



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI, LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

KVALITET OCH INNOVATION SKA VÄLJA OSS¹

Organisationskommunikation och rationalitetsprinciper. Karlstad universitetsbiblioteks forskningsfrämjande uppdrag.

Sabina Ostermark

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Magisteruppsats Kommunikation för statliga verk och kommunal förvaltning
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt/2020
Handledare:	Anna-Sofia Maurin
Examinator:	Dick Kasperowski

¹ Formuleringen är omarbetad från Kommunikationsstrategi 2016 – 2019 (KAU 2016a)

Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp
Magisteruppsats kommunikation för statliga verk och kommunal
Program och/eller kurs: förvaltning.
Nivå: Grundnivå/Avancerad nivå
Termin/år: Vt/Ht/2020
Handledare: Anna-Sofia Maurin
Examinator: Dick Kasperowski
Nyckelord: Forskningsbibliotek, neoinstitutionell teori, organisationskommunikation, Akademi, forskningsfrämjande, rationaliteter

Syfte: Undersöker principer för rationalitet inom organisationskommunikation och effekter på universitetsbibliotekets forskningsfrämjande uppdrag.

Teori: Institutionell teori, neoinstitutionell teori, Orders of Worth, kritiskt perspektiv på strategisk kommunikation.

Metod: Litteraturstudie, enkätstudie, fallstudie. Kombination av kvalitativ och kvantitativ data.

Resultat: Det kunskapsförmedlande och forskningsfrämjande uppdraget på biblioteket påverkas av strukturer och prioriteringar från ryktbarhetens och produktionens principer. Historia, användarnärhet och bred allmän kännedom är faktorer som bidrar till att det civilas princip dominerar lokalt. Slutsatsen är att motstridiga principer inte kan undvikas utan bör förstås som en förutsättning inom akademien. Resultatet tyder på att expertis på biblioteket kan nyttjas mer effektivt, förutsatt flexibilitet och förmåga att hantera mångtydighet i organisationen som helhet.

Abstract

This thesis draws from institutional theory when analyzing organizational communication at Karlstad University (KAU). Focal point is the research library and primarily their purpose to support and facilitate research and the dissemination of knowledge.

Research questions in this study are: Which conflicting orders of worth are present in KAUs organizational communication? What effects can be seen in the academic library's purpose bound by law to support and facilitate research and the dissemination of knowledge?

The assumption of conflict is based on research within the field of organizational theory, which states that public sector organizations has a number of unique traits, that in themselves, are in opposition. By discussing effects of conflicting principles, the ambition is to increase understanding of how/if this effects the academic library. Analysis suggests competing institutional logics is a reality at Karlstad Universitet,

The results show that the library is downplayed or absent when resources for qualitative and innovative research are communicated strategically. My empirical study in combination with literature and documents suggests that civil rationality principles dominate the library. I suggest that Reineckes model of strategies when orders of worth clash present a useful framework and that the library, through its strong historical and civic reputation and profession, uses a strategy of niche legitimacy to make sense of their purpose within current organizational structure. Conclusion: Conflicting principles of rationality is not an issue in itself, it is instead the ability to reason and adopt a reflexive approach that allows for agency within the area of expertise at the library profession. However, further studies are needed on this topic.

Förord

Metodläran är stor och omfattande. Kunskapen däremot relativt liten. Man säger ofta om den totala lärdomen att den är bottenlös. Detta är inte så sant som det låter, ty den ojämförligt största av denna lärdomens bottenlösa storhet består av medel, metoder och uppställda system. Det mesta handlar om håverna och näten, agnen och metkrokarna, det minsta handlar om den fångade fisken, som ofta är liten, mycket liten.

(Harry Martinsson, Afton-Tidningen 1947 ur Kring Aniara, s 35, Vekerum förlag, 1989)

Håvar, nät, agn och metkrokar är en stor del av uppsatsen och det har varit en snårig fisketur. Och då har jag inte ens gått in på vilken båt jag haft att tillgå.

En speciell plats i tillkomsten av uppsatsen har Försäkringskassans avdelning för sjukpenning avd. Värmland. Tolkning av rikets sociallag görs också med olika agn och håvar. Politiska regleringsbrev med prioriteringar och mål är ett exempel på det, och även anledningen till att uppsatsen alls existerar. Ett speciellt tack till regelverket om 180 dagars (kalenderdagar, inte omfattning) sjukskrivning och ”vanligt förekommande arbete” vars implementering varit en nödvändig faktor för att utsätta mig och min omgivning för detta. Tack till Ulrica Ostermark och Zara Hedelin som läst, kommenterat, stöttat och stått ut.

Tack till min handledare, Anna Sofia Maurin, professor i teoretisk filosofi, som sett genom osammanhängande text och ställt frågor jag behövt. Tack till min examinator professor i vetenskapsteori Dick Kasperowski för insiktsfulla kommentarer.

Innehållsförteckning

Förord	4
Inledning.....	2
Syfte och frågeställningar.....	3
Bakgrund	4
Universitet, högskola och dess bibliotek	4
Lärosätesbibliotek	5
Karlstad Universitet	7
Centrala stödfunktioner.....	7
Metod & material	8
Idé och ideologianalys, kritisk ideologianalys.....	8
Urval och material.....	9
Analysverktyg	9
Tillvägagångssätt och etiska överväganden.....	11
Forskningsöversikt	13
Teoretiskt ramverk och begrepp.....	17
Resultat och analys.....	22
Enkät	23
Dokument.....	29
Diskussion	44
Vidare forskning.....	47
Referenslista	48
Bilagor.....	53

Inledning

Kommunen jag arbetade inom hade tappat i ranking på NKI, Nöjd Kund Index. Samtliga anställda, närmare tusen personer, fick ägna två timmar åt att lyssna på en person vid namn PG som drog vitsar och pratade bemötande. Vi fick varsin dog tag med tips på gott bemötande. På intranätet rullade sentenser från PG. Att mäta *upplevelser av* i enkäter, som NKI, är en vanlig metod för faktainhämtning. Den används i stor utsträckning inom privata såväl som offentliga verksamheter. Ett exempel är skattningsformulär. Norra Stockholms psykiatri mäter upplevd livskvalitet (Region Stockholm, u. å.). Databasen Elsa i Värmland består av enkätundersökningar som mäter aspekter av hälsa i skolan hos barn från sex år. Med glada och ledsna gubbar mäts upplevelser av trygghet på skolgården och i klassrummet för de som ännu inte lärt sig läsa (Region Värmland, u. å.; personlig kommunikation, utvecklingssamtal fsk-klass, 2020).

Sätten att tala om, förstå och göra kunskap och vetenskap är ett implicit tema i uppsatsen, men lika mycket handlar den om behov av begripliggörande, både mitt eget, och det allmänmännliga. PG, Elsa och yrkeserfarenhet från strategidokument och styrkort för måluppfyllelse har inspirerat till en uppsats om organisationskommunikation på Karlstad universitet (KAU), Universitetsbibliotekets forskningsfrämjande och kunskapspridande uppdrag är i fokus.

Universitet och högskolors uppgift grundas i det fria sökandet och inhämtandet av kunskap (1992:1434), 6§. De senaste trettio åren har företagandets terminologi och principer för ledning och styrning blivit dominerande även för offentliga myndigheter och akademien (Seeber et al, 2015; Pallas, 2017; Engwall, 2017; Sahlin och Eriksson -Zetterqvist, 2017). En parallell förändring gäller kommunikation, innebörden av begreppet, hur den planeras och görs i organisationer. Normen för offentliga myndigheter är att organisationskommunikation är strategisk (Fredriksson och Pallas 2013; 2016). Strategisk kommunikation består av ett antal handfasta verktyg, bland annat ska kommunikation vara enhetlig och sammanhållen för att vara framgångsrik (Lövgrén, 2017). En strategisk kommunikation är rationell och effektiv, men rationell och effektiv för vad?

Syfte och frågeställningar

Arbetet tar avstamp i antagandet om att flera sinsemellan oförenliga rationaliteter, präglar KAU som organisation. Det formulerade problemet är undersökande, vilka effekter kan flera rationaliteter få?

Ett av universitetsbibliotekets uppdrag är att verka forskningsfrämjande. Genom analys av organisationens dokument på strategisk nivå frågas: Hur kommuniceras det forskningsfrämjande uppdraget? Antagandet undersöks med en teori om olika principer för rationalitet, rationalitetsprinciper.

Syfte

Arbetets syfte är att undersöka på vilket sätt olika rationaliteter inom KAUs organisation kan påverka universitetsbibliotekets kunskapsförmedlande och forskningsfrämjande uppdrag.

Frågeställningar

- 1) Vilka motstridiga principer för vad som är rationellt finns i universitetets strategiska organisationskommunikation?
- 2) Vilka effekter kan motstridiga principer få på universitetsbibliotekets forskningsfrämjande uppdrag?

Forskningsfrågorna besvaras genom ett kvalitativt och kvantitativt tillvägagångssätt. Kvantitativt genomförs en enkät till personal på universitetsbiblioteket via biblioteksdirektör, och kvantitativt genomförs en idé och ideologianalys på ett urval strategiska dokument från KAU. I avsnitt 4, Metod och material, beskrivs detta mer utförligt.

Bakgrund

Universitet, högskola och dess bibliotek

Akademisk frihet och institutionell autonomi har varit akademiska ideal sedan ungefär 1200 e Kr då korporationerna, universitas, uppkom. Universiteten fick då speciella regler och staturer för att kunna förhålla sig självständigt till ”*de kyrkliga och världsliga herrarna*” (Hedmo, 2017, s. 39). Svenska universitet hade under stormaktstiden på 1600-talet nära koppling till statsmakten. Därefter följde två sekel med större frihet, Uppsala och Lund hade exempelvis egen jurisdiktion fram till år 1852. Industrialismen förändrade strukturer hos akademin och utbyggnad av högre utbildning delfinansierades och anpassades efter industrins behov. Tillsammans med kyrka och stat blev industrin en ny maktfaktor, något som orsakade stark kritik från akademin. (Hedmo, 2017)

Vid förra sekelskiftet utbildade universiteten i Sverige ca 12 000 studenter (Hedmo, 2017) År 1900 hade Sverige drygt 5,1 miljoner invånare, dubbelt så många jämfört med år 1800 (*PxWeb - tabell*, u.å.). En jämförelse av antal studieplatser i relation till antal invånare visar att högre studier var tillgängliga för ett fåtal. Under första delen av 1900-talet, fram till 50-tal skedde få förändringar sett i relation till den organisatoriska förändring och utökning som påbörjades på 1960-talet. Flera länder i Europa förändrade sina utbildningssystem och demokratiska idéer om att göra högre utbildning tillgänglig för fler var i fokus. (Hedmo, 2017). Genom högskolereformen 1977 skedde en kraftig expansion av antalet nya lärosäten i landet. Vidare infördes lokalt förankrade styrelser vid lärosätena, en enhetlig högskolelag och en centraliserad huvudorganisation. Högskolereformen var inte utan kritik och 1993 genomfördes en ny. Det var en reform präglad av nya begrepp, - ekonomiska incitament skulle höja kvalitén och förutsättningar för att vara internationellt konkurrenskraftiga skulle skapas. I och med att proposition 1992/93:1 antogs i riksdagen övergick statens styrning av högskola från regelstyrning till mål - och resultatstyrning (Hedmo, 2017).

En förändring i högskolelagen med relevans för detta arbete är autonomireformen som genomfördes 2011². Den ger varje lärosäte utökad frihet att organisera sig till följd av att tidigare bestämmelser om intern organisation togs bort, däribland skrivningen om kollegialt sammansatta organ. Förespråkare av autonomireformen menade att autonomireformen gav varje enskilt lärosäte möjlighet att utforma sin organisatoriska struktur på det sätt som passade dem bäst. Kritiker menade å andra sidan att autonomireformen samtidigt gav rektor möjlighet att skapa en organisation med sig själv som enda makthavare (Ahlbäck-Öberg och Sundberg, 2017). Universitetskanslerämbetet (UKÄ) förklarar autonomi genom ”Universitet och högskolor är självständiga myndigheter som bestämmer vilka utbildningar de vill ge och hur de ska läggas upp. Samma utbildning kan därför se olika ut vid olika universitet och högskolor.” (UKÄ u å)

Lärosätesbibliotek

Bibliotekslagen fastställer svenska biblioteks uppdrag och reglerar verksamheten. Av 12 § bibliotekslagen (2013:801) framgår att bibliotek ska finnas tillgängligt och svara för biblioteksverksamhet i de ämnen som anknyter till utbildning och forskning vid ett lärosäte. Lärosätesbibliotek är statens ansvar och tillhör det allmänna biblioteksväsendet. Ett bibliotek vid ett universitet är ett forskningsbibliotek med flera specifika funktioner exempelvis ”hantering av publiceringsdata och forskningsdata, vetenskaplig kommunikation och medverkan i undervisning och forskning” (Burman, L. i Fichtelius, E. 2017, s 321).

Sveriges äldsta bibliotek för högre utbildning är Uppsala universitetsbibliotek som grundades 1620 av kung Gustav II Adolf. Kungen donerade en boksamling som bestod av ”resterna av medeltidens svenska klosterbibliotek och en del enskilda beslagtagna bibliotek” (Backman, u.å.). Detta visar den historiska förankring som finns mellan universitetet och dess bibliotek men också bibliotekets funktion som strategisk resurs för staten. Biblioteket på ett universitet är ett ekosystem för forskningsinformation som genomgått omfattande förändring i och med övergång från

² Formuleringen i lagtext lyder 5 § En högskola beslutar om sin interna organisation utöver styrelse och rektor, om inte något annat är föreskrivet. När högskolan beslutar om sin organisation ska 6 och 7 §§ gälla. Lag (2010:701).

tryckta till digitala medier (Samuelsson, J och Svensk Biblioteksforening, 2015). På universitets- och högskolebiblioteken dominerar e-medieanvändningen och e-bestånden i förhållande till de fysiska medierna och utvecklingen fortsätter (Kungliga Biblioteket, u.å). Även politiska reformer har påverkan, och svenska bibliotek fick en egen strategi 2019. Detta medförde att Kungliga Bibliotekets (KB) uppdrag förändrades från att ha varit strategiskt till att fokusera på att ”samla in, beskriva, bevara, tillhandahålla, samordna”. Alice Bah Kuhnke, dåvarande Kultur- och demokratiminister beskrev behovet av en strategi ”för att långsiktigt bibehålla och utveckla en biblioteksverksamhet av hög kvalitet som är förberedd för framtidens utmaningar krävs en nationell samsyn och en gemensam strategi.” (Biblioteksbladet, u.å.).

Förenklat kan bibliotekets relation till akademien förklaras med att information om och hantering av kunskap och olika verktyg för kunskapsinsamlande är bibliotekets expertis. Akademien omsätter denna kunskap för att analysera, problematisera och tillföra ny kunskap. I *Den femte statsmakten*, (Fichtelius, E, et al. 2017) betonas behovet av säkerställd öppen tillgång till offentligt finansierad forskning, samt att bibliotekariernas medie- och informationskompetensarbete

Tabell 61: Tillgång till antal licensierade databaser med olika typer av innehåll på högskolebiblioteken åren 2015–2019.

Antal licensierade databaser med...	2015	2016	2017	2018	2019
Totalt antal	3 446	3 613	3 429	3 490	3 609
Böcker, monografier	499	536	554	568	598
Tidskrifter, periodika, seriella publikationer	938	993	1 013	1 030	1 064
Tidningar	63	65	68	67	70
Bibliografiska databaser	840	787	742	749	764
Fakta- och nyheter	738	742	657	685	728
Kartor och bilder	29	28	31	43	49
Film, tv, interaktiva kurser	61	57	70	70	68
Musik	25	34	34	21	21
Egen publikationsdatabas och/eller egendigitaliserade samlingar	50	49	46	49	47

Figur 1. Tabell från Nationell biblioteksstatistikrapport 2019, s 85

(IKT) är viktigt demokratiarbete genom att motverka kunskapsresistens och filterbubblor i samhället. Utvecklingen mot e-resurser har samtidigt skapat både mer och mindre tillgänglighet i och med licensavtal för e-resurser och de kostnader det medför (Fichtelius, E et al. 2017). Figur 1 visar tabell 61 ur KB:s biblioteksrapport 2019, jämförelsen visar omfattning över tid 2015 –

2019. I texten uttrycks ”Variationen av det totala antalet e-titlar är mycket stor mellan olika lärosäten, till exempel från 600 till 2,5 miljoner e-böcker med skriven text.” (KB, 2020, s 41).

Karlstad Universitet

Vid inrättandet av Göteborgs Universitets universitetsfilial i Karlstad 1967 skrev cirka 500 studenter in sig på högre utbildning, efter tio år blev filialen högskola och 1999 bildades Karlstads universitet, KAU. Idag studerar ca 20 000 personer vid KAU. Utbildningar som ges är bland annat lärare, högskole- och civilingenjör, psykolog, socionom, sjuksköterska och civilekonom. KAU är ett ungt och förhållandevis litet lärosäte. En rapport om kvalitetsarbete (2013) från SUHF, en intresseorganisation för samverkan mellan universitet och högskolor, utgör ett spännande tidsdokument över organisatorisk utveckling. Den beskriver pågående omorganisation och arbetet med att förändra en kultur att gå från ”det som måste vara lika är lika, allt annat kan vara olika” till en enhetlighet. (SUHF, 2013, s. 7). Bibliotek utgjorde en egen enhet när rapporten skrevs. Idag finns Universitetsbiblioteket i enheten Centrala stödfunktioner, som utgör en av totalt fyra enheter på KAU. De andra tre enheterna är Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap, Fakulteten för hälsa, natur- och teknikvetenskap samt Lärarutbildningen.

