

**”VÄLKOMMEN HELA VECKAN”**  
**Bemötande och *library anxiety* på ett svenskt  
högskolebibliotek**

**Författare: Anna Lindén**

Examensarbete (30 högskolepoäng) i biblioteks- och informationsvetenskap för  
masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Johanna Rivano Eckerdal

År: 2020

## **Title**

”Welcome all week” – Inclusion and *Library Anxiety* at a Swedish Academic Library

## **Abstract**

The aim of this study is to examine the experiences and views of the library staff at a Swedish academic library on the concept of *library anxiety* – a feeling of discomfort on a physiological and behavioral level that appears in a library context. Nine of the library staff members at the University Library were interviewed through focus groups about their experiences with, and opinions on, the users of the library in relation to *library anxiety*. Library Anxiety Scale, a quantitative instrument, in a form of a survey and used to measure *library anxiety* through surveys among college and university students, were used during the focus groups as a qualitative, visual material and a basis of discussion. The focus group interviews revealed that the staff had a curiosity and an interest towards the concept of *library anxiety* and the instrument Library Anxiety Scale. The study suggests that while discussing *library anxiety*, the library staff got new perspectives on their library structure, as well as some new ways of understanding and being of assistance to the library users. The study also showed similarities between *library anxiety* and the library staff’s work with inclusion. As it shows in the study, inclusion could be a potential solution for the struggles that comes with *library anxiety*. The concept and the instrument could therefore be of relevance for the library staff when looking at strategies to improve the contact with their users.

## **Keywords**

*Library Anxiety*, Library Anxiety Scale, Inclusion, Library Staff, User Studies, Focus Groups, University Library, Constance A. Mellon, Carol C. Kuhlthau

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>4</b>
1.1 SYFTE OCH FORSKNINGSPRÅGOR .....	5
1.2 BAKGRUND .....	6
1.2.1 Högskolebibliotek .....	6
1.2.2 Användarna på högskolebibliotek .....	7
1.3 AVGRÄNSNINGAR .....	8
1.4 DEFINITIONER .....	9
1.5 DISPOSITION .....	10
<b>2. TIDIGARE FORSKNING .....</b>	<b>11</b>
2.1 INFORMATIONSBETEENDEN .....	11
2.2 INFORMATIONSSÖKNINGSPROCESSEN .....	12
2.3 LIBRARY ANXIETY OCH LIBRARY ANXIETY SCALE .....	13
2.3.1 Begreppet och fenomenet .....	13
2.3.2 Instrumentet .....	15
2.3.3 Summering .....	17
<b>3. TEORETISKA PERSPEKTIV .....</b>	<b>19</b>
<b>4. METOD .....</b>	<b>22</b>
<b>5. RESULTAT .....</b>	<b>26</b>
5.1 PRESENTATION AV VERKSAMHETEN .....	26
5.2 EMPIRI .....	27
5.2.1 Erfarenheter och reflektioner kring begreppet "bemötande" .....	28
5.2.2 Det digitala bemötandet .....	29
5.2.3 Hur bibliotekspersonalen uppfattar användarnas känslor i bibliotekskontexten .....	31
5.2.4 Det fysiska rummet .....	32
5.2.5 Projekt som förekommit på universitetsbiblioteket .....	34
5.2.6 Tidigare erfarenheter utanför Malmö universitetsbibliotek .....	35
5.2.7 Biblioteket och akademien .....	36
5.2.8 "Skräckniken" och teknikvana .....	38
5.2.9 Reflektioner kring begreppet library anxiety .....	40
5.2.10 Reflektioner kring det potentiella användandet av LAS .....	42
<b>6. DISKUSSION .....</b>	<b>44</b>
6.1 HÖGSKOLEBIBLIOTEKETS POTENTIELLA STRATEGIER .....	44
6.1.1 Bemötande .....	44
6.1.2 Pedagogiskt förhållningssätt .....	45
6.1.3 Tillgänglighet .....	46
6.1.4 Bred rekrytering .....	48
6.2 SYNEN PÅ LIBRARY ANXIETY OCH LAS .....	49
6.2.1 Library anxiety .....	49
6.2.2 Library Anxiety Scale .....	51
6.3 SLUTSATS .....	52
6.4 UTVÄRDERING OCH FRAMTIDA FORSKNING .....	53
<b>LITTERATURFÖRTECKNING .....</b>	<b>55</b>
<b>BILAGA 1 .....</b>	<b>61</b>
<b>BILAGA 2 .....</b>	<b>62</b>
<b>BILAGA 3 .....</b>	<b>63</b>

# 1. Inledning

I samband med mina studier på ABM-masterprogrammet och i arbete som studentmedarbetare på högskolebibliotek vid Lunds universitet, har jag varit i kontakt med bibliotekarier från olika bibliotekstyper. Vid den kontakten har jag ställt frågan ”Har du hört talas om begreppet *library anxiety*?”. Svaren har varierat mellan raka nej och tvekande ja. Min nyfikenhet på begreppet uppkom under mitt första år på ABM-masterprogrammet när jag deltog i en kurs som bland annat tog upp informationsbeteenden hos användare på högskolebibliotek. Delkursen ”Informationssökning och förmedling” inkluderar undervisning i användarstudier och hur den formen av studier kan se ut i praktiken på högskolebibliotek. Texter av bland annat Carol C. Kuhlthau introduceras under delkursens gång vilket var det som inspirerade min fortsatta fördjupning i användarstudier på egen hand. Genom fördjupningen skaffade jag mig en förståelse för hur forskningen på användarstudier såg ut, vilken problematik som finns inom ämnet och hur det i sin tur påverkar biblioteksanvändare. Just kunskapen om problematiken som finns inom *library anxiety*, intresset för varför begreppet myntats och hur fenomenet kan ta sig uttryck, är det som skapar grunden till min studie. Att förstå biblioteksanvändare ser jag som en nödvändighet i mitt framtida yrke som bibliotekarie. Därför upplever jag det som relevant att ta reda på om detta begrepp och fenomen kan komma att påverka mig i mitt yrkesliv och hur jag som blivande bibliotekarie i sådana fall kan öka min förståelse för olika typer av biblioteksanvändare.

Denna masteruppsats undersöker erfarenheter och synsätt på *library anxiety* bland bibliotekspersonalen på ett svenskt högskolebibliotek samt på vilket sätt begreppet kan ta sig uttryck i verksamheten. Begreppet *library anxiety* myntades på 80-talet av Constance A. Mellon (1986) när hon var verksam inom forskning kring användarstudier och pedagogik. Termen, enligt Mellon (1986), reflekterar de känslor som anses negativt laddade och uppstår hos användare i kontakt med (högskole)bibliotek. Hennes empiri och begrepp fick ett genomslag hos forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap på 90-talet, varav en av dem var Kuhlthau. Kuhlthau (1991) använde sig av Mellons empiriska material i utvecklandet av sin teori om informationssökningsprocessen och de känslor som uppstår hos studenter som skriver uppsatser. Sedan det senaste millennieskiftet har *library anxiety* varit ett aktuellt ämne för högskolebiblioteken och deras bibliotekarier, runt om i världen (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, kapitel 1).

Målet med denna studie är att undersöka om begreppet *library anxiety* upplevs vara aktuellt för bibliotekspersonal i deras bemötande av användare på ett svenskt högskolebibliotek. Tidigare forskning om *library anxiety* i en svensk kontext är

närpå obefintlig, bortsett från examensarbeten och magisteruppsatser, kvalitativa såväl som kvantitativa (Carlson & Odén-Göranson, 2002; Dutius, 2003; Herdenstam, 2002; Lazarevic 2007; Nygren, 2008). Denna studie ämnar vara kvalitativ, men tillämpar ett kvantitativt instruments format som hjälpmedel.

Med utgångspunkt i att användare av svenska högskolebibliotek kan uppleva *library anxiety*, finns det en relevans i att undersöka *hur* man ser på *library anxiety* på högskolebiblioteken samt *vilka* kopplingar som kan göras mellan högskolebibliotekens verksamhetsarbete och *library anxiety* i en svensk kontext.

## 1.1 Syfte och forskningsfrågor

Utifrån intresset att undersöka hur ett högskolebibliotek arbetar med att bemöta sina användare, blir syftet med studien att titta på vilka erfarenheter och synsätt som framträder hos bibliotekspersonal på högskolebibliotek i diskussioner kring begreppet *library anxiety*. Baserat på erfarenheter hos bibliotekspersonalen vill jag ta reda på om det finns kopplingar mellan deras arbete i verksamheten och *library anxiety*. Med studien vill jag därmed undersöka om strategier för att bemöta användare som upplever *library anxiety* är av relevans för arbetet på ett svenskt högskolebibliotek.

Följande frågeställningar ämnar studien att utgå ifrån:

1. Hur ser bibliotekspersonal vid ett svenskt högskolebibliotek på begreppet *library anxiety*?
2. Hur förhåller sig begreppet *library anxiety* till bibliotekspersonalens arbete i en svensk kontext?

