



C-uppsats

”Vi hjälper till så gott det går”

*En intervjustudie om folkbibliotekariers upplevelse
av digitala frågor i informationsdisken på
folkbibliotek*



Författare: Jenny Eriksson

Handledare: Lars Seldén

Examinator: Arwid Lund

Termin: HT18

Ämne: Biblioteks- och informationsvetenskap

Nivå: Kandidatuppsats

Kurskod: 2BO01E



Abstract

Engelsk titel: We help as well as possible - an interview study about librarians experience of digital help at the reference desk in public libraries.

Swedish public libraries offer different kinds of digital help for their users. Sometimes by "digital drop in" or "smartphone courses", and sometimes spontaneously at the reference desk. This study investigates librarians' experience of helping users with non-traditional library questions, for example: banking issues and smartphone problems. Four librarians were interviewed and a phenomenographical theoretical approach was taken. In the beginning of the interviews the informants were asked to define what digital questions are for them which resulted in a broad definition that included for example: Youtube, copying, e-mail, e-books, wifi, virtual reality and information seeking. The interviews were transcribed and then categorized in four themes that were especially prominent: definition of digital questions, what should the library help with, librarians' competence for digital questions and digital help at the library related to the democracy mission. Because of the phenomenographical approach the study focused on the librarians' experience of digital questions as a phenomenon rather than on describing the digital activities the libraries offer themselves. The result showed, among other things, that the librarians in this study experience digital help at libraries as an important task and describe it as relevant for the libraries' mission of preventing digital alienation. The informants also problematize banking issues as a phenomenon at libraries in the light of legal and ethical dilemmas.

Nyckelord

Public libraries, Librarian, Librarianship, Digital help, Digital divide, Media and information literacy, MIL, Phenomenography

Folkbibliotek, Bibliotekarier, Profession, Digital hjälp, Digitala klyftan, Medie – och informationskunnighet, MIK, Fenomenografi

Tack

Jag vill tacka de personer som ställt upp på intervju till denna studie. Tack för att ni har bidragit med er tid, era erfarenheter och tankar om upplevelsen av att arbeta med digitala frågor på bibliotek. Tack till handledare och kurskamrater för konstruktiv kritik och vägledning. Tack till kollegor och vänner för moraliskt stöd och motivation. Tack kaffe.



Innehållsförteckning

1	Inledning	4
1.1	<i>Bakgrund</i>	5
1.2	<i>Problemformulering</i>	6
1.3	<i>Syfte</i>	6
1.4	<i>Frågeställningar</i>	6
1.5	<i>Avgränsningar</i>	6
1.6	<i>Definitioner</i>	7
1.6.1	Digitala frågor	7
1.6.2	Medie- och informationskunnighet (MIK)	7
1.6.3	Digital klyfta & digital delaktighet	7
1.6.4	Användare	8
1.7	<i>Litteratur och tidigare forskning</i>	8
2	Fenomenografi	10
2.1	<i>Urval av informanter</i>	13
2.2	<i>Intervjuerna</i>	14
2.3	<i>Etiska aspekter</i>	14
2.4	<i>Bearbetning av materialet</i>	15
2.5	<i>Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet</i>	15
3	Resultat	16
3.1	<i>Presentation av informanterna</i>	16
3.2	<i>Definition av digitala frågor</i>	17
3.3	<i>Vad ska biblioteket hjälpa till med? Om juridiska och etiska avväganden</i>	18
3.4	<i>Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor</i>	20
3.5	<i>Demokratiaspekten "Var ska de annars gå?"</i>	22
4	Analys	23
4.1	<i>Definition av digitala frågor</i>	24
4.2	<i>Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor</i>	25
4.3	<i>Demokratiaspekten på digitala bankfrågor:</i>	27
5	Diskussion och slutsats	28
6	Förslag till fortsatt forskning	31
7	Referenser	35
	Sammanfattning	33

Bilagor

1. Intervjuguide
2. Information till dig som intervjuperson



1 Inledning

Vad folkbibliotek ska göra och vara är en ständig fråga för yrkesverksamma bibliotekariet. Folkbibliotekets uppdrag är brett och mångsidigt men ger också stort utrymme för biblioteken att själva utforma sin verksamhet. Digitaliseringen i samhället speglas på folkbiblioteken i vilka behov som användarna har och vilka tjänster som biblioteken erbjuder men vilket ansvar har folkbiblioteken för medborgarnas digitala kompetens? Vad kan och ska biblioteken bidra med? Enligt Bibliotekslagen 7 § ska folkbiblioteken: ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet” (Bibliotekslag, SFS 2013:801). I en utredning av SOU (2015:28) formuleras bibliotekens ansvar på följande sätt:

Biblioteken har ansvar för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas i grupper där kunskap saknas, med ett särskilt ansvar för personer med funktionsnedsättningar och annat modersmål än svenska. De ska också bidra till bättre kunskaper hos redan tekniskt kunniga i att värdera digitalt tillgänglig information. I dag fungerar folkbiblioteken på många orter som samlingsplatser där personer i digitalt utanförskap kan få hjälp att hantera det digitala. (SOU, 2015, s. 119)

Viktigt att tillägga är att Bibliotekslagen har juridisk status och alltså är gällande medan en utredning av SOU inte har juridisk status utan är ett förslag från regeringen. Jag väljer ändå att nämna utredningen av SOU för att belysa vilka förväntningar som finns på folkbibliotekens arbete med digitala frågor.

Svenska folkbibliotek erbjuder idag till exempel it-dropin, datakurser, digital hjälp och smartphoneskola till sina användare, utbudet skiljer sig från kommun till kommun. De traditionella referens- och litteraturfrågorna i bibliotekets informationsdisk samsas idag med frågor om kopiering, appar och diverse digitala problem som användaren behöver hjälp med. Digidelnätverket uppmanar folkbiblioteken att ordna aktiviteter som ökar medborgarnas digitala kompetens i den årliga nationella E-medborgarveckan och den årliga europeiska All Digital Week. På deras hemsida samlar de information och material om detta (<http://digidel.se>).

Den här studien undersöker folkbibliotekariets upplevelser av att hjälpa användarna med digitala frågor i den yttre tjänsten vid bibliotekets informationsdisk. Det fält som uppsatsen placerar sig inom biblioteks- och informationsvetenskapen är biblioteksforskningen, den forskning som berör professionen och vad ett bibliotek ska göra och vara.



1.1 Bakgrund

Hur kommer det sig att medborgarna vänder sig med digitala frågor till biblioteken? Höglund (2012) skriver att enligt undersökningar har förtroendet för biblioteken legat mycket högt eller högre än andra samhällsinstitutioner de senaste decennierna (Höglund, 2012, s.328). Höglund beskriver vidare folkbiblioteken som en stabil institution (ibid., s. 321) som majoriteten av svenskarna har en positiv inställning till (ibid., s. 328). Höglund (2016) följer upp detta i antologin *Larmar och gör sig till om svenskars förtroende för medier* där han i kapitlet *Biblioteken fortsatt välanvända med höga betyg* skriver att förtroendet för biblioteken då fortfarande var mycket högt jämfört med andra typer av institutioner även om det förändras lite från år till år (ibid., s. 333). Då folkbiblioteken har detta fortsatt höga förtroende hos befolkningen kan det antas att det inte är något konstigt att den som går i digital ovisshet söker sig till sitt lokala folkbibliotek för att få kunskap och vägledning i digitala frågor. Till exempel när den nyinköpta smarta telefonen saknar instruktion om hur en laddar ner appar, söker information på internet eller hur mobilt bank-id fungerar.

Westergren (2018) skriver i branschtidningen *noll27* att digitala frågor tar mycket tid på bibliotek (Westergren, 2018, s. 21-22). Hon har intervjuat en bibliotekarie som tar emot bokade besök med användare som behöver hjälp med digitala frågor och som i början av 2018 skrev ett inlägg på sociala medier om bibliotekariens arbete med digitala frågor för att synliggöra att det är något som professionen gör. Det är värt att nämna att texten inte är grundad i en vetenskaplig studie och därmed ska läsas i den icke-vetenskapliga kontexten. Jag anser det ändå relevant att lyfta den fråga som Westergren ställer när det gäller digitala frågor på bibliotek: ”det tar av arbetstiden, kan utmana kompetensen och etiken. Samtidigt är det en del av bibliotekets ansvar. Eller?” (ibid.).

Biblioteksbladet lyfte i februari 2017 en diskussion om huruvida folkbibliotek skulle kunna tänka sig utfärda e-legitimationer. I debattartikeln invänder debattörerna mot detta och menar att det skulle kunna leda till en urholkning av bibliotekens betydelse och bibliotekariens profession (Petersson et.al, 2017). Denna diskussion kommer jag återkomma till och diskutera under rubriken *Diskussion och slutsats*.

Samhälleliga förändringar kan vara en förklaring till varför digitala frågor landar hos folkbiblioteken. Pilerot & Hultgren (2018) skriver i *Folkbibliotekets arbete för och med nyanlända* att nedmonteringen av till exempel bankkontor har bidragit till att omforma biblioteksarbetet (Pilerot & Hultgren, 2018, s. 46).

Flera uppsatser på kandidat - och masternivå behandlar olika aspekter av digitala frågor på folkbibliotek. Jag vill nämna en av dem: Strindevall & Jehrländer (2017) har i kandidatuppsatsen ”*Biblioteket är den sista instansen*” genomfört en intervjustudie om bibliotekspersonalens arbete med att möta biblioteksbesökarnas digitala hjälpbehov. Deras analys kommer fram till att bibliotekarierna i studien delvis inte har tid, kunskap eller intresse för att hjälpa besökarna med sina digitala



hjälpbehov. Slutsatsen är att det finns en paradox: bibliotekarier tilldelas uppgifter som de inte är rustade för (Strindevall & Jehrländer, 2017, s. 35).

1.2 Problemformulering

Bibliotekarieyrket är en diversifierad profession som inte är helt tydlig i sina konturer. Vad ska egentligen en bibliotekarie göra? I denna studie problematiserar jag digitala frågor på bibliotek genom att studera bibliotekariers upplevelser av digitala frågor i informationsdisken. Upplever bibliotekarierna dessa frågor som relevanta? Upplever sig bibliotekarierna vara rustade för att möta dessa frågor? Folkbibliotekariers upplevelse av att arbeta med digitala frågor på bibliotek är inte vidare utforskat inom biblioteksforskningen och därför lämpar sig det prospekterande arbetssätt jag valt för denna studie.

1.3 Syfte

Den här studien undersöker bibliotekariers upplevelse av att arbeta med digitala frågor i informationsdisken på folkbibliotek. Syftet med detta är att visa på tendenser och variationer i professionens egna upplevelse av detta arbete.

1.4 Frågeställningar

I denna studie har tre frågeställningar varit vägledande för utformandet av en intervjuguide. I den avslutande diskussionen kommer jag att följa upp och se vad studien har bidragit med för att kunna besvara följande frågeställningar:

- Hur upplever bibliotekarier digitala frågor i informationsdisken på folkbibliotek?
- Vad har bibliotekarier för kompetens för att möta digitala frågor?
- I vilken utsträckning hör digitala frågor till bibliotekets uppdrag?

1.5 Avgränsningar

Studien inriktar sig på folkbibliotek och folkbibliotekarier och behandlar således inte andra bibliotekstyper såsom skol- eller forskningsbibliotek. Jag har valt att fokusera på de digitala frågor som bibliotekarier möter i yttre tjänst i bibliotekets informationsdisk och lämnar därför kampanjer, projekt och andra digitala satsningar utanför denna uppsats. Uppsatsen beskriver folkbibliotekariers upplevelse av digitala frågor generellt och inte arbetet riktat mot prioriterade användargrupper, som till exempel personer med funktionsvariation, annat modersmål än svenska och barn. Denna avgränsning görs på grund av uppsatsens begränsade omfång.



1.6 Definitioner

1.6.1 Digitala frågor

I denna uppsats kommer jag återkommande använda begreppet digitala frågor. Utgångspunkten för denna studie är att informanterna själva får definiera vad som är en digital fråga för dem. Detta för att förmedla de deltagande bibliotekariernas egna upplevelser utan min påverkan och värdering. Informanternas definition av digitala frågor är precis som bibliotekets uppdrag: bred och mångsidig. Digitala frågor blir i denna uppsats ett begrepp som sträcker sig från kopiering och talboktjänster till bank-id och sökning i bibliotekskatalogen. Sammanfattningsvis definieras digitala frågor i denna uppsats som frågor som rör internet, teknisk utrustning, appar, smarta telefoner, informationssökning och datorer. Alla frågor som är väsentliga för den medborgare som ska orientera sig i ett digitalt informationssamhälle. Både tekniska färdigheter (att hantera en teknisk apparat) och kompetenser som rör medier och kunskapsinhämtning (att använda e-tjänster och läsa på olika sätt) inkluderas i begreppet.