Centrala stödfunktioner

Enheten Centrala stödfunktioner, där biblioteket ingår, samlar elva verksamheter: Avdelningen för campusservice, Avdelningen för utbildningsstöd, Avdelningen för ekonomi och planering, Avdelningen för externa relationer, Avdelningen för verksamhetsstöd, IT-avdelningen, HR-avdelningen, Kommunikationsavdelningen, Lärarutbildningsnämnden, Rektors kansli och Universitetsbiblioteket. Det gemensamma uppdraget är ”att stödja och ge service till universitetets fakulteter och angränsande verksamheter. Syftet är att skapa så goda förutsättningar som möjligt för vår utbildning, forskning och samverkan med näringsliv och samhälle.” de olika verksamheterna ska också ”utgöra ett strategiskt och administrativt stöd för universitetsledning och universitetsstyrelsen.” (KAU u.å.).

Metod & material

Arbetet använder textanalys och enkät för att svara på frågeställningarna om organisationskommunikation. Mål och styrdokument är strategiskt skrivna texter med manifesta budskap, empiri används för att få veta mer om hur det som uttrycks i textmaterialet omsätts. Respondenternas enkätsvar, empirin, ska ge inblick i praktiserandet av textdokumentens påståenden. Ansatsen i arbetet är idé och ideologianalys.

Idé och ideologianalys, kritisk ideologianalys

Bergström och Boréus (2012) skriver att idéanalysens ansats kan vara förklarande, beskrivande, eller ta ställning. För den forskare som tar ställning, inte bara för eller mot en enskild företeelse utan mot ett helt system, är kritisk ideologianalys en lämplig ansats. Denna form av analys ”innebär att ideologi associeras med makt på ett betydligt mer uttalat vis än vad som gäller någon av de andra inriktningarna” (s 145–148). Idé och ideologianalys behöver innehålla både ett material som ger explicit uttryck för idéer och ideologier och en undersökning av den upplevda verklighet som påverkas av materialet med det explicita uttrycket. När det ideologiska materialet ställs mot ett konkret empiriskt exempel kan sammanhang och underliggande betydelser föras fram.

Enkäten till anställda vid Karlstad universitetsbibliotek är arbetets empiriska material. En enkät ger en generell bild av omfattning av och attityder till något och kan ställas i förhållande till andra data, exempelvis antal personal, funktioner och typer av uppgifter. Fritextsvar i enkät ger fördjupning och nyanser utan att resonemangen färgas av ett personligt möte. Det ger även möjlighet att få veta mer om attitydfrågors förutsättningar och begränsningar i enkätformen.

Kvantitativ vetenskap ska uppfylla validitets och reliabilitetskrav. Reliabilitet mäter stabilitet. Enkäten i studien har låg stabilitet eftersom insamlad data utgörs av uppfattningar vid en specifik tidpunkt, givet förutsättningarna är låg reliabilitet acceptabel. Ett vanligt sätt att uppnå hög reliabilitet är att upprepa studien för att kontrollera att samma resultat uppnås. Validitet mäter avsaknad av systematiska fel, på en enkät åstadkoms det med relevanta frågor för syftet (Esaiason, et al., 2015).

Urval och material

En systematisk genomgång av tillgängliga dokumentmappar med policys, strategier, regelverk och andra reglerande skrivelser på kau.se inledde urvalsarbetet i mars 2020. Ett första urval gjordes baserat på dokument som explicit handlar om kommunikation. En andra genomgång gjordes, eftersom första genomgången gav för litet underlag. Dokument som ingår i arbetets urval har längre avsnitt som handlar om främjande, spridning och nyttiggörande av forskning. Tillgänglighet har avgränsat mitt urval, exempelvis kan nämnas att kommunikationsstrategin är utgången. Kommunikationsenheten kontaktades per mail (personlig kommunikation, 10 mars 2020) om aktuell version, frågan besvarades inte. Bibliotekets kommunikationsplan (Karlstad Universitet Kommunikationsplan för biblioteket vt 2020 Mail, 20 mars 2020) är ett internt arbetsdokument som jag fick ta del av efter mailkommunikation med biblioteket. Biblioteksplan är ett verksamhetsdokument som varje bibliotek ska ha, biblioteksplan ingår inte i arbetets material eftersom den inte fanns publicerad vid tidpunkten för insamling av material

Det undersökta stoffet är ett urval mål- styr- och strategidokument från KAU; en enkät till personalen vid universitetsbiblioteket och jämförelser av bibliotekets och kommunikationsavdelningens ”om-avsnitt” på KAU.se (bilaga 4). Textmaterialet består av sex dokument; fem är övergripande för organisationen och ett är specifikt för biblioteket

Mål och verksamhet - strategi 2030

Sammanhållet kvalitetssystem (2019) - ett dokument
som beskriver systematiskt kvalitetsarbete

Policy för nyttiggörande av forskning (2017)

Kommunikationsstrategi (2016)

Kommunikationspolicy (2014)

Bibliotekets kommunikationsplan vt 2020 - ett dokument som upprättas halvårsvis tillsammans med KAUs Kommunikationsavdelning.

Analysverktyg

En textanalys är en hermeneutisk metod, grunden ligger i tolkning. Det innebär stor flexibilitet, därför är strukturer för hur textanalys genomförs viktig. En risk med flexibiliteten är nämligen

att forskaren tillskriver texten mening i större utsträckning än vad som är korrekt. (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson och Wägnerud, 2012). På samma sätt som stenar kan likna troll i skymning för den som tror på troll, kan forskaren bli förledd av sin egen agenda. Genom att definiera vad som söks i materialet och hur kriterierna ser ut skapas ”tydlig argumentation och tydliga kriterier för slutsatsdragning” (2012, s 215). När processen för analys motiveras och beskrivs kan inter-subjektivitet, delad förståelse av subjektiva påståenden, uppnås. I arbetet hämtas analysverktyg för att motivera och beskriva min process från Fredriksson och Pallas (2013) studie av kommunikationsstrategier hos svenska myndigheter. För att ta reda på vilka principer som finns i materialet använder jag ett antal frågor från studien (2013, s 5).

Varför ska organisationen kommunicera?

Vad är målet med organisationens kommunikation?

Hur conceptualiseras ”kommunikation”?

Hur beskriver myndigheter sina intressenter?

Hur ska ”kommunikationen” vara?

Vilka konsekvenser får lyckad/misslyckad kommunikation?

Det är Fredriksson och Pallas användning och tolkning av Boltanski och Thevenots teori inom fältet pragmatisk sociologi som används i arbetet. Teorin, Orders of Worth, förklaras som ett ”tankesystem som beskriver vad som är rätt, vad som är fel, vad som är viktigt, vad man ska sträva efter et c, och på så vis skapar mening i det vi gör” (s 9, 2013). Vad som är rationellt att göra och sträva efter beror på vilken av de olika principerna som styr i given situation. Det finns inte bara en order, inte bara en rationalitet, det finns flera och människor använder olika rationaliteter beroende på situation. En central aspekt av denna teori är just kombinationsverkan i en schematisk översikt som kan användas för att bättre förstå och se komplexitet. Nedan följer en beskrivning av principerna för rationalitet som de återges av Fredriksson och Pallas (2011, 2013).

Kreativitetens principer - Grundas i fantasi, passion, drömmar, visioner, idéer, andlighet, eskapism, intuitivitet.

Traditionens principer - Utgår ifrån hierarkiska positioner, traditioner, titlar, heraldik, hållning, lojalitet, auktoritet, ceremonier, plikt

Ryktbarhetens principer - Utgår ifrån en önskan om att bli sedd, eftertraktad, uppmärksamhet, anseende, image, varumärke, att vara betydelsefull

Det civilas principer - Vilar på regler, lagstiftning, gemensamma mål, delaktighet, rättigheter och skyldigheter, solidaritet, demokrati, mänskliga rättigheter

Marknadens principer - Tar sin utgångspunkt i konkurrens, förmåner, anpassning, kostnader, kalkyler, vinstmaximering, kunder, säljare

Produktionens principer- Vilar på kontroll, expertis, planering, effektivitet, prestation, mål. (Fredriksson och Pallas, 2013)

Principerna skapar och upprätthåller legitimitet med ett högre syfte som gagnar mer och fler än den enskilde.

”Moral legitimacy is not a binary either/or-type property but is a dynamic and evolving communicative process that is co-produced in dialogue with audiences. Organizations may have different degrees of worthiness according to different orders of worth, and thus different audiences valuing them differently. (Reinecke, Bommel van, Spicer, 2017, s 48).

De olika principerna för rationalitet både samverkar och är inbördes motstridiga. Trovärdigheten, legitimiteten varierar beroende på typ av organisation och typ av mottagare.

Tillvägagångssätt och etiska överväganden

Vetenskapsrådet anger fyra allmänna krav på forskning; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2017). Information om studiens syfte, medverkandes anonymitetsgrad, användningsområde och hur materialet nyttjas fanns beskrivet i inledningen till enkäten (Bilaga 1). Eftersom enkäten är ett totalurval på en mindre arbetsplats kan fullständig anonymitet inte garanteras. Frågeställningarna berör inte känslig information vilket gett avvägandet att anonymitetsgraden är acceptabel. Enkäten i sin helhet finns som bilaga 2.

Enkäten var tänkt till all personal på universitetsbiblioteket, en form av minifallstudie med fältperiod planerad till 12 – 27 mars 2020. Tidpunkt för utskick var anpassat till enhetschefens veckobrev till de anställda. Innan utskick testades enkäten av tre oberoende bibliotekarier på tre olika arbetsplatser och frågorna justerades efter deras synpunkter. Fältperioden sammanföll med

att en pandemi spred sig vilket gjorde att enkäten inte skickades ut av bibliotekschefen. Efter påminnelser låg enkäten ute mellan den 24 mars - 8 april 2020. Under perioden låg enkätverktyget Limesurvey nere under en kortare tid. Påminnelse om enkäten gjordes vid ett tillfälle, den 6 april. Enkätprogrammet Limesurvey användes för att konstruera enkät och samla in data. Limesurvey är ett program med öppen källkod som inte säljer data vidare till tredje part, material skapat med programmet stannar hos användaren Göteborgs Universitet (bilaga 1 visar Limesurvey). Öppen källkod ger användaren tillgång till hur programvaran är skriven. En fördel är att användaren då har full insyn och kontroll över utformning och funktioner, för en ovan användare kan det innebära en hög inlärningskurva och en långsam arbetsprocess. Efter avslutad fältperiod skickades ett följebrev med återkoppling och kompletterande information om studien ut (bilaga 3). Nedan beskrivs upplägg och syfte med frågorna *Yrkesroll, arbetsområden, uppgifter* Formuleringar från bibliotekslagen och från platsannonser för bibliotekarier omsattes till frågor. En lista med ja- eller nej svar över arbetsuppgifter som förekommer på bibliotek utformades i samråd med en bibliotekarie utanför berörd organisation. En sektion frågor om spridning av forskningsresultat ingår för de som svarar ja på två villkorade frågor i avsnittet *Metoder i arbete* och *Användare* Frågorna ska operationalisera hur kommunikation görs, vilka erfarenheter respondenterna har om användarna och om olika kanaler för kommunikation. Denna del av enkäten finns anledning att återkomma till, och det resonemanget förs under avsnittet *Metoddiskussion*.

Forskningsöversikt

Inledning

Uppsatsens frågeställningar bygger på *Med synlighet som ledstjärna* (2013) och *Ett neoinstitutionellt perspektiv på strategisk kommunikation* (2011) av Fredriksson och Pallas, de presenteras först i avsnittet. Två studier om bibliotek refereras, en om informationskompetens, ett område som idag kallas medie- och informationskunskap (MIK) och en studie med omvärldsfokus som är del av arbetet med en biblioteksstrategi. Vidare presenteras forskning och uppsatser som ligger nära uppsatsämnet. Teoriavsnitt följer efter forskningsöversikt, där presenteras forskningstraditioner som ligger till grund för perspektiv som presenteras i detta avsnitt.

I Fredriksson och Pallas *Ett neoinstitutionellt perspektiv på strategisk kommunikation* (2011) beskrivs neoinstitutionell organisationsteori. ”Neoinstitutionell teori ska hjälpa oss förstå, till skillnad från strategisk kommunikation som är ett konkret ledningsverktyg.” (2011, sida 47). Forskning inom strategisk kommunikation utgår från att individ och organisation kan sätta villkor och därmed leda. Neoinstitutionell teori utgår från att strukturer präglar individer och organisationer.

Regler, normer och föreställningar är ämnade att ge organisationen validitet. Strävan efter att likna andra organisationer är i viss mån medvetet, exempelvis när det gäller tillämpning av regler. Normer kan vara synliggjorda men tillsammans med föreställningar är de oftast omedvetna, förgivettagna handlingar. (201, s 49)

Regler utgörs i huvudsak av det politiska systemet, lagrummet. Normer är allmänt accepterade modeller och ideal såsom begreppet hållbarhet, att barn bör ha ett eget rum eller att organisationers kommunikation ska vara enhetlig. Att inte följa normer kan straffa sig för en organisation, exempelvis genom att inte framstå som trovärdig, eller att inte få ta del av medel som tillskjuts via staten. Den tredje strukturen, föreställningar, hänger samman med normer, men är internaliserade i medvetandet hos de flesta – de är omedvetna. Ett exempel på en föreställning är tiden som en linjär företeelse, att ta sig från förra året till nästa år ses som en framåtgående rörelse, en utveckling. I kommunikationssammanhang exemplifierar Fredriksson och Pallas föreställningar

med att veta när och var en pressrelease används (2011, s 58). Pressreleasen sätts inte upp på anslagstavlan på mataffären eller läses på torget, den skrivs inte för att berätta om dagens lunch.

Fredriksson och Pallas menar att föreställningar, kognitiva strukturer som är förgivettagna, ”utgör förutsättningarna för hur strategisk kommunikation utformas och bedrivs. Detta utifrån att det är omvärlden som sätter ramarna för vad som är möjligt eller önskvärt att göra i ett kommunikationssammanhang. Oavsett om det rör sig om företag, myndigheter eller förvaltningar” (2011, s 60).

I *Med synlighet som ledstjärna* (2013) analyserar Fredriksson och Pallas med hjälp av Luc Boltanski och Laurent Thévenots teori om rationalitetsprinciper i styrdokument om kommunikation från 173 svenska myndigheter. . ”De olika principerna ger möjliga förklaringar och förståelser för hur en myndighet ser på sig själv, det uppdrag den har och vilka värden som prioriteras.” (2013, s. 5). *Diverging Principles for Strategic Communication in Government Agencies*, är en omarbetad text från samma empiri, “strategic communication in PSOs is subjected to—rather than set to—manage multiple and contradictory institutional conditions.” (2016, s 154). Slutsatsen är att det är oundvikligt med motstridiga principer, det är något som istället måste accepteras och tillvaratas (Fredriksson & Pallas, 2013; 2016).

I *Characteristics of Public sector and their consequences for strategic communication* (Fredriksson och Pallas, 2016), redogörs för förutsättningar för myndigheter och andra statliga, regionala och kommunala instanser. De har *tvingande ansvar* för problem som i många fall är olösbara, de är politiskt styrda och sätter inte sina egna mål, det innebär *liten autonomi*. En annan omständighet är mångfalden av *professioner* och offentlig sektors många *intressenter*. Det kan vara politiker, medborgare, företag och lobbyorganisationer med helt olika prioriteringar och förväntningar som offentlig sektor måste ta i beaktande. Slutsatsen är att offentlig sektors strukturella och lagstadgade förutsättningar måste hamna i fokus eftersom de påverkar hur, och om, rationell enhetlighet genom strategisk kommunikation kan drivas.

Universitetsbibliotek

Den omfattande *Someone else's job - Måluppfyllelse av 1 kap. § 9 högskolelagen avseende studenter informationskompetens* (Birgitta Hansson, Olle Ramsten och Örebro Universitet, 2005) är skriven på uppdrag av KB. En lagändring gör måluppfyllelsen av ”informationskompetens”

till ett ofrivilligt samverkansprojekt mellan akademi och bibliotek. Boken vill belägga att samordning är ”nödvändigt och önskvärt för att lyckas med måluppfyllelse och verka för kunskap och vetenskap” (Hansson m.fl., 2005 s. 34). I nu gällande lag 8 § i bibliotekslagen (2009:1037) beskrivs uppdraget informationsfärdigheter med en uppdelning som separerar akademi och bibliotek. Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering (Fichtelius, E., Enarson, E., Klein, J., Persson, C., KB, red, 2017) en delrapport från arbetet med nationell biblioteksstrategi i vilken Lars Burman tar upp flera perspektiv på universitetsbiblioteket. Tillgänglighet till forskning varierar, som figur 1 från biblioteksrapport visade. ”Viss information går aldrig att nå från det lokala biblioteket eller digitalt samtidigt som man genom walk-in use vid ett stort lärosätesbibliotek har närmast oändliga möjligheter.” Den ekonomiska situationen för forskningsbibliotek påverkas av licenssystem och ”Behovet av tydlighet är stort vad gäller det ekonomiska system som möjliggör vetenskaplig publicering, men tyvärr är just nu den tydligheten långt borta” (L, Burman i Fichtelius, E, 2017, s 336).