Min förhoppning är att undersökningen, oavsett resultat, kan skapa en förståelse kring *library anxiety* för de svenska högskolebiblioteken och vara ett bidrag till forskningen inom biblioteks- och informationsvetenskap gällande en svensk kontext. Då *library anxiety* avser negativa upplevelser hos användare av högskolebibliotek, finns det en förhoppning att ökad kunskap om *library anxiety* hos bibliotekspersonalen i sin tur kan leda till en minskad förekomst av de negativa upplevelserna hos biblioteksanvändarna. En förväntan ligger därför även i att undersökningen ska gynna verksamhetsutvecklingen för det undersökta högskolebiblioteket samt andra högskolebibliotek i Sverige.

## 1.2 Bakgrund

*Följande avsnitt beskriver bakgrunden till studiens undersökning samt forskningsproblem.*

### 1.2.1 Högskolebibliotek

Högskolebiblioteken i Sverige ska främst arbeta med att stödja undervisning och forskning som förekommer på det egna lärosätet (Högskoleförordning, SFS 1998:1003). Med åren har högskolebiblioteken fått i uppgift att verka för den vetenskapliga informationsförsörjningen, upprätthålla en hög vetenskaplig produktivitet, samt vara en pedagogisk resurs, enligt en rapport av Svensk Biblioteksförening (2015). I en annan rapport av Svensk Biblioteksförening (2017) finns det en redogörelse för hur högskolebiblioteken i Sverige vill lyfta fram det pedagogiska arbetet i högre utsträckning, samt utföra olika åtgärder i bibliotekens verksamhet, exempelvis synliggöra bibliotekens informationsresurser för studenterna. I *SOU 1991:72 En kreativ studiemiljö – Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs* beskrivs det hur högskolebiblioteken, förutom att erbjuda och tillgängliggöra litteratur för målgrupperna, även bör synliggöra ”den pedagogiska processen: att utveckla studenternas aktiva sökande och bearbetning av information” (Utbildningsdepartementet, 1991, s. 3).

Malmö universitet har i Malmö stad tre universitetsbibliotek med sammanlagt 48 anställda – bibliotekarier, biblioteksassistenter, forskare och bibliometriker – vilka rör sig bland samtliga bibliotek i verksamheten<sup>1</sup>. Med fokus på att vara ”välkomnande, tillgängligt, tryggt, lättbegripligt och byggt på mångfald” (Malmö universitet, 2019, s. 17), strävar Malmö universitetsbibliotek efter en breddad rekrytering och inkludering. Ett exempel på detta är *Tjuvkik*, en aktivitet avsedd för att ge studenterna möjligheten att bekanta sig med universitetet, vilken startades av Studenthälsan vid universitetet. Vid ett *Tjuvkik*-tillfälle får nya studenter möta universitetets olika aktörer, vilka placerar sig öppet och synligt i en av universitetsbyggnaderna. Som nybliven eller blivande student är det en möjlighet att träffa de olika aktörerna, ställa frågor och skapa sig en bild av hur ett studentliv på universitetet skulle kunna se ut. Malmö universitetsbibliotek är av speciellt intresse för min studie, då universitetets mål med biblioteksverksamheten är att återspegla ett fokus på bemötande och tillit (Malmö universitet, 2019). Biblioteket är också intressant då det har ett pedagogiskt arbetssätt

---

<sup>1</sup>Avdelningschefen för Pedagogisk verksamhet och lärandemiljö, Malmö universitetsbibliotek. 2019. Mötet i praktiken, föreläsning 10 maj.

som till stor del är taget från Carol Kuhlthaus perspektiv på det pedagogiska mötet i högskolebibliotek<sup>2</sup>.

Malmö universitetsbibliotek består av två avdelningar som arbetar med att möta användarna på olika sätt, varav avdelningen *Pedagogisk verksamhet & lärandemiljö* är av intresse för denna studie. Under denna avdelning arbetar de anställda inom fyra team: *Kommunikation, Lärandemiljö & Evenemang, Service & Möten* och *Undervisning*. Bland dessa team är personalen tilldelade tre roller: handledare, lärare och curator. Handledare inbegriper en generell roll som i princip all bibliotekspersonal på avdelningen har och innebär bland annat att man arbetar med referenssamtal och bokad sökhjälp. Lärarrollen omfattar en tredjedel av avdelningens bibliotekspersonal, vilka bedriver undervisning i informationssökning. Curatorer är, jämfört med de två andra rollerna, färre till antalet och utformar de utställningar och de evenemang som till större del förekommer på Orkanenbiblioteket i centrala Malmö. Samtliga roller arbetar i informationsdisken på de tre biblioteken.<sup>3</sup>

### 1.2.2 Användarna på högskolebibliotek

Av de användarstudier som gjorts på högskolebibliotek i Sverige, är en som på rekommendation av verksamheten utförd på Växjö universitetsbibliotek, av särskilt intresse. Undersökningen utmynnade i att forskarna uppmanade biblioteket till fortsatt arbete med bemötande och referensarbete, för att kunna bemöta sina användare och deras förväntningar (Henriksson & Rieloff, 2006). Malmö universitetsbibliotek arbetar som tidigare nämnts aktivt med bemötande, vilket i praktiken innebär att de riktar in sig på det pedagogiska mötet i universitetsbiblioteket samt tillhandahåller kompetensutveckling för bibliotekspersonalen. Deras arbete går i linje med 8 § av Högskolelagen (SFS 1992:1434), där det bland annat står att “[inom] det område som utbildningen avser ska studenterna, utöver kunskaper och färdigheter, utveckla förmåga att söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå”. Lagstiftningen förstärks genom de uppdrag som många svenska högskolebibliotek har. Högskolebibliotekens uppdrag kan exempelvis vara “att utveckla och stödja studenters, lärares, forskares samt övrig personals informationskompetens”, “att vara en pedagogisk resurs” och “att erbjuda en funktionell och kreativ arbets- och studiemiljö” (Svensk biblioteksforening, 2017, s. 23).

---

<sup>2</sup>Avdelningschefen för Pedagogisk verksamhet och lärandemiljö, Malmö universitetsbibliotek. 2019. Möte 7 februari.

<sup>3</sup>Avdelningschefen för Pedagogisk verksamhet och lärandemiljö, Malmö universitetsbibliotek. 2019. Mötet i praktiken, föreläsning 10 maj.

De tre lokalerna för universitetsbiblioteket i Malmö stad är Orkanenbiblioteket, Hälsa och Samhälle samt Odontologiska biblioteket.

Min studie är angelägen eftersom förekomsten av *library anxiety* utgör ett problem som påverkar högskolebibliotekens användare negativt. Då högskolebiblioteken är en studiemiljö, kan negativt upplevda känslor i anslutning till resurserna gå ut över tillgången till och nyttjandet av information samt det livslånga lärandet hos högskolebibliotekens användare. Undersökningar som tittar på bibliotekspersonalens perspektiv på *library anxiety* i en svensk kontext har mig veterligen aldrig tidigare utförts, vilket ytterligare motiverar behovet av min studie.

### 1.3 Avgränsningar

Då detta är en masteruppsats som motsvarar en termins studier, begränsas undersökningen till att omfatta ett högskolebibliotek i Skåne, Malmö universitetsbibliotek, och deras bibliotekspersonal. Valet att fokusera på bibliotekspersonalens perspektiv och inte på användarnas, baseras på att grupperingen av informanter skulle kräva flera gemensamma faktorer. Användarna på Malmö universitetsbibliotek består av allt från universitetets studenter, forskare, professorer och pedagoger till privatpersoner<sup>4</sup>. Studenter, exempelvis, delar inte nödvändigtvis erfarenhet av högskolebiblioteket med forskare, vilket skulle göra sökandet efter informanter mer krävande än vad en masteruppsats ger utrymme för.

En genomgående begränsning för all litteratur i min studie är att följa uppkomsten av *library anxiety*, vilket innebär att litteraturen är publicerad tidigast år 1986. Dock kan det finnas undantag utanför teorin, med hänsyn till tidigare forskning.

Inom forskningsämnet *library anxiety* finns en framarbetad kvantitativ metod: användningen av ett instrument kallat Library Anxiety Scale vilket bär formen av en enkätundersökning (Jiao, Onwuegbuzie & Bostick, 2004, kapitel 4). En senare version av instrumentet utvecklades år 2004 och kallas Multidimensional Library Anxiety Scale (se avsnitt 2.3.2). Vad denna studie beträffar, kommer Multidimensional Library Anxiety Scale emellertid inte att användas. Valet gjordes efter att jag varit i kontakt med skaparen av instrumentet, den amerikanske forskaren Doris van Kampen, vars krav på att ge tillgång till instrumentets innehåll inte var anpassade för tidsbegränsningen denna masteruppsats innefattar. I min undersökning kommer Library Anxiety Scale heller inte att användas som en enkät, då studien som tidigare nämnts ämnar använda sig av kvalitativa metoder. Undersökningen kommer därmed inte ge några kvantitativa resultat. Istället kommer jag att använda delar av Library Anxiety Scale och den enkätstruktur som finns att tillgå vid insamlandet av det empiriska materialet samt till min analys (se kapitel 4 och 5).