1.6.2 Medie- och informationskunnighet (MIK)

Ulla Carlsson (2018) är professor vid Göteborgs universitet och beskriver medie- och informationskunnighet (från och med nu använder jag förkortningen MIK) som ett sammansatt begrepp, ett paraplybegrepp som innefattar många olika kunskapsområden. Det som kan sägas övergripande om MIK är att det handlar om allas tillgång till medier och kommunikation. Till exempel kunskap om olika typer av medier, plattformar och nätverk (Carlsson, 2018, s. 33). Carlsson anser att i och med begreppet digital literacy (digital kompetens) riskerar MIK att marginaliseras genom att nya mer instrumentella förmågor som tekniska färdigheter betonas. Hon menar att ett kritiskt förhållningssätt därför är nödvändigt (ibid., s. 30).

Nämnvärt är också att Carlsson skriver att frågor om MIK inte är tekniska frågor utan frågor som handlar om allmän- och samhällsintressen (Carlsson, 2018, s.34). Det här tolkar jag som att vi inte ska se MIK endast som kompetensen att hantera olika typer av teknisk utrustning och att erövra tekniska färdigheter utan MIK bör ses i en samhällskontext, kompetenser vi behöver för att vara delaktiga i samhällslivet. Därav vill jag definiera begreppet MIK som bakgrund även om jag inte använder begreppet MIK i denna uppsats. Denna studies informanter rör sig i sina utsagor kring definitionen av MIK utan att använda själva begreppet.

Eckerdal & Sundin (2014) skriver att vi förväntas i allt fler sammanhang självständigt söka och värdera information. (Eckerdal & Sundin, 2014, s. 1) Detta stärker den tolkning jag gör att MIK inte endast handlar om hur vi till exempel kan söka information utan också hur vi ska erövra de förmågor som krävs för att kunna förstå och värdera den informationen.

1.6.3 Digital klyfta & digital delaktighet

Min definition av digital klyfta är att begreppet får illustrera det gap som finns mellan de personer som kan använda sig av digitala förmågor och verktyg i vardagen och de personer som inte kan. Detta kan leda till ett utanförskap i ett digitalt samhälle där du utan digitala kunskaper till exempel kan få svårare att



hantera bankärenden. Digital delaktighet är ett begrepp som får illustrera motsatsen: om en person inte har dessa kunskaper så får personen möjlighet att lära sig.

1.6.4 Användare

I den här studien kommer begreppet användare att vara det ord som definierar den person som bibliotekarien hjälper med digitala frågor. Synonymer till detta begrepp i ett bibliotekssammanhang kan vara besökare eller låntagare.

1.7 Litteratur och tidigare forskning

I detta avsnitt redogör jag för den litteratur och tidigare forskning som jag använt för att sätta min studie i ett vetenskapligt sammanhang och ta avstamp i den kunskap som redan finns. Eftersom mitt specificerade forskningsområde, digitala frågor i informationsdisken, inte är vidare beforskat inom den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen så har jag studerat de avhandlingar och artiklar som rör sig kring temat bibliotekarieprofessionen och folkbiblioteket i en digitaliserad omvärld. Jag har fokuserat på vetenskapliga texter som undersöker biblioteket som en komplex verksamhet med föränderligt uppdrag.

Sundin (2006) beskriver i kapitlet *Informationskompetence, ikt og bibliotekarernes professionelle ekspertise* ur antologin *Bibliotekarerne* att bibliotekarier har en lång tradition av att arbeta med informations- och kommunikationsteknologiska verktyg (Sundin, 2006, s. 77). Vidare skriver han att bibliotekarieprofessionens identitet och praktik har utvecklats parallellt med förändringar inom informations- och kommunikationsteknologi. I sin text argumenterar han för att förändrade förutsättningar och ökad tillgång till information har fört bibliotekarieprofessionen i en pedagogisk riktning. Sundin skriver att det ökade intresset för den pedagogiska aspekten på bibliotekarieprofessionen kan ses som en professionell strategi i ett allt mer internetbaserat samhälle (ibid., s. 79). Sundins text visar att bibliotekarieprofessionen är flexibel och tycks anpassa sig efter omvärlden, vad samhället behöver.

Aabø (2005) har i sin artikel *The role and value of public libraries in the age of digital technologies* undersökt bibliotekets roll i den digitala tidsåldern. Detta gör hon genom att diskutera bibliotekens relevans i och med internet (Aabø, 2005, s. 205). Aabø beskriver en studie som visar att internet fungerar som ett komplement snarare än en ersättning för bibliotek. Hon räknar upp de servicevärden som studien rankat högt för internet respektive biblioteken. Internet har: dygnetrunt-öppet, bekvämlighet, bredd av resurser, aktuella uppdateringar och omedelbar tillgång. Biblioteken har: tillförlitlighet, enkelhet, är gratis, hjälp från bibliotekarier och att privatlivet ansågs vara skyddat enligt studiens informanter (ibid., s. 206). Aabø refererar också till det amerikanska forskningsprojektet VITAL (the Value and Impact of IT Access in Libraries) (ibid., s. 208) och skriver så här om värdet av IT på bibliotek:



The conclusion was that, overall, the provision of end- user IT-based services in public libraries has a positive impact both on the communities and the individuals by supporting a range of activities ‘from formal study to job seeking to building and maintaining social networks using the Internet’ (Eve and Brophy, 2001: 39).

Jag lyfter Aabøs artikel för att den visar på tendenser om varför medborgare vänder sig till biblioteket och de servicevärden som internet inte kan ge i samma utsträckning som ett bemannat bibliotek. Samt för att Aabøs artikel förmedlar betydelsen av att bibliotek arbetar med digitala frågor.

Söderholm (2018) utforskar i sin avhandling *Borrowing and Lending Tools* det faktum att bibliotek tillhandahåller resurser genom utlån. Han menar att detta är aktuellt då bibliotek numera till exempel kan låna ut fröer, leksaker och verktyg utöver traditionella medier som böcker. Jag anser det relevant att nämna denna studie då den utforskar ett fenomen som är applicerbart även på bibliotekets arbete med digitala frågor. Det handlar om biblioteket som resurs för medborgare, biblioteket erbjuder det medborgarna behöver. Söderholm skriver: ”Biblioteket är en beprövad, väletablerad modell för att stödja människor i att få tillgång till relevanta resurser för deras behov” (Söderholm, 2018, s.ii). Detta kan vara en förklaring till hur det kommer sig att bibliotek kan erbjuda många olika tjänster och arbeta med många olika typer av frågor utöver det traditionella läsfrämjandet.

Michnick (2018) skriver i sin avhandling *Samhällets allt-i-allo?* om folkbibliotekets sociala legitimitet och om folkbibliotekets mångsidiga karaktär. Hon utforskar olika faktorer som påverkar folkbibliotekets legitimitet i samhället. I avhandlingens inledning tar hon avstamp i de debatter som förts i svenska massmedier om vad folkbibliotek egentligen ska erbjuda för tjänster och aktiviteter (Michnick,2018, s. 12). Syftet med avhandlingen är att ”skapa kunskap om de möjligheter och utmaningar som olika verksamheter kan medföra för folkbibliotekens sociala legitimitet i ett digitaliserat samhälle” (ibid.). I ett av avhandlingens avsnitt berör hon digitala tjänster på folkbibliotek. Hon skriver om de svårigheter som bibliotekschefer kan uppleva med hålla jämn takt med den digitala utvecklingen och att det finns en stark föreställning om att bibliotek är analoga verksamheter (ibid., s. 98). I avhandlingens slutsats konstaterar Michnick att den digitala utvecklingen kan skapa möjligheter för folkbiblioteken men att hennes empiriska material visar att dessa möjligheter kan begränsas av resursbrist, till exempel brist på kompetens. Michnick undersöker inte digitala frågor i informationsdisken på det sätt som min studie gör men hon tittar på det faktum att bibliotek får legitimitet i samhället genom att erbjuda många olika tjänster och ständigt förändra sitt uppdrag utöver det som traditionellt förknippas med bibliotek, som till exempel böcker och läsning.

Ejven & Audunson (2009) tittar i artikeln *The complex library* på människors bild av bibliotek i relation till institutionens bild av den egna verksamheten. Detta placeras i kontexten av en multikulturell och digital omvärld. Två studier genomfördes i Norge på biblioteksanvändare och icke-användare om deras bilder av bibliotek. Ejven & Audunson skriver att bibliotek generellt, och särskilt publika bibliotek, ofta befinner sig i en situation där de starkt påverkas av impulser från



omvärlden. Tre förändringar lyfts som exempel: digital utveckling, globalisering och politiska förändringar (Ejven & Audunson, 2009, s.162). Som titeln på artikeln antyder lyfter artikeln komplexiteten i bibliotek och att människor uppfattar bibliotek olika beroende på vilken livssfär man befinner sig i. Till exempel kan den som använder bibliotek för studier uppfatta det annorlunda än den som använder bibliotek för nöjesläsning (ibid., s. 164). Precis som Michnicks avhandling tar även denna artikel avstamp i en biblioteksdebatt om vad bibliotek ska göra. Mellan 2007 och 2008 pågick en intensiv debatt i danska medier utifrån att en bibliotekschef ville ge mer utrymme till digitala medier, spel och utbildning i biblioteket och för att genomföra detta skulle utrymmet för böcker behöva minska (ibid., s. 162). Det här visar att när bibliotekets verksamhet förändras så kan starka känslor väckas, särskilt då det digitala ställs mot det läsfrämjande arbetet.

2 Fenomenografi

Denna studie har antagit en fenomenografisk utgångspunkt vilket innebär att studiens målsättning har varit att beskriva informanternas upplevelse av digitala frågor snarare än att undersöka hur biblioteket arbetar med digitala frågor. Att jag använder mig av fenomenografi för denna studie innebär konkret att jag både har en fenomenografisk inspirerad metod för genomförandet av intervjuer och en fenomenografisk inspirerad teori för att analysera materialet. Därför väljer jag att slå samman metod och teori i denna gemensamma rubrik. Jag inleder med att motivera varför jag valt en fenomenografisk utgångspunkt och fortsätter sedan med att beskriva hur jag genomfört denna studie.

Jag använder främst begreppet upplevelse istället för uppfattning i min studie då jag anser dessa begrepp vara synonyma, båda orden handlar om att beskriva sin tolkning av omvärlden. Jag fann ordet upplevelse mer användbart i intervjusituationen än ordet uppfattning. Jag är medveten om att det kan finnas en skillnad i hur man tolkar dessa ord men jag väljer att använda dem synonymt. Då jag i detta avsnitt refererar till den litteratur som jag tagit del av om fenomenografi så kommer jag använda det ord som författarna själva använder: uppfattning för att sedan återgå till att främst använda ordet upplevelse.

Uljens (1989) skriver att det som fenomenografin intresserar sig för är människors uppfattningar och beskrivningar av omvärlden. Forskaren beskriver, analyserar och tolkar dessa uppfattningar (Uljens, 1989, s. 10). Inom fenomenografin skiljer man på första ordningens och andra ordningens perspektiv. Första ordningens perspektiv innebär att inrikta sig direkt på företeelsen (ibid., s. 16). I denna studie skulle det innebära att undersöka digitala frågor på bibliotek som företeelse utan att studera bibliotekariernas upplevelse av digitala frågor. Den andra ordningens perspektiv innebär att forskaren inriktar sig på den relation som finns mellan objektet och en persons uppfattning om objektet (ibid.). I denna studie innebär den andra ordningens perspektiv att jag undersöker bibliotekariers upplevelse av digitala frågor. I forskning ger dessa två olika perspektiv helt olika forskningsproblem som kan studeras. Den som studerar första ordningens perspektiv undersöker verkligheten i sig och den som studerar andra ordningens perspektiv undersöker mänskliga



uppfattningar om verkligheten (ibid., s. 17). Vidare skriver Uljens att fenomenografins bakgrund har en utgångspunkt i att "företeelser i världen kan ha olika innebörd för olika människor" (ibid.). Uljens ger exempel på att en uppfattning kan vara en åsikt i en fråga, i denna studie kan detta innebära att jag undersöker vad informanterna har för uppfattning om digitala frågors relevans på folkbibliotek.

Uljens gör dock en skillnad i att det går att ha uppfattningar *om* företeelser och att ha uppfattningar *av* företeelser. En uppfattning *om* någonting förenas med en värdering om företeelsen i kombination med en medveten reflektion kring den upplevda företeelsen, det vill säga definitionen av att ha en åsikt. Medan en uppfattning *av* någonting är det som fenomenografien strävar efter att analysera (ibid.). Denna skillnad tydliggörs av Larsson (1986) då han skriver att en åsikt bygger på att man väljer mellan olika alternativ (Larsson, 1986, s. 20). Man bygger på så vis upp en åsikt kring en fråga, det finns en medveten reflektion som gjorts för att komma fram till en åsikt. Att ha en uppfattning av någonting handlar då snarare om de oreflekterade tankarna kring en företeelse, det som kan ses som underförstått istället för att personen har en färdig åsikt om ett fenomen. Detta tolkar jag som intressant för att jag som forskare inte får informantens färdigpaketerade åsikt utan istället kan få ta del av informantens beskrivning av ett fenomen på ett djupare och mer reflekterande sätt, vilket jag anser kan ge en rikare och mer komplex bild av det fenomen jag önskar studera. I min intervjuguide har jag därför inte utformat frågorna som: "vad har du för åsikt om digitala frågor?" utan istället: "hur upplever du digitala frågor?" När någon av informanterna under intervjun uttryckte en oro för att säga "fel" eller att inte ha rätt svar eller en färdig åsikt om en fråga har jag påmint dem om att den här studien handlar om deras egna upplevelser och uppfattningar och att de därför inte kan svara fel.