Styrning av akademi

I antologin *Det ostyrd universitetet* (Linda Wedin och Josef Pallas, red, 2017) skriver tolv forskare om betydelser av autonomi och om svenska universitet och högskolors organisering som rationella organisationer. Tina Hedmos historiska översikt visar ideal som präglat organisering av högre studier, Daniel Lövgrens text med fokus på rektorsbloggen som fenomen och kommunikativ strategi konstaterar att möjlighet att synas är bloggans drivkraft. Det finns potential till reflexivt kommunikationsarbete som inte utnyttjas (Lövgren, 2017). Kerstin Sahlin och Ulla Eriksson-Zetterqvist beskriver styrformer för universitetet och ett nuläge med institutionell oklarhet, en effekt inom en organisation som saknar verktyg att hantera motstridiga konflikter. De slår fast att akademien behöver föra en aktiv diskussion om styrning i allmänhet och behovet av blandade styrformer och kollegialitet i synnerhet (Sahlin & Eriksson-Zetterqvist, 2017).

Polisens kommunikation och fakultetskommunikatörers roll

Mathilda Janssons uppsats om polismyndighetens kommunikation under omorganisation, (Jansson, 2016) och Sofie Alnäs uppsats om kommunikatörers roll på Göteborgs Universitet (Alnäs 2018) är relevanta för uppsatsen. Janssons fallstudie studerar kommunikation hos Polisen ur ett krishanteringssperspektiv. Rationalitetsprinciper från Fredriksson och Pallas 2013 används för att

analysera kommunikationen. Resultatet visar att icke-konsekvens och föränderlighet kännetecknar kommunikationen, men ”rättfärdigande genom de civilas princip (det allmänt bästa)” är tydlig och därmed finns ”förutsättningar för förtroendeskapande samt legitim maktutövning” (Jansson, 2016, s 2). Sofie Alnäs undersöker genom intervjuer kommunikatörens roll på sex institutioner vid Göteborgs Universitet, även hon använder rationalitetsprinciperna som de översätts i *Med synlighet som ledstjärna*. Studien visar att universitetet är en organisation som består av många olika delar och enheter där kommunikatören hamnar ”i skärningspunkten”. Idén om Ett universitet genom omorganisation är teoretiskt och regelmässigt förankrad, men möjligheter att praktisera den brister då idén kan upplevas svårimplementerad. Kommunikatörerna identifierar sig med sin institution, och Alnäs (2018) drar slutsatsen att ett reflexivt synsätt på kommunikation behövs.

Forskningsöversikten inleddes med texter av Fredriksson och Pallas som utgår från institutionell teori. Max Webers tankar om byråkratin ligger till grund för institutionell teori, i nästa avsnitt, Teoretiskt ramverk och begrepp, utvecklas den kontexten.

Teoretiskt ramverk och begrepp

Metodologiska överväganden

Metodologi är ”läran om sätten att gå tillväga på” som ”medvetandegör skribentens ställningstaganden för läsaren” (Åsberg, R., 2001 s. 270). Den beskriver förhållanden till tidigare antaganden inom ontologi - läran om det varande/världen och epistemologi - läran om kunskap. När en enkät ingår i det empiriska materialet så görs ofta antaganden om att vilja förklara. När intervju används, görs antaganden om att forskaren vill förstå. Förklara och förstå är två begrepp som ofta används i direkt relation till kvantitativ data (förklara) respektive kvalitativ data (förstå). Enkätstudien genererar kvantitativ data, och intervjun kvalitativ data, formen på datan har ingen egen ansats. Med ansats menas forskningens riktning, den fås genom val av teoribildningar. Det insamlade materialets form ger information om insamlingssätt, inte om ansats. Att koppla samman form med innehåll, menar Åsberg, är ett exempel på normerande förenkling (2001). Det här arbetets metodologi är enkätstudie som ger kvantitativa data och textanalys som ger kvalitativa data. Ämnesområdet är organisationskommunikation och teoribildning är neoinstitutionell teori.

Socialkonstruktivism

Konstruktivism och socialkonstruktivism är ursprunget till institutionell teori. Socialkonstruktivismen utgår från att det verkliga består av uppfattningar som bottnar socialt skapad förståelse och tolkning. Ideologier är en form av socialt skapad tolkning. Socialkonstruktivismen är en riktning kritisk till ”modern assumptions about knowledge production, such as (a) individual rationality, (b) empirical evaluation, (c) language as representation, and (d) the narrative of progress” (Camargo-Borges and F. Raser, 2013, s 3). Det socialkonstruktivistiska perspektivet betonar kontexten; betydelse av sammanhang. Individen ingår i samhälle, kultur, organisation, religion, ideologi och idé - olika sammanhang . Det påverkar uppfattningar om vad som är rationellt, vad som är kunskap och hur organisationer ska drivas.

Organisationsteori

Organisering är något människor gör. Det kan ta sig uttryck genom vikingars långresor, pyramidbygge eller insamling och bearbetning av den snäcka som gav ämnet till färgen purpur. I dagligt tal är organisation främst ett begrepp som beskriver en systematisk struktur inom ett avgränsat område. Styrning av organisationer spelar stor roll för hur den verkar, tre sådana

styrningssystem är marknad, civilsamhälle och offentlig sektor (Fredriksson och Pallas, 2016). Det vill säga, den organisatoriska strukturen och även mål och syfte med organisationen ser olika ut beroende på vilken (eller vilken kombination av) av system som råder.

Byråkratin som organiseringsform tar fart och ökar sitt inflytande i 1800-talets Europa i takt med industrialiseringen (Colignon, 2007). Sociologen Max Weber utvecklade idéer om västerländsk rationell byråkrati. Webers teoribygge är en idealtyp, vilket betyder att den utgår från en renodlad och idealisk form. Teorin finns ”på pappret”, men verklighetens praktik påverkar och förändrar alltid en idealtyp. Weber förklarar legitimitet som en förutsättning för organisationers maktutövande. Det legitima är rättfärdigt och berättigat i ett samhälle. De underställda ett byråkratiskt utövande accepterar det baserat på utövarens legitimitet. (Colignon, 2007). Vi accepterar exempelvis bankens villkor för våra pengar, eftersom bankväsendet är rättfärdigt och berättigat – det är legitimt. DiMaggio och Powell (xxxx) utgår från Webers resonemang om legitimitet In the initial

stages of their life cycle, organizational fields display considerable diversity

in approach and form. Once a field becomes well established, however, there is an

inexorable push towards homogenization.

Organisationskommunikation

Organisationskommunikation är ett tvärdisciplinellt forskningsfält där bland annat medie-och kommunikationsvetenskap, företagsekonomi, statsvetenskap, och organisationspsykologi ingår. Von Platen, Heide och Simonsson (2005) beskriver i en orienterande artikel fältet med en indelning i fyra delar

- professionell (de med kommunikation som uppdrag)
- icke-professionell (alla, oavsett uppdrag)
- formell (planerad)
- informell (sociala kontakter)

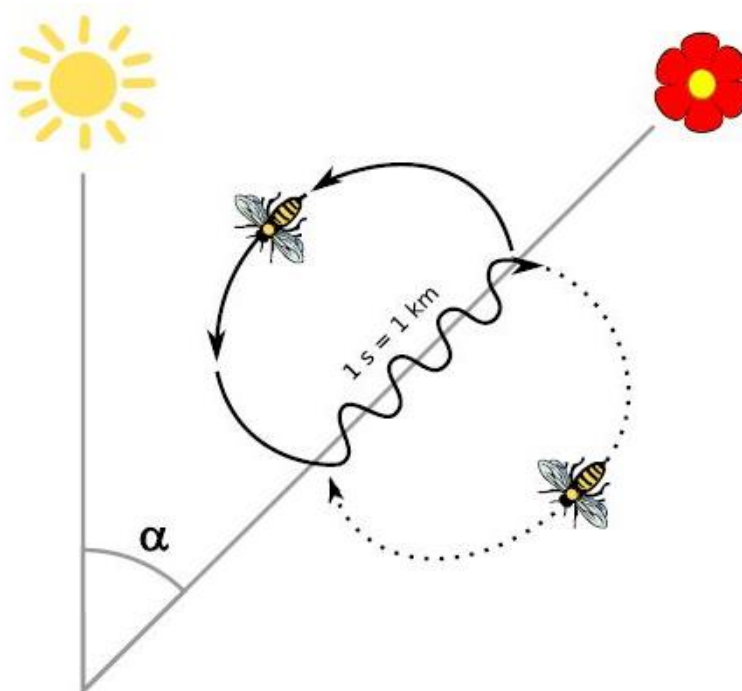
Dessa delar samverkar med varandra i olika hög grad. Ytterligare distinktion är skillnader mellan intern respektive extern kommunikation. Den här uppsatsen ägnar sig åt både professionell och icke-professionell kommunikation, och både intern och extern kommunikation eftersom material

som analyseras är mål och policydokument. Organisationskommunikation som forskningsfält har flera olika riktningar. Det kritiska perspektivet är det som ligger närmast arbetets ansats. Perspektivet intresserar sig inte bara för hur utan varför kommunikationsprocesser ser ut som de gör, en huvudtes är att möjligheterna till konstruktion och kontroll över gemensamma betydelser ser olika ut beroende på position och roll i organisationen (Von Platen, et al. 2001).

Kommunikation

Technologies such as the telegraph and radio refitted the old term "communication", once used for any kind of physical transfer or transmission, into a new kind of quasi-physical connection across the obstacles of time and space" (Peters J. D, s 5, 2000)

Citatet beskriver brytpunkt i västerländsk historia kring slutet av artonhundratalet då begreppet



Figur 2. Illustration av honungsbiets dans från Emergence of honest signaling through learning and evolution. Catteeuw, 2014, s 21

kommunikation förändras i allmän betydelse från att främst ha beskrivit transportmedel som exempelvis tåg eller cykel, till att bli ett semi-abstrakt begrepp som beskriver budskapens, det kommunicerades, transport . Figur 2 är en illustration av kommunikation som visar honungsbiets dans. Genom en dans kan biet signalera avstånd och riktning i till de blommor den har hittat. För att dansen ska fungera som avsett måste mottagarna vara överens med sändaren om vilka regler

som gäller, vad innebär svängningarna och vinkeln? Vad kommunikation *förstås som* grundar sig i sociala överenskommelser som präglas av bland annat kultur, samhälle, grupptillhörighet och ålder.

Kommunikation är något som görs och ett begrepp som förstås. Begreppet förstås, fylls med mening och innehåll, beroende av vem, var och hur det används. Illustrationen med biet visar en form av kommunikation, och vill påminna om begreppets bredd och de förgivettaganden som följer vid användning av ett begrepp som kommunikation.

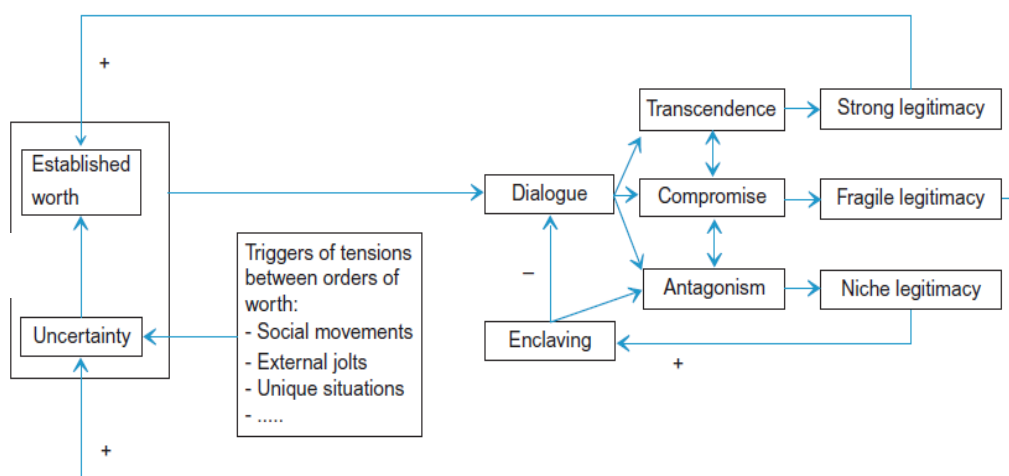
Institutionell teori

Institutionell teori utgår från att inte bara människor, utan även organisationer, som skapas och upprätthålls av människor är underställda sociala normer och försanthållanden. Den klassiska texten *The iron cage revisited* av DiMaggio och Powell (1983) menar att organisatorisk likhet fungerar som validitetsmarkör. Denna likhetssträvan, som de kallar mimetic isomorfism kallas även institutionalisering. Vid institutionalisering får form och struktur av organisationen ett värde i sig genom förväntan och krav från omgivningen. Organisationen belönas (av omgivningen) när den följer normer och riskerar att isoleras (av omgivningen) och inte accepteras om den frångår normer. (DiMaggio & Powell, 1983). Resonemanget kan hjälpa oss förstå varför irrationella beslut och system lever kvar och andra går under. "Pluralism is a guiding value in public policy deliberations, we need to discover new forms of intersectoral coordination that will encourage diversification rather than hastening homogenization." en mångfald organisationsformer, gynnar demokratisk diskussion om det offentliga och hur det struktureras. Men, tillägger de, för att en mångfald ska kunna etableras behövs allmän förståelse för de sociala isomorfa orsakssamband institutionell teori utgår från (Powell och DiMaggio, 1983, Cristensen, T. et al. 2007; Fredriksson och Pallas, 2013; 2016).

Principer för rationalitet och för moralisk legitimitet

I *When orders of worth clash* av Reinecke, van Bommel, & Spicer (2017) börjar resonemanget med att flera parallella förståelser för hur organisationen bör ordnas och drivas står i konflikt med varandra. "how is moral legitimacy established in pluralist contexts where multiple moral frameworks co-exist and compete" (2017, s 34). Vikten av moralisk legitimitet för organisationer exemplifieras bland annat med Googles kampanj "don't be evil". Framförallt handlar texten om

hur individer i dessa organisationer skapar moralisk legitimitet. Tidigare beskrevs legitimitet som grundläggande för en organisation. Legitimitet är inte statisk utan görs, den kan erhållas, och förloras. Rationalitet kan skifta utan inre eller yttre konflikt. Ett exempel är passagerare i ekonomiklass på flygplan som inte upplever diskriminering i jämförelse med passagerare i första klass, trots att bekvämligheter skiljer sig åt. Genom biljettsystemet har en rationalitet accepterats som (mest) legitim, i det här exemplet genom marknadens princip. Legitimitet är inte heller statiskt



Figur 3 Schema över legitimiteter. Reinecke, Bommel, Spicer, 2017, s 49

utan något som aktivt skapas i en kontinuerlig process. Kriterier och gränsdragningar mellan rationalitetsprinciper (som ger legitimitet) kan vara otydliga. Flera principer ges lika stor legitimitet. En princip anses ha störst legitimitet, exempelvis barns lärande i förskola, men en helt annan, exempelvis att hålla budget trots nedskärning, ges större utrymme. I dessa förhållanden finns det Reinecke kallar "moral multiplexity". Förhandlande för att skapa ordning och mening i komplexa situationer sker löpande i varierande omfattning, och leder till olika överenskommelser. "different gradations on consensus reflecting different levels of agreement" (2017, s 51). Reinecke föreslår en modell med begreppen compromise, antagonism och transcendence, (figur 3). De leder i sin tur till olika legitimiteter. Strong legitimacy, fragile legitimacy och niche legitimacy (Reinecke, 2017). I detta arbete används modellen för att undersöka vilka överenskommelser, förhandlingar som kan skönjas i materialet från KAU.

Resultat och analys

Forskningsfrågan utgår från att flera principer som styr vad som är rationellt finns i organisationen. Jag frågar också om och hur det får effekt, det vill säga, påverkar hur bibliotekets forskningsfrämjande uppdrag utförs enligt enkätsvar. Uppsatsens ansats, neoinstitutionella perspektiv utgår från att organisationer, i detta fall Karlstad Universitet, styrs av ”normer och principer som beskriver vad som är rätt, vad som är fel, vad som är viktigt, vad man ska sträva efter” (Fredriksson och Pallas, s 5 2013). Inledningsvis går jag igenom enkäten, och redogör för resultaten. Sedan följer dokumenten. Avsnittet fortsätter med analys indelad i integrerad kommunikation, samverkan, forskningsfrämjande, niche legitimacy och avslutas med en sammanfattning.

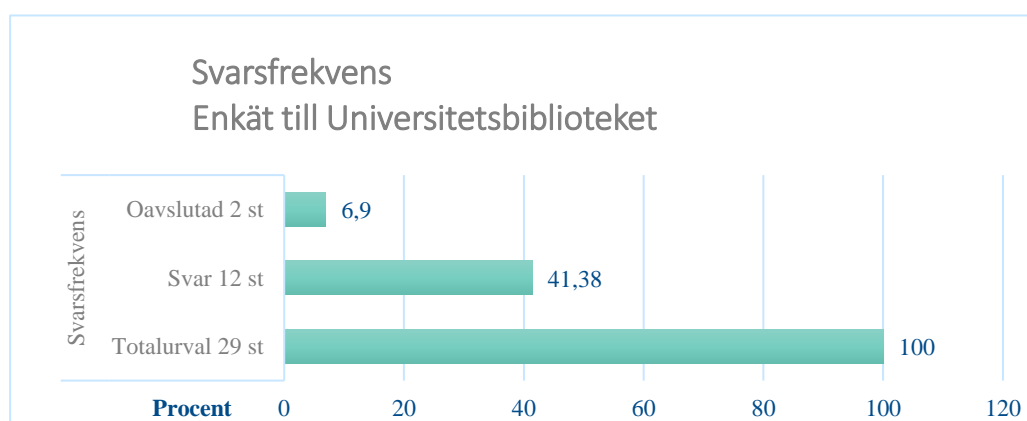
Uppsatsens forskningsfrågor är:

Vilka motstridiga principer för vad som är rationellt finns i universitetets strategiska organisationskommunikation?