---

<sup>4</sup> Malmös universitet. *Om universitetsbiblioteket*. <https://mau.se/bibliotek/pa-biblioteket/om-biblioteket/>. [2020-02-17]



Förutom Mellons (1986) *library anxiety*, finns det även inom ABM-sektorn begreppet *archival anxiety* (Cox, 2010). Vad *archival anxiety* innebär eller hur begreppen relaterar till varandra, kommer min studie däremot inte gå vidare in på.

## 1.4 Definitioner

Begreppet **Library anxiety** är ”en obehaglig känsla eller [ett obehagligt] känslomässigt tillstånd med psykologiska och beteendemässiga följder som framkallas i en bibliotekskontext.” (Jiao & Onwuegbuzie, 2004a, s. 138)<sup>5</sup>. Det har gjorts ett flertal försök att översätta begreppet till svenska av studenter som läst biblioteks- och informationsvetenskap vid olika lärosäten i Sverige. De engelska orden *library anxiety*, direkt översatta till svenska, betyder ”bibliotek” och ”ångest” eller ”oro”. De studenter som har valt att översätta begreppet till ett sammansatt ord har använt följande: ”biblioteksoro” (Nygren, 2008), ”biblioteksångest” (Dutius, 2003) och ”biblioteksängslan” (Carlson & Odén-Göranson, 2002). Eftersom syftet med denna studie inte är att översätta begreppet till svenska, samt att det mig veterligen inte finns någon vedertagen översättning av *library anxiety* som används inom biblioteks- och informationsvetenskapen, kommer uppsatsen att enbart använda sig av den engelska benämningen *library anxiety*.

**Library Anxiety Scale** är ett instrument i form av en enkätundersökning med tillhörande bedömningsskala som kan användas för att kvantitativt mäta *library anxiety* hos studenter och andra användare av bibliotek. Begreppet kommer fortsättningsvis att benämnas med förkortningen LAS.

**Informationssökningsprocessen** är en teori som Carol C. Kuhlthau (1991) konstruerade under 80-talet, med målet att steg för steg kartlägga studenters och forskares utveckling i arbeten som kräver sökningar av information. Begreppet kommer fortsättningsvis att benämnas med förkortningen ISP.

**Högskolebibliotek** – begreppet används i högskolelagen (SFS 2013:801) som en benämning på en bibliotekstyp och innefattar forsknings-, universitets- och högskolebiblioteken i Sverige. Vid användandet av begreppet universitetsbiblioteket i uppsatsen, avses endast Malmö universitetsbibliotek.

---

<sup>5</sup> Min översättning.

## 1.5 Disposition

Uppsatsen är uppdelad i sju kapitel. Kapitel ett, som avslutas med detta stycke, är uppsatsens inledning och har presenterat syftet och bakgrunden till studien. Kapitel två redogör för tidigare forskning inom studiens ämne, följt av kapitel tre där de teoretiska perspektiven förtydligas. Steget från teori till metod beskrivs och presenteras i kapitel fyra. I kapitel fem redovisas och analyseras det empiriska resultatet av undersökningen och vidare i kapitel sex diskuteras resultatet utifrån föregående kapitel. Uppsatsen mynnar i kapitel sju ut i en sammanfattning och utvärdering. Därefter avslutas uppsatsen med en litteraturlista och tre bilagor.

## 2. Tidigare forskning

*I detta kapitel presenteras den litteratur som anses ha betydelse för studien samt tidigare forskning kring de ämnen som studien berör. Inledningsvis beskrivs forskning kring informationskompetens. Vidare berörs forskning om ISP, och slutligen redogör kapitlet för den forskning som gjorts internationellt såväl som i Sverige kring library anxiety och LAS.*

### 2.1 Informationsbeteenden

En gren inom disciplinen biblioteks- och informationsvetenskapen är studierna kring informationsbeteenden, ett område som flera översikter inom ämnet beskriver som framstående och populärt sedan mitten av 1900-talet (Bawden & Robinson, 2012; Case, 2016; Bates, 2005). Som forskningsämne kallas det av senare forskare för INSU – Information Need Seeking and Use, eller användarstudier (Gärdén, 2010; Pilerot, 2014) där informationsbeteenden är övergripande och vari informationsbehov, informationssökning och informationsåtervinning undersöks (Bawden & Robinson, 2012; Case, 2016). Denna forskning inkluderar därmed människans förhållande till information, då behovet och tillgången till information är beroende av omvärldens hantering av den (Bawden & Robinson, 2012, ss. 188–190), samtidigt som flera interdisciplinära studier har gjorts de senaste åren med informationsbeteende som huvudfokus (Case, 2016, kapitel 1).

Informationssökning, som är av intresse för min studie, är en process som utförs med målet att hitta resurser som motsvarar ett individuellt informationsbehov (Bawden & Robinson, 2012, s. 192–199) eller som kan undanröja känslan av att sakna information (Case, 2016, kapitel 5). Studier inom informationssökning ämnar i stort att finna definitioner och beteenden som påverkar processen i att söka information eller i skapandet av betydelse utifrån den information som finns tillgänglig (Case, 2016, s. 6).

Biblioteks- och informationsvetenskapen är som tidigare nämnts tvärvetenskaplig, vilket bäddar för en bredare forskning som kan beröra flera discipliner (Bates, 2005), exempelvis psykologi och pedagogik. En forskare inom biblioteks- och informationsvetenskapen som använder sig av kognitiv psykologi och pedagogik är Kuhlthau (2004, kapitel 1). Mer specifikt använder hon sig av det konstruktivistiska perspektivet, det vill säga idén om att människan konstruerar kunskap utifrån sin förståelse av omvärlden (Bates, 2005). Detta är teorin bakom ISP.

## 2.2 Informationssökningsprocessen

I sin bok *Seeking Meaning: a Process Approach to Library and Information Services* beskriver Kuhlthau (2004, kapitel 1) hur informationssökning är grundläggande för människan och bidrar till ökad kunskap och ett livslångt lärande. För att forma en förståelse för hur informationssökning skulle kunna se ut samt effektiviseras i ett expansivt informationssamhälle, började Kuhlthau undersöka informationsförloppet hos biblioteksanvändare (Kuhlthau, 2004, kapitel 1). Informationssökningsprocessen, ISP, skapades med syftet att förstå när och varför osäkerhet kring informationssökning uppstod hos studenter (Kuhlthau, 1994), samt att finna mening med den information de söker efter, som i sin tur ska gynna kunskapsinläringen (Kuhlthau, 1991).

I sökandet efter att minska sin osäkerhet kring information finns det, enligt flera forskare inom fältet för informationssökning, ett intresse för att minska på den ångest som kan uppstå vid tillkomsten av nya informationsbehov i samband med att tidigare identifierade informationsbehov tillgodoses (Case, 2016, kapitel 5). Kuhlthau (1991) menar att ångest är en effekt av ISP, vilket tar sitt uttryck hos användaren i form av förvirring och tvivel. Hon menar även att man bör förvänta sig känslor av osäkerhet och ångest under ISP, då processen i sig testar ens kunskaper och tillförlitlighet till källor och fakta (Kuhlthau, 2004, s. 105). Erfarenhet styr det individuella perspektivet vid användning av ISP och kunskapen samlas in utifrån ett subjektivt perspektiv, vilket Kuhlthau (2004, ss. 113–114) bedömer vara anledningen till att varje sökningsprocess är unik. Den perfekta sökningen är således omöjlig att uppnå, då den kräver att man utgår ifrån annan kunskap än den baserad på ens egen uppfattning och erfarenhet (Kuhlthau, 2004, ss. 44–50). Att definiera och problematisera de negativt laddade känslorna som uppstår under ISP är, menar Kuhlthau, av stor vikt. Dock innebär det inte att känslorna nödvändigtvis alltid är ett hinder för användarens utveckling av sin informationskompetens (Kuhlthau, 1991).

ISP riktar sig mot utvecklingen av informationshantering och att hitta meningen bakom sökningen av information (Kuhlthau, 2005). Dock förekommer inte alltid de teoretiska aspekterna i praktiken, vilket Olof Sundins (2005) studie *Webbaserad användarundervisning: ett forum för förhandlingar om bibliotekariens professionella expertis* pekar på. I studien undersöker Sundin (2005) handledningstillfällen ledda av bibliotekarier på högskolebibliotek och deras pedagogiska arbetsmetoder i en digital kontext. Sundin (2005) menar att ISP i högre grad används som ett generaliserande instrument som lägger stor vikt vid att följa ett mönster av känslor och tankar som kan komma till uttryck under processen. Sundin (2005) anser att eventuella skillnader mellan användarnas informationssökningar borde synliggöras för att gynna sina användare. Skillnaderna kan vara en förändring av användarens situation eller val av ämne. Trots detta, nästan 30 år efter begreppets uppkomst, påpekas att ISP

fortfarande är användbart inom informationssökning och att det är ett nödvändigt instrument när det kommer till reflektion och förbättring i människors informationssökningsprocesser (Kuhlthau, Heinström & Todd, 2008).