Att studera en människas upplevelser och uppfattningar av ett fenomen innebär att man inte är intresserad av att ta reda på om uppfattningarna är sanna eller falska eller om de är som Uljens skriver: "med verkligheten överensstämmande" (Uljens, 1986, s. 14) utan intresset begränsas till att beskriva hur människor uppfattar någonting. Det forskningsfält som Uljens beskriver fenomenografien inom är det pedagogiska forskningsfältet, samt psykologisk och sociologisk forskning.

Limberg (1998) har i sin avhandling *Att söka information för att lära* använt fenomenografi. Hon motiverar sitt val med att fenomenografien studerar variation i hur människor lär sig och uppfattar fenomen. Detta menar Limberg erbjuder ett alternativ till teorier och metoder inom biblioteks- och informationsvetenskap som strävar efter att hitta det allmängiltiga och generella. (Limberg, 1998, s. 65). Jag anser att detta överensstämmer med min studies syfte: att studera vilka upplevelser folkbibliotekarier har av digitala frågor på bibliotek för att på så sätt visa tendenser och variationer i professionens upplevelser kring digitala frågor som fenomen i en bibliotekskontext.

För att undersöka folkbibliotekariers upplevelser av digitala frågor har jag valt att genomföra intervjuer. Kvale och Brinkmann (2014) skriver i *Den kvalitativa forskningsintervjun* om vilken sorts kunskap som intervjumetoden kan bidra med inom forskning. Bland annat skriver de om kunskap som berättelse och att



berättelsen är: ”ett kraftfullt sätt att göra vår sociala verklighet och egna liv begripliga” (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 79). De skriver också om kunskap som samtal. Tron på en objektiv verklighet som kan speglas har gått förlorad och istället har en diskurs om livsvärldars mening tagit form inom forskningen. Kvale och Brinkman lyfter Sokrates som exempel på samtalets kunskapsanspråk, Sokrates menade att samtalet är det primära sättet att vinna kunskap (ibid., s. 78). Kvale och Brinkman skriver om intervjuens möjligheter som forskningsmetod, att intervjun kan producera beskrivningar av och berättelser om vardagliga upplevelser (ibid.). Målet med att genomföra intervjuerna i denna studie har varit just att genom samtal få ta del av bibliotekariernas livsvärldar i kontexten digitala frågor och att i fenomenografisk anda studera variationen i bibliotekariernas upplevelser.

För att analysera det insamlade materialet så kommer jag att använda en fenomenografiskt inspirerad teori. Detta motiveras med att valet av teori dels kompletterar den fenomenografiska ingången till intervjuerna och dels matchar studiens syfte: att studera upplevelser. Larsson (1986) skriver att det som är motiverat användningen av fenomenografien som teori är att man inte har en på förhand bestämd teori om fenomenen som behandlas. Man försöker inte komma åt den ”verkliga” betydelsen eller översätta intervjuerna till en annan innebörd än vad de har. ”Den fenomenografiska ansatsen arbetar tvärtom med det manifesta innehållet och analyserar det för att förstå innebörden, utan att översätta med hjälp av tolkningsregler” (Larsson, 1986, s. 23). Larsson problematiserar också detta eftersom vi alla översätter det vi hör och läser till vårt eget sätt att tänka (ibid.). Det är därför jag har låtit bibliotekarierna själva definiera begrepp som digitala frågor för att det ska bli deras upplevelser och uppfattningar som framkommer, inte en på förhand bestämd uppfattning.

För att genomföra en analys med en fenomenografiskt inspirerad teori har jag använt beskrivningskategorier. Limberg (1998) skriver i sin avhandling att beskrivningskategorier kan ses som olika sätt att uppfatta fenomen (Limberg, 1998, s. 161), i hennes fall informationssökning, i mitt fall digitala frågor på bibliotek. Hon skriver också att beskrivningskategorier handlar om dels innehåll, *vad* som sägs, och dels *hur* detta sägs (ibid., s.143). Jag använder andra ordningens perspektiv vilket innebär att jag undersöker utsagorna utifrån objektets (bibliotekariernas) relation till subjektet (digitala frågor) och att detta handlar om en personlig upplevelse och inte objektiv fakta.

För att ta fram beskrivningskategorier har jag sökt efter variation i utsagorna och inom denna variation studerat likheter och skillnader. På grund av ett begränsat antal informanter har jag valt att ha två beskrivningskategorier för varje tema och välja ut en varsin person som får representera vardera beskrivningskategori. Med ett undantag av första temat där samtliga informanters utsagor förekommer.

Det är nämnvärt att inom fenomenografien är beskrivningskategorier hierarkiska, de kan vara uppställda i tabell och förekomma i olika nivåer. Limberg skriver att det kan handla om ”olika grader av djup, bredd, komplexitet i sättet att förstå ett fenomen” (Limberg 1998, s. 90). När man genomför en fenomenografisk analys finns alltså en möjlighet att inom utfallsrummet undersöka relationen mellan olika beskrivningskategorier, sätta dessa beskrivningskategorier i olika nivåer och



undersöka hierarkier. Jag väljer dock att inte göra det på grund av studiens begränsade omfattning och begränsade antal utsagor. Det är därför jag väljer att kalla analysen för fenomenografiskt inspirerad.

Mitt tillvägagångssätt för att ta fram de beskrivningskategorier som används i analysen är att jag i utsagornas variation plockat ut de utsagor som varit mest olika från varandra och sedan ställt dessa mot varandra. En beskrivningskategori refererar inte till någon psykisk verklighet (Limberg, 1998, s. 83) utan är just en persons uppfattning och upplevelse av ett fenomen. Samma människa kan förstå ett fenomen på olika sätt i olika situationer (ibid., s.83). Denna analys är därför en ögonblicksbild och i analysen visas också att en och samma utsaga kan röra sig mellan olika beskrivningskategorier. En av informanterna använder själv ordet ögonblicksbild mot slutet av intervjun. Med ögonblicksbild menar jag att det som förmedlas är hur upplevelsen av digitala frågor var för dessa bibliotekarier i en viss kontext och i den stund som intervjun genomfördes.

Jag är medveten om att inom fenomenografin finns flera användbara begrepp och aspekter att använda i en analys. Viktigt att nämna är begreppet utfallsrum. Larsson (1986) beskriver utfallsrum som att det är där man beskriver *alla* de uppfattningarna som finns i en studie oavsett om de är ”rätta eller felaktiga” (Larsson, 1986, s.18). Inom detta utfallsrum kan man sedan undersöka relationen mellan beskrivningskategorier samt rangordna beskrivningskategorierna. Då denna studie är begränsad i sin omfattning samt har ett fåtal utsagor att ställa mot varandra väljer jag att inte göra detta. Med anledning av detta väljer jag att kalla min teori för fenomenografiskt inspirerad.

I de följande rubrikerna beskriver jag tillvägagångssättet för att hitta studiens informanter, genomföra intervjuerna och bearbeta materialet för analys.

2.1 Urval av informanter

De bibliotekarier som deltar i denna studie valdes främst utifrån geografiska förutsättningar. På grund av studiens begränsade tidsutrymme bestämde jag att det skulle vara möjligt att resa över dagen för varje intervju. Då jag själv arbetar på bibliotek ville jag intervju bibliotekarier som jag inte har någon yrkesmässig koppling till och som finns utanför min egen biblioteksorganisation, detta för att bibehålla min neutralitet som intervjuare. Urvalsprocessen skedde genom informationssökning på internet för att söka reda på bibliotek som passade in på kriterierna ovan. Sju folkbibliotek fick en intervjuförfrågan per mail, antingen till den allmänna biblioteksmailen eller via enhetschefens kontaktuppgifter som fanns angiven på bibliotekets webbplats. Av dessa bibliotek tackade två bibliotek nej, tre tackade ja och två gav ingen återkoppling. Biblioteken som svarade positivt på intervjuförfrågan föreslog själva vilka bibliotekarier som kunde tänka sig att delta utifrån intresse och vilja att bidra med sina erfarenheter. Kraven var att personerna som deltog i studien skulle arbeta på folkbibliotek, ha yttre tjänst i bibliotekets informationsdisk och vara utbildade bibliotekarier. Anledningen till att informanterna skulle vara utbildade är att jag ville kunna knyta an min studie till



forskningen om bibliotekarier som profession. Totalt intervjuades fyra folkbibliotekarier varav två av personerna arbetar på samma bibliotek.

2.2 Intervjuerna

De fyra intervjuerna genomfördes vid tre olika tillfällen i oktober 2018. De två intervjupersonerna som arbetar på samma bibliotek intervjuades samma dag men separat vid två olika tidpunkter. En timme avsattes för varje intervju men längden på de genomförda intervjuerna varierar mellan 33 och 46 minuter. Intervjuerna ägde rum på informanternas arbetsplatser, de fick själva välja lokal för intervjun för att känna sig bekväma, tre av fyra valde sitt eget kontor och en valde ett konferensrum.

Inför intervjuerna förbereddes en gedigen intervjuguide (Bilaga 1) för att hålla en struktur på samtalet. Ambitionen för mig som intervjuare var att vara följsam i intervjusituationen och ge informanterna utrymme att tala spontant då jag anser detta stärka trovärdigheten i personernas utsagor. Jag strävade efter att inte rikta in informanterna i någon speciell riktning utan istället följa med i de spontana trådar som de själva kom in på under samtalet.

Kvale och Brinkmann (2014) räknar upp olika typer av intervjufrågor där inledande frågor som ”kan du berätta om?” är ett exempel. Den typen av frågor ”kan ge spontana och rika beskrivningar där intervjupersonen återger vad han upplever som de viktigaste aspekterna av de undersökta fenomenet” (Kvale och Brinkmann, 2014, s.176). I min intervjuguide fick informanterna i början av intervjun mer allmänna frågor om sitt arbete som bibliotekarie innan vi gick in på temat för studien. Dessa frågor var till exempel: ”Varför blev du bibliotekarie?” och att jag bad informanterna att berätta om sina arbetsuppgifter i stora drag. Ett annat exempel på frågor kan vara uppföljningsfrågor då intervjuaren kan upprepa de betydelsefulla orden i ett svar, det som Kvale och Brinkmann kallar för att känna igen ”rödljusen” (ibid., s. 177). När informanterna i mina intervjuer betonade något ord eller aspekt av ett ämne upprepade jag ordet, dels för att bekräfta att jag förstått informanten korrekt men också för att bjuda in till en fortsatt utläggning om aspekten. Sonderande frågor användes för att uppmuntra informanterna till att fortsätta berätta. Kvale och Brinkmann skriver att det kan vara frågor som formuleras: ”kan du säga något mer om det?” (ibid.). Även tystnad användes. Kvale och Brinkmann skriver att tystnad kan användas för att driva intervjun vidare. Under intervjuerna kompletterade jag ljudinspelningen med stödanteckningar vilket gav naturliga tysta pauser för informanterna att få reflektera och associera kring vad som sagts. Detta kunde leda till spontana tillägg och att informanten själv flikade in sådant som den kommit att tänka på.

2.3 Etiska aspekter

Intervjupersonerna informerades om att deras namn skulle fingeras för att de skulle känna sig bekväma med att dela med sig av sina erfarenheter och kunna prata fritt om sina upplevelser. Uppgifter som framkommit under intervjun som haft alltför



specifik karaktär och kan härröras till en specifik verksamhet eller specifika biblioteksanvändare har inte behandlats i uppsatsen på grund av integritetsskäl. De deltagande biblioteken nämns inte som annat än stadsbibliotek eller filialbibliotek.

Vetenskapsrådets fyra krav inom humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning användes som riktlinje för god etik i denna studie. Enligt *informationskravet* informerades informanterna om studiens syfte: att undersöka folkbibliotekariers upplevelse av att arbeta med digitala frågor. *Samtyckeskravet* innebar att informanterna informerades om att deras medverkan var frivillig. Detta samtycke ger informanten rätt att själv bestämma hur länge och på vilka villkor hen vill delta. Under intervjuerna informerades informanterna om att de fick avböja att svara på frågor utan att behöva förklara varför. Enligt *konfidentialitetskravet* informerade jag informanterna om hur det insamlade materialet skulle förvaras och användas samt att deras namn, som tidigare nämnts, fingeras. *Nyttjandekravet* innebar att jag informerade intervjupersonerna om att lämnade uppgifter inte skulle användas i kommersiellt eller icke-vetenskapligt syfte utan endast i denna uppsats. Informanterna fick ta del av denna information dels skriftligen (Bilaga 2) och dels muntligen under intervjun då de fick ställa frågor om det var någonting kring detta som var oklart.