Vilka effekter kan motstridiga principer få på universitetsbibliotekets forskningsfrämjande uppdrag?

Enkät

Fältstudien genomfördes mellan den 26 mars och 8 april och har en svarsfrekvens på 41,38 % beräknat på 29 möjliga svar.³ Den fullständiga enkäten finns som bilaga 1. Möjligheten att svara på enkäten fanns för personal på biblioteksdirektörens maillista. I avsnittet använder jag begreppen högt, lågt och inget tydligt värde. Ett högt värde innebär att mer än hälften, 50% håller med helt eller i hög grad om påståendet eller i attityd. Ett lågt värde innebär att 50% eller mer inte

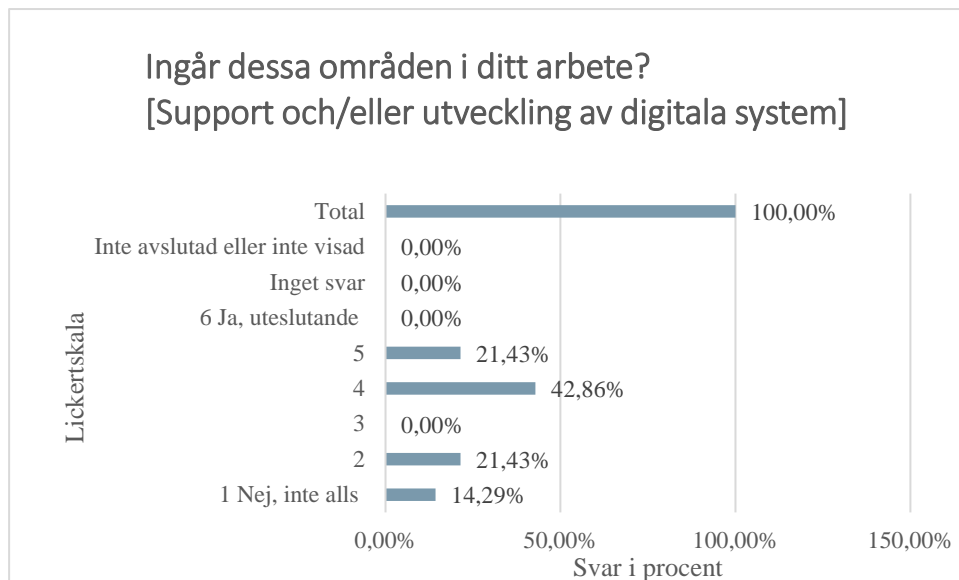


Figur 4, Svarsfrekvens på enkät

håller med. Underlaget är litet, med stor bredd i svar kan inget entydigt resultat tas fram. Enkäten består av frågor med ja och nej svar, frågor med sexgradig lickertskala och fritextsvar. Lickertskalan används för att få kvantitativ jämförbarhet på attitydfrågor, respondenten måste förhålla sig till de alternativ som finns att välja på. Sex grader används för att inte respondenten ska kunna markera ett mittenalternativ, istället måste ett värde som är något negativt eller något positivt anges. Figur 5 visar ett exempel ur enkäten och hur uträkning av resultat gjorts. Exemplet gäller Support och/eller utveckling av digitala system. 42,86% har angett värde 4 och 21,43% har angett värde 5 på frågan. Det innebär att mer än 50% av de tillfrågade arbetar kontinuerligt med uppgiften. Detta skrivs fram som ett högt värde. I redovisningen av resultat för jag fram den data som

³ Telefonsamtal 14 maj gav mig information om att enkäten gått till de som finns på universitetsbiblioteket i Karlstad, verksamhetens två filialer fanns inte med i maillistan. (personlig kommunikation, telefonsamtal med J. Harnesk 14 maj, 2020)

visar riktningar, det jag kallar högt eller lågt resultat, flera frågor som inte gett analyserbart resultat faller ifrån då de inte kan tydas.



Figur 5, Arbetsuppgifter, fråga fem delfråga om Support eller utveckling av digitala system.

Resultat av frågorna

Yrkesroll består av tre frågor där två besvaras med sexgradig likertskala, den tredje är en fritextfråga. Formuleringar från bibliotekslagen har använts för fråga ett och två. Fråga 1.

I hur stor utsträckning upplever du att du arbetar med:

- Verka för det demokratiska samhällets utveckling
- Bidra till kunskapsförmedling
- Verka för litteraturens ställning
- Främja intresse för bildning
- Främja intresse för forskning

Frågeställningen fick genomgående höga värden, vilket innebär att mer än hälften, 50% håller med helt eller i hög grad om påståendet eller i attityd. Det övergripande uppdrag biblioteket har enligt lag har stark närvaro i svaren. Litteraturfrämjande arbete, verka för litteraturens ställning, fick ett något lägre resultat, 92% av respondenterna angav ett värde mellan 1 – 3, i jämförelse med de andra delfrågorna i fråga 1.

Fråga 2 I hur stor utsträckning upplever du att dessa frågor är i fokus för Universitetet i stort:

85,71% svarar Ja, helt och hållet på frågan om universitetet bidrar till kunskapsförmedling. Frågan om universitetet främjar intresset för bildning svarar 50,00% Ja, helt och hållet. Verka för litteraturens ställning får i sammanhanget ett lågt värde, 78,57% ger svar på den lägre delen av lickertskalan.

Fråga 3 Dina reflektioner kring frågan och svarsalternativen Inga reflektioner gavs av respondenterna.

Arbetsområden. *Fråga 4 I hur stor utsträckning ingår dessa områden i ditt arbete*

Frågan är gjord av formuleringar från platsannonser för bibliotekarier på forskningsbibliotek, den ger få tydliga resultat. Det är exempelvis 35,71% som svarar Ja, helt och hållet om de verkar för tillgängliggörande av material, men . Det tydligaste resultatet ger frågan om vetenskaplig informationsförsörjning .14,28 % svarar på den lägre delen av skalan, och 85,71% svarar på den högre delen av skalan. Undervisning i informationskompetens svarar 28,57% på lägre delen av skalan och 71,43 svarar på den högre delen av skalan. En anledning till vaga svarsresultat kan bero på vissa formuleringar så som ”Att utveckla och anpassa verksamheten” som har stor tolkningsmån.

Fråga 5 Arbetsuppgifter I hur stor utsträckning ingår det här i ditt arbete

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

- Pedagogiska uppgifter
- Administration
- Systemutveckling
- Informationshandledning
- Kommunikation

Ett antal roller som antas ingå i bibliotekarierollen, kommunikation, informationshandledning och pedagogik får höga värden, det vill säga, merparten av svaren ligger inom lickertskalans tre övre värden. Forskningsfrämjande arbete är i fokus både för respondenten och för universitetet i stort, en tydlig majoritet svarade Ja, helt och hållet. Enkäten genomfördes på ett forskningsbibliotek, så det var ett väntat resultat.

Fråga 10 Vilka uppgifter utför du minst en gång i månaden?

En sammanställning olika uppgifter, ja/nej svar. Majoriteten svarar ja på frågan om de arbetar med upphovsrättsfrågor, även systemutveckling är en uppgift som merparten svarar ja på att de utför. Här vore det intressant med en mer detaljerad frågeställning, exempelvis angående frekvens, nuvarande fråga svarar på om uppgifterna görs minst en gång i månaden.

De som svarat ja på två kontrollfrågor om forskning får ytterligare attitydfråga med tre delfrågor. *Svara på följande påståenden om tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning. Tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning ges tillräckliga resurser*

- Bibliotekets kompetens tillvaratas i tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning
- Biblioteket har ett utvecklat samarbete med andra aktörer på universitetet som verkar för frågan.

Resultaten på de här frågorna är splittrade och därmed svårtydda. Svartalternativen i lickertska- lan 1. nej, används inte enligt potential och värde 6. Ja används enligt potential visar på svar i mitten av skalan. Det mest anmärkningsvärda är att 50% av respondenterna valt att inte svara på frågorna. Värde 6 på skalan är Ja, används enligt potential och det svaret har inga respondenter fyllt i.

Metoder i arbete. Frågor om ett urval arbetsuppgifter bör öka, minska eller ligger på bra nivå. Stor variation, endast en entydig trend. Majoriteten anser att administration bör minska.

Metoder i arbete Fråga 12, *Metoder, verktyg och system för att organisera och utföra arbete. Vad anser du om följande arbetsområden, markera på skalan*

Den mest abstraherade formuleringen lyder ”*dialog förs om användare genom styr och policydokument*” Frågan fick en hög andel ja-svar 75% vilket indikerar att respondenterna har en funktion eller position som i uppdraget för metadiskussioner om användare genom dokument och är van vid det. Det finns en förståelse för dokumentens implicita betydelse av att dialog förs om genom att användare och intressenter är en prioriterad faktor i arbete med måluppfyllelse. Enkätens frågor handlar om respondenternas åsikter om olika sätt att kommunicera med användare, respondenterna ges ett antal fasta svarsalternativ som kan kompletteras och kommenteras genom återkommande fritextsvar.

Det var respondenter som kommenterade frågeställningen i fritextsvar, ungefär, ”*dialog förs inte i dokument*”

Egen värdering av metoder i arbete Frågan vill få en bild av kommunikativa processer. Enkäten formulerar ett antal alternativ för kommunikation och respondenten får möjlighet att kommentera frågeställningen i fritextsvar. Mellanmänsklig, spontan dialog direkt med bibliotekets personal och användare anses bäst, följt av digitala lösningar med chattfunktion, digitala lösningar ges generellt höga värden. I övrigt inga distinkta resultat på frågealternativen som rör kommunikation med användare.

Egen värdering av metoder i arbete I frågan ska kanaler för att få information värderas, genom att respondenten redogör för sina erfarenheter och antaganden om användare. Denna fråga återkommer i uppsatsens metoddiskussion.

Jag fick in fritextsvar från nio respondenter, de kommenterar specifika saker i enkätens utformning. Ordval är en återkommande kritik, exempelvis ”*Ja, uteslutande*” på en lickertskala vilket var missvisande i sitt sammanhang. Enkätens abstraktionsnivå ansågs för hög och kritik mot att respondenten ska anta saker om användare uppkommer i tre unika kommentarer.

Några frågor om enkäten ställdes till biblioteksdirektör Jakob Harnesk (personlig kommunikation, 14 maj, 2020) Omständigheterna med en pandemi försvårade undersökningen, annat krävde fokus, arbetsplatsen tömdes, endast ett litet antal anställda var på plats. Vid fråga om enkättrötthet tyckte Harnesk att det finns sådan i personalgruppen. Enkättrötthet innebär att en grupp ofta svarar på enkäter, vilket påverkar benägenheten att svara, och märks på ökat antal påminnelser för enkäter generellt. Angående utformning och operationalisering av frågor bekräftades att uppmaning till fritextsvar tenderar att få låg svarsfrekvens. Bilaga 1 i arbetet visar Limesurvey gränssnittet och inledningstexten till enkäten, där beskrivs att fritextsvaren utgör en viktig del i enkäten.

Sammantaget ger empirin ett antal riktningar att ta fasta på för att besvara frågeställningarna. Samtidigt är det inga generaliserbara resultat, de är tänkbara riktningar som används tillsammans med litteratur, dokumentanalys och teori. Enkätens resultat visar höga resultat för

- Principer kopplade till bibliotekariens uppdrag som det beskrivs i lagtext

- Användarfokus och respekt för användare
- Samtal med användare är föredragen kanal för kommunikation.
- Forskningsfokus genom *facilitering* av forskning

Under rubriken ”Om” på KAUs hemsida beskrivs biblioteksverksamhetens och kommunikationsavdelningens syfte och uppdrag. Bilaga 4a,b visar de sidor jag refererar till. Bibliotekets om-avsnitt är en löptext som utgår från bibliotekslagen och det specifika uppdraget hos forskningsbibliotek. En punktlista ger exempel på hur uppdraget utförs ”Välja ut, förvärva, iordningsställa, tillhandahålla relevanta informationsresurser” och ”Ge tillgång till och ansvara för databaser och biblioteksdatasystem och andra system som möjliggör sökning i och åtkomst till informationsresurser till stöd för utbildning och forskning.” (bilaga 4a)

Den centrala funktionen för kommunikation, kommunikationsavdelningen, har en luftig presentation som består av en lista med huvudsakliga arbetsområden. En stor del av arbetsuppgifterna i listan är riktade mot externa aktörer, exempelvis näringsliv, samhälle och presumtiva samarbetsparter. I anslutning till punktlistan följer kommunikationschefens namn och bild vilket följs med namn och bild på samtliga avdelningens medarbetare. Bibliotekets presentation består av brödtext, och inleds med formuleringar från bibliotekslagen. Uppdraget beskrivs sakligt och utförligt. Att referera till lagen och att informera om uppdragets delar med utförliga beskrivningar som visar hur det syftar till att sprida kunskap, utgöra stöd för forskning är exempel på det civilas principer. Kommunikationsavdelningens Om-avsnitt har sin tyngd i skärningspunkten mellan listan på uppgifter och namn på chefen över avdelningen. I inledande text står ”har ansvar för att driva processer, stödja verksamheten och utveckla policyer” och ”arbetet sker på uppdrag av universitetsledning och fakulteter” till skillnad från bibliotekets om-avsnitt som tydligt korrelerar med det civilas principer är kommunikationsavdelningens info präglad av flera samtidiga principer. Inledande löptext domineras av produktionens principer, punktlistans innehåll med bland annat ”medierelationer och PR” och ”Studentrekrytering” är exempel på det.

Det civilas principer kännetecknas av demokratiska värderingar. Forskning kan ses som en produkt och bibliotekets arbete som en möjliggörare av denna produktion. Enligt det resonemanget är bibliotekets forskningsfrämjande uppdrag en del i en produktionslinje och produktionens principer kunde vara mer framträdande. Samtidigt finns en möjlig idé om forskningen och kunskapen som något allmänt gott i egen sak, forskning som utförts av fria män historiskt har under långa

perioder varit befriad från produktionens princip, något som tas upp i uppsatsens bakgrund (Hedmo 2017). Att produktionens princip inte dominerar betyder inte att forskning inte kan vara en produkt, men det rationella för ackumulation av ny kunskap är i såna fall en produktion som i sig kan sägas tjäna det civilas principer. Samtidigt är frånvaron av det rationellas principer en tänkbar effekt av att bibliotekets verksamhet inte anses relevant för att stärka KAUs produktion, detta resonemang finns exempel på i dokument som undersökts, bland annat i relation till begreppen innovation och forskningsfrämjande som förs fram i nästa avsnitt.

Dokument

Fem dokument från KAU ingår i granskningen, Mål och verksamhet - strategi 2030 (2018), Policy för nyttiggörande av forskning (2017), Sammanhållet kvalitetssystem (2019) Kommunikationsstrategi (2016). Kommunikationspolicy (2014) samt Kommunikationsplan för biblioteket (personlig kommunikation, mail, 10 mars 2020). Dokumenten är i genomsnitt fem sidor, det längsta femton sidor. I avsnittet ges exempel ur dokumenten på olika principer för vad som är rationellt. De olika rationalitetsprinciperna presenterades i metod och material avsnittet, de är: *Kreativitetens principer*, *Traditionens principer*, *Ryktbarhetens principer*, *Det civilas principer*, *Marknadens principer*, *Produktionens principer* (Fredriksson och Pallas, 2013). Principerna är konceptualiseringar av vad som är rätt att sträva efter och rättfärdigat, inte bara för en enskild, utan för det allmännas bästa. Sett till marknaden som en kraft som kan skapa välstånd för det större flertalet är marknadens princip det rätta att följa och är moraliskt riktigt. Som tidigare beskrivits så är principerna inbördes motstridiga. Samtidigt är de idealtillstånd.

KAU Vision och strategi 2030

Universitetets strategiska mål är det dokument som styr andra dokument. Dokumentet inleds med en vision för 2030 som till innehåll har stora likheter med de sex strategiska målen. ”För att stärka vårt akademiska uppdrag och kraftsamla kring hög kvalitet i utbildning och forskning är ett antal strategiska mål av vikt de närmsta fem åren.” (KAU 2018). De strategiska målen är ”välrenommerade akademiska miljöer”, ”stärkt attraktionskraft bland studenter” ”nära relation med samhälle” ”stärkt internationaliserad verksamhet”, forskning ska ”öka i omfattning och kvalitet” och slutligen ”Vi verkar systematiskt för en social, ekonomisk och miljömässigt hållbar samhällsutveckling.” (KAU 2018)

I det här dokumentet finns flera principer för rationalitet representerade, exempelvis produktionens princip genom beskrivningar av systematisering av arbete. Inledande citat, att de strategiska målen ska stärka det akademiska uppdraget och kraftsamla kring hög kvalitet, målsätts med mycket fokus på omkringliggande aktörer, internationalisering och attraktionskraft visar att det rationella utgörs av ryktbarhetens princip.

Policy för nyttiggörande av forskning

Nyttiggörande av forskning är ett dokument som ingår i urval i och med att det ligger nära bibliotekets uppdrag att verka forskningsfrämjande.

