydda deltagarens integritet.

Lagringstid och gallring: Personuppgifterna kommer att bevaras till dess att ändamålet upphör. Därefter kommer personuppgifterna att raderas.

Vilka är mina rättigheter?

Enligt EU:s dataskyddsförordning har du rätt att få ta del av samtliga personuppgifter om dig som hanteras (registerutdrag) Du har även rätt att få dina uppgifter rättade vid fel. Du har även rätt att begära radering, begränsning eller invända mot behandling av personuppgifter. Fortsättningsvis har du rätt till dataportabilitet, dvs. rätt att överföra personuppgifter från en personuppgiftsansvarig till en annan ”utan att hindras”. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att behöva ange orsak.

Vem ska jag vända till om uppgifter är felaktiga eller jag vill ångra mitt samtycke?

Behöver du få felaktiga uppgifter rättade, komplettera med saknade uppgifter (rättelse) eller ångrar du ditt samtycke (återkallelse) kan du i första hand kontakta ansvarig student och/eller dennes handledare (se kontaktuppgifter nedan). Du kan även vända dig till Södertörns högskolans dataskyddsombud på dataskydd@sh.se.

Personuppgiftsansvarig: Södertörns högskola är juridiskt ansvarig för studentens personuppgiftsbehandlingar i studentarbeten. Du kan alltid nå Södertörns högskola via e-post registrator@sh.se eller telefon 08 608 40 00.

Dataskyddsombud: Har du funderingar eller klagomål om hur dina personuppgifter behandlas kan du alltid vända dig till Södertörns högskolas dataskyddsombud på dataskydd@sh.se.

Klagomål: Är du inte nöjd med högskolans hantering av dina personuppgifter har du alltid rätt att lämna klagomål till Datainspektionen. Du når dem via e-post: datainspektionen@datainspektionen.se eller telefon 08-657 61 00.

Kontaktuppgifter till ansvariga studenter och handledare:

Biblioteks- och informationsvetenskap C, Södertörns högskola

Handledare: Jenny Gustafsson

Studenter: Medya Zandi

Sandra Bakkejord

.....
Genom mitt undertecknande nedan bekräftar jag att jag har tagit del av ovanstående information och är införstådd med hur mina personuppgifter kan komma att behandlas. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta mitt deltagande i studien utan att ange något skäl.

Datum och ort

Underskrift

Namnförtydligande

Bilaga 2. Intervjuguide

Inledande frågor

- Hur länge har du jobbat som bibliotekarie?
- Hur länge har du jobbat på din nuvarande arbetsplats? Är det vikariat/ heltid/ deltid?
 - Om heltid: Har du någon gång jobbat deltid/ vikariat, hur känns det i jämförelse med att jobba deltid?
 - Om vikariat/deltid: Känner du en osäkerhet kring jobbmöjlighet/ förlängning?
- Kan du berätta lite om din bakgrund, har du en universitetsexamen?
 - Om ja, i vad? När tog du examen?
 - Om nej, hur började du jobba inom bibliotekarieyrket?
- Vad är din yrkestitel och hur skulle du definiera den?
 - Är det några uppgifter som är unika för just din tjänst? Vilka?

Förväntningar

- Om vi ska backa lite, minns du vilka förväntningar hade du på yrket innan du började jobba som bibliotekarie?
 - Hur känner du nu kring de förväntningarna? Har de ändrats? Varför/ varför inte?
 - Hur tror du andra ser på yrket?
- Vilka förväntningar upplever du finnas kring arbetet som mångspråksbibliotekarie?

Mångfald

- Hur länge har du arbetat med mångfaldsrelaterade arbetsuppgifter?
- Hur kommer det sig att du valde att arbeta som mångspråksbibliotekarie?
 - Har du tänkt sen tidigare att vilja jobba med detta?
- Hur skulle du personligen beskriva bibliotekets uppdrag med mångkulturalitet och mångspråkighet?
- Är det flera på ditt arbete som arbetar med mångfaldsrelaterade arbetsuppgifter?
- Vad är mest utmanande i din tjänsteroll som mångspråksbibliotekarie?
 - Om ensam: vad är det mest utmanande med att vara ensam i rollen som mångspråksbibliotekarien?
 - Upplever du att du kan vända dig till dina kollegor för hjälp med arbetsuppgifter kring mångspråkighet och mångkulturalitet mångfald?
- Inom mångfaldsarbetet, finns det någonting som gör dig extra engagerad? Kan du berätta i detalj?
- Inom mångfaldsarbetet, finns det någonting som du upplever som utmanande?