## 2.3 *Library anxiety* och Library Anxiety Scale

*Förevarande avsnitt ämnar klarlägga library anxiety som begrepp, fenomen och instrument inom biblioteks- och informationsvetenskapen.*

### 2.3.1 Begreppet och fenomenet

Constance A. Mellon (1986), en amerikansk forskare i biblioteks- och informationsvetenskap, började under 80-talet intressera sig för studenters uppfattning och användning av högskolebibliotek. Hennes mest kända och banbrytande studie handlar om skapandet av begreppet *library anxiety*, vilken publicerades 1986. Den kvalitativa studien, som redogörs för i artikeln *Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development*, fortlöpte över två år och bestod av att samla in empiriskt material i form av personliga dokument från cirka 6 000 förstaårsstudenter som deltog i sammankomster om introduktion till högskolebibliotek. I de personliga dokumenten skulle studenterna ge en individuell beskrivning av sina erfarenheter och känslor kring informationssökning och högskolebibliotek. I analysen av materialet framgick det att 75 till 85 procent av studenterna uttryckte känslor likt förvirring, rädsla, ångest och att vara vilsen vid användning av biblioteket. Mellon identifierade att de utlösande faktorerna till dessa känslor cirkulerade främst kring att befinna sig i det fysiska biblioteket och i att hitta den information man var i behov av bland bibliotekets resurser. (Mellon, 1986)

Utifrån analysen av det empiriska materialet kunde Mellon konstatera att känslor av skam uppkom hos studenterna vid erkännandet av bristande kunskaper om bibliotekets funktioner. Detta ledde till att studenter inte ställde frågor och därmed hindrade sin egen kunskapsutveckling gällande informationssökning och högskolebibliotek. Utifrån resultatet av sin studie myntade Mellon begreppet *library anxiety*. Undersökningen kring och formuleringen av *library anxiety* hjälpte studenter såväl som bibliotekarier involverade i studien att bättre förstå vilka intryck som kan skapas i kontakt med ett högskolebibliotek. Genom att skildra studenters rädsla och ångest i anslutning till högskolebiblioteket, ansåg Mellon det som en nödvändighet att synliggöra närvaron av problemet och bistå med hjälpmedel för studenterna i ett försök att istället ge dem en positiv erfarenhet. Ett exempel på ett sådant hjälpmedel var att skapa möjligheten till en direkt kontakt mellan bibliotekarier och studenter. (Mellon, 1986)

Ångest innebär, inom den kognitiva psykologin och enligt den kliniska psykologen Adrian Wells (2013), att en individ upplever en obekvämlig situation som känns hotfull (mot ens person). Individerna väljer att avvärja den upplevda faran genom att undvika den helt eller förebygga upprepningar av samma situation. Wells (2013) anser att sådana åtgärder kan frammana ångest eller öka en redan upplevd ångest. Ångest är något alla människor upplever, men hur vi väljer att hantera eller inte hantera vår ångest kan i längden ge konsekvenser för hälsan (Holt, Smith, Bremner, Sutherland, Vliek & Passer, 2019). De kognitiva och beteendemässiga reaktionerna som Kuhlthau (1991) och Mellon (1986) kunde utröna från sina studier var att studenter kände sig oförmögna till att agera på ett bibliotek eller i sökandet efter information, och därmed aktivt undvek likartade situationer. Detta styrker argumentet att begreppet *library anxiety* innefattar känslan av ångest, samt att det är en situationsbetingad upplevelse i en bibliotekskontext (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s. 32).

Bland den forskning som gjorts på högskolebibliotek under de senaste 80 åren, har Mellons studie varit en av de sju viktigaste, enligt Gillian S. Gremmels (2015). Hon beskriver i sin artikel *Constance Mellon's "Library Anxiety": An Appreciation and a Critique*, hur Mellons forskning varit en avgörande faktor för ett flertal forskares användarstudier på högskolebibliotek. Gremmels (2015) bidrar även med en kritik riktad mot den metodik Mellon använde i sin studie 1986, i vilken hon påpekar att Mellon varken diskuterade eller deklarerade sin egen roll i studien och därmed inte heller vilken påverkan hennes roll kunde ha på de kvalitativa studierna.

Efter att Mellon gav studenternas upplevelser vid användning av biblioteket ett namn, växte den empiriska forskningen kring *library anxiety* i Nordamerika. Mellons studie bidrog till forskningen inom informationsbeteenden i takt med behovet av att kunna orientera sig i en värld där tillgången till information ökade (Katopol, 2005). Intresset för begreppet utanför Nordamerika växte runt millennieskiftet och i Sverige har det sedan dess varit ett flertal studenter inom biblioteks- och informationsvetenskapen valt att fördjupa sig inom det, i svensk kontext, relativt okända ämnet. År 2002 undersökte Cecilia Herdenstam om *library anxiety* fanns bland svenska högskolestudenter med semistrukturerade intervjuer som metod. Utifrån det empiriska materialet bedömde Herdenstam (2002) att ungefär en fjärdedel av hennes informanter upplevde vad som kunde beskrivas som *library anxiety* och syftet med undersökningen var att skapa förståelse kring ämnet i förebyggande syfte. Samma år undersökte Anneli Carlson och Madeleine Odén-Göranson Kuhlthaus informationssökningsprocess hos fem studenter, även de med intervjuer som metod. Bland sina resultat kunde Carlson och Odén-Göranson dra paralleller mellan känslorna som uppstod under ISP och *library anxiety* (2002). Rebecca Dutius utförde året därpå en undersökning om privatforskarens upplevelser av Kungliga biblioteket i Stockholm med fokus på *library anxiety*. Dutius argumenterar i sin text för att *library*

*anxiety* är ett fenomen som inbegriper socialt kapital vilket tar sig uttryck beroende på privatforskarens socioekonomiska bakgrund (2003). Några år senare redogjorde Lidija Lazarevic (2007) för sin undersökning av internationella studenters upplevelser av högskolebiblioteket vid Umeå universitet. Diskussionen i Lazarevics undersökning utmynnar i att samtliga studenter upplevde det som Mellon (1986) definierar som *library anxiety*. Carlson och Odén-Göranson (2002), Dutius (2003) och Lazarevis (2007) presenterade i sina studier ett flertal rekommendationer till högskolebiblioteken i Sverige, med vikten på att öka informationskompetensen hos studenter och forskare. Carlson och Odén-Göranson (2002) utgick uteslutande ifrån Mellons metodik (1986), medan Herdenstam (2002), Dutius (2003) och Lazarevis (2007), förutom Mellons metodik även använde sig av det kvantitativa instrumentet, Library Anxiety Scale.

### 2.3.2 Instrumentet

*Library anxiety* har, efter Mellons studie 1986, utvecklats från att vara ett begrepp som förklarar ett fenomen, till att bli ett instrument för att upptäcka ett fenomen. Sharon L. Bostick doktorerade år 1992 inom biblioteks- och informationsvetenskap. Hon beskriver i sitt abstract till sin avhandling *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*, hur hon använde Mellons kvalitativa teori om *library anxiety* för att skapa det kvantitativa instrumentet LAS. Instrumentet utvecklades och validerades med hjälp av sin målgrupp – studenter med eller utan examen som har tillgång till högskolebibliotek – till att i den slutgiltiga fasen innehålla fem kategorier med sammanlagt 43 påståenden (Bostick, 1992). LAS redogörs för i detalj i boken *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications* (2004) där bland annat följande kategorier i LAS presenteras:

- (1) Upplevda hinder beträffande personal,
- (2) Upplevda hinder beträffande känslor,
- (3) Bekvämlighet med biblioteket,
- (4) Kunskap om biblioteket,
- (5) Upplevda hinder beträffande teknik.

(Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s. 315)<sup>6</sup>

LAS har använts till enkätundersökningar med hjälp av en Likert-skala med fem poäng – fem svarsalternativ som på ett spektrum sträcker sig från positivt till neutralt till negativt laddade (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s. 111). Denna skala är vanligt förekommande bland enkätundersökningar.

---

<sup>6</sup> Min översättning av kategorierna.

Qun G. Jiao och Anthony J. Onwuegbuzie är två amerikanska forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap respektive pedagogisk psykologi, som sedan början på 90-talet har gjort ett flertal studier baserat på Mellons (1986) kvalitativa och Bosticks (1992) kvantitativa forskning. Studiernas syfte har följaktligen varit att använda LAS för att hitta mönster och samband mellan *library anxiety* och andra fenomen som kan förekomma i en högskolebibliotekskontext, som *social kompetens* (Jiao & Onwuegbuzie, 1997, 2002, 2008; Jiao, Onwuegbuzie & Waytowich 2008), *ambitionsnivå* (Jiao & Onwuegbuzie, 1998), *prokrastinering* (Jiao & Onwuegbuzie, 1999c), *studievanor* (Jiao & Onwuegbuzie, 1999a, 2001), *läsförståelse* (Jiao & Onwuegbuzie, 2003), *datorvana* (Jiao & Onwuegbuzie, 2004a) och *ISP* (Onwuegbuzie & Jiao, 2004). Undersökningar som gjorts av Onwuegbuzie på amerikanska högskolebibliotek visar bland annat att kategorin ”Upplevda hinder beträffande teknik” genererade den statistiskt sett högsta nivån av *library anxiety* hos användarna (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s. 36).