Universitetet är en central aktör i ett kunskapsdrivet innovationssystem. Universitetet har ett ansvar att arbeta aktivt för att förstärka dialog och samverkan med regionala aktörer och berörda myndigheter i ett strategiskt arbete med forsknings- och innovationsfrågor med syfte att stärka det regionala och nationella innovationssystemet. Ett starkt innovationssystem är en avgörande framgångsfaktor för arbetet med kommersialisering eller bredare nyttiggörande av forskning och utbildning. (KAU 2017, s 1)

Citatet är dokumentets inledande text, dialog och samverkan utåt ges stor vikt, (ryktbarhetens princip) och innovationer ingår i ett system (produktionens principer) som är avgörande för kommersialisering (marknadens principer). Stödfunktioner med inriktning på kommersialisering av forskning och innovation, bland annat Drivhuset och Grants and innovation office ges utrymme i och med att de ingår i innovationssystemet. Betydelsen av begreppen stödfunktion, nyttiggörande av forskning och innovation förstås i huvudsak kommersiellt. Att forskningsproblem får väljas fritt finns utskrivet tillsammans med ”Universitetet ska nyttiggöra forskning och utbildning utan att universitetets grundläggande värderingar förloras.” (KAU 2017, s.3) Formuleringarna, som är exempel på det civilas principer, tar liten plats sett till dokumentets omfång och budskap i helhet. Dokumentet för nyttiggörande av forskning nämner inte universitetsbiblioteket specifikt, det ingår implicit genom formuleringen ”stödfunktion som bistår, förbereder och analyserar bakgrundsdata till uppföljning av forskningsverksamheten”. Forskningsbiblioteket bistår, förbereder och analyserar data så att akademien kan skapa kvalitet och innovation. Kommunikationsavdelningen som ingår i samma enhet med samma uppdrag tar explicit plats.

I bakgrunden beskrev jag bland annat bibliotekets roll och position med välförankrade och positiva ingångsvärden hos befolkningen hos Fichtelius beskrivs biblioteket i nostalgiska termer, ”Sagotanten präglar ännu synen på vad biblioteken kan erbjuda i en digital samtid. Delar av detta, den där positiva varma känslan, är en väldigt värdefull tillgång” (Fichtelius, E., Enarson, E., Hansson, K., Klein, J., Persson, C., & Kungliga biblioteket. (2017). s 66). Fichtelius beskriver ett folkbibliotek, inte ett forskningsbibliotek, citatet har relevans eftersom forskningsbibliotekets uppdrag på KAU har drag av folkbibliotekets ”sagotant” genom stort fokus på lättillgänglig spridning av forskning till allmänheten bland annat genom utformning av programverksamhet i en presenterande tv-soffa form. Kopplingen syns bland annat i analys av den kommunikationsplan som gjorts av KAUs kommunikationsavdelning tillsammans med biblioteket. Min tolkning av resultaten i kombination med litteraturläsning är att biblioteket inte uppfattas som en relevant aktör i nyttiggörande av forskning. En orsak kan vara bibliotekets starka koppling till tradition och nostalgi som kan hindra utveckling och istället konservera verksamheten (Fichtelius, E, et al., 2017). Ingångsvärden som beskrivs har få eller inga kopplingar till nyttiggörande genom kommersialisering. Detta verkar även gälla digitalisering, trots att bibliotek är den aktör som mer än de flesta andra förändrat och utvecklat sitt yrkesområde i och med digitalisering. I beskrivningen av forskningsinfrastruktur, ett begrepp som används för olika verktyg i form av databaser, mätinstrument, simuleringsinstrument et c som ”möjliggör forskning av högsta vetenskapliga kvalitet”. Ingår kvalificerade system där biblioteket är expertis, men de omnämns inte i dokumentet. I sin egen beskrivande text på hemsida redogör de dock för sambandet. Se bilaga 4b.

Empirins resultat visar att forskningsfrämjande är centralt i yrkesrollen, kommunikation och pedagogik upplevs som viktiga delar av det forskningsfrämjande arbetet. I dokumentet Policy för nyttiggörande av forskning dominerar marknadens principer genom att nyttiggörande förstås kommersiellt och biblioteket skrivs inte fram i texten när tillgångar i KAUs innovationssystem beskrivs.

Kommunikationsstrategi

Kommunikationsstrategin är styrande för organisationens kommunikation med syfte att uppnå målen i Karlstad Universitets Strategi. Dokumentet är daterat 2016 – 2019 och är utgånet. Bra kommunikation definieras, den ska vara effektiv, samlad, ett verktyg för struktur och planering.

Den är ett ”ledningsverktyg som bidrar till att universitetets mål uppfylls och att beslut får snabbare genomslag.” Aktuellt anseende för KAU presenteras, att bevara och förbättra anseendet hör till kommunikationsuppdraget. Vidare beskrivs arbetet med ordval som ”befäster position” ”attrahera studenter och medarbetare” ”stärker omvärldens förtroende” Universitetet beskrivs ett ungt universitet som är ”nyfiket och djärvt” men samtidigt ”stabilt”

En punktlista som prioriterar kommunikationsarbetets målgruppsarbete avslutar dokumentet. ”Våra målgrupper ska: välja oss, besöka oss, tala väl om oss, samarbeta med oss, anställa våra studenter, söka anställning hos oss, finansiera vår verksamhet, känna stolthet över att studera eller arbeta här” (KAU 2016a). Den prioriterade listan är ett uttryck för ryktbarhetens principer och den dominerar dokumentet. Andra principer som existerar är marknadens och produktionens principer. Ett exempel på produktionens principer finns i den schematiska redovisning över kommunikationsavdelningens planering av insatser. Översikten är indelad i dels universitetsövergripande och dels fakulteter och centrala stödfunktioner. Form av medverkan utgörs av ”information” eller ”skriftlig information” eller ”utförlig information med chef” Det finns två insatser som beskrivs med ”dialog, diskussion, information”. Det är dekansamrådet i universitetsövergripande planering och ledningsmöte för fakulteter och centrala stödfunktioner. Analysen visar att ryktbarhetens principer dominerar dokumentet.

Kommunikationspolicy

Policyn är daterad 2014, och formulerar sig språkligt annorlunda än strategin. Exempel på det är att den syftar till att ”öka kunskapen om och förståelsen för universitetets verksamhet” och ”verka för fri, öppen och kritisk debatt i samhället och samma princip gäller internt” Vidare uttrycks att dokumentet underordnas svensk lagstiftning och offentlighetsprincipen innebörd förklaras. Det är exempel på de civilas principer, men andra principer finns närvarande. I beskrivningen av hur kommunikationen förhåller sig till andra styrdokument anges

”Verksamhetsansvarig chef har ansvar för den egna organisationsenhetens interna och externa kommunikation samt för att organisationsenheten följer universitetets kommunikationspolicy, kommunikationsstrategi och varumärkesidentitet. (KAU 2014)

Formuleringen är exempel på produktionens och ryktbarhetens princip. Skrivningarna om fri och öppen debatt som citeras ovan är exempel på de civilas principer i kommunikationspolicyn, men väcker också frågor om hur delar av policyn förhåller sig till varandra. Hur ska KAU verka för fri, öppen och kritisk debatt och samtidigt förhålla sig till sin varumärkesidentitet? Ryktbarhetens princip dominerar i andra dokument i det undersökta materialet, det gör det troligt att varumärkesidentiteten upplevs som det rationella valet.

Kommunikationsplan biblioteket vt 2020

Bibliotekets kommunikationsplan upprättas halvårsvis tillsammans med Kommunikationsavdelningen (personlig kommunikation, mail, 20 mars 2020) Dokumentet innehåller inga mål, utan utgörs av en strukturerad aktivitetsplan kopplad till vad som planeras och vilka olika kanaler som ska användas för insatserna.

Universitetsbiblioteket vid Karlstads universitet tillhandahåller informationsresurser, undervisar och ger stöd i informationssökning, arbetar med publiceringsstöd, bibliometri och är en studiemiljö för studenter, forskare och lärare. (personlig kommunikation, mail 10 mars, 2020)

Citatet beskriver uppdraget och inleder dokumentet som fortsätter i operativt uppräknande av insatser. ”Forskarpodd” och ”Möt en forskare” är programverksamheter riktade mot allmänhet som biblioteket producerar, aktivitetsplanen beskriver insatser för att sprida kännedom om dem. Framförallt är den strukturerade användningen av sociala medier som beskrivs och som ska bära informationen. Analysen av rationalitetsprinciper blir något begränsad av formen på dokumentet, men insatser och arbetsuppgifter som skrivs fram visar på ryktbarhetens principer.

Arbetsuppgiften bibliometri i citatet innebär ”att mäta forskningens resultat och vetenskapens tillväxt [...] Begreppet innebär en kvantitativ analys av publikationer, det ’bibliotek’ av vetenskapliga publikationer som forskningen gett upphov till.” (Vetenskapsrådet, u.å.). Något förvånande är detta enda omnämnandet av bibliometri i undersökt material. Bibliometri analyserar statistik från vetenskapliga publikationer, antal citeringar är ett ofta använt mått, det ligger i linje med management och strategisk kommunikations prioriteringar och bibliometri är ett exempel på produktionens princip.

Sammanfattningsvis visar analys av materialet att olika principer för rationalitet präglar KAUs organisationskommunikation. Punktlistan nedan sammanfattar analys av dokumenten från de sex olika rationalitetsprinciperna och anger vilken princip som tolkats som mest inflytelserik, och därmed dominerande, i dokumentet.

- Vision och strategi – ryktbarhetens princip
- Policy för nyttiggörande av forskning – marknadens princip
- Kommunikationsstrategi – ryktbarhetens princip
- Kommunikationspolicy – det civilas princip
- Kommunikationsplan – ryktbarhetens princip

Samverkan inom organisationen

Forskningsbiblioteket handleder och lär ut informationskunskap så att akademien kan omsätta detta till ny kunskap, i forskningsöversikten nämns förändringar för biblioteket över tid och informationsuppdraget lyfts. Forskningsbibliotekets roll i förhållande till universitetet har förändrats både genom att ha fler och mer uppgifter, exempelvis genom e-media och samtidigt vara längre bort från akademien. Hansson och Rimsten (2005) argumenterar grundligt för samverkan i informationsuppdraget som delvis delades mellan bibliotek och akademi. En lagändring med stärkt segmentering genomförs. Vikten av samverkan med akademien och lärare inom högre utbildning är central i den modell för IKT (informations- och kommunikationsteknik) som Eriksson och Nilsson beskriver (2018). Att ha verktyg att tolka data bortom det avsändaren vill lyfta fram, att läsa igenom det som presenteras och se vad som saknas är kompetens det behövs allt mer av.

”annars kan samhällsutvecklingen att styras av en osund och icke reflekterande förhållande till algoritmer och datainsamling [---] Biblioteken bör som en del av den dagliga verksamheten erbjuda medborgare ökad kunskap om datainsamling, algoritmer och personlig informationssäkerhet och rättigheter i samverkan med berörda myndigheter och andra sakkunniga aktörer.” (Fichtelius, E. 2017 s 167).

Fichtelius text har fokus på medborgare, en del av forskningsbibliotekets målgrupp. Poängen med citatet är främst att IKT är ett kunskapsområde som behöver utvecklas genom resurssättning

oavsett biblioteksriktning. I remissvar till Styr- och resursutredningen, struten,⁴ en utredning om styrning av svenska universitet skriver SULF att det är grundläggande för Universitets och högskolorna att både forskning och undervisning bedrivs, och att forskare har undervisning i sitt uppdrag. Uppgifterna har ”dragits isär” under de senaste decennierna, en orsak som påtalas är ökningen av externa forskningsmedel med konkurrensutsättning mellan lärosäten (SULF u.å.) Exemplet på röster kommer från olika håll och argumenterar i viss mån på olika nivåer, men de lyfter alla behovet av utbildning och forskning i samverkan. Frågan om samverkan för att uppnå kvalitet drivs aktivt, men i relation till antalet som driver frågor om effektiv styrning är de i minoritet. Samverkan i IKT uppdraget är en facett av ett omfattande uppdrag för ett lärosätesbibliotek. Uppsatsen handlar om forskningsfrämjande, hur den görs, och vilka som har mandat att påverka hur. Samverkan återkommer i analys av dokument, men beskriver framförallt samverkan externt. Samverkan ska prägla KAU även internt, men inga insatser för detta beskrivs på sådant sätt som extern samverkan och innovationssystem, som har flertalet insatser och resurser beskrivna i de analyserade dokumenten.

Integrerad kommunikation och det kompletta universitetet

Resultaten visar på flera principer för rationalitet. Inledningsvis antog jag att flera rationaliteter präglar KAU. Iden om den kompletta, sammanhållna, rationella organisationen är en princip som bygger på enhetlighet, det är ett system som implementeras fullt ut - komplett. Resurser för systemets kontinuerliga implementering och administrering är en del av organisationens gemensamma strävan mot uppsatta mål (Pallas, 2017). Terminologi och principer för ledning och styrning hämtade från managementteori dominerar svenska läroverk (Fredriksson och Pallas, 2013; Sahlin och Eriksson -Zetterqvist, 2017; Engwall, E., 2017) men samtidigt är universiteten av multi-institutionell karaktär. Olika idéer möts och interagerar bland olika aktörer och det innebär att normer, regler och föreställningar står i konflikt med varandra (Pallas 2017). En

⁴ U 2017:05 Styr- och resursutredningen (Strut), Styrning för starka och ansvarsfulla lärosäten, dir 2017:46

undersökning på 26 europeiska lärosäten visar att variation i organisering kan kopplas till nationella strukturer och ålder på specifikt lärosäte, ett yngre lärosäte är mer sannolikt styrt i enlighet med management (Seeber, et al., 2015). Mina resultat visar att KAUs organisationskommunikation följer den kompletta, sammanhållna, rationella idén, men genom olika rationaliteter.

En stark identitet inom profession och lojalitet med användaren syns i enkätresultat (se även bilaga 3, återkoppling på enkät). Bibliotekets egen förståelse av sitt uppdrag har inte samma rationalitet som de lokala dokument som styr och prioriterar uppdraget, istället finns förståelsen i lagtexten. Forskningsfråga två var hur antagandet om flera principer påverkar biblioteket i sitt uppdrag. Enligt de teoretiska utgångspunkterna kan stort fokus på organisationsmodell leda till att kärnverksamhet trängs undan. Andra delar i organisationen som på mer direkta sätt kan omsättas och passa in i styrmodellen får utrymme istället eftersom ”performance measurements and quantitative performance indicators can lead to over-measurement of easy cases and those relations that can be numerically determined, at the expense of non-quantifiable relations (Christensen, T., et al. 2007, s 103). Empirin visar att samtal i direkt möte har högst värde, och det är samtidigt en form för kommunikation som är komplicerad att kvantifiera resultat på.

Dokument visar ett fokus på att kommunikation ska stärka varumärket KAU, följa regelverk för en komplett organisation genom rutiner för kvalitetsarbete men också regelverk om enhetlighet i hur kommunikation förs och görs. Resultaten visar på motsättningar. I forskningsöversikten presenteras Löfgren (2017) om rektorsbloggar från 12 olika lärosäten. Jag återkommer till texten eftersom den synliggör flera rationaliteter, i texten är det produktionens och ryktbarhetens princip. Bloggarna skrivs av rektorer, tillika högsta beslutsmaktshavare, och är fristående från den integrerade kommunikationen.

“existerar således mellan skiftande ideal där organisatorisk integrering och styrning genom övergripande kommunikationsstrategi (för att stärka identitet, anseende och varumärke i den ökade konkurrensen) kontrasteras mot självständighet från den organisatoriska kommunikationsformen och istället har en närmare koppling till personen den representerar”

Rektorsbloggen kan förstås som ”flexibel integration där ramar för kommunikation finns men endast vissa röster tillåts frihet”. (s 266–267) Röster som tillåts frihet finns i ledningsstrukturen.

Bloggarna är också exempel på hur managementteori, som är idealtyper, omformas och omtolkas i praktik, de är recept som ska följas, men undantag görs och principen om ryktbarhet ges större tyngd än produktionens princip. Rektorerens bloggande uppmuntras att vara fritt och personligt, det är en del av dess styrka sett från ryktbarhetens princip. Sett med uppsatsens teoretiska ramverk är rektorsbloggen exempel på flera samtidiga principer för rationalitet. Anställdas och forskares externa kommunikation på KAU regleras genom kommunikationsavdelningen. Kommunikationsavdelningen formulerar extern information, enheter och institutionerna fyller på vid behov (KAU 2016). Tillit och högre syften som undantag från struktur gäller på ledningsnivå i organisationsstrukturen (Löfgren, 2017). En sammanhållen kommunikation om ett universitet, ett läroverk, med fokus på ett starkt rationellt ledarskap har svårt att förvalta och ta tillvara mångfald av kompetens eftersom avsteg från styrformernas schematiska principer kan tillåtas rektor, men inte andra. I min analys av dokument har biblioteket implicit närvaro och tillskrivs inte strategisk betydelse i sig. Det innebär att de förhåller sig strikt till systemets regelverk, de tillskrivs inte tillit så som rektorn i rektorsbloggen och kan inte göra avsteg baserat på sin expertis. Kommunikationsavdelningen har expertis som strategisk kommunikatör, och överinses kommunikativa insatser. Kommunikationsplanen för bibliotek är ett operativt dokument som inte berör främjande av forskning eller arbetsuppgifter som faciliterar forskning, de som exemplifieras genom bilaga 4a och beskrivs generellt genom termen ”forskningsinfrastruktur”.

Innovation, och specifikt innovativa lösningar drivs fram av det som inte passar ihop men som på lika villkor utmanas, kolliderar, och hanteras. Detta kan relateras till resonemang om behovet av blandade styrformer som förs av Sahlin och Eriksson- Zetterqvist. (2017).

”Action _ and, in particular, innovative action _ was facilitated not by convergence or agreement on a principle of justification but by the divergence of evaluative principles. It is when things do not fit together comfortably that novel recombinations become thinkable.” (Stark D., 2017, s. 388).