2.4 Bearbetning av materialet

De fyra intervjuerna transkriberades i sin helhet vilket resulterade i ett textmaterial på 81 sidor. För att ta analysen materialet markerades återkommande teman i informanternas svar. Dessa teman var:

- Definition av digitala frågor
- Vad ska biblioteket hjälpa till med? Om juridiska och etiska avväganden
- Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor
- Demokratiaspekten ”Var ska de annars gå?”

I resultatdelen kommer dessa fyra olika teman att användas som struktur för att presentera informanternas upplevelse av att arbeta med digitala frågor i informationsdisken på folkbibliotek.

I de citat som anges i resultatdelen har jag språkligt bearbetat materialet för att underlätta läsningen. Den språkliga bearbetningen har inneburit att jag plockat bort småord som naturligt uppstår i ett samtal men som inte är relevanta för att förstå innehållet i det som sägs.

2.5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Studiens empiri är begränsad då endast fyra bibliotekarier har intervjuats. Således gör jag inte anspråk på någon form av mättnad i denna studie. Området digitala frågor i informationsdisken är inte vidare utforskat i biblioteksforskningen och därför prospekterar jag istället på en del av ett kunskapsområde som kan beforskas vidare och som är intressant att titta på. Den här studien visar på tendenser och variationer som finns hos bibliotekarieprofessionen, den kan inte generalisera över



folkbibliotekariers upplevelser kring digitala frågor i stort. Validiteten hävdas genom att studien genomför det som den säger att den ska göra: att studera upplevelser. Reliabilitet hävdas genom tillvägagångssättet att inte leda informanterna i en förutbestämd riktning utan att det är informanterna som själva fått definiera digitala frågor.

3 Resultat

I denna del presenterar jag det insamlade materialet utifrån fyra teman som framkommer under intervjuerna. För att hitta dessa teman studerade jag de transkriberade intervjuerna och efter ett par genomläsningar såg jag fyra trådar i intervjuerna som utmärkte sig som de mest framträdande. För att strukturera och se i vilken omfattning dessa teman förekom i informanternas utsagor strök jag under citaten i olika färger där en färg fick representera varje tema. Med denna överblick på mitt material konstaterade jag som tidigare nämnt följande fyra teman:

- Definition av digitala frågor
- Vad ska biblioteket hjälpa till med? Om juridiska och etiska avväganden
- Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor
- Demokratiaspekten ”Var ska de annars gå?”

Utifrån min fenomenografiska utgångspunkt som innebär att jag vill undersöka informanternas upplevelser har jag valt att återge flera längre utdrag i form av blockcitat för att få med så mycket som möjligt av informanternas egna språk och tankar när de beskriver de fenomen som de upplever.

3.1 Presentation av informanterna

Som bakgrundsinformation ger jag här en kort information om de intervjuade personerna utifrån vad de arbetar med, hur lång yrkeserfarenhet de har samt på vilken typ av bibliotek de arbetar på. Namnen är fingerade.

Informant 1

Sonja är barn - och ungdomsbibliotekarie på ett filialbibliotek. Hon har arbetat på bibliotek i 18 år och är den på arbetsplatsen som har IT-ansvar. Hon har även ansvar för inköp och system.

Informant 2

Johanna är bibliotekarie på ett mindre filialbibliotek. Hon har arbetat som bibliotekarie sedan 2010. På filialen arbetar hon ensam vilket innebär allehanda bibliotekssysslor: öppethållande, inköp, underhåll av medier och programverksamhet.

Informant 3

Nils är skolbibliotekarie som jobbar både på ett stadsbibliotek och på ett filialbibliotek inom samma biblioteksorganisation. Han har arbetat på bibliotek sedan 2015 men blev färdigt utbildad bibliotekarie våren 2018. Utöver de arbetsuppgifter som hör till skolbiblioteksdelen har han också hand om inköp på



filialen.

Informant 4

Rita är inköpsansvarig bibliotekarie på ett stadsbibliotek. Hon har arbetat som biblioteksassistent sedan 1983 och som bibliotekarie sedan 2005. I rollen som inköpsansvarig har hon också ansvar över ekonomin för inköpen.

3.2 Definition av digitala frågor

Sonja beskriver digitala frågor som ett brett ämne. Hon ger kopiering och att skriva ut från mailen som några första exempel på vad som kan vara en digital fråga på bibliotek. Hon säger att det är frågor som hon får många gånger om dagen. Vidare beskriver hon andra vanliga digitala frågor, som att användarna undrar hur e-böcker fungerar och vad lösenordet till det trådlösa nätverket är (Sonja, 2018). Detta leder in på följande resonemang om digitala frågor i stort:

Det känns som ganska mycket. Det är en stor del av vår vardag. Och alla dessa hemsidor när folk ska ladda upp sina dokument men vi har inte den möjligheten och måste gå mellan USB och så vidare, sådana saker är det också. Dom vill ha hjälp i stunden och det är någonting som vi gör helt enkelt. (Sonja, 2018).

Sonja lägger till att även en sådan tjänst som Legimus (talböcker som kan laddas ner på till exempel smartphone) är en digital fråga. Under intervjuens gång läggs även datorspel, youtube, google och copyright till som exempel på digitala frågor (Sonja, 2018). Sonja konstaterar att det finns en skillnad nu från tidigare, dels att det är fler frågor men att det också kan vara andra typer av frågor (ibid.). De biblioteksspecifika databaserna fasas ur då det inte används. Hon ger ett exempel på en fråga som var vanligare förut och hur det kunde vara tidigare på bibliotek: ”Det var mer det här med att man poängterade men du kanske inte får använda den här bilden för den har väl copyright och så vidare. Det gjorde man mera för” (ibid.). Hon lägger till att det fortfarande är relevant men att det är krångligare idag att hålla sig ajour med olika typer av copyright på internet. Sonja konstaterar att digitala frågor är något som de får flera gånger om dagen under sina pass i informationsdisken (ibid.).

När Johanna definierar begreppet digitala frågor påtalar även hon bredden i det digitala: ”En digital klocka är ju också någonting digitalt så allting digitalt hör till digitala frågor. Men ofta så tänker man väl på de nyaste” (Johanna, 2018). Som exempel på vad hon menar som det nyaste nämner hon Virtual Reality (VR) men hon säger också att om man tänker tillbaka på hur det var för några år sedan var det nyaste och mest aktuella då surfplattor och läsplattor (ibid.). Hon får inte så många digitala frågor på det bibliotek som hon arbetar på men det förekommer. Johanna beskriver att det är en del som behöver hjälp att kopiera dokument och en del som kopierar på egen hand (ibid.). Det finns även en publik dator som används kontinuerligt av såväl barn som vuxna och det händer att den som använder datorn behöver hjälp av henne. Johanna ger även ett exempel på en specifik digital fråga



som hon fick nyligen, då gällde det talsyntes (ibid.).

Nils definierar digitala frågor som att det ofta har med datorer, läsplattor och telefoner att göra (Nils, 2018). Att det handlar om digital teknik.

Digitala frågor kan ju vara väldigt basic så där. Man möter i informationsdisken att någon behöver hjälp att öppna en webbläsare eller någonting sådant. Och det är ju liksom en demokratifråga att kunna vara en del av det och att människor förstår vad det är för någonting och kan utnyttja dem tjänsterna som finns och så vidare. (Nils, 2018).

Den demokratiaspekt som Nils kommer in på fördjupas i avsnitt 3.5. Under intervjuens gång fylls definitionen av digitala frågor på med exempel på vanliga frågor: att användarna behöver hjälp att kopiera papper och scanna dokument, bankärenden och Legimus. Nils ger ytterligare några exempel på vanliga digitala frågor, om e-böcker, att läsa i olika format och hur man kommer in på bibliotekets trådlösa nätverk. Frågor om informationssökning och hjälp med att söka information på internet är inte så vanliga men det har förekommit (Nils, 2018).

Rita inleder med att beskriva att digitala frågor kan vara att det strular i bibliotekets datasystem (Rita, 2018). De digitala frågorna som användarna ställer i informationsdisken är varierade men förekommer nästan på varje pass. Det kan vara enkla frågor som att få igång en dator eller hur en ska klicka för att komma åt bibliotekets katalog. En vanlig fråga från användarna är hur man kommer åt bibliotekets trådlösa nätverk. Ibland är det frågor som rör informationssökning, att människor som inte är så vana vid datorer behöver hjälp att googla. Det kan också vara frågor som är svårare, som bankärenden eller att konvertera dokument mellan olika format som JPEG och PDF. Även Rita ger Legimus som exempel på en digital fråga. Övergripande ser Rita digitala frågor som någonting viktigt på bibliotek (ibid.).

Jag ser på det som så att jag tycker att det är viktigt att folk som kommer hit ska få hjälp med digitala frågor. Det är litegrann det vi är till för förutom annan bit med kunskapsläsning, nöjesläsning och så vidare. Det är väl hit man kan komma för att få digital hjälp. Så det är väldigt bra att vi är kunniga, i alla fall en del av oss är kunniga. (Rita, 2018).

Den skillnad i bibliotekariers kompetens för digitala frågor, att ”en del av oss är kunniga” (Rita, 2018), som Rita lyfter kommer behandlas vidare under avsnitt 3.4.

3.3 Vad ska biblioteket hjälpa till med? Om juridiska och etiska avväganden

Definitionen av digitala frågor ovan kan sammanfattas som bred och mångsidig. Det digitala angränsar även till olika kompetenser hos medborgarna som behövs för att vara delaktig i samhällslivet. Tre av informanterna kommer in på det etiska och



juridiska dilemman med att hjälpa till med bank-id, swish och betalningar över internet. Sonja menar att det digitala kommer man inte ifrån (Sonja, 2018).

Det är en sån otrolig stor del av hela samhällslivet. Man kan inte... Ja är man utanför så är det supertragiskt och då måste man hela tiden ha hjälp med detta, för det går inte att komma undan, det gör det ju inte, det funkar inte. Liksom är man utanför då funkar inte ditt liv. Det är därför vi har en så stor demokratifråga, att här kan man använda internet och dator om man inte har råd att ha det hemma. (Sonja, 2018).

Sonja upplever att det finns frågor som landar på biblioteket som hör hemma någon annanstans, hon berättar:

Som när folk vill ha hjälp att logga in med sitt bank-id och sådant där. Det och bankärenden, anmäla sina barn till skolbal, överklaga grejer, det känns inte riktigt som...nej det känns om att det går för nära in på. I deras privatliv då. Det känns inte som att vi har rätt att göra det. (Sonja, 2018).

Nils säger att han försöker att hjälpa när det kommer frågor som rör bank-id och swish men att det ibland inte går. Användarna har inte rätt lösenord och då upplever Nils att han även om han tycker att användaren skulle kunna få hjälp på banken istället så vill han ändå hjälpa till. Han har aldrig sagt "det där är inte min uppgift" (Nils, 2018), i mötet med en användare vid denna typ av frågor. Om han känner att han inte kommer kunna ge den hjälp som krävs så upplever han inget dåligt samvete. Han beskriver det som att han inte gör något *djupare* men han tycker det är viktigt att alltid göra *något* för användaren: "Vi hjälper till så gott det går" (ibid.). Denna fras, "så gott det går", är något Nils återkommer till i sin beskrivning av hur han hanterar digitala frågor i bibliotekets informationsdisk (ibid.).

I någon mån upplever Nils alltså att det är relevant att bibliotek hjälper till med denna typ av frågor. Men den juridiska aspekten, att det handlar om människors pengar och den etiska aspekten, att det rör sig om människors privatliv, gör att det också kan vara svårt: "Som anställd på biblioteket vill jag inte ställas till svarts att jag gjort någonting tokigt eller sådär" (Nils, 2018). Han menar att frågor av bankkaraktär ingår inte i kärnuppdraget men att man ändå kan hjälpa till så gott det går.

Så jag tycker inte det ingår in kärnuppdraget eller vad man ska säga. Men det är klart att man kan försöka hjälpa till så gott det går. Det tycker jag ingår i bibliotekets uppdrag. Eller ändå på något sätt försöka hjälpa människor att hitta vägar för att få lösningar på sina problem om man säger så, gå till den här personen eller gå till den här institutionen istället. (Nils, 2018).

Rita säger att man kanske skulle kunna marknadsföra mer vad biblioteket kan hjälpa till med, men också marknadsföra vad biblioteket inte hjälper till med (Rita, 2018). Bankärenden är ett exempel på något som hon inte upplever hör till bibliotekets uppdrag med motiveringen att det handlar om ansvar. Bibliotekspersonal kan inte ta ansvar över att det ska bli rätt vid till exempel betalning av en flygbiljett (ibid.).



Digitala frågor är ju också det här när dom kommer med sina dosor och internetbank. Det har vi ju bestämt att vi behöver inte hjälpa till med det för man ska inte vara inne på andras människors dosor och koder och så där. Då skickar vi tillbaka dom till banken. Dom får gärna skriva ut hos oss men dom måste kunna hantverket själva först. (Rita, 2018).