Den amerikanska forskaren Doris van Kampens (2004) intresserade sig för doktorander med bekräftad erfarenhet av ISP och ville undersöka ifall de upplevde nivåer av *library anxiety*. Som alternativ till LAS, vilken van Kampen ansåg vara något föråldrad, utformade hon vad hon kallar för Multidimensional Library Anxiety Scale (MLAS). Hennes instrument är baserat på Bosticks (1992) LAS, men har omformulerade kategorier samt ett tillägg av en kategori som är av relevans i den digitala tidsålder som biblioteken alltmer anpassas efter. Följande kategorier ingår i van Kampens instrument:

- (1) Bekvämlighet och förtroende när man använder biblioteket,
- (2) ISP och allmän ”library anxiety”,
- (3) Upplevda hinder beträffande personal,
- (4) Upplevd betydelse av att förstå hur man använder biblioteket,
- (5) Komfortnivå med teknologi och hur det används i anslutning till bibliotek,
- (6) Komfortnivå i det fysiska biblioteket.

(van Kampen, 2004, ss. 32–33)<sup>7</sup>

Instrumentet används, likt LAS, i form av enkätundersökningar för att undersöka om studenter upplever *library anxiety*. (van Kampen, 2004)

Även andra internationella forskare har, likt van Kampen, sett ett behov av att mäta *library anxiety* och har därför tillämpat LAS i diverse kontexter för att testa instrumentet och teorin (Catalano, 2016). Forskarna Snunith Shoham och Diane Mizrahi (2001) undersökte nivåerna av *library anxiety* hos studenter i Israel, vilkas

---

<sup>7</sup> Min översättning av kategorierna.



modersmål inte var engelska. Det uppdagades att vikten av att bemästra det engelska språket, som det dominerande språket i en akademisk kontext, var den utlösande faktorn för studenternas negativt laddade upplevelser av högskolebibliotek, samt en aspekt som förbisetts av Bostick (1992) i utformandet av LAS (Shoham & Mizrachi, 2001). Efter denna kritik till Bosticks (1992) LAS, publicerades allt fler studier som utmanade den struktur LAS hade. Marzena Świgoń (2011) utformade en polsk version av LAS (P-LAS), då hon ansåg att Bosticks (1992) LAS saknade en kategori som skulle betona upplevda hinder beträffande biblioteksresurser. Den kategorin ansågs vara av vikt för instrumentet då de polska högskolebibliotekens största utmaning låg i bristen på just biblioteksresurser (Świgoń, 2011). Slutsatsen var att Bosticks (1992) LAS var mindre applicerbar i en polsk kontext än en amerikansk (Świgoń, 2011). En grupp forskare i Kuwait modifierade Bosticks (1992) LAS med motiveringen att den var av ett omodernt slag jämfört med Kuwaits högskolebibliotek, samt att fokus låg på studenter som ännu inte tagit en kandidatexamen (Anwar, Al-Qallaf, Al-Kandari & Al-Ansari, 2012). En liknande studie gjordes ett par år senare i Kina, där en grupp forskare ville betona avsaknaden av en kategori gällande upplevda hinder beträffande resurser, informationssökning och biblioteksregler i Bosticks (1992) LAS, något de själva upptäckte när de utformade en egen version, C-LAS (Song, Zhang & Clarke, 2014).

I Sverige har det, mig veterligen, endast gjorts en kvantitativ enkätundersökning baserat på Bosticks (1992) LAS, utförd av Sofia Nygren (2008), som först efter några justeringar ansåg att instrumentet kunde vara lämpligt i en svensk kontext. Justeringarna valde Nygren (2008) ut från tidigare utförda kvantitativa undersökningar som använt sig av Bosticks (1992) LAS och enkätundersökningen delades sedan ut till studenter vid Växjö universitet. Utifrån summeringen av studien kunde Nygren (2008) konstatera att studenter vid ett svenskt universitet hade en lägre nivå av upplevd *library anxiety* än vad amerikanska studier redovisat på studenter vid amerikanska universitet. Däremot konstaterades vikten av att uppmärksamma *library anxiety* som fenomen, bland studenter såväl som bibliotekspersonal (Nygren, 2008). Även om den kvantitativa metoden för att undersöka *library anxiety* inte medför de nyanserade svaren som Mellon fick fram genom sina intervjuer hos ett antal forskare, anses ändå Bosticks (1992) LAS och alla dess efterträdare komma till nytta i fortsatta studier kring informationsbeteenden (Katopol, 2005).

### 2.3.3 Summering

Detta kapitel har gått från den överskridande disciplinen biblioteks- och informationsvetenskap till ämnet *library anxiety* och dess utbredda forskning. Genom att först ge en överblick och sedan gå in i fördjupningen av ämnet, har jag omfamnat ursprunget och utvecklingen av *library anxiety*. Baserat på min materialinsamling av

forskning som benämner eller använder sig av begreppet *library anxiety*, alternativt instrumentet LAS, bedömer jag att majoriteten av forskningen gjorts i en amerikansk kontext. Däremot har *library anxiety* nått andra delar av världen under början av 2000-talet, vilket har bidragit till mitt intresse för att försöka förstå varför ämnet är närapå okänt i Sverige. Med den påverkan *library anxiety* verkar ha på biblioteksanvändare, är det överraskande för mig att forskning inte gjorts i större utsträckning i Sverige. Därför har jag valt att fokusera på den svenska kontexten, vilket kommer ligga till grund för min analys.

### 3. Teoretiska perspektiv

“The library can be an overwhelming place to someone who doesn’t understand how to use it.”  
Descriptions such as these led to the formulation of a grounded theory that when confronted with the need to gather information in the library for their first research paper many students become so anxious that they are unable to approach the problem logically or effectively.

(Mellon, 1986, s.279)

Det huvudsakliga teoretiska perspektivet som studien kommer att använda sig av är Mellons (1986) teori om *library anxiety*. Teorin är konstruerad efter empiriskt material som sedan format ett begrepp med hjälp av metoden *grundad teori*. Grundad teori innebär framkomsten av teorier baserade på data från empiriskt material och är en metod har arbetats fram under 1960-talet av de två amerikanska forskarna Barney Glaser och Anselm Strauss (1967, ss. 2–4). Modellen går i korta drag ut på att empiriskt material formar en teori som benämns med ett begrepp, där begreppet symboliserar problemet och orsaken till empirin (Glaser & Strauss, 1967, ss. 21–44). Detta kan liknas med Mellons undersökning, då begreppet *library anxiety* skapas utifrån empiriskt material och symboliserar en beskrivning av känslor som uppstår i anslutning till högskolebibliotek. Min studie kommer inte att gå vidare in på eller använda sig av grundad teori, utan enbart *library anxiety*. Däremot anser jag att kännedomen om grundad teori essentiellt för att förstå forskningen som ledde till myntandet av *library anxiety*. Mellon beskriver att begreppet är nödvändigt för att bistå med en förklaring, samt att dokumentationen av *library anxiety* påvisar förekomsten av problemet och behovet av att hantera det (Mellon, 1986). Begreppet *library anxiety* definieras av Mellon (1986) som att (1) studenter har en generell uppfattning att deras kunskaper om hur bibliotek används är otillräckliga till skillnad från andra studenters kunskaper vilka är tillräckliga, (2) bristen på kunskap är skamligt och borde döljas och (3) om man frågade [bibliotekarier] om hjälp skulle bristen på kunskap upptäckas (Mellon, 1986, s. 276)<sup>8</sup>. Jag kommer att hänvisa till denna definition i kapitel 6, samt den forskning som genererats utifrån den.

Som tidigare nämnt är biblioteks- och informationsvetenskapen en tvärvetenskaplig disciplin i vilken *library anxiety* har sina rötter. Denna disciplin medför kännedom och strategier från bland annat psykologin, vilket gör att forskare har kunnat härleda aspekter av *library anxiety* till den kognitiva psykologin (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, ss. 32–33). Både Mellon (1986) och Kuhlthau (1991) beskriver hur ångest, oro och rädsla kan hämma informationssökningen, en utveckling som inte kan

---

<sup>8</sup> Min översättning.

liknas med ångest i andra situationer utan är specifikt kopplad till högskolebiblioteken (Jiao & Onwuegbuzie, 1999b). Att *library anxiety* beskrivs utifrån en specifik kontext, är något Glaser och Strauss (1967, kapitel 1) nämner som väsentligt för en grundad teori. Glaser och Strauss (1967, kapitel 1) menar även att teorier som skapas utifrån en specifik kontext har problemlösningar som är baserade på sannolikheter och mönster tagna ur det empiriska materialet.