Sett ur detta perspektiv finns potential för innovation och ”ryktbarhet” när utrymme och frihet (mandat) ges att omsätta specifik kunskap som finns lokalt. Översatt till analyserat material kan bibliotekets expertis inom forskning skapa mer innovation förutsatt att expertisen, och de principer den drivs av och har handlingsutrymme.

Forskningsfrämjande kommunikation

KAUs forskningsfrämjande arbete prioriterar kommunikation, specifikt extern kommunikation, som ett strategiskt verktyg. Forskningsfrämjande är inte ett begrepp som används i den empiri som ligger till grund för denna uppsats men “nyttiggörande av forskning” olika former av “stärkt innovation” och “kvalitet” är abstraherade exempel på forskningsfrämjande som återfinns i undersökt material. I dokumentet *Sammanhållet kvalitetssystem vid KAU*, formuleras forskningsfrämjande som

“En väl utbyggd och för lärosätet relevant forskningsinfrastruktur möjliggör forskning av högsta vetenskapliga kvalitet samt skapar förutsättningar för forskning och samverkan. Forskningsinfrastrukturen är ett instrument för att stärka universitetets internationella konkurrenskraft och en viktig aspekt vid rekrytering av forskare.” (KAU 2019, s 9)

Forskningsinfrastruktur samlar allt det som faciliterar forskning, i begreppet ingår bibliotekets uppdrag och arbete. Följande mening, från samma avsnitt i dokumentet, ”Infrastruktur för hantering och tillgängliggörande av forskningsdata tillhandahålls och förvaltas av de centrala stödfunktionerna.” är det närmaste vi kommer biblioteket.

Bibliotekets egen presentation på KAU.se (se bilaga 4) för fram det lagstadgade uppdraget, i enkät ges höga resultat på frågor kopplade till forskning, i fritextsvar görs reflektioner som poängterar uppdragets vikt. I enkätfrågorna som fokuserade på det forskningsfrämjande arbetet för universitetet i stort är resultaten svårtydda eftersom en stor andel, 50% valde att inte besvara frågorna. Om forskningsfrämjande är i fokus eller ej, beror på omkringliggande faktorer som främjande för vem, av vem, med vilka syften. Resultaten visar på de civilas principer om transparens, demokrati, mänskliga rättigheter, delaktighet dominerar på universitetsbiblioteket.

Forskningsbibliotek har ”en avgörande roll i det nya landskapet för forskningskommunikation. Det beror inte minst på att de kommit att hantera en allt större del av moder-organisationernas publikationsverksamhet och annan utåtriktad kommunikation.” (Samuelsson & Svensk biblioteksforening, 2015).

Tidigare förde jag fram att förutsättningar för innovation skapas i miljöer där intressekonflikter tillåts. Friktionen som uppstår i konflikter mellan jämlika parter får nya lösningar att uppstå (Stark, 2009, 2017). Denna friktion kan kopplas samman med det kollegiala styrets styrkor, där

ledarskapet förflyttas över tid och där expertis avgör mandat i en fråga. (Ahlbäck-Öberg & Sundberg, 2017; Engwall, 2017; Pallas, 2017). Att ledarskap förflyttas över tid innebär att ledande positioner inte är fasta utan bestäms primärt av vem som har störst kunskap i det ärende som avhandlas. Innovation i en hårt styrd organisation präglas av vad som passar in i systemets dominerande rationalitet. Ett exempel är att nyttiggörande av forskning framförallt förstås i betydelsen kapitalisera på. Nyttiggörande i andra perspektiv formuleras genom

”Delar av den kunskap som skapas vid universitetet har inget omedelbart kommersiellt värde men kan ha ett stort samhällsvärde och utgöra ett viktigt bidrag till samhällets utveckling. Därför är det viktigt att universitetet med dess medarbetare kontinuerligt har ett aktivt samhällsengagemang.” (KAU 2017, s 1)

Det är inte helt klart för mig varför forskning utan omedelbart kommersiellt värde ska nyttiggöras genom organisationens eget aktiva samhällsengagemang. Forskning med potential till innovation, det vill säga, innovation inom ramen för omedelbart kommersiellt värde, kan vända sig till specifika funktioner, bland annat Grants and Innovation office, eller Drivhuset. (KAU, 2017, s 3). Innovation som begrepp har ökat i användning kan förklaras som ett förlopp där nya idéer, beteenden och tillvägagångssätt vinner insteg i ett samhälle och sprids. Jag menar att förståelse av innovation, och innovativ forskning färgas av fokus på kommersialisering och förståelse av kommunikation som ”effektiv och samlad intern- och extern-kommunikation” det vill säga enhetlig, och ”ett verktyg för att strukturera, planera och effektivisera Karlstads universitetsgemensamma kommunikation” den är ett verktyg, inte en process som skapar mening. Strategins beskrivning av god kommunikation ”attrahera nya studenter och medarbetare.” ”Stärker omvärldens förtroende för universitetet och dess verksamhet.” och internt främjar den ”delaktighet, inflytande, ansvar och motivation.” hos anställda, (KAU 2016) är exempel på en kombination av ryktbarhet och produktion som principer för rationalitet. Empirin visar på att arbete med att facilitera forskning är i fokus hos biblioteket. Forskning, att den bedrivs framgångsrikt, med rätt resurser, rätt kommunikation, är högt prioriterat av KAU. De strategiska nivåer som sätter prioriteringsordning och lyfter fram eller placerar i skugga har (medvetet eller omedvetet) placerat biblioteket i skugga.

Facilitera innovation

Universitetets styrning är av betydelse för bibliotekets organisation och dess profession. Både i egenskap av generell universitetsprincip, det fria sökandet efter kunskap men också kvalitetsbegreppet. Ahlbäck Öberg och Sundberg menar att linjestyrning ”utmanar Universitetet som idé och strävan efter kvalitet.” (2017, s 93). Kvalitet på kunskap och forskning, till skillnad från kvalitet genom den *strategiska kommunikationens förmedlade bild av kunskap och forskning* är avhängiga resurser och kompetenser från biblioteket genom ansvar för databaser, inköp av material till forskare, men också möjlighet att vara flexibel med forskares önskemål. I det analyserade uttrycks snäv förståelse av nyttiggörande och från lednings och kommunikationsenhetens håll uttrycks få förväntningar på biblioteket som en aktör. Istället visar analysen av policy och strategidokument att blicken riktas utåt, bort från den egna organisationen.

Kommunikationsplanen upprättas för biblioteket med kommunikationsavdelningen, dess relevans för bibliotekets kommunikativa arbete med forskningsfrämjande är marginell, om någon. Den avhandlar insatser kopplade till publika arrangemang, exempelvis ”möt en forskare”. En omfattande del av det kommunikationsorienterade forskningsfrämjande arbetet på biblioteket lämnas utanför, inte bara i kommunikationsplanen, utan även i organisationsövergripande dokument som explicit betonar vikten av expertis, kvalitet, innovation och kommunikation för forskningen på KAU.

Niche legitimacy

De institutionella krafterna är starka men inte deterministiska, det finns möjligheter för organisationer att förhålla sig aktivt till dem (Fredriksson och Pallas. 2011). Att förhålla sig aktivt till förutsättningar som domineras av flertalet principer kan göras både medvetet och undermedvetet. Institutionell oklarhet är resultat av flera oförenliga principer inom en organisation utan verktyg för att hantera dem (Zahlin och Eriksson-Zetterqvist, 2017) det kan leda till stagnation, förvirring och splittring i organisationen. Empirin och dokumentanalys visar att institutionell oklarhet präglar biblioteket, men empirin kan bara ge riktningar, inte svar på hur.

Svaren på enkäten till medarbetare vid universitetsbiblioteket på KAU i kombination med analysen av policy och styrdokument visar på en stark identitet hos biblioteket, en tänkbar orsak är det civilas principers större betydelse hos biblioteket än hos kommunikationsavdelning och i

strategidokument. Det kan förstås som en lokal norm som dominerar lokalt. Detta kan härledas till en stark egen identitet grundad i historia, lagstöd, professionell identitet, kännedom hos allmänhet, och relevans för studenter, fysisk storlek och funktionalitet för kunskapsinhämtande. I uppsatsens bakgrund beskrevs några av dessa faktorer.

När existerande målkonflikter möts, diskuteras och kan omformas helt, delvis, tillfälligt genom likvärdighet kan nya förfinade, utvecklade former uppstå, Stark beskriver detta som heterarki, (Stark, 2017), Reinecke kallar det transcendens, ett av tre idealiserade förhållningssätt tillsammans med compromise och antagonism, se modell i teoriansvitt, figur 3 (Reinecke et al. 2017). När transcendens inte är en möjlighet återstår niche och compromise.

By forging strong unity, an antagonistic settlement avoids many of the problems associated with crafting reference to a higher order of worth or brokering a compromise between multiple orders of worth. (Reinecke et al 2017, s 24)

Genom att fokusera på den egna verksamhetens och professions principer och i möjligaste mån distansiera sig från det omkring kan principer i konflikt hanteras och accepteras.

Att aktivt arbeta för omfattande förändringar i strukturer som påverkar uppdraget är i teori en del av ständigt förbättringsarbete och en del av en motiverad anställds uppgifter. Samtidigt finns få vägar för sådan påverkan i KAUs linjeorganisation. Det forskningsfrämjande uppdraget har professionens fokus, och en tänkbar risk med att aktivt försöka påverka nuvarande system antar jag är att ett aktivt påverkansarbete, med oviss framgång, upptar tid från det meningsfulla kärnuppdraget, där mötet med användare ges ett högt värde enligt resultat från enkäten. Bibliotekets, och andra verksamheters tänkbara strategier för att hantera motstridiga principer är ett område som behöver utforskas mer.

Sammanfattning av resultat och analys

Flera olika kommunikativa strategier och principer skrivs trots enhetlighetssträvan fram i dokument. Det offentliga uppdragets och forskningen karaktär gör KAU till en multifunktionell komplex organisation, det ingår i en sådan organisation att hantera motstridigheter (Christensen, T. 2007, Fredriksson, M och Pallas, J, 2016; Seeber, M, 2015).

Ryktbarhet som dominerande princip är i linje med resultat hos Fredriksson och Pallas (2013, 2016). Logiken hos ryktbarhetens principer leder till att organisationens fokus finns bortom och utanför den egna organisationen. Effekter av en intressent-fokuserad strategisk kommunikation blir att expertis inom organisationen förbises (Engwall, 2017; Zahlin och Eriksson-Zetterqvist, 2017; Lövgren, 2017). Litteraturen visar att forskningsbibliotek över tid fört och fortfarande för fram underbyggda argument för att samverkan (med lärare) krävs för kvalitet på kunskap (Hansson., och Rimsten, 2005, Eriksson, och Nilsson, .2018; Samuelsson & Svensk biblioteksforening, 2015). "Kunskap är varumärket, för högre studier redan idag, men med förändringar i styrmodeller där profession tar plats skulle det faktiskt kunna ha pregnans/innebära något" (Engwall, 2017, s 178). En profession som tar plats leder till att akademins karaktär av motsägelser synliggörs mer, det behöver inte vara en nackdel. Istället kan mångfald av perspektiv och idéer vara en sammanhållande kraft internt, externt kommunicerar det vilja och kapacitet att hantera det komplexa och tvetydiga (Pallas, 2017). Med flexibilitet beroende på vilket rationellt perspektiv som kan resonera med framgång i jämbördigt möte med andra, ges möjlighet till det nyskapande och banbrytande (Reinecke, et al. 2017; Stark 2017). Exempelvis innovativ forskning som faciliteras av forskningsbiblioteket.

Det är inte den mest ändamålsenliga organisationsstrukturen - utan den av sociala och normativa regler/förväntningar mest accepterade - som dominerar. (DiMaggio och Powell 1983). Beslutsfattande är en kombination dels knuten till själva systemet, och dels till mänskliga kognitiva begränsningar hos de som fattar beslut. Det är inte möjligt att ta "allt" inte ens "det mesta" i beaktande när beslut ska tas. Denna omöjlighet har blivit mer omfattande och uppenbar i det globaliserade, digitala organisationslandskapet, rationalitet har begränsningar (Christensen, 2007).

Motstridigheter och målkonflikter per se utgör inte hinder för en organisation, hur de hanteras, är av större betydelse. Kan flera värden tillåtas existera sida vid sida? Empirin visade att samtal med användare värderas högt, och samverkan är ett frekvent använt ord i dokument som analyseras. En innovativ verksamhet som initierats på ett universitetsbibliotek "would never have taken place if the political scientist, chemist, and librarian in question had not had an opportunity to work alongside each other". (Ryan, S., & Grubbs, W. s 13, 2018) Möjlighet till samtal var en

förutsättning. Det implicita i citatet är möjligheterna (för professioner inom uni) att föra fria samtal om verksamhetsutveckling med möjlighet att agera. I nuläget gör dominerande principer för vad som anses rationellt i universitetets organisation att möjligheterna till sådana fria samtal är få.

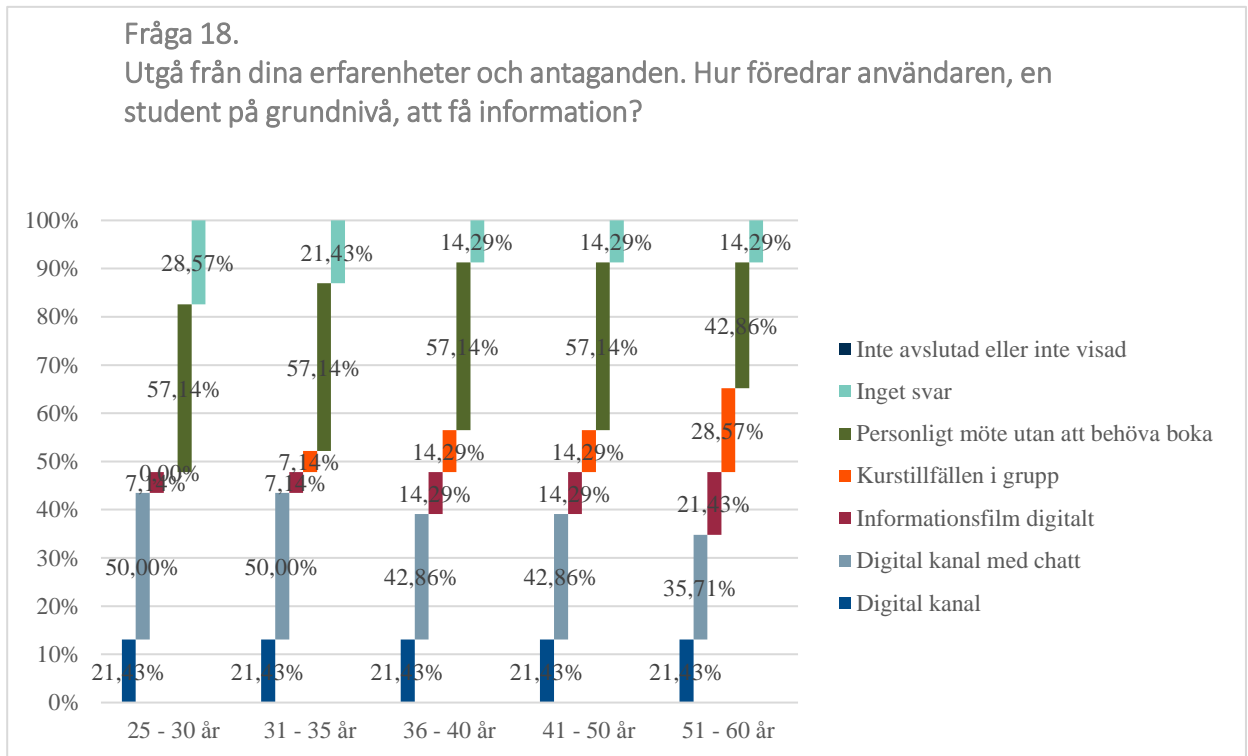
Diskussion

Avsnittet inleds med en diskussion om enkäten som metod i arbetet och fortsätter med en diskussion om resultaten för att avslutas med tankar om vidare forskning.

Metoddiskussion

I resultat- och analysavsnitt redogör jag för hur mina egna föreställningar påverkat forskningsarbetet och därmed resultatet. Att göra en enkät bedöms vara rätt val för studiens syfte, utförandet ligger dock på en lägre nivå än vad som är optimalt, forskningsdesignen var mer krävande i praktiken och ledde till omarbetning. Kunskapsförmedlande och forskningsfrämjande är abstrakta begrepp som är svåra att operationalisera. Sett i backspegeln var konstruktionen av enkät för ambitiös. I textanalys kan frågeställningar utvecklas och omprövas över tid. Frågeställningar till en enkät genomförs däremot tidigt i forskningsprocessen och kan inte justeras. ”Att gå från begrepp och övergripande frågeställning till konkreta mätbara frågor och indikationer, är bland det svåraste momentet i alla undersökningar” (Djurfeldt, Larsson, & Stjärnhagen, 2018, s. s 104). I bilaga 3, Återkoppling till respondenterna, ges svar på varför intervjuer valts bort och varför just biblioteket valdes, där står bland annat ” Istället [för kvalitativa intervjuer] ville jag få ett maxantal generella svar där bredden av funktioner och roller på ett bibliotek representeras.” Ett kvantifierbart totalurval belyser frågeställningarna om kommunikation i förhållande till praktiskt görande.