Johanna nämner inte bank-id men funderar över vad som hör till bibliotekets uppdrag när det kommer till digitala frågor, hon utvecklar detta:

Det är inte alla som vill läsa en fysisk bok eller har möjlighet att göra det men kanske lyssnar när man är på promenad och då har man ju det där hur gör man med mobilen för att få det att fungera. Ja för att lyssna på böcker. Det tror jag att dom flesta håller med om att det är relevant. Så det som är en fråga då är kanske det här med medborgardatorn om det hör till bibliotekets uppdrag egentligen att tillhandahålla det och det gör det ju när det inte finns någon annan som gör det. Om det fanns någon annan instans som erbjöd medborgardatorer, någonstans där man kunde gå och låna en dator och göra det man behöver göra, då skulle det inte vara så relevant. Men när det inte finns det någon annanstans så är det vi som har fått den uppgiften. Då måste det ju vara det. (Johanna, 2018).

Johanna nämner inte bankfrågor under sin intervju utan håller sig till sitt resonemang om publika datorer på bibliotek, demokratiaspekten i detta resonemang behandlas vidare under avsnitt 3.5.

3.4 Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor

På Sonjas arbetsplats frågar kollegorna henne om någon digital fråga är extra svår. Hon påtalar dock svårigheter att ibland går det inte att hjälpa trots att kompetensen finns, eftersom en publik dator på ett bibliotek ofta har begränsningar, det som fungerar att göra hemma går inte att göra på biblioteksdatorn, till exempel nedladdning av programvara (Sonja, 2018). Sonja beskriver hur hon skulle vilja utveckla sin kompetens för digitala frågor:

Jag kan ganska mycket men det är alltid jättebra att lära sig mera. Det tar ju alltid extra tid när olika program ändrar sina gränssnitt, så då ligger inte saker där de brukar utan då måste jag gå ner i den menyn istället för att hitta det. Och det tar ju alltid några extra sekunder att scanna av sidan och titta. Det skulle ju vara bra att få sådana genomgångar. (Sonja, 2018).

Konkretiserat önskar hon sig uppdateringskurser. (Sonja, 2018). Med detta menar hon att det skulle vara en användbar resurs om det fanns någon form av kontinuerlig utbildning som informerade om vilka appar som är i ropet just nu ”så att vi slapp säga jaha vad är det för något”. Hon beskriver själv detta önskemål som ”önskedrömmar”(ibid.).

Johannas upplevelse är att hon generellt har den digitala kompetens hon behöver för att kunna möta biblioteksanvändarnas digitala frågor. Hon säger också att det finns



mycket som hon inte vet och att självskattning av kunskaper är komplicerat (Johanna, 2018).

Och det är intressant det där med hur mycket man vet för det finns ju någon sån här, när folk bara vet lite så tror dom att dom vet mycket och när folk vet mycket så vet dom hur lite dom vet. Det finns ju någon sån här sorts kurva så dom som är precis i början överskattar hur mycket dom vet och dom som verkligen är experter tenderar snarare att underskatta hur mycket dom vet, det är ju intressant. (Johanna, 2018).

Den kompetens som Johanna upplever att hon saknar är den pedagogiska biten. Hon beskriver sig själv som uppvuxen med att "hålla på med grejer" (Johanna, 2018), och att det därför är svårt att sätta sig in i hur det är för en person som saknar eller har bristfälliga digitala kompetenser (ibid.).

Då blir det ju svårt för dom också när jag bara säger det är bara att göra sådär och sådär. Och så har dom inte alls hängt med för dom har inte förkunskaper som jag har tagit för givet och som jag inte borde ta för givet så ja... Hur man förklarar saker för någon som är helt oinsatt. (Johanna, 2018).

På Nils arbetsplats tar de mycket hjälp av varandra och utnyttjar varandras kompetenser när frågorna är svåra. Nils upplever att han har den kompetens han behöver för att hantera digitala frågor, i alla fall de frågor han hittills har mött. Han använder ändå ordet osäkerhet när han reflekterar över sin kompetens för digitala frågor. Till exempel beskriver han en upplevelse av osäkerhet kring olika format för läsning: "Jag ska inte säga att jag är kompetent att klara allting för det tror jag inte men jag tycker att man kan försöka sig fram och sådär och ta hjälp av dom som kan mer" (Nils, 2018).

Han beskriver att i rollen som registrerare för nya användare i tjänsten Legimus kan han känna sig osäker och att han skulle vilja förbättra sina kunskaper. I framtiden skulle han vilja känna sig tillräckligt säker för att kunna hålla en presentation i hur Legimus fungerar. (Nils, 2018).

Nils upplever att arbetet med digitala frågor både är utmanande och kul. Han poängterar att med utmanande menar han inte att det är avancerade frågor men att det kan vara spännande frågor. Han säger att det han menar med att det kan vara kul med digitala frågor är att han kan upptäcka att han kan hjälpa användarna utifrån de kunskaper han har "att man kan klara av ganska mycket" (Nils, 2018).

Rita upplever inte att hon har den kompetens hon behöver för att hantera digitala frågor. Hon säger: "Jag borde lära mig mer" (Rita, 2018). Den digitala biten av arbetet är det svåraste för henne. Det är svårt att sätta fingret på vad det är hon saknar men hon beskriver sin relation till digital kompetens att det är inte självklart för den som inte har lärt sig från början (ibid.).

Och då är det som att man snappar upp en sak där och en sak där men jag har ingen bas, det finns ingen grund. Jag kan tänka mig att dom som växer upp med det digitala förstår en massa saker som egentligen är grunden. Så när jag lär mig någonting så måste jag skriva upp precis varenda steg, hur man klickar, hur man tittar, vad man gör, jag kan inte hoppa över några steg för då blir det helt obegripligt för mig. Det



som är helt självklart för den som kanske har växt upp med internet eller digitala saker då. (Rita, 2018).

En kompetens hon upplever att hon saknar är hur det fungerar med olika format för filer på datorn, till exempel JPEG och PDF samt hur dessa format kan konverteras. Hon beskriver att det hon gör ofta, det blir hon bra på och det finns en stolthet i att erövra kompetenser, till exempel att kunna hjälpa användare att scanna dokument till en e-postadress. Rita berättar: ”Så kan jag stå där och visa men gör så och gör så, man känner sig duktig, jag kan det där” (Rita, 2018).

3.5 Demokratiaspekten ”Var ska de annars gå?”

Sonja saknar det medborgarkontor som tidigare fanns i kommunen, det finns ett behov av en plats som är avsedd till att få hjälp med det som tenderar att hamna utanför bibliotekets kärnuppdrag (Sonja, 2018).

Det skulle vara fint om det fanns sådant där som det fanns tidigare, ett medborgarkontor. Som liksom var avsatt för att det här kan du få hjälp med allting som har att göra med datorer och telefoner och liknande. För det är ju så mycket sådant. Det är klart att vi hjälper till så gott det går men det skulle underlätta för alla i samhället tror jag. (Sonja, 2018).

Att biblioteket erbjuder dator och gratis internet menar Sonja är en stor demokratifråga. Det är viktigt att man kan använda dator på bibliotek om man inte har råd att ha det hemma. Som nämnt i avsnitt 3.2 säger hon att det är ”supertragiskt” för den som hamnar i digitalt utanförskap för att ”då fungerar inte ditt liv” (Sonja, 2018).

Johanna reflekterar under intervjun över hur det kom sig att biblioteket började med publika datorer, vem som kom på det (Johanna, 2018). Att hjälpa till med saker som inte tar så lång tid ser Johanna som något självklart att göra på bibliotek. Samtidigt finns det en gräns hur mycket tid man kan lägga på digitala frågor. Gränsdragningen kring vad som är rimligt är dock svår. Att svara på digitala frågor innebär ofta att förklara samma saker om och om igen för personer som saknar datorvana (ibid.). Johanna berättar:

Vissa personer som verkligen inte är datorvana, dom försöker jag tipsa om ”ctrl p” och sådant där men dom glömmer bort det sen igen och så får man förklara det en gång till och sedan nästa gång och nästa gång. (Johanna, 2018).

När Nils berättar om de frågor han kan mötas av i bibliotekets informationsdisk så nämner han till exempel att vissa användare kan behöva hjälpa med ”enkla” saker som att öppna en webbläsare (Nils, 2018). Detta leder också in på demokratifrågan:

Och det är ju liksom en demokratifråga att kunna vara en del av det och att människor förstår vad det är för någonting och att dom kan utnyttja dom tjänsterna som finns och så vidare. (Nils, 2018).



Han menar att det är många som kommer till biblioteket som inte vet var de ska gå annars. (Nils, 2018). Då vill Nils vara behjälplig, eller åtminstone hänvisa användaren vidare på något sätt. Han tänker att människor vänder sig till biblioteket för att det är öppen plats. (ibid.).

Och kanske också nu då det är svårt att få kontakt med personer och servicecenter, att dom stängs ner. Man får ringa ett telefonnummer och mötas av en telefonsvarare med knappval och sådana saker. Då kanske det känns bättre att gå till ett bibliotek där man kan få hjälp av en person som ser en. Men man kan tycka att det är olyckligt att kommunens servicecenter stänger ner och att många tar bort sina öppettider och så. Att man gör sig otillgänglig. Men biblioteket står ju där och har öppet. (Nils, 2018).

Att biblioteket hjälper till med digitala frågor ser Nils som relevant för att det handlar om att människor i sin vardag ska få tillgång till information (Nils, 2018).

Och att det är en demokratifråga att få tillgång på biblioteket. Folkbibliotekets grund vilar väl i det. På samma sätt som det en gång i tiden var viktigt att kunna lära sig läsa böcker och hitta. Att hitta var man får tillgång till information och kan bilda sig själv och så där, så det är på samma sätt som det var en gång i tiden när folkbiblioteken kom, att det liksom är en förlängning av det uppdraget. Det finns en kontinuitet i det. (Nils, 2018).

Rita anser också digitala frågor vara en relevant arbetsuppgift för bibliotek på grund av demokratiaspekten (Rita, 2018). Hon funderar över vad alternativet skulle vara, om inte bibliotek erbjöd publika datorer:

För skulle man inte kunna använda datorer eller få hjälp på bibliotek, var ska man få hjälp då? Det kanske skulle finnas något privat ställe dit man går och betalar för att få hjälp men det är inte... det tycker inte jag om riktigt. För jag tycker att man ska kunna få hjälp gratis. (Rita, 2018).

Hon påtalar också hur snabbt digitaliseringen har gått:

Samhället har förändrats så fort och nu ska allting vara digitalt. Och om man inte kan eller vill hantera det så måste man få hjälp någonstans. För vi kan inte bara begära av människor, våra medmänniskor här, att nu ska du göra på det viset, gör så. Det kan inte vara att man inte får vara delaktig i samhället bara för att man inte kan det digitala. (Rita, 2018).

Rita kan känna en glädje i att människor väljer att söka sig till biblioteken med den här typen av frågor, att det finns ett förtroende och att det betyder att människor faktiskt känner till att det finns ett bibliotek som kan hjälpa. (Rita, 2018).

4 Analys

Min analysmetod är fenomenografiskt inspirerad. Det innebär att jag koncentrerar mig på utsagorna istället för informanterna som personer. Syftet med detta är att studera variationen i upplevelserna som framkommer i utsagorna. För att kunna beskriva den här variationen identifierar jag beskrivningskategorier. Dessa beskrivningskategorier ställer jag sedan mot varandra i min analys. Jag motiverar



min användning av beskrivningskategorier under den tidigare rubriken *Fenomenografi*.

De teman som jag använt mig av i resultatdelen återkommer även i analysen. Inom varje tema har jag valt ut särskilda utsagor för min analys. De utsagor som valts ut är de som tydligast visar beskrivningskategorierna. Det finns en viktig skillnad från resultatdelens teman och analysdelens avsnitt. Temat *Vad ska biblioteket hjälpa till med?* och temat *Demokratiaspekten "Var ska de annars gå?"* har bakats ihop till ett och samma tema som här kallas för *Demokratiaspekten*. Jag har i detta tema valt att specifikt undersöka utsagorna kring fenomenet bankfrågor på bibliotek.

Varje tema inleds med de beskrivningskategorier som jag kommer att använda mig av för att analysera utsagorna. Jag väljer att kalla dem för A och B. Sedan ställer jag de två valda beskrivningskategorierna mot varandra för att analysera variationen i upplevelsen av en viss aspekt på digitala frågor.

4.1 Definition av digitala frågor

Inom detta tema såg jag att även om alla utsagor innehåller flera exempel på vad en digital fråga kan vara så finns en skillnad i *hur* informanterna definierar en digital fråga. Jag identifierade därför följande beskrivningskategorier:

Beskrivningskategori A: Självklarhet

Beskrivningskategori B: Osäkerhet.

Informanternas samlade definition av digitala frågor på bibliotek kan sammanfattas som bred. Utifrån informanternas svar så framkommer dessa exempel på vad en digital fråga på ett folkbibliotek kan vara: kopiering, att skriva ut, scanning, e-post, e-böcker, trådlöst nätverk, smartphones, copyright, dataspel, Youtube, Google, Virtual reality, läsplattor, publika datorer, talsyntes, bankärenden, Legimus, informationssökning, frågor om internet, bibliotekets eget datasystem och bibliotekets katalog. När jag tittar på hur informanterna ger sina definitioner så finns det en variation i hur säkra informanterna är på vad en digital fråga är. Två likheter i samtliga utsagor är att alla informanterna fyller på med flera exempel löpande under hela intervjun som spontana infall, samt att de antingen använder ordet "teknik" eller beskriver olika tekniska enheter som "läsplatta" eller "smartphone". (Rita, Nils, Johanna, Sonja, 2018).