Kategorierna i Bosticks (1992) LAS kommer att appliceras i analysen och diskussionen av det empiriska materialet (se kapitel 4) för att presentera och diskutera instrumentet. Definitionerna av kategorierna är enligt följande:

- (1) *Upplevda hinder beträffande personal* hänvisar till bibliotekspersonal som uppfattas vara otillgängliga, bland annat genom att vara upptagna med redan befintliga användare eller genom att prioritera vissa arbetsuppgifter framför sin service till användarna,
- (2) *Upplevda hinder beträffande känslor* hänvisar till de känslor som uppstår hos användare i kontakt med bibliotek. Känslorna återspeglar användarnas uppfattningar av att inte vara kompetenta i en bibliotekskontext,
- (3) *Bekvämlighet med biblioteket* hänvisar till användares uppfattning av bibliotek som trygga och välkomnande,
- (4) *Kunskap om biblioteket* hänvisar till uppfattningen användare har om bibliotek som en familjär plats att kunna anknyta sig till,
- (5) *Upplevda hinder beträffande teknik* hänvisar till de känslor som uppstår hos användare som har behov av biblioteks tekniska utrustning.

(Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s. 36)

Ett tillämpat teoretiskt perspektiv som kommer att appliceras i diskussionen av det empiriska materialet är Kuhlthaus (1991) teori om ISP. Teorin är ett förlopp av sju olika stadier av handlingar i relation till de *tankar* och *känslor* som kan uppstå:

- (1) Introduktion av uppdrag - *osäkerhet*,
- (2) Ämnesval - *optimism*,
- (3) Sondering, söka fokus – *förvirring/frustration/tvivel*,
- (4) Finna fokus - *klarhet*,
- (5) Samla information – *känsla av inriktning/säkerhet*,
- (6) Färdigställa, förbereda presentation - *lättnad*,
- (7) Utvärdera – *nöjd/missnöjd*.

(Kuhlthau, 1991, 1994, 2004, 2006, s.49<sup>9</sup>)

---

<sup>9</sup>Aringer och Aubys översättning.

Då universitetsbiblioteket i fråga aktivt arbetar med ett pedagogiskt perspektiv, blir Kuhlthaus pedagogiska process aktuell för analysen i denna studie.

Tillämpningen av Kuhlthaus (1991) teori i samband med *library anxiety* i studiens analys används också då Kuhlthaus och Mellons forskning har en historisk och teoretisk anknytning till varandra. Detta innebär att tolkningen av det empiriska materialet kommer att studeras utifrån två perspektiv ur en och samma kontext. Användningen av *library anxiety* på ett svenskt högskolebibliotek kan i sin tur påvisa huruvida teorin om begreppet är applicerbar i en svensk kontext eller inte. Hur teorin appliceras i analysen beskrivs mer i detalj under metod-kapitlet.

Jag anser att man genom Mellon (1986) och Bosticks (1992) teori och metod om *library anxiety* samt Kuhlthaus (1991) pedagogiska perspektiv inom biblioteksväsendet, kan skapa en förståelse för vad hos ett högskolebiblioteks arbete som är gynnsamt för deras användare. Därtill faller det för mig relevant att ta reda på vad som sker vid diskussioner om *library anxiety* med bibliotekspersonal på ett högskolebibliotek. Då målgruppen för denna studie är bibliotekspersonal, förhålls analysen och diskussionen om biblioteksanvändarnas känslor och syn på biblioteket till bibliotekspersonalens uppfattning.

## 4. Metod

Mitt val av metod för undersökningen blev fokusgruppsintervjuer, en kvalitativ metod baserad på ostrukturerade intervjuer i grupp. Intervjuerna var ostrukturerade på det vis att de följde ett antal övergripande frågor utifrån ett och samma fokus, som moderatorn, författaren till denna uppsats, såg till att deltagarna höll sig till. Detta gjordes för att skapa ett koncentrerat djup i diskussionerna (Bryman, 2011, kapitel 18). Fokusgruppsintervjuer definieras som en forskningsteknik där tillvägagångssättet är inkluderande, där forskarens intresse frambringar ett fokus och gruppens interaktioner skapar det empiriska materialet (Morgan, 1997). Varför den valda metoden blev fokusgruppsintervjuer, var att grupperna då gavs möjligheten att dela med sig av samfällade erfarenheter och på så vis kunde framföra en kollektiv diskussion (Dahlin-Ivanoff, 2018, s. 81). Valet av metod gjordes även för att påvisa att moderatorn inte var experten, utan snarare att moderatorn och deltagarna tillsammans skapade empirin (Bryman, 2011, kapitel 18; Svensson & Ahrne, 2018, s. 24). Moderatorn hade däremot kontroll över diskussionens riktning, vilket utgjorde en mindre naturlig social interaktion än exempelvis observationer skulle gjort, då behovet av kontroll över förevarande situation försvinner (Morgan, 1997). Studier gjorda med bibliotekspersonal för att diskutera ämnet *library anxiety* i en svensk kontext, rådde det mig veterligen en brist på. På grund av denna brist på empiriskt material i tidigare forskning, vände jag mig till ostrukturerade fokusgruppsintervjuer för att få en uppfattning om vilka åsikter som ämnet i fråga kunde bilda (Dahlin-Ivanoff, 2018, s. 82; Morgan, 1997).

Målgruppen för intervjuerna var bibliotekspersonalen på ett universitetsbibliotek. Det var av intresse för undersökningen att ha fokusgrupper indelade efter de tre tidigare nämnda rollerna på biblioteket, det vill säga handledare, lärare och curatorer. En avgörande faktor för intervjuerna kunde då vara att gruppen delade en eller flera erfarenheter, och att gemenskapen som kom från den delade erfarenheten i sin tur skulle kunna inge trygghet (Dahlin-Ivanoff, 2018, s. 83). Till denna undersökning blev deltagarnas yrkesroll, arbetsuppgifter samt deras direkta kontakt med bibliotekets användare, de gemensamma nämnarna för fokusgrupperna. Mitt intresse i att vända mig till bibliotekspersonalen i min studie grundade sig delvis i att de i sin verksamhet träffade olika biblioteksanvändare dagligen, och delvis i att bibliotekspersonalens stöd kan reflekteras både i användarnas samtid och framtid.

För att alla skulle få möjligheten till att komma till tals under gruppintervjuerna, begränsades antalet i de tre fokusgrupperna till tre personer. Till denna metod valde jag att fokusera på fokusgruppsintervjuns innehåll och personernas gemensamma nämnare, vilket är av större vikt än att fastna vid detaljer som antalet deltagare i varje

grupp (Morgan, 1997). Då varje fokusgrupp valdes utifrån arbetsuppgifter och roll på biblioteket, fanns det från mig ett antagande att personerna träffats vid ett tidigare skede och hade kännedom om varandra och varandras arbetsuppgifter. Detta preciserades efter ett möte med chefen för avdelningen där fokusgrupperna rekryterades.

Kontakten med universitetsbiblioteket började med att avdelningschefen informerades om undersökningen som önskades genomföras på universitetsbiblioteket tillsammans med bibliotekspersonalen. En överenskommelse utformades mellan mig och avdelningschefen att hen i förväg tänkte ut kandidater som kunde vara intresserade av att delta i fokusgruppsintervjuerna. Vidare informerades samtliga kandidater, som efter att ha fattat sitt beslut om att delta kontaktade mig. Ett brett intresse för uppsatsämnet bekräftades då hos deltagarna. En medveten kritik mot detta tillvägagångssätt var att valet av deltagare blev subjektivt i relation till undersökningen, vilket i sin tur utmanade frågan om representativitet i undersökningen (Dahlin-Ivanoff, 2018, s. 86). Fördelen med detta tillvägagångssätt var att det ökade potentialen för hög kvalitet på svaren från gruppintervjuerna, något som ursprungligen motiverade valet av deltagare. Faktorer som gav en mer heterogen aspekt till urvalet var variationen av den individuella anställningstiden samt ålder och kön på deltagarna.

Fokusgruppsintervjuerna utfördes efter önskemål av deltagarna på plats i ett personalgrupprum på biblioteket. Jag hade redan besökt universitetets tre bibliotek under bemannade tider med syftet att studera omgivningen. Ett informerat samtycke (se Bilaga 1) bestående av information om utförande av intervjuer, tid och plats, samt ett frågeformulär (se Bilaga 2), delades ut i ett mejlutskick till alla deltagare. Enligt Morgan (1997) är 60–120 minuter en vanligt förekommande tidslängd på en fokusgruppsintervju. Därför gjordes en egen bedömning av mig att intervjuerna skulle ta ungefär 90 minuter, vilket förmedlades vidare till deltagarna en vecka innan intervjutillfället. Avsikten med att informera tiden till deltagarna var att de skulle få tid till att förbereda sig inför gruppintervjun. Deltagarna uppmanades även till att ta med sig signerade samtycken till gruppintervjun, där givandet av skriftligt samtycke för inspelning av intervjun gjordes.