I avsnittet Bakgrund återfinns i figur 1 tabell över rikstotalen licensierade databaser 2015 - 2019. Skillnader mellan olika lärosätesbiblioteks resurser är stora ”från 600 till 2,5 miljoner e-böcker med skriven text” (Kungliga Biblioteket, u.å.). Den årliga biblioteksrapporten har en hög validitet och reliabilitet, med en väl utförd operationalisering. I Figur 1s siffror visas totalen, men inte hur totalen fördelas. Vilka studenter har 2,5 miljoner resurser, vilka har 600? Lärosäten kategoriserade geografiskt eller i grupper storleksordning jämte riks-totalen skulle ge kontext, om den fanns



Figur 5. Fråga 18 ur enkäten Hur föredrar användaren, en student på grundnivå, att få information? .

med. All presentation av data föregås av val, vad ska den illustrera, vad är primärt för presentationens syfte och mål och vilken formell struktur finns att förhålla sig till? Det här intresserade mig när jag valde att göra en enkät, och tankesättet krånglade förmodligen till arbetet.

Figur 5, från enkäten visar vilka kanaler för kommunikation studenter av olika åldrar föredrar. Personligt möte utan förbokning sticker ut som högt värderad. Studenter 51 – 60 år utmärker sig med lägre intresse för digital kanal med chatt, mer intresserade av digitala informationsfilmer och kurstillfällen i grupp. Exemplet belyser komplexiteten med att utforma enkäter, och att resultat från enkäter med data som saknar eller har låg validitet kan ge ett trovärdigt intryck. Tabellen använder igenkännbara strukturer för hur det ”ska se ut och presenteras”. Det vill säga, våra socialt inlärd, erfarenhetsbaserade *föreställningar* ger tabellen en inneboende validitet kodad genom igenkännbar form och struktur.

Validiteten brister, frågan är otydligt formulerad och ber respondenten göra antaganden om tredje part. Att studera meningsbärande sammanhang, handlingar och symboler kräver förståelse (Djurfeldt, et al. 2018). Syfte med frågeställningarna var att fånga in reflektioner över begrepp, över

gränsdragningar som görs med svarsalternativen. Abstraktionsnivå på frågeformuleringar togs upp som en brist av de tre bibliotekarier som testade enkäten. Textanalysens troll i skymning visade sig, responsen tolkades mer välvilligt än vad den gav uttryck för. Sammanfattningsvis har resultaten användbarhet, men enkäten fyllde inte helt den funktion som var syftet för uppsatsen. Problemformulering har anpassats till den data som samlats in, och bristerna har getts utrymme för att belysa komplexiteten i att kvantifiera upplevelser av och vilka konsekvenser det kan ge. Resonemanget belyses med fråga 18 *Hur föredrar användaren, en student på grundnivå att få information?*

Slutdiskussion

Managementteori vilar på antaganden om individens och organisationens möjligheter till aktörskap. Uppsatsens titel speglar detta antagande med sin aktiva text som är hämtad från KAUs kommunikationsstrategi. Institutionell teori vilar på antaganden om att individen och organisationen finns i en större helhet, en omgivning, med förväntningar som präglar möjligheter att agera. I uppsatsen beskrivs universitetet som en komplex, multifunktionell organisation, inom management är motsättningar anomalier (Christensen, T 2007, Seeber et al., 2015) som ska avlägsnas, eller åtminstone minimeras. Mina resultat antyder att en förmåga (och vilja) att hantera motstridigheter som en förutsättning istället för ett problem har potential att förbättra och i förlängningen leda till innovativ forskning och högt anseende genom att expertis tas till vara.

Att formulera aktiva meningar, som kommunikationsstrategins ”Målgruppen ska välja oss” är relevant i ett arbete med att stärka ett varumärke där kommunikationsenheten ska ”förmedla och stärka bilden av” valfritt värde. Det finns något djupt mänskligt i upprepande av värdeord och systematisering efter noggranna principer. Det kan relateras till att tro på något (ett styrsystem, en gud, en idé, ett recept, en estetisk organisationskarta, en känsla av sammanhang och begriplighet) i sig innebär ökade möjligheter att uppnå valfritt värde. Regler, normer och föreställningar är föränderliga. Liksom ord och begrepp.

Kommunikation, kvalitet, kunskap, vetenskap är behållare som fylls, töms, och fylls igen. Eller så byts de ut, och nya begrepp tar plats. Kanske spelar det större roll att styrsystem ger ”en upplevelse av”, än att de verkligen fungerar, kanske är ”en upplevelse av” ett rationellt mål i sig.

Vidare forskning

Resultatet har visat att olika intressenter, potentiella studenter, forskare, medarbetare och finansier finns i fokus i arbetet med kommunikation. Det exemplifieras bland annat med den punktlista som citeras ur kommunikationsstrategin på sida 26 i detta arbete (KAU 2016a). Relationen till intressenterna är grunden i public relations, PR, och det är i stor utsträckning intressenterna som tänkt kommunikation fokuseras kring i de styr och policydokument som undersökts. Relationerna kan undersökas vidare. Ett tänkbart forskningsområde kan vara olika intressenters uppfattningar om universitetet med koppling till de rationaliteter som dominerar och vad det betyder/signalerar för respondenten.

Vem är då intressenten/den tänkta användaren? Vilka intressenter ”rekryteras” och vilka är saknade - men önskvärda? Frågeställningen kan ställas i ett brett urval inom organisationen. Organisationen har potential att ge data med intressanta variationer beroende vilken funktion som tillfrågas.

De metoder som används för att samla in data har betydelse och denna studie har visat exempel på komplexitet med enkät i förhållande till abstraherade begrepp och attitydfrågor. Vilka skillnader skulle visa sig i en dubbelstudie? Vad visar sig då en studie tar sig an det forskningsfrämjande arbetet med strukturerade intervjuer och en med samma frågeställningar i enkät? Ytterligare en tanke vore en dubbelstudie där frågebatteriet om begreppet forskningsfrämjande ses över och redigeras med olika principer för rationalitet och strategi? Kommer strategierna spela större roll för resultat än metoden?

Referenslista

- Ahlbäck - Öberg, S. & Sundberg, E. (2017). Vad har hänt med det kollegiala styrel? i L. Wedlin, & J. Pallas, *Det ostyrda universitetet? Perspektiv på styrning, autonomi och reform av svenska lärosäten* (ss. 91 - 119). Halmstad: Makadam.
- Bergström, G. & Boréus, K. (2012). Textens mening och makt: Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys. Studentlitteratur.
- Catteeuw, D. (2014). Avhandling, *Emergence of Honest Signaling through Learning and Evolution*. <https://doi.org/10.13140/2.1.2825.6329>
- Christensen, T. E. (2007). Organization Theory and the Public Sector : Instrument, Culture and Myth,. Hämtat från ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/gu/detail.action?docID=325155>.
- Colignon, R. A. (2007). The Sociology of Organization. I *21st Century Sociology* (Vol. 1–2, s. I-179-I–187). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412939645>
- DiMaggio, P. & Powell, W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48(2), ss. 147-160.
- Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2018). Statistisk verktygslåda samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder. Lund: Studentlitteratur.
- Engwall, L. (2017). Montesquieu på universitetet. i L. Wedin, & J. Pallas, *Det ostyrda Universitetet* (ss. 147 - 188). Halmstad: Makadam.
- Eriksson, M.-L. & Nilsson, I.-L. (2018). All inclusive: Ett utvecklingsarbete för att stödja studenters akademiska informationskompetens. *Johansson, M. & Johansson L.E. (ed.)*, (ss. 65 - 91).
- Esaiasson, P. (2012). Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad. Norstedts juridik.

- Fichtelius, E., Enarson, E., Hansson, K., Klein, J., Persson, C. & Kungliga biblioteket. Nationell biblioteksstrategi. (2017). Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering.
- Fredriksson, M. & Pallas, J. (2011). Regler, normer och föreställningar: Ett neoinstitutionellt perspektiv på strategisk kommunikation. i J. & Falkheimer, *Strategisk kommunikation: forskning och praktik* (ss. 45 - 63). Lund: Studentlitteratur.
- Fredriksson, M. & Pallas, J. (2013). Med synlighet som ledstjärna. En analys av vilka principer som styr kommunikationsarbetet i nationella förvaltningsmyndigheter. Uppsala universitet 2013.
- Fredriksson, M. & Pallas, J. (2016a). Characteristics of Public Sectors and Their Consequences for Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3), 149–152. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1176572>
- Fredriksson, M. & Pallas, J. (2016b). Diverging Principles for Strategic Communication in Government Agencies. *International Journal of Strategic Communication: Strategic Communication in Public Sector Organizations*, 10:3, 153-164.
- Hansson, B., Rimsten, O. & Örebro universitetsbibliotek. (2005). "Someone else's job": Måluppfyllelse av 1 kap. § 9 högskolelagen avseende studenters informationskompetens. Universitetsbiblioteket, Örebro universitet.
- Hedmo, T. (2017). Svenska universitetsformer Autonomi och styrning i perspektiv. i L. Wedlin, & J. Pallas. *Det ostyrda universitetet? perspektiv på styrning, autonomi och reform av svenska lärosäten* (ss. 38 - 61). Halmstad: Makadam.
- Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, M. (2014). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Glerup.
- Jansson, M. (2016). Uppsats, Försvarshögskolan Kommunikation för offentliga organisationer - Svenska polisens förtroende och legitimitet.

- Kann-Christensen, N. & Balling, G. (2011). Literature Promotion in Public Libraries – Between Policy, Profession and Public Management. *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift*, 14(1–02), 102-119 ER. idunn.no.
- Pallas, J. (2017). Divided we stand. i L. Wedin, & J. Pallas, *Det ostyrda universitetet?* (ss. 277 - 298).
- Peters, J. D. (2000). *Speaking into the air : A history of the idea of communication* (Paperback ed.).
- Reinecke, J., van Bommel, K. & Spicer, A. (2017). When Orders of Worth Clash: Negotiating Legitimacy in Situations of Moral Multiplexity. I C. Cloutier, J.-P. Gond, & B. Leca (Red.), *Research in the Sociology of Organizations* (Vol. 52, s. 33–72). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0733-558X20170000052002>
- Ryan, S. & Grubbs, W. (2018). Library self-disruption: The key to surviving and thriving: A library dean and professor dialogue on learning technologies and mutual dependence. *College & Research Libraries News*, 79(1), 10. <https://doi.org/10.5860/crln.79.1.10>
- Samuelsson, J. & Svensk biblioteksforening. (2015). *Effektiv vetenskaplig kommunikation: För forskning, utbildning och nyttiggörande*. Svensk biblioteksforening.
- Seeber, M. (2015). European Universities as Complete Organizations? Understanding Identity, Hierarchy and Rationality in Public Organizations. *Public Management Review*.
- Stark, D. (2017). For What It's Worth. I *Justification, Evaluation and Critique in the Study of Organizations* (Vol. 52, s. 383–397). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0733-558X20170000052011>
- Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Vetenskapsrådet.
- Von Platen, S., Heide, M. & Simonsson, C. (2001). Organisationskommunikation: Ett forskningsfält på framväxt. *Nordicom Information*, 23(2) , 77-86.
- Wedlin, L. (Red.). (2017). *Det ostyrda universitetet? Perspektiv på styrning, autonomi och reform av svenska lärosäten*. Makadam.

Åsberg, R. (årg 6 nr 4 2001). Det finns inga kvalitativa metoder – och inga kvantitativa heller för den delen. Det kvalitativa-kvantitativa argumentets missvisande retorik. *Pedagogisk Forskning i Sverige* (årg 6 nr 4), ss. s 270–292.

Elektroniska källor

Biblioteksbladet Kuhnke om strategin: Detta är prioriterat för regeringen. (u.å.). Hämtad 18 augusti 2020, från <http://biblioteksbladet.se/kuhnke-om-strategin-detta-ar-prioriterat-for-regeringen/>

Backman, H. (u.å.). *Bibliotekets historia—Uppsala universitetsbibliotek—Uppsala universitet.* Uppsala universitet. Hämtad 09 juni 2020, från <https://www.ub.uu.se/om-biblioteket/bibliotekets-historia/>

Elevhälsodatabasen ELSA. (u.å.). [Text]. Region Värmland; regionvarmland.se. Hämtad 21 maj 2020, från <https://www.regionvarmland.se/utveckling-tillvaxt/nya-perspektiv/barn-och-familj/elevhalsodatabasen-elsa/>

KAU *Karlstad Universitet C2014_567SvKommunikationspolicy.pdf.* (2014). Hämtad 10 mars 2020, från http://intra.kau.se/dokument/upload/C10B940D18e7e1FF18LmUH562D50/C2014_567SvKommunikationspolicy.pdf

KAU *Karlstad Universitet C2016_186kommunikationsstrategi 2016-2019.pdf.* (2016a). Hämtad 10 mars 2020, från http://intra.KAU.se/dokument/upload/C10B94370c7ac25F91USFF061F1B/C2016_186kommunikationsstrategi%202016-2019.pdf

KAU *Karlstad Universitet C2016_784Strategisk plan 2017-2019.pdf.* (2016b). Hämtad 24 maj 2020, från http://www.intra.KAU.se/dokument/upload/C10B9428077fd20DD1WTC99ECF95/C2016_784Strategisk%20plan%202017-2019.pdf

KAU *Karlstad Universitet C2017_233policy_nyttiggorande.pdf.* (2017). Hämtad 11 mars 2020, från http://www.intra.KAU.se/dokument/upload/C10B942807b1d25F87rY81BFC7EA/C2017_233policy_nyttiggorande.pdf

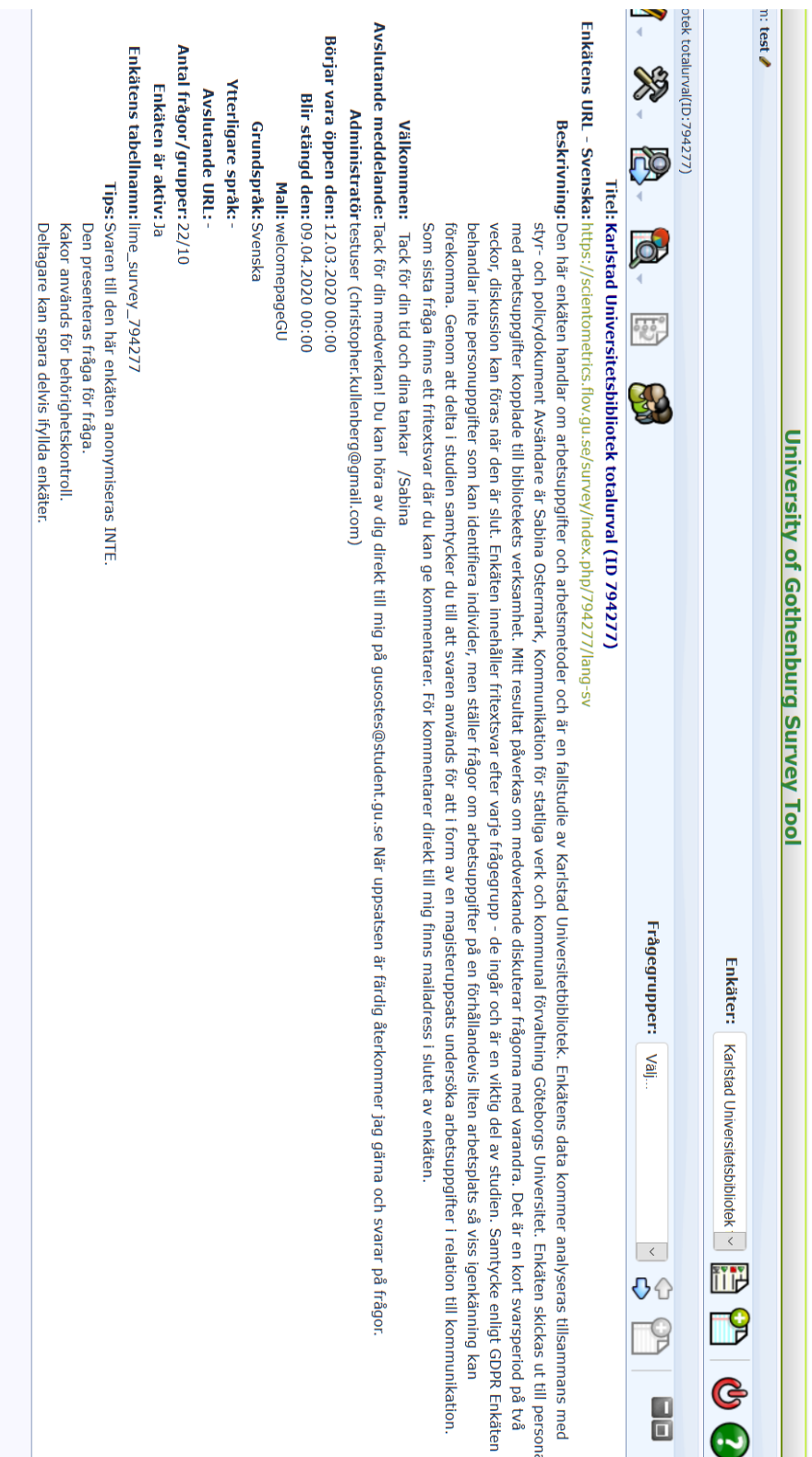
KAU *Karlstad Universitet VisionOchStrategi2030.pdf.* (2018). Hämtad 23 maj 2020, från <http://www.intra.KAU.se/dokument/upload/82F3178102e2b192F7qSA6932150/VisionOchStrategi2030.pdf>