Inom **beskrivningskategori A: Självklarhet** placerar jag Johanna och Sonja. När Sonja ska definiera digitala frågor så säger hon: "Det är en stor del av vår vardag." (Sonja, 2018), och hennes beskrivningar av vad en digital fråga kan vara uttrycks med självklarhet. Denna självklarhet återkommer hos Johanna när hon säger: "En digital klocka är ju också någonting digitalt så allting digitalt hör till digitala frågor" (Johanna, 2018). Sonja och Johannas utsagor förmedlar en självklarhet i digitala frågor och ingen av dem har svårt att komma på exempel på vad en digital fråga kan vara.

Inom **beskrivningskategorier B: Osäkerhet** placerar jag Nils och Rita. Båda ger flera exempel på vad en digital fråga kan vara men ställer också frågan tillbaka till



mig som intervjuare om deras exempel verkligen är ett korrekt exempel på en digital fråga. Detta visar en osäkerhet i den egna definitionen av vad en digital fråga är. I början av intervjun ber Nils mig som intervjuare att definiera digitala frågor då han själv upplever just en osäkerhet i vad det är. Mot slutet av intervjun frågar Nils: ”Ja men digitala frågor, vad det är för någonting, alltså vad är digitala frågor?” (Nils, 2018). I Nils samlade utsaga finns många exempel på digitala frågor. Hans sätt att uttrycka sin definition av digitala frågor rör sig mellan osäkerheten som framgår ovan men samtidigt också en viss självsäkerhet då han använder ord som ”kul”, ”spännande” och ”utmanande” (ibid.). Han rör sig alltså mot **beskrivningskategori A**. När jag ber Rita definiera digitala frågor så säger hon: ”Ja då blir det min definition då. Utifrån att jag vet inget.” (Rita, 2018). I avsnittet som nu följer fortsätter jag att analysera Ritas utsaga kring sin kompetens om digitala frågor.

4.2 Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor

Inom detta tema så identifierade jag två beskrivningskategorier som visar på variationen i kompetens att möta digitala frågor:

Beskrivningskategori A: Ödmjuk expert.

Beskrivningskategori B: Digitalt ovan.

Digitala frågor kan vara väldigt många olika saker, vilket gör det intressant att titta på hur bibliotekarier upplever att få den här typen av frågor i informationsdisken i relation till den egna upplevelsen av kompetens. Utifrån uppräknings i föregående avsnitt kan konstateras att det krävs en mycket bred kompetens för att möta det samlade hjälpbehovet hos användarna. Inom detta tema visade utsagorna att kompetens är något som kan erövrats på golvet i mötet med användaren som behöver digital hjälp om inte den kompetensen funnits sedan tidigare. Informanterna beskriver strategier i hur de provar sig fram och hjälper så gott det går. Det finns en skillnad i utsagorna från de informanter som jobbar på ett mindre bibliotek med få eller inga kollegor mot för de som jobbar på stadsbibliotek med många kollegor. Utsagorna från större bibliotek förmedlar att informanterna tar hjälp av kollegor, man kan springa och hämta någon när man inte själv har kompetensen. På ett mindre bibliotek finns inte samma bredd i kompetensen och inte samma möjlighet att ta hjälp av kollegor.

Johanna arbetar ensam på en filial och har inte samma möjlighet som de andra informanterna att springa och hämta en kollega för att få hjälp med en fråga, samtidigt har hon inte heller det behovet. Om sin kompetens för digitala frågor säger hon: ”Det beror ju helt på vilka digitala frågor det är men generellt så är väl min erfarenhet att jag har det.” (Johanna, 2018). Det är med anledning av detta jag placerar henne under **beskrivningskategori A: Ödmjuk expert**. Ödmjukheten visas i hur hon problematiserar självskattning av kompetens (se avsnitt 3.4) att en person som har mycket kunskap tenderar att underskatta sin kompetens och tvärtom. I utsagan framkommer att hon har stor kompetens för digital teknik och olika typer av digitala frågor (ibid.). Det framkommer också att Johanna har med sig tekniken och det digitala som ett intresse i grunden, innan sitt yrkesliv. Hon beskriver bakgrunden till sin kompetens: ”För jag är ganska uppvuxen med att hålla på med



grejer så därför kan det vara svårt att sätta sig in i hur det är att inte ha någon aning om hur det fungerar” (ibid.). Det finns en självdistans i denna utsaga där hon ser situationen utifrån scenariot hur det blir när hon som är digital van hjälper en mindre van person. Johanna ringar själv in vad specifikt hon saknar i sin kompetens och det är den ”pedagogiska biten” (ibid.). Det hon vill utveckla i sin kompetens är ”hur man förklarar något för en som är helt oinsatt”. (ibid.).

Ritas utsaga visar som kontrast till Johannas utsaga hur det kan vara för en person som inte har fått med sig det digitala i sin uppväxt och Rita beskriver sig själv som oinsatt. Som nämnt i tidigare avsnitt 4.1 så säger Rita: ”utifrån att jag vet ingenting” (Rita, 2018), när hon ombes definiera digitala frågor. Detta säger hon med glädje, hon är öppen med den okunskap hon har samtidigt som hon under intervjun också beskriver upplevelsen av att erövra kunskaper som hon själv inte verkar tro att hon har: ”men väldigt ofta lyckas jag hjälpa dom så jag är förvånad över mig själv, om jag ska vara helt ärlig” (ibid.). Jag placerar Rita under **beskrivningskategori B: Digitalt ovan** eftersom hon själv beskriver sin ovana för digital teknik och att hon inte är uppväxt med detta och att det finns mycket hon upplever att hon inte kan (ibid.).

I Ritas utsagor framkommer en förväntan från användarna att de tror att hon har kompetens, det beskriver Rita som något positivt: ”Folk är snälla, dom tror att man kan tills dom märker att man inte kan. Jag menar att dom förutsätter att vi kan.” (Rita, 2018). När Rita inte kan svara på en digitala fråga beskriver hon detta scenario som odramatiskt: ”Och sen får man bara ursäkta sig och säga jag ska hämta en kollega som troligtvis kan hjälpa dig” (ibid.). Hon säger också vid några tillfällen under intervjun att hon tar hjälp av en kollega ”som kan bättre” (ibid.). när den digitala frågan hon fått är utöver hennes egen kompetens.

Under intervjun beskriver Rita sin egen inlärningsprocess, hon trycker på att det kan vara en generationsfråga, ”det fanns inte när jag var tonåring” (Rita, 2018). Hon beskriver att ”saker inte fastnar” (ibid.). för henne och att hon därför måste skriva ner det nya hon lär sig” (ibid.). och då gäller det att man skrivit ner varenda steg, ”man får inte glömma att skriva typ klicka enter. Nu vet jag att man ska klicka enter ibland.” (ibid.). Det sista tillägget är ett exempel på något som återkommer i utsagorna, att genom vana, att hon ”håller på” eller ”gör ofta” (ibid.). erövrar kompetenser. Det finns även en annan aspekt än generationsfrågan, Rita ger själv exempel på att det finns äldre personer som är ”jätteduktiga” (ibid.). och har digital kompetens. Hon menar att detta har med intresse att göra och inte bara ålder. I Ritas utsaga framkommer att hon inte har intresset för det digitala vilket presenteras som en förklaring till att hon saknar vissa kompetenser: ”Jag kommer inte att få intresset men på grund av mitt jobb så borde jag bara lära mig lite mer ändå tycker jag” (ibid.). Utsagan visar att trots ointresset finns en öppenhet. Den röda tråden i Rita utsaga om kompetens är att hon beskriver sig som ovan ”jag är inte bra på det helt enkelt” (ibid.). Men upplevelsen av digitala frågor är ändå positiv och hon uttrycker sig som att hon är öppen för att lära sig mer.



4.3 Demokratiaspekten på digitala bankfrågor:

Inom detta tema så identifierade jag två beskrivningskategorier som jag illustrerar med två citat om att hjälpa användare med bankfrågor på bibliotek.

Beskrivningskategori A: ”vi hjälper inte till med det”. (Rita, 2018).

Beskrivningskategori B: ”man försöker väl så gott det går att hjälpa till”. (Nils, 2018).

Att hjälpa användarna med bankdosor, kontoutdrag och bank-id återkommer som exempel på digitala frågor i tre av fyra utsagor. Demokratiaspekten var ett spår i alla intervjuer som informanterna själva ledde samtalet till. Alla informanterna uttryckte att det var *viktigt* och att det handlar om att alla ska ha tillgång till dator oavsett socioekonomiska faktorer. Demokratiaspekten på digitala frågor är ett tema som kan diskuteras utifrån många olika aspekter men på grund av utrymmesskäl väljer jag att lyfta upplevelsen av detta specifika fenomen: digitala bankfrågor på folkbibliotek i relation till ett demokratiskt uppdrag.

Som tidigare nämnt visar fenomenografin att det kan finnas olika upplevelser av ett fenomen hos en och samma person. Ritas utsaga visar detta. Jag väljer att främst placera hennes utsaga under **beskrivningskategori A: ”vi hjälper inte till med det”** (Rita, 2018), för att hennes utsaga tydligt tar avstånd till bankfrågor på bibliotek: ”Det har vi ju bestämt att vi behöver inte hjälpa till med det för man ska inte vara inne på andras människors dosor och koder och så där. Då skickar vi tillbaka dom till banken.” (ibid.). Detta sägs utan tvekan, det finns också en tydlig gränsdragning i utsagan, en gräns i vad biblioteket gör och inte gör och när ansvaret ska flyttas över till en annan institution, i detta fall banken.

Nils uttrycker inte samma gränsdragning för bankfrågor. Därför placerar jag Nils under **beskrivningskategori B: ”man försöker väl så gott det går att hjälpa till”** (Nils, 2018). Nils uttrycker en tvekan kring vad ett bibliotek ska göra och inte göra. I hans utsaga använder han upprepade gånger frasen ”så gott det går” (ibid.).

Ibland så tycker man att dom kanske kan få hjälp med sådant på sin bank eller så att komma igång och få en vettig introduktion och sådär. Men jag har nog aldrig sagt att det där är inte min uppgift. Man försöker väl så gott det går att hjälpa till. (Nils, 2018).

Nils använder ord som ”prova” och ”försöka” (Nils, 2018), för att beskriva processen när användarna har bankfrågor. I utsagan finns ett problematiserande av bankfrågor på bibliotek men samtidigt inte ett avståndstagande.

Så jag tycker inte det ingår in kärnuppdraget eller vad man ska säga. Men det är klart att man kan försöka hjälpa till så gott det går. Det tycker jag ingår i bibliotekets uppdrag. (Nils, 2018).

”Det är klart att man kan försöka hjälpa så gott det går” (Nils, 2018), visar en självklarhet i att Nils upplever att fenomenet att vara behjälplig är en del av att arbeta på bibliotek. Upplevelsen finns också i Ritas utsaga vilket visar rörligheten i



en upplevelse och att även om en utsaga placeras i en beskrivningskategori så kan den också röra sig mot en annan beskrivningskategori. Samtidigt finns den tydliga skillnaden i dessa utsagor att Rita uttrycker en bestämd uppfattning och gränsdragning och Nils uttrycker en tvekan. Det som är gemensamt är problematiserandet eftersom det finns en gemensam grund hos alla informanterna att de uttrycker att bibliotekets uppdrag är att låta människor vara en del av det digitala. Nils skildrar detta när han beskriver vad det är biblioteket hjälper till med när det till exempel handlar om e-tjänster: ”att människor förstår vad det är för någonting och kan utnyttja dom tjänsterna som finns” (Nils, 2018). Även om Nils uttrycker en tvekan kring bankfrågor finns här en fast övertygelse i hans utsaga om att den demokratiska aspekten är självklar och en del av bibliotekets uppdrag.

Upplevelser är, som tidigare nämnt, rörliga. När Rita diskuterar bankfrågor i samband med demokratiaspekten rör hon sig istället mot **Beskrivningskategori B: ”man försöker väl så gott det går att hjälpa till”** (Rita, 2018), och närmar sig Nils sätt att uttrycka sig. Rita säger: ”Jag ser på det som så att jag tycker det är viktigt att folk som kommer hit ska få hjälp” (ibid.). Ritas utsaga är sammanfattningsvis mycket konkret kring var gränsen går: ”Dom får gärna skriva ut hos oss men dom måste kunna hantverket själva först” (ibid.). Med vad som menas med ”hantverket” förklarar hon att användarna måste ha koll på sina koder och dosor själv. (ibid.).

5 Diskussion och slutsats

Jag inleder detta avsnitt med metodkritik och en diskussion kring hur fenomenografin fungerat som teori och metod i denna studie. Därefter tittar jag på hur studiens resultat har besvarat mina frågeställningar. Jag kommer även att diskutera studiens resultat i den ögonblicksbild av digitala frågor på folkbibliotek som finns hösten 2018 då jag återkopplar till den diskussion i *Biblioteksbladet* som jag nämnde i rubriken *Bakgrund*. Diskussionsdelen avslutas med de slutsatser som kan dras av denna studie och hur jag motiverar dessa slutsatser.