Fokusgruppsintervjuerna bestod av totalt nio personer ur universitetsbibliotekets personal, uppdelade i tre grupper om tre personer. Deltagarna hade varierande arbetserfarenhet på universitetsbiblioteket, från att ha arbetat där några år och upp till några decennier. Fokusgruppsintervjuerna utfördes i februari och mars månad året 2020. Längden på intervjuerna varierade mellan 60–100 minuter. Visuellt material (se Bilaga 3<sup>10</sup>) angående *library anxiety* och kategorierna av Bosticks (1992) kvantitativa

---

<sup>10</sup> Jag har gjort en redigering av materialet i Bilaga 3 för att underlätta läsningen av den i tryckt form.

instrument LAS togs med till fokusgruppsintervjuerna. Det gjordes för att ge de intervjuade möjligheten att utforska varje identifierat hinder och strategi av LAS, vilka presenterades efter en pedagogisk struktur med avsikten att det i sin tur skulle ge en helhetsförståelse av fenomenet och instrumentet. Valet att inkludera visuellt material var för att underlätta förmedling av information för både moderator och informanter (Rivano Eckerdal, 2013). Detta gav deltagarna en direkt bild av hur instrumentet var utformat samt gav dem chansen att relatera till innehållet. De kunde i sin tur använda sig av det visuella materialet för att uttrycka sina åsikter samt få tid till att skapa en bild eller idé om innehållet. Som moderator hade jag både en intervjuguide samt några oberoende frågor noggrant förberedda inför intervjuerna, för att förebygga tysta och intetsägande stunder (Sundin, Haider, Andersson, Carlsson & Kjellberg, 2017). Mellan intervjuerna korrigerades och vidareutvecklades det visuella materialet något, då det visade sig finnas en tvetydighet i formuleringarna som i sin tur påverkade förståelsen hos deltagarna. Det fanns även en nervositet hos mig som moderator, som släppte vid slutet av den första fokusgruppsintervjun. Min nervositet kan ha påverkat de tre gruppintervjuernas utförande olika mycket, vilket tyder på att det finns svårigheter med att utföra identiska intervjuer från moderatorns sida (Bryman, 2011, s. 443).

Inför undersökningen gjorde jag ett flertal forskningsetiska överväganden. Jag använde koder istället för pseudonymer på deltagarna då undersökningen gjordes på ett och samma universitetsbibliotek. Eftersom min undersökning utfördes på en och samma arbetsplats, kunde anonymitet inte garanteras då uttalanden skulle kunna spåras till personalen av utomstående (Svensson & Ahrne, 2015, s. 29). Därför hade jag ett *konfidentiellt* tankesätt gentemot deltagarna, vilket innebar att jag i största mån arbetade med att försvåra identifieringen av deltagarna och att deltagarnas uppgifter förblev endast för mig och deras arbetsledare att lagra. En permanent radering av denna lagring efter att uppsatsen godkänts garanterades av mig till deltagarna, tillsammans med det informerade samtycket, frågeformulären, ljudfilerna och transkriberingarna. I det informerade samtycket (se Bilaga 1) fick deltagarna veta att det var helt frivilligt att delta i, samt dra sig ur undersökningen oavsett när (Görman, 2017, s. 23). I frågeformuläret konstaterade jag ännu en gång att informationen som gavs skulle hanteras konfidentiellt.

Efter utförda och inspelade intervjuer, transkriberades ljudfilerna. Deltagarna blev anonymiserade i transkriberingen och tilldelades en kod baserad på fokusgrupp (Fg1, Fg2, Fg3) och deltagare (Fg1d1, Fg1d2, Fg1d3, et cetera). Valet att använda sig av kod istället för pseudonym baseras, som tidigare nämnts, på forskningsetiska skäl, men också på att namn kan återspegla deltagarnas kön. Vid transkriberingen ignorerades otydligheter, exempelvis *hm*, *ehm*, et cetera, eftersom analysen till denna studie inte var av lingvistisk natur. Samtalen från deltagarna färgkodades efter återkommande mönster och teman, en sortering som gav det empiriska materialet en



mer överskådlig struktur (Rennstam & Wästerfors, 2018). Ett exempel på ett sådant mönster var vad deltagarna tyckte var intressant eller viktigt angående *library anxiety* och deras arbete på biblioteket under intervjun. Genom kodning eller direkt citering kunde jag därmed lyfta fram dessa aspekter i resultatet (Morgan, 1997). Det omstrukturerade empiriska materialet analyserades sedan utifrån de fem kategorierna i Bosticks (1992) instrument LAS och till viss del Kuhlthaus (1991) ISP.

Av de kunskaper jag insamlat gällande *library anxiety* och ISP, kom jag att dra jämförelser från teori och metod till mitt empiriska material för att förstå materialet och vidare diskutera den förståelsen. Medan jag analyserade och diskuterade mitt material, gjorde jag en distinktion mellan fokusgruppernas erfarenheter och reflektioner i en bibliotekskontext, och deras synsätt och uppfattningar gällande *library anxiety*. Anledningen till denna uppdelning var att synliggöra bibliotekspersonalens befintliga arbetssätt och hur medvetenheten kring *library anxiety* eventuellt skulle påverka riktningen av det arbetssättet. Det är, enligt mitt tycke, intressant att se ifall ett begrepp kan förändra tanken om, och i sin tur, diskussionen kring de fenomen som bibliotekspersonal stöter på i sin verksamhet.

## 5. Resultat

*I detta kapitel presenteras inledningsvis det utvalda högskolebiblioteket och dess verksamhet. Presentationen av verksamheten stödjer sig på den information som jag tagit del av under studiens samtliga fokusgruppsintervjuer samt genom styrdokumentet "Verksamhetsberättelse 2018" från Malmö universitetsbibliotek. Det är, med andra ord, deltagarnas förklaringar och beskrivningar av verksamheten, som utgör presentationen. Efter presentationen följer en redovisning av det resultat som har framkommit under min analys av fokusgruppsintervjuerna. Resultatet tar form av olika teman, vilka är framarbetade genom den teori som återfinns i kapitel 3.*

### 5.1 Presentation av verksamheten

Universitetsbiblioteket består av tre bibliotek som tillsammans delar ett flertal mål med universitetet: att bedriva forskning och utbildning samt bidra till studenters, doktoranders och forskares livslånga lärande. Vidare har biblioteket ett uppdrag riktat till allmänheten, då man har öppet även för dem.<sup>11</sup> Sedan år 2018 har biblioteket följt strategin *Riktning 2022* som ska ha en positiv påverkan på deras strategiska arbete och verksamhetsplanering. Med en sådan strategi vill biblioteket framföra att bibliotek "skapas av människor", "är öppna platser för lärande och möten" och "har en aktiv roll i digitaliseringen av universitetet" (Malmö universitet, 2019). Ett annat mål som beskrivits under gruppintervjuerna är att biblioteket arbetar med "hjälp till självhjälp". Anledningen till att universitetsbiblioteket har denna inställning är för att biblioteket ska fungera som en lärandemiljö för sina användare. Den kunskap som användarna bygger upp på biblioteket ska i sin tur hjälpa dem att självständigt söka och hitta ny kunskap genom livet. Bibliotekspersonalen ser på det som sin främsta uppgift att hjälpa till i pedagogiskt syfte. På så sätt finns bibliotekspersonalen med i begynnelsen av ett lärande, för att sedan ta ett steg tillbaka när behovet av hjälp minskar och användaren blir mer självgående. Oberoendet av bibliotekspersonalen hos användarna beskrivs av fokusgruppernas deltagare som *empowerment*. *Empowerment* översätts till makt, förmåga eller kraft på svenska (Nationalencyklopedin u.å.) och bär betydelsen att stärka individer till att ta tag i sina livssituationer på ett självständigt sätt och därmed ta kontroll över sina liv (Hultgren, 2009, s. 265).

---

<sup>11</sup> Fokusgruppsintervjuerna gjordes under februari och mars år 2020. Samma år bröt Coronaviruspandemin ut i världen. För att minska risken för smittspridning, stängde Malmö universitetsbibliotek sina lokaler i mitten av vårterminen, och enbart Orkanenbiblioteket hade öppet, då för studenter och personal med passerkort, så kallade multikort. (Malmö universitet. *Information från biblioteket med anledning av coronavirus och covid-19*. <https://mau.se/bibliotek/pa-biblioteket/corona/> [2020-05-10])

Bibliotekspersonalen på universitetsbiblioteket arbetar ständigt med att utveckla bemötandet, inte minst i det digitala. De senaste två åren har chatt varit ett viktigt kommunikationsmedel för att komplettera mejl och telefon. I chatten är användarna anonyma, till skillnad från i mejlen. Förutom det digitala kommunikationsformerna, finns även *helpdesk*, en grupp av studentmedarbetare som hjälper användarna med IT-frågor.

På Orkanenbiblioteket, en av universitetsbiblioteks lokaler, förekommer aktiviteter som Uppesittarkväll, då studenthälsan, studievägledare, sjuksköterskor, präster och bibliotekspersonal finns tillgängliga till sent på kvällen och bjuder på fika. Avsikten med aktiviteten enligt deltagarna, är att ge användare chansen att umgås på ett informellt plan och därmed få dem att känna sig bekväma med att ventiler eventuella frågor som uppstår kring diverse problem eller tankar de kan ha.