Kompetenser

- Hur definierar du flerspråkighet?
 - Vilken roll spelar flerspråkighet in i ditt arbete med mångfald?
- Hur definierar du mångkulturalitet?

- Vilken roll spelar mångkulturalitet in i ditt arbete med mångfald?
- När du sökte tjänsten, efterfrågades några specifika kompetenser? Om ja, vilka?
- Upplever du att utbildningen gav dig verktyg/ specifika kompetenser inom arbete med mångfald?
 - Är det någonting du i efterhand saknar eller tycker att bör ingå? På vilket sätt skulle det gynna ditt arbete nu/ idag?
- Kan du berätta om en gång om en situation då du kände dig otillräcklig i dina kunskaper inom flerspråkighet/ mångkulturalitet under ditt arbete på arbetsplatsen? Vad hände? Hur upplevde du det?
 - När såna situationer uppstår, hur hanterar du det?
 - När såna situationer uppstår, finns det någon du kan vända dig till för stöd?

Arbetsfördelning

- Ingår "lästimmar" och/ eller kompetensutveckling om mångfald i din tjänst?
 - Har det hänt att du har läst på utanför arbetstid/ lästimmar?
- Finns det andra tillfällen då du arbetar utöver din schemalagda tid (t.ex. lunchrasten)? Kan du berätta om ett tillfälle?
 - Upplever du att det finns förväntningar att kompetensutveckla dig på arbetstid och utanför arbetstid?
 - Har du sådana förväntningar på dina kollegor? Varför/ varför inte?
 - Har du andra förväntningar på mångspråksbibliotekarier än på vanliga folkbibliotekarier?
- Hur sätter du gränser för att skapa balans mellan arbete och privatliv?
 - Finns det några specifika uppgifter som hotar att rubba balansen, i så fall vilka?
- Upplever du att ditt arbete uppskattas av låntagare och kollegor?
 - Är det några särskilda delar av ditt arbete som får uppskattning?

Finns det något mer du vill tillägga/ berätta om som inte har tagits upp?

Bilaga 3. Vicker och Yangs (2022) operationaliserade modell av vocational awe

Manifestation of Vocational Awe	Institutional Cultures of Practice	
	Music	Librarianship
Inability to develop work-life balance	Insular nature of the music community results in professional, social, and personal identities revolving around music identities (no boundaries between work, study, and free time)	Librarianship fosters dedication to service that instills a need to respond and complete tasks outside of hours compensated
Job creep	Ghost credits or non-credit bearing courses (to allow for ensemble participation on top of a maxed-out credit load); performing for “exposure”	Adjustments in staffing levels resulting in responsibilities changing without formal process or reassessment Job descriptions that explicitly include other duties as assigned messaging
Low morale ^a	Exclusionary practices, such as learning only canon-focused repertoire (e.g., Norton Anthology of Western Music, Suzuki Method) Isolation, practicing alone, 1:1 apprenticeship with single teacher that can last years potentially enabling intensive relationships with power imbalances that can enable abuse ^b Myth of meritocracy ^c as a path to success, when advancement is often more likely to be influenced or determined by extrinsic factors (e.g., socio-economic capital, ^d networks/connections, flexibility, support system)	Neoliberal approach to information literacy and value of information Isolation—working in a silo, being the only person in your area/subject, being self-reliant Myth of meritocracy as a path to success, when advancement is often more likely to be influenced or determined by extrinsic factors (e.g., socio-economic capital, networks/connections, flexibility, support system)

(continued on next page)

Table 1. Institutional Cultures of Practice and Vocational Awe (*continued*)

Manifestation of Vocational Awe	Institutional Cultures of Practice	
	Music	Librarianship
Inequitable compensation	<p>Unpaid and underpaid performance work</p> <p>Working as an adjunct at multiple institutions; piecing together gig work^e</p> <p>Paying out-of-pocket expenses for professional tools and opportunities (e.g., instrument purchase/ insurance/ transport, travel and lodging for auditions, gigs, masterclasses/lessons)</p>	<p>Part-time positions; emphasis on volunteer work; temporary grant-funded positions; reliance on non-monetary compensation (e.g., a CV line or letter of recommendation)</p> <p>Working beyond compensated hours; working through legally allocated breaks; taking on responsibilities outside predetermined workload (e.g., serving on task forces, committees, fundraising efforts, etc.)</p> <p>Paying out-of-pocket expenses for professional tools and opportunities (printing posters for poster sessions; internships; workshops; courses; organization membership; conference travel/registration; books)</p>