Den här studien har använt sig av en kvalitativa intervjuer som insamlingsmetod. Det finns brister i intervjun som forskningsmetod, dessa brister kan till exempel vara förutsägbarheten. Kvale och Brinkmann skriver: ”Förutsägbarhet innebär att människor kommer få samma service och produkt varje gång de interagerar med McDonald’s. Det strider, liksom beräkningsbarheten, direkt mot den kvalitativa forskningens löften att vara induktiv och flexibel” (s. 354). Utifrån exemplet med McDonald’s så menar de att inom snabbmatsindustrin är denna typ av förutsägbarhet, att man vet vad man får, en dygd. Medan i forskning vill vi som forskare ha överraskningar för att det ska vara någon mening med att forska och förutsägbarheten inom kvalitativ metodik kan då bli en belastning. Det finns dock sätt att motverka detta forskningsproblem, det Kvale och Brinkmann pekar på är att det finns en stor variationsrikedom i hur en intervju kan genomföras. De argumenterar också för att kvalitativ forskning som är intresserad av människors kontextuella upplevelser inte kan göras förutsägbar. Det är just därför som kvalitativ forskning behövs för att, som Kvale och Brinkmann skriver, ”vi inte kan hålla



kontrollerade faktorer konstanta” (ibid.). Detta tolkar jag som att problemet med att intervjuer som metod kan vara förutsägbarheten med vilka resultat en kan få och att det är ett problem som kan lösas utifrån *hur* intervjun genomförs. Därför har jag valt att undersöka bibliotekariers *upplevelser* i kontexten digitala frågor och att göra detta med ett öppet synsätt utan en förutbestämd uppfattning om dessa upplevelser ska vara positiva eller negativa. Att jag använt mig av en fenomenografiskt inspirerad teori och en fenomenografiskt inspirerad analysmetod har inneburit att jag tittat efter variation i materialet samt utgått från att studera informanternas upplevelse av digitala frågor på folkbibliotek snarare än digitala frågor i sig. Den fenomenografiska metodens utfallsrum, att redogöra för samtliga upplevelser av ett fenomen, hade i denna studie kunna fördjupas genom att jag skulle kunna ha valt ett visst tema för analys och fördjupa mig i det. Till exempel att undersöka samtliga utsagor om den demokratiska aspekten av digitala frågor även om utsagorna i denna studie är få. Den här studien ämnar dock att vara prospekterande och att ge möjlighet till framtida forskning att undersöka digitala frågor på folkbibliotek på ett mer fördjupande sätt.

Utifrån de frågeställningar som den här studien har utgått från ska jag nu redogöra för och diskutera hur dessa frågeställningar har besvarats.

Hur upplever bibliotekarier digitala frågor i informationsdisken på bibliotek?

Det finns en variation i vilka ord som bibliotekarierna använder när de pratar om digitala frågor. Det kan vara något som ”man vänjer sig vid” och det kan vara något som är en ”spännande utmaning”. Det kan vara svåra frågor i situationer där bibliotekarien upplever: ”jag kan ingenting” (Rita, 2018), och det kan vara mycket enkla frågor ”väldigt basic sådär” (Nils, 2018). Alla bibliotekarier i denna studie upplever digitala frågor som någonting viktigt och att det finns en demokratisk aspekt i att hjälpa användarna med digitala frågor. Studien har besvarat denna frågeställning genom att visa variationen i upplevelsen av digitala frågor som presenterats genom teman.

Vad har bibliotekarier för kompetens för att möta digitala frågor?

Under analysdelen besvarades denna frågeställning genom att ställa två av informanternas utsagor mot varandra och beskriva dem som ”ödmjuk expert” och ”digitalt ovan”. Dessa beskrivningskategorier valdes för att de visar variationen i professionens kompetens för digitala frågor. Den ödmjuka experten har med sig digital vana in i professionen utifrån sitt intresse och sin bakgrund, den digitalt ovana har inte det. Samtidigt visar också den digitalt ovanas utsagor att genom återkommande frågor och strategier som att våga prova hjälpa en användare leder till att hon utvecklar sin digitala kompetens (Rita, 2018). Studien besvarar alltså denna frågeställning genom att visa variationen i kompetens. En bibliotekarie kan ha stor digital kompetens och en annan bibliotekarie kan ha mindre kompetens för digitala frågor. En slutsats som kan dras är att denna kompetens också kan erövas i det dagliga arbetet, i mötet med användaren.

I vilken utsträckning hör digitala frågor till bibliotekets uppdrag?

Informanterna i denna studie upplever digitala frågor i informationsdisken som att det är många olika typer av frågor där vissa frågor hör till bibliotekets uppdrag mer



än andra. Till exempel är de digitala frågor som berör läsning och informationssökning självklara. Bankfrågor är inte lika självklara biblioteksuppgifter. En av informanterna uttrycker sig som att det är mer självklart att biblioteket ska hjälpa till med att läsa på olika sätt än självklarheten i att erbjuda publika datorer även om det också är viktigt (Johanna, 2018). Den här studien besvarar frågeställningen genom att visa på olika uppfattningar om vilka digitala frågor som hör till bibliotekets uppdrag.

En slutsats som jag drar är att digitala frågor på folkbibliotek är ett brett begrepp som innefattar många olika typer av frågor. Denna slutsats drar jag utifrån informanternas samlade definition där de bidrar med exempel från sina verksamheter. Fler typer av digitala frågor kan läggas till i listan och den uppräknings som görs skulle kunna delas upp i kategorier. Digitala frågor i yttre tjänst under pass vid bibliotekets informationsdisk skulle kunna urskiljas tydligare från de arbetsuppgifter som rör internt arbete med digitala frågor. En av informanterna nämner till exempel att en digital fråga kan vara att systemet krånglar (Rita, 2018), det är något som inte är särskilt specifikt för bibliotekarier, på alla arbetsplatser som har datorer kan givetvis strulande teknik förekomma.

Att digitala frågor är en demokratifråga är en slutsats som jag drar utifrån dels delbetänkandet från SOU (se *Inledning*) om rör bibliotekets roll i arbetet med att arbeta för digital delaktighet men framförallt drar jag slutsatsen utifrån informanternas utsagor. I arbetet med denna studie ville jag inte rikta in informanterna i en särskild riktning och därför var det intressant att den demokratiska aspekten framkom som spontana inlägg under samtliga intervjuer. De fyra bibliotekarierna som medverkar i denna studie har en gemensam värdering i att det är viktigt att hjälpa till med digitala frågor i en digitaliserad omvärld. Det som tidigare forskning visar är att biblioteket bidrar med det samhället behöver och förändras i takt med omvärlden, det visas även i denna studie, inte bara i verksamheten utan också i professionens upplevelser.

En annan slutsats som kan dras är att studiens informanter visar på tendensen på att folkbibliotekarier får uppgifter lagda på sig som de accepterar (till exempel kopiering eller bankärenden) men inte utan att problematisera dessa arbetsuppgifter. Hos informanterna finns en självklarhet i att biblioteket ska hjälpa användare att orientera sig i ett digitalt samhälle och utjämna sociala skillnader med det demokratiska uppdraget som motivation. Parallellt ser jag ett annat spår där en av informanterna drar en tydlig gräns i vad biblioteket inte hjälper till med (Rita, 2018). De andra informanterna drar inte lika tydligt en gräns men uttrycker problemet i att till exempel hjälpa till med bankärenden då detta försätter bibliotekarier i ett juridiskt dilemma av att hantera andra människors pengar (Nils, 2018).

På grund av denna studies begränsade omfattning gör jag inget kunskapsanspråk inom detta forskningsfält med digitala frågor på folkbibliotek. Däremot visar jag med min studie variationer inom fenomenet digitala frågor på folkbibliotek. Jag gör heller inte anspråk på att vara fenomenograf utan har använt en fenomenografiskt inspirerad metod och teori. Slutsatserna som jag förmedlar visar på tendenser som



framkommit hos de fyra informanterna. Det är enskilda upplevelser av individer vilket gör att inte går att generalisera.

Biblioteksbladet lyfte i februari 2017 en diskussion om huruvida folkbibliotek skulle kunna tänka sig utfärda e-legitimationer. I debattartikeln invänder debattörerna mot detta och menar att det skulle kunna leda till en urholkning av bibliotekens betydelse och bibliotekariens profession (Petersson et.al, 2017). Birgitta Hellman Magnusson, bibliotekschef i Motala kommun, ger replik på debattinlägget och skriver: ”Varför denna rädsla för ett nytt uppdrag som skulle kunna tillföra biblioteken nya resurser och stärka vårt samhällsuppdrag?” (Hellman Magnusson, 2017). Dessa debattinlägg visar på två olika upplevelser av denna specifika digitala fråga om att hjälpa användarna med något bankrelaterat. Upplevelserna strider mot varandra, att hjälpa till med denna typ av uppgift beskrivs av en sida som ”urholkande” och av en annan sida som att det kan ”tillföra” och ”stärka”. Jag vill lyfta denna diskussion för att visa att det inte är utan problem som bibliotek tilldelas eller tar på sig nya arbetsuppgifter. Att arbeta med digital delaktighet väcker motstridiga känslor. Viktigt att tillägga är den avslutande replik som SKL ger i *Biblioteksbladets* debatt: att e-legitimationer inte alls föreslagits som arbetsuppgift för folkbibliotek. ”Vi konstaterade redan förra året att det finns andra, mer naturliga samhällsfunktioner, som bättre skulle kunna sköta detta” (Mosseby & Nordh, 2017).

”Vi hjälper till så gott det går” (Nils, 2018), är den titel som jag valt på denna studie. Det är en återkommande fras i en av informanternas utsaga. Min motivering till att använda detta citat som rubrik för denna studie som helhet är att det visar en anda hos professionen av att vara behjälplig, nyfiken, flexibel och att våga prova även det som inte är traditionellt biblioteksarbete. Samtidigt visar också frasen att bibliotekarier hjälper till med uppgifter som de inte alltid upplever att de har kompetensen för. Det behöver problematiseras i ljuset av vad ett bibliotek egentligen ska vara och göra. Dessa uppgifter kan vara digitala frågor som bibliotekarier kan uppleva egentligen hör hemma någon annanstans men som läggs på det mångsidiga och föränderliga folkbiblioteket när bankkontor stängs ner eller medborgarkontor inte finns. Biblioteket har högt förtroende hos medborgarna, det visas också i den positiva förväntan som användarna har på bibliotekarierna och som en av denna studies informanter beskriver att hon blir glad över att användarna tror att hon kan hjälpa dem även när hon inte kan (Rita, 2018).

6 Förslag till fortsatt forskning

Forskningsområdet digitala frågor i informationsdisken på folkbibliotek är inte vidare beforskat inom den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen. Tidigare forskning om bibliotekarieprofessionen och folkbiblioteket i en digitaliserad omvärld ger förklaringar till varför bibliotek gör mycket som inte har med läsfrämjande att göra. Sundin (2006) visar att biblioteket möter upp de behov som medborgarna har i ett internetbaserat samhälle och att yrkesrollen förändras i takt med omvärlden, som tidigare citerat: ”förändrade förutsättningar och ökad tillgång till information har fört bibliotekarieprofessionen i en pedagogisk riktning”



(Sundin, 2006, s.79). Samma fenomen framkommer hos Söderblom (2018) och Michnik (2018). Sammanfattningsvis kan sägas att tidigare forskning visar hur biblioteket möter samhällets behov och erbjuder det som medborgarna behöver.

Min studie har bidragit med att visa tendenser i folkbibliotekariers upplevelser av digitala frågor på bibliotek. Studien har också lyft fyra olika teman: definitionen av digitala frågor, juridiska och etiska avväganden, bibliotekariens kompetens för digitala frågor och demokratiaspekten. Studien har visat variation i upplevelser samt ställt likheter och skillnader mot varandra. Detta har utförts med en fenomenografisk teoretisk utgångspunkt som fokuserar på *vad* informanterna säger och *hur* de säger det. Det som framkommit är att digitala frågor på folkbibliotek är något brett och mångsidigt. Kompetensen för att möta dessa frågor kan se olika ut och det kan förklaras med intresse eller att det är en generationsfråga. Bibliotekarierna upplever det som någonting viktigt att hjälpa till med digitala frågor och motiverar detta med folkbibliotekets demokratiska uppdrag. Informanterna problematiserar också digitala bankfrågor, ska bibliotek verkligen hjälpa till med att skriva ut kontoutdrag?

Då denna studie har varit begränsad i sin omfattning så skulle en liknande studie kunna genomföras med flera informanter för att uppnå en mättnad och kunna dra generella slutsatser om bibliotekariers upplevelser av digitala frågor. I en större studie inom fältet digitala frågor på folkbibliotek skulle man också kunna välja att fokusera på en enskild aspekt och gå djupare in på ett av studiens fyra teman. Till exempel att undersöka upplevelsen av att hjälpa till med bankfrågor på folkbibliotek i relation till demokratiuppdraget.