- KAU Sammanhållet kvalitetssystem vid Karlstads Universitet (2019) Hämtad 2 februari 2021 från http://intra.kau.se/dokument/upload/82F31D221db7725AC4LTDF8F82E0/127_19%20beslut%20kvalitetssystem%20kau.pdf
- KAU *Centrala stödfunktioner / Karlstads universitet.* (u.å.). Hämtad 11 augusti 2020, från <https://www.kau.se/om-universitetet/organisation/var-verksamhet/centrala-stodfunktioner>
- Kungliga Biblioteket *Hämta ut statistik.* (u.å) Hämtad 18 augusti 2020, från <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksstatistik/hamta-ut-statistik.html>
- PxWeb—Tabell.* (u.å.). Hämtad 11 augusti 2020, från http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_BE_BE0101_BE0101G/BefUtvKon1749/table/tableViewLayout1/
- SUHF (2013). Granskning av kvalitetsarbetet vid Karlstad Universitet. Stockholm: SUHF.
- SULF *Sveriges universitetslarare-och-forskare.pdf.* (u.å.). Hämtad 29 mars 2020, från <https://www.regeringen.se/4ada63/contentassets/3b50f7a38a004bdb83e211de9cee2c/sveriges-universitetslarare-och-forskare.pdf>
- UKÄ *Universitet och högskolor.* (u.å.). Universitetskanslersämbetet. Hämtad 05 maj 2020, från <https://www.uka.se/fakta-om-hogskolan/universitet-och-hogskolor.html>
- UKÄ *Vilka lagar styr?* (u.å.). Universitetskanslersämbetet. Hämtad 10 mars 2020, från <https://www.uka.se/fakta-om-hogskolan/universitet-och-hogskolor/vilka-lagar-styr.html>
- Universitets- och Högskolerådet Lagar och regler som styr den högre utbildningen.* (u.å.). UHR.se. Hämtad 01 april 2020, från <https://www.uhr.se/publikationer/lagar-och-regler-for-hogre-utbildning/>
- Vetenskapsrådet *Bibliometri – ett mått på forskningens kvalitet.* (u.å.). [Text]. Hämtad 14 augusti 2020, från <https://www.vr.se/analys/vi-analyserar-och-utvarderar/bibliometri.html>

Bilagor

- 1) Introduktionstext till enkät
 - a) Skärmdump som visar utformning av Limesurvey
- 2) Enkät
- 3) Återkoppling vid avslutad fältstudie
- 4) Skärmdumpar från KAU.se
 - a) biblioteket
 - b) Kommunikationsavdelningen

1. LIMESURVEY INLEDNINGSTEXT TILL ENKÄT



Enkätens URL - Svenska: <https://scientometrics.fov.gu.se/survey/index.php/794277/lang-sv>

Titel: Karlstad Universitetsbibliotek totalurval (ID 794277)

Beskrivning: Den här enkäten handlar om arbetsuppgifter och arbetsmetoder och är en fallstudie av Karlstad Universitetsbibliotek. Enkätens data kommer analyseras tillsammans med styr- och policydokument Avsändare är Sabina Ostermark, Kommunikation för statliga verk och kommunal förvaltning Göteborgs Universitet. Enkäten skickas ut till personal med arbetsuppgifter kopplade till bibliotekets verksamhet. Mitt resultat påverkas om medverkande diskuterar frågorna med varandra. Det är en kort svarsperiod på två veckor, diskussion kan föras när den är slut. Enkäten innehåller fritextsvar efter varje frågegrupp - de ingår och är en viktig del av studien. Samtycke enligt GDPR Enkäten behandlar inte personuppgifter som kan identifiera individer, men ställer frågor om arbetsuppgifter på en förhållandevis liten arbetsplats så viss igenkänning kan förekomma. Genom att delta i studien samtycker du till att svaren används för att i form av en magisteruppsats undersöka arbetsuppgifter i relation till kommunikation. Som sista fråga finns ett fritextsvar där du kan ge kommentarer. För kommentarer direkt till mig finns mailadress i slutet av enkäten.

Välkommen: Tack för din tid och dina tankar /Sabina

Avslutande meddelande: Tack för din medverkan! Du kan höra av dig direkt till mig på gusostes@student.gu.se När uppsatsen är färdig återkommer jag gärna och svarar på frågor.

Administratör testuser (christopher.kullenberg@gmail.com)

Börjar vara öppen den: 12.03.2020 00:00

Blir stängd den: 09.04.2020 00:00

Mail: welcomepageU

Grundspråk: Svenska

Ytterligare språk:-

Avslutande URL:-

Antal frågor/grupper: 22/10

Enkäten är aktiv: Ja

Enkätens tabellnamn: lime_survey_794277

Tips: Svaren till den här enkäten anonymiseras INTE. Den presenteras fråga för fråga. Kakor används för behörighetskontroll. Deltagare kan spara delvis ifyllda enkäter.

2. ENKÄT TILL KARLSTAD UNIVERSITETSBIBLIOTEK

Inledning

Universitetsbibliotek har ett omfattande uppdrag med höga krav på både generell, och specialiserad kompetens. Bibliotekets användare har stor bredd, allmänhet, lärare, forskare, studenter, gäster. Nu följer en serie frågor och påståenden om arbetsuppgifter, arbetsmetoder och användare. Det finns fritextsvar efter frågorna för att du ska kunna kommentera. Frågans utformning och de val enkäten ger. Fritextsvaren utgör en del av undersökningen och dina reflektioner är viktiga. För kommentarer som inte ska hamna i undersökningen är mailadressen som anges sist i enkäten ett bra alternativ.

Yrkesroll

1. I hur stor utsträckning upplever du att du arbetar med:

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

- Verka för det demokratiska samhällets utveckling
- Bidra till kunskapsförmedling
- Verka för litteraturens ställning
- Främja intresse för bildning
- Främja intresse för forskning

2. I hur stor utsträckning upplever du att dessa frågor är i fokus för Universitetet i stort

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

- Verka för det demokratiska samhällets utveckling
- Bidra till kunskapsförmedling
- Verka för litteraturens ställning
- Främja intresse för bildning
- Främja intresse för forskning

3. Dina reflektioner kring frågan och svarsalternativen

Arbetsområden

4. I hur stor utsträckning ingår dessa områden i ditt arbete

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

- Tillgängliggörande av vårt material
- Katalogisering
- Undervisning i informationskompetens
- Universitetsbiblioteket som mötesplats
- Utveckling av digitala verktyg
- Vetenskaplig informationsförsörjning
- Att utveckla och anpassa verksamheten
- Tjänster i form av publiceringsstöd och digitaliseringsverksam
- Informationstjänst i biblioteksrummet
- Support och/eller utveckling av digitala system
- Främjande och förebyggande arbete
- Publicera forskning digitalt
- Annat

5. I hur stor utsträckning ingår det här i ditt arbete

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

- Pedagogiska uppgifter
- Administration
- Systemutveckling
- Informationshandledning
- Kommunikation

Värdering av arbetsområden

Att sätta tillbaka en bok på sin rätta plats i en hylla är en arbetsuppgift som utförs av en person som både påbörjar och avslutar handlingen och tar del av resultat. Många arbetsuppgifter har inte denna tydlighet utan är delar i större processer.

6. I vilken grad upplever du att du har insyn över resultatet av ditt arbete?

Ordinalskala med alternativen lite eller ingen möjlighet, viss möjlighet, möjlighet i ca hälften av fallen, möjlighet i merparten av fallen, möjlighet i de allra flesta fall

7. Dina reflektioner kring frågan och svarsalternativen

Fritextsvar

8. Föregående fråga handlade om möjlighet att ta del av resultat. Har din möjlighet att ta del av resultat i arbete någon betydelse för användare?

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, det har mycket stor betydelse

9. Dina reflektioner kring frågan och svarsalternativen

Fritextsvar

Uppgifter

Denna frågegrupp består av en lista med arbetsuppgifter som förekommer på bibliotek. Efteråt kommer ett fritextsvar där du kan ge kommentarer.

10. Vilka uppgifter utför du minst en gång i månaden?

Nominalskala med alternativen ja eller nej

- Inköp
- Gallring
- Fjärrlån
- Upphovsrättsfrågor
- Handledning
- Talbokssupport
- Tillgänglighetsfrågor
- Bokuppsättning
- Lokalfrågor
- Forskarstöd
- Infodisktjänstgöring
- Information
- Katalogisering
- Systemsupport
- Publiceringsstöd till forskare
- Omvärldsbevakning
- Marknadsföring av bibliotekets resurser
- Registrering av medier
- Elektronisk publicering
- Systemutveckling
- Referenshantering
- Undervisning
- Administration
- Studentportal på nätet, Canvas
- Spridning av forskning
- Annat

11. Svara på följande påståenden om tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning.

Villkorsstyrd fråga: om följande villkor är uppfyllda: Svar [ja] på ”spridning av forskning”

Sexgradig likerstskala med alternativen Nej, inte alls och Ja, uteslutande

- 1) Tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning ges tillräckliga resurser.
- 2) Bibliotekets kompetens tillvaratas i tillgängliggörande och nyttiggörande av forskning.
- 3) Biblioteket har ett utvecklat samarbete med andra aktörer på universitetet som verkar för frågan

Metoder i arbete

12. Nu följer frågor om olika metoder, verktyg och system för att organisera och utföra arbete. Vad anser du om följande arbetsområden, markera på skalan

Sexgradig likertskala med alternativen

Det finns ett behov av mer utrymme, Utrymmet är på en bra nivå, Området borde ha mindre utrymme

- Administrativa rutiner
- Användarundersökningar
- Digitaliseringsfrågor
- Kommunikation med/mot användare
- Undervisningsverksamhet
- Systemutveckling
- Marknadsföring
- Samverkan inom universitetet i forskningsfrågor
- Programverksamhet

13. När du tänker på alla delar av ditt arbete hur ofta använder du dialog

- direkt med användare i personligt möte
- med användare via chatt, mail eller annan digital kanal
- mellan kollega/kollegor om användare
- om användare genom styr och policydokument

14. Egen kommentar till frågeformulering och svarsalternativ

Fritextsvar

Egen värdering metoder i arbete

15. Här följer en lista med olika kanaler för information och/eller dialog med bibliotekets användare. Värdera dem från hur du upplever att de uppskattas av användare

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls Ja, uteslutande

- Informationsskärmar
- Direkt möte med besökare
- Inlägg på sociala medier
- Hemsida
- Kataloger, broschyrer och andra pappersprodukter
- Program/Evenemang
- Informationsskyltar
- Besökare som sprider information i sitt eget nätverk
- Annat

16. Full potential kan beskrivas som att arbetsformen är resurssatt, prioriterad, välkänd av mottagare.

I vilken grad anser du att dessa används enligt sin fulla potential?

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls enligt potential, Ja, helt enligt potential

- Informationsskärmar
- Direkt möte med besökare
- Inlägg på sociala medier
- Hemsida
- Kataloger, broschyrer och andra pappersprodukter
- Program/Evenemang
- Informationsskyltar
- Annan digital kanal

17. Egen kommentar till frågeformulering och svarsalternativ

Användare

En av Universitetsbibliotekets användargrupper är studenter på grundnivå. Digital kanal kan innebära hemsida, studentportal, sociala medier. Utgå från dina erfarenheter och antaganden.

18. Hur föredrar användaren i olika ålder att få information?

Sexgradig likertskala med alternativen Nej, inte alls, Ja, uteslutande

Användaren, student på grundnivå, finns i fem kategorier. 25 – 30 år, 31 – 35 år, 36 - 40 år, 41 – 50 år, 51 – 60 år

- | | |
|--|--|
| • Genom digital kanal | • Tidsbokat personligt möte |
| • Genom digital kanal med chattmöjlighet | • Personligt möte utan att behöva boka |
| • Informationsfilmer på digital kanal | • Kurstillfällen i grupp |

19. Egen kommentar till frågeformulering och svarsalternativ

Fritextsvar

Avslutning

20. Reflektioner och tankar du delar med dig av utgör en viktig del av analysmaterialet för studien.

Fritextsvar

Vill du ha information om resultatet när undersökningen är klar?

Ja / Nej

Tack för din medverkan!

Du kan höra av dig direkt till mig på gusostes@student.gu.se När uppsatsen är färdig återkommer jag gärna och svarar på frågor.

3. ÅTERKOPPLING ENKÄT

Återkoppling på medverkan i enkät

”Svaren används för att i form av en magisteruppsats undersöka arbetsuppgifter i relation till kommunikation.”

Fältperioden är nu avslutad. Eftersom enkäten utgör en sorts ”fallstudie” i mikroformat och har gått ut till alla som arbetar på Karlstad universitetsbibliotek har det inte varit lämpligt att ge återkoppling vid inlämning av svar. Den återkopplingen kommer här.

Biblioteket, med sin verksamhet, är en representant för den komplexa struktur ett universitet eller högskola är. Denna - av mig antagna - komplexitet undersöks i förhållande till kommunikation så som den struktureras och kommuniceras i de lokala och nationella dokument jag undersöker.

Varför har du inte gjort intervjuer?

De hade resulterat i max fem individers djuplodande resonemang och hade färgats både av vilka som vill och väljer att göra en intervju, och av mötet med mig. Istället ville jag få ett maxantal generella svar där bredden av funktioner och roller på ett bibliotek representeras. Biblioteket har en stark ställning i vårt gemensamma medvetande, med det kommer föreställningar, exempelvis vad en anställd på bibliotek gör.

Varför bibliotek, varför inte en fakultet eller annan enhet?

1. Biblioteksverksamhet är lagstadgad
 - har en historia över tid som kunskapsförmedlare
 - har en storlek som gör den till en organisation i organisationen
 - har ett uppdrag och en verksamhet som operationaliserar kommunikation

Enkäten ni hjälpt mig med utgör inte mitt totala analysmaterial utan är en del tillsammans med information på hemsida, policys och styrdokument. Jag har haft ute enkäten på testrunda, och

diskuterat den med tre olika bibliotekarier. Då jag var den som lade sista handen vid enkäten kan inte testpersonerna klandras. Brister i operationalisering och språklig inkonsekvens är mitt verk. Varje frågegrupp i enkäten avslutas med fritextsvar. Min tanke har varit att ni skulle ge uttryck för exempelvis oklarhet med begrepp, svårighet att definiera betydelsen av ord eller andra gränsdragningar som frågorna öppnar upp för.

”Det är helt individuellt [---] [Jag vill] inte bidra till att sprida några schabloner men eftersom det inte gick att hoppa över frågan svarade jag samma alternativ på alla ålderskategorier. och jag valde alternativet i mitten.”

Citatet ovan är från en fråga där jag ber respondenten svara på vilka ”kanaler för dialog” hen antar att besökare/användare föredrar. Frågan är en schablon, där respondenten ombeds göra antaganden om vilka kontaktytor användare ”på grundnivå, med åldersuppdelning” föredrar.

Jag är tacksam för de respondenter som slutfört enkäten och valt att dela med sig i fritextsvar,
TACK!

Karlstad 20 04 08 Sabina Ostermark gusostes@student.gu.se

4. UNIVERSITETSBIBLIOTEK OCH KOMMUNIKATIONSAVDELNING

Skärmdumpar från kau.se verksamheter på universitetet som presenteras med en egen sida på web har en flik kallas ”Om” som beskriver mål och syfte med verksamhet, från kau.se den 20200401

a)

KAU.SE > Om universitetet > Organisation > Vår verksamhet > Centrala stödfunktioner > Kommunikationsavdelningen



**KARLSTADS
UNIVERSITET**

UTBILDNING FORSKNING SAMVERKA

KOMMUNIKATIONSAVDELNINGEN

Avdelningen har ansvar för att driva processer, stödja verksamheten och utveckla policyer och strategier inom sitt ansvarsområde. Arbetet sker på uppdrag av universitetsledningen och fakulteterna.

Avdelningens huvudsakliga arbetsområden:

- Intern och extern kommunikation
 - Konferens och evenemangsstöd
 - Medierelationer och PR
 - Studentrekrytering
 - Marknadsföring
 - Intern och extern webbplats samt digitala mediekanaler
-
- [Marie Rosenlind är kommunikationschef](#)

MEDARBETARE:



b)

KAU.SE > Om universitetet > Organisation > Vår verksamhet > Centrala stödfunktioner > Universitetsbiblioteket



**KARLSTADS
UNIVERSITET**

UTBILDNING FORSKNING SAMVERKA

UNIVERSITETSBIBLIOTEKET

Ett högskolebibliotek är en del av det allmänna biblioteksväsendet och dess verksamhet regleras i Bibliotekslagen (SFS 2013:181). Alla bibliotek som ingår i det allmänna biblioteksväsendet skall verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

Verksamheten skall kännetecknas av hög kvalitet och hög servicenivå. Universitetsbiblioteket har en roll som kunskaps- och informationsförmedlare med stor bredd i utbildningens och i forskningens tjänst samt ger stöd för utveckling av flexibelt lärande (Blended Learning). Universitetsbiblioteket strävar efter att vara en resurs som är väl integrerad i undervisningen och forskningen vid universitetet samt vara en naturlig arbetsplats för studenter, lärare och forskare. Därutöver är Universitetsbiblioteket en social och intellektuell mötesplats.

Universitetsbibliotekets huvudsakliga uppgifter är:

- Välja ut, förvärva, iordningställa och tillhandahålla relevanta informationsresurser i såväl tryckt som elektroniskt format till stöd för utbildning och forskning
- Ge tillgång till och ansvara för databaser, biblioteksdatasystem och andra system som möjliggör sökning i och åtkomst till informationsresurser till stöd för utbildning och forskning
- Anpassa urvalet av informationsresurser årligen utifrån en analys av utbildningens och forskningens behov, nyttjandegrad och kostnad
- Tillhandahålla och ansvara för referenshanteringsprogram till stöd för utbildning och forskning
- Ge stöd, handledning och undervisning i ämnesspecifik informationssökning samt referenshantering till studenter, doktorander och forskare