Då denna uppsats skrivs, hösten 2018, pågår *Digitalt först*. Det är en nationell satsning som är regeringens uppdrag till Kungliga biblioteket att samordna och finansiera ett kompetenslyft för folkbibliotekariers digitala kunskap. Uppdraget pågår till 2020. Mer att läsa om detta projekt finns på Kungliga bibliotekets projektblogg: (<https://digitaltforst.blogg.kb.se>). En framtida forskningsfråga skulle kunna vara att efter detta projekt undersöka om satsningen gjort någon skillnad i kompetens och bibliotekariernas upplevelse av digitala frågor före och efter Digitalt först.

De avgränsningar som gjorts i denna studie ger även möjligheter till fortsatt forskning. Bibliotekets arbete med prioriterade målgrupper: barn, personer med funktionsvariation och personer med annat modersmål än svenska ger utrymme att studera digitala frågor i relation till dessa målgrupper.



Sammanfattning

Folkbibliotekets uppdrag är brett och mångsidigt men ger också stort utrymme för biblioteken att själva utforma sin verksamhet. Professionen är diversifierad, bibliotekarier gör många olika saker. Tidigare forskning visar att bibliotek möter de behov som samhällsmedborgarna har och anpassar sin verksamhet utifrån dessa behov, till exempel att bibliotekarierna blir pedagoger i ett informations- och kunskapssamhälle. Digitaliseringen i samhället speglas i folkbibliotekens verksamhet. Idag erbjuder folkbibliotek till exempel it-dropin, datakurser, digital hjälp och smartphoneskola till sina användare, utbudet skiljer sig från kommun till kommun. De traditionella referens- och litteraturfrågorna i bibliotekets informationsdisk samsas idag med frågor om kopiering, appar och diverse digitala problem som användaren behöver hjälp med.

Den digitala klyftan gör att personer riskerar att hamna utanför samhället när en inte kan orientera sig bland ny teknologi och e-tjänster. Då biblioteken har högt förtroende hos medborgarna är det logiskt att människor vänder sig till biblioteken även med de frågor som kan upplevas höra hemma någon annanstans, till exempel bankfrågor.

I den här studien har fyra bibliotekarier intervjuats om sina upplevelser av digitala frågor på bibliotek. Syftet med detta är att visa på tendenser och variationer i professionens egna upplevelser av detta arbete.

Den teoretiska utgångspunkten är fenomenografin som också används som analysverktyg. Det innebär att studiens målsättning har varit att beskriva informanternas upplevelse av digitala frågor snarare än att undersöka hur biblioteket arbetar med digitala frågor.

Intervjuernas transkriberades och ur materialet framkommer fyra teman som särskilt framträdande:

- Definition av digitala frågor
- Vad ska biblioteket hjälpa till med? Om juridiska och etiska avväganden
- Folkbibliotekariers kompetens för digitala frågor
- Demokratiaspekten ”Var ska de annars gå?”

Resultaten presenteras utifrån dessa fyra teman. I analysdelen bakas punkt 2 och 4 ihop till samma punkt då fokus läggs på digitala bankfrågor. En av studiens slutsatser är att digitala frågor på folkbibliotek är ett brett begrepp som innefattar många olika typer av frågor. En annan slutsats är att digitala frågor på folkbibliotek har en demokratisk aspekt. Studiens informanter menar att det är både viktigt och relevant för biblioteken att hjälpa användarna med digitala frågor. En tendens som studien visar är att folkbibliotekarier får uppgifter lagda på sig som de accepterar men inte utan att problematisera. Till exempel att hjälpa till med bankärenden eller att hantera frågor som man anser snarare hör hemma på ett medborgarkontor.



Studien är begränsad i sin omfattning och gör inte anspråk på kunskap utan förmedlar tendenser och variationer i upplevelser. Området digitala frågor på folkbibliotek är relativt obeforskat. Fortsatt forskning kan undersöka djupare något av denna studies teman, ett förslag är att undersöka demokratispekten på digitala frågor på folkbibliotek. Den här studien undersöker inte digitala frågor i relation till bibliotekets prioriterade målgrupper, det är också ett intressant ämne för fortsatt forskning.



7 Referenser

Publicerat

Aabø, S. (2005). The Role and Value of Public Libraries in the Age of Digital Technologies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), s. 205-211.

Carlsson, U., & NORDICOM. (2018). Medie- och informationskunnighet (MIK) i den digitala tidsåldern: En demokratifråga: Kartläggning, analys, reflektioner.

NORDICOM. Från: http://www.nordicom.gu.se/sites/default/files/publikationer-hela-pdf/medie-och_informationskunnighet_mik_i_den_digitala_tidsaldern.pdf

Ejven, S., & Audunson, R. (2009). The complex library. *New Library World*, 110 (3/4), s.161-174.

Hellman Magnusson, B. (2017, 21:a februari). ”Varför avfärda e-legitimationer?” *Biblioteksbladet*. Från: <http://biblioteksbladet.se/redaktionellt/varfor-avfarda-e-legitimationer/> 2018-11-19.

Höglund, L. (2012). Bibliotek, sociala medier och digital delaktighet. I Weibull, L., Oscarsson, H., & Bergström, A. (red.) *I framtidens skugga. Fyrtiotvå kapitel om politik, medier och samhälle* (s.321-324). Bohus: Ale Tryckteam. Från: https://www.som.gu.se/digitalAssets/1375/1375874_i-framtidens-skugga-hela-boken-korr-120629.pdf

Höglund, L. (2016). Biblioteken fortsatt välanvända med höga betyg. I Andersson, U., Ohlsson, J., Oscarsson, H. & Oskarsson, M. (red.) *Larmar och gör sig till* (s.329-341). Bohus: Ale Tryckteam. Från: https://som.gu.se/digitalAssets/1649/1649026_329-342-lars-h--glund.pdf

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (1986). *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.

Limberg, L. (1998). *Att söka information för att lära. En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. (Doktorsavhandling, Göteborgs universitet, Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap). Från: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:876820/FULLTEXT01.pdf>

Michnik, K. (2018). *Samhällets allt-i-allo? : Om folkbibliotekens sociala legitimitet*. (Doktorsavhandling, Bibliotekshögskolan i Borås, Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap). Från: <http://hb.diva-portal.org/smash/get/diva2:1191134/FULLTEXT01.pdf>



Mosseby, P. & Nordh, V. (2017, 10:e februari). ”Varför avfärda e-legitimationer?” *Biblioteksbladet*. Från: <http://biblioteksbladet.se/redaktionellt/nej-biblioteken-ska-inte-utfarda-e-legitimationer/> 2018-11-19

Petersson, J., Helin, R., Häusner, E., Karlsson, M., Karlsson, P., Olsson, Å., Ströberg, S., Björkman, P., & Karjalainen, K. (2017, 6:e februari). Ska biblioteken verkligen utfärda e-legitimationer? *Biblioteksbladet*. Från: <http://biblioteksbladet.se/redaktionellt/ska-biblioteken-verkligen-utfarda-e-legitimationer/> 2018-11-19.

Pilerot, O., & Hultgren, F. (2017) *Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända*, Länsbibliotek Uppsala.

Rivano Eckerdal, J., & Sundin, O.. (2014). Utmaningar och möjligheter: Biblioteks- och informationsvetenskapliga bidrag till medie- och informationskunnighet I Carlsson, U. (red.) *Medie – och informationskunnighet i Norden* (s.141-149). Från: <http://www.nordicom.gu.se/sv/publikationer/medie-och-informationskunnighet-i-norden>

SFS 2013:801. Bibliotekslag. Stockholm: Kulturdepartementet.

SOU 2015:28. Gör Sverige i framtiden – digital kompetens. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Från: <https://www.regeringen.se/49bbaa/contentassets/e0acd9a7659d4c138c6666d2d5e21605/gor-sverige-i-framtiden--digital-kompetens-sou-201528>

Strindevall, G., & Jehrlander, D. (2017). *Den sista instansen: En intervjustudie med personal vid folkbibliotek om arbetet med och uppdraget kring besökarnas digitala hjälpbehov*. (C-uppsats, Södertörns högskola, Institutionen för naturvetenskap, miljö och teknik). Från: <http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:1179917/FULLTEXT01.pdf>

Sundin, O.(2006). Informationskompetence, ikt og bibliotekarernes professionelle ekspertise. I Schreiber, T., & Elbeshausen, H. (2006). *Bibliotekarerne : En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi* (s.77-96). Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Söderholm, J. (2018). *Borrowing and lending tools: The materiality of X-lending libraries*. (Doktorsavhandling Bibliotekshögskolan i Borås, Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap). Från: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1192733/FULLTEXT01.pdf>

Uljens, M. (1989). *Fenomenografi : Forskning om uppfattningar (Teori, forskning, praktik)*. Lund: Studentlitteratur.

Westergren, E. (2018). Digitala frågor tar mycket tid. *Noll27*, (1), s. 21- 22.



Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Från:

https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf

Opublicerat

Intervju med Sonja, 2018-10-10, 43 minuter

Intervju med Johanna, 2018-10-11, 33 minuter

Intervju med Nils, 2018-10-17, 46 minuter

Intervju med Rita, 2018-10-17, 45 minuter

Ljudinspelningar, transkriberingar och stödanteckningar från intervjuerna finns i författarens ägo.



Bilaga 1 Intervjuguide

Fråga om samtycke av ljudinspelning.

Information om intervjun.

Allmänna inledande frågor

Hur länge har du arbetat på bibliotek?

Varför blev du bibliotekarie?

Berätta om dina arbetsuppgifter i stora drag.

Vad tycker du mest om med ditt arbete som bibliotekarie?

Vad tycker du är svårast med ditt arbete som bibliotekarie?

Digitala frågor i informationsdisken

1. Vad är digitala frågor för dig?

2. Hur ser du på digital hjälp på biblioteket?

3. När du har pass i informationsdisken, brukar du då få digitala frågor?

4. Vad handlar dessa frågor om?

5. Har ni någon i personalen som särskilt hanterar digitala frågor som du hänvisar till när du själv inte kan hjälpa användaren?

6. Om du ser tillbaka på när du började arbeta på bibliotek, finns det några skillnader i de frågor du får disken då jämfört med nu?

7. Har biblioteket genomfört någon förändring för att kunna möta digitala frågor?

8. Hur upplever du digitala frågor i informationsdisken?

9. Kan digitala frågor i informationsdisken vara en stressfaktor?

9a. Om ja, vad är det som stressar?

10. Har du några strategier för att hantera digitala frågor?

11. Upplever du att du har kompetensen för att hantera digitala frågor i ditt arbete?

11a. Om nej, vilken kompetens eller resurser skulle du behöva?



12. Har ni någon särskild verksamhet för digitala frågor, till exempel it-dropin?

13. Vad skulle biblioteket kunna utveckla i arbetet med att möta användarnas digitala frågor?

Avrundning

14. Är det några särskilda målgrupper som behöver hjälp med digitala frågor?

15. Tycker du att digitala frågor är en relevant arbetsuppgift för bibliotekarier?

15a. Om nej, varför inte?

15b. Om ja, varför?

16. Övriga tankar



Bilaga 2

Information till dig som intervjuperson

Syfte med studien

Den här studien avser att undersöka bibliotekariers upplevelse av att arbeta med digitala frågor i informationsdisken på folkbibliotek. Syftet är att identifiera vad folkbibliotek gör och kan göra för att öka digital kompetens hos medborgarna och vad bibliotekarierna behöver för att kunna genomföra detta arbete i form av strategier, kunskap, stresshantering och resurser. Tack för att du bidrar med din upplevelse och dina erfarenheter som bibliotekarie!

Användning av materialet

Materialet från intervjun kommer att användas i min c-uppsats som skrivs hösten 2018 (september – januari) och om allt går vägen publiceras vårvintern 2019. Lämnade uppgifter kommer inte att användas för kommersiellt bruk eller annat icke-vetenskapligt syfte.

Frivillighet

Ditt deltagande som intervjuperson är frivilligt och du har rätt att avbryta din medverkan i studien.

Under intervjun har du rätten att avböja att besvara en fråga utan att motivera varför.

Samtycke

Om du samtycker kommer intervjun att spelas in med syftet att kunna transkribera och få korrekta citat. Denna ljudinspelning kommer efter genomförd uppsats att raderas.

Konfidentialitet

I uppsatsen kommer ditt namn att fingeras och detaljer som tydligt kan anknytas till en viss arbetsplats eller identifiera särskilda personer kommer inte att tas med i uppsatsen av integritetsskäl. De medverkande biblioteken i den här studien kommer inte skrivas ut i uppsatsen med namn eller kommun utan benämnas som ”ett folkbibliotek, ett stadsbibliotek ett filialbibliotek, ett mindre kommunalsbibliotek” eller ha ett fingerat namn.

Frågor

Har du frågor så är du välkommen att kontakta mig per mail (mailadress).

Jenny Eriksson
Student vid Biblioteks – och informationsvetenskap
Linnéuniversitetet

Handledare Lars Seldén
Linnéuniversitet