Forskarnas galleri är en del av universitetsbiblioteket där universitetets forskare ställer ut sina projekt, både visuellt och med text. Texterna är skrivna för att kunna riktas till alla som läser dem, vilket innebär att förkunskaper kring ämnet inte ska behövas för att förstå forskningen. Under gruppintervjuerna nämnde ett par deltagare, vars arbete på biblioteket är att ansvara för forskarnas galleri, att galleriet finns till både för universitetets aktörer och för allmänheten.

De tysta zonerna är en del av Orkanenbiblioteket med restriktioner för att hålla ljudnivån nere. Zonerna avgränsas med skyltar där det står ”Tyst zon” och markerar de delar av biblioteket där användare kan sitta ner enskilt eller i grupp och arbeta under tystnad. En del av bibliotekets bestånd återfinns även i dessa zoner. Det finns även läsesalar för att möta de behov som inte uppnås genom de tysta zonerna.

## 5.2 Empiri

Empirin redovisas utifrån resultatet av analysen. Analysen gjordes med hjälp av de fem kategorierna i Bosticks (1992) LAS, vilka redovisas genom ett flertal *teman*.

- (1) Upplevda hinder beträffande personal: *Erfarenheter och reflektioner kring begreppet ”bemötande”, Det digitala bemötandet.*
- (2) Upplevda hinder beträffande känslor: *Hur bibliotekspersonalen uppfattar användarnas känslor i bibliotekskontexten.*
- (3) Bekvämlighet med biblioteket: *Det fysiska rummet.*
- (4) Kunskap om biblioteket: *Projekt som förekommit på universitetsbiblioteket, Tidigare erfarenheter hos bibliotekspersonalen utanför Malmö universitetsbibliotek.*

(5) Upplevda hinder beträffande teknik: *Biblioteket och akademien, "Skräcknicken" och teknikvana.*

Förutom dessa teman, identifierades även två teman som berörde reflektioner kring identifieringen av *library anxiety* eller användningen av LAS: *Reflektioner kring begreppet library anxiety* och *Reflektioner kring det potentiella användandet av LAS.*

### 5.2.1 Erfarenheter och reflektioner kring begreppet "bemötande"

Återkommande i intervjuerna hade deltagarna nämnt hur de inom verksamheten arbetat mycket med bemötande och därigenom ansett att bemötande hade varit viktigt i kontakt med biblioteksanvändare. I jakten på en definition av begreppet "bemötande", uttryckte deltagarna att det handlade om ett förhållningssätt i sitt arbete, att erbjuda kvalitet och att förmedla en slags förståelse till alla användare. Definitionen var flytande och gick mellan ett flertal förståelser: vad ett bibliotek kunde bestå av, vilka roller som deltagarna hade, och att i processen av att förstå hur ett bibliotek fungerar, skulle det inte finnas några rätt eller fel. Alla möten blev därför ett nytt sätt för deltagarna att bemöta användarna. Insikten av att bemötande var avgörande för användarna, blev allt viktigare för deltagarna att arbeta fram under årens gång i verksamheten, samt att föra vidare till deras timanställda. Inom varje fokusgrupp gick diskussionen mellan deltagarna kring bemötande utifrån ett självreflekterande perspektiv:

Jag vet att när det gäller just timanställda, då har vi varje år möten som vi fyller med diskussioner och tips. När vi pratar med dem om hur viktigt bemötandet är och vad som är ett korrekt och professionellt bemötande, då har vi ju på sätt och vis inte bara våra kompetenstillfällen att hämta ifrån, utan också tittat på hur gör vi när vi har en bra handledning. Vi utvärderar oss själva, för att en handledning ska vara bra och för att skapa en bra undervisning. (Fg1d2)

Det är där i bemötandet som den professionella kompetensen kommer fram, tycker jag. För att man aldrig kan förbereda ett sådant möte, så därför står vi där och bemöter användarna. Man måste kunna hantera det mötet. (Fg2d2)

Vi pratar mycket om biblioteket som en fristad, som att studenter upplever det som ett ställe där man kan komma och ställa dumma frågor. Om man träffar studenter för olika sökhjälpstillfällen och träffar dem en och en och ska hjälpa studenterna att komma vidare i sin uppsats eller vad det nu är, så kan man få en väldigt stor inblick i hur de kan brottas med väldigt många problem. En handledare som inte förstår dem eller får dem att känna sig dumma kan göra att de mörkar att de inte kan grejer när det är en stor grupp. Men då kan de fråga oss. (Fg3d2)

Deltagarna i tredje fokusgruppen beskrev att de trodde att bemötande var av huvudsaklig vikt för att användarna tidigt skulle kunna känna sig trygga och bekväma med att vara i och använda sig av biblioteket:

Jag tänker att någonting som man också jobbar med själv är intrycket när man går in i biblioteket. Det kan också vara avgörande gissar jag, på hur användarna känner att biblioteket välkomnar dem eller inte. Alltså, vad ser du när du kommer in, vad ser personal, vad är det jag ser? Är det inkluderande, är det vänligt bemötande eller känns det som att man redan kommer in och det är tyst? Det måste ju också vara något där, i mötet med själva rummet, biblioteksrummet. (Fg3d3)

Även om bibliotekspersonalen beskrev sitt arbete med bemötande i en generell mening, nämndes också arbetet med specifika målgrupper och att det finns en medvetenhet kring olika behov hos användarna:

I informationsdisken tänker vi på hur vi på bästa sätt kan bemöta personer med neuropsykiatriska funktionshinder. (Fg1d3)

En av deltagarna tyckte att bemötandet var en balansgång, där det dels kunde bli för lite, dels för mycket stöd; en känsla för att kunna veta när behovet eller stödet från bibliotekspersonalen fanns. Skillnaden mellan hur det såg ut förr och hur det såg ut under fokusgruppsintervjuerna var påtaglig för en deltagare som beskrev när hen själv gick till ett högskolebibliotek som student och hur bemötandet uppfattades vara då:

Förr kanske det var att de som jobbade där på biblioteket, att personalen och bemötandet från dem kanske inte var som det är nu utan det var lite mer ”För att komma in här så måste du kunna någonting för att få någonting”. Jag tänker på hur det var med de gamla referensbibliotekarierna och vad man skulle ställa för frågor. (Fg3d1)

I fortsatt diskussion om bemötande insåg flera av deltagarna i samtliga fokusgrupper att man arbetade med att avdramatisera användarnas upplevelser av biblioteket. I processen med att avdramatisera menade en deltagare att det fanns en tanke med att vara omsorgsfull, ödmjuk och lyhörd:

För att vi är ödmjuka, som du [en annan deltagare] sa innan, att vi bjuder på oss själva och är ödmjuka och visar att mycket är svårt. Det är svårt för alla och det är svårt för oss. Så att man inte ska känna sig dum. För alla: personal, forskare och studenter. Och det är så pass komplext nu med informationsökning att ingen någonsin skulle kunna säga att ”Jag kan detta rakt av”, för att det beror på var man söker och hur man ska hitta det man söker. (Fg3d1)

### 5.2.2 Det digitala bemötandet

När det kom till den digitala kommunikationen, var deltagarna eniga om att verksamheten hade lagt stor vikt vid vilket tilltal man hade gentemot sina användare i skriftspråk. Oavsett hur deltagarna möttes av användarna, skulle svaren genereras utifrån samma villkor. Däremot hade det digitala bemötandet inte beskrivits som något av självklar form och karaktär. Ett flertal deltagare reflekterade över sin egen roll på de digitala ytorna och på representation, varav en deltagare uttryckte:

Ja, det är en sak att stå i informationsdisken när någon kanske säger något som kanske är lite hårt. Då ler man samtidigt och visar att man ändå vill deras bästa. Men sådana saker är svåra att visa i ett mejl då man kan verka lite hård. Det är svårare att visa medkänsla i ett mejl eller i en chatt. Jag tycker ofta att man ser rädsla i mejl, till exempel, för då får man en väldigt lång förklaring. Man förstår att de är helt förberedda på att få ett nej och då har de förberett ett jättelångt mejl. Det är någonting med omständligheten i beskrivningen, man har sett att det i mejlen kommer en A4-sida text för att komma till den egentliga frågan och då förstår man att personen är rädd, tvekan eller undvikande. (Fg1d3)

Det noterades av flera deltagare att mängden frågor i chatten hade ökat i jämförelse med i den fysiska disken. Utifrån spekulationer deltagare emellan, kunde det bero på både preferenser från den yngre generationen och den personliga integriteten. Av deltagarnas egna erfarenheter att döma ansåg de att i samhället i stort var digitala konversationer en form av kommunikation som ständigt ökade<sup>12</sup>, något som kan sammanfattas med följande kommentar:

Jag tycker också att det märks lite grann, jag vet inte om det är en fördom eller förväntan som jag har, det beror lite grann på ens personliga inställning till integritet på något sätt. Vad jag menar med det är att vissa vill ha så lite kontakt som möjligt och då är det lätt med chatt. En ytlig och snabb kontakt som är kravlös. Men jag känner inte att det är åldersrelaterat, jag känner att det är mycket till hur man är som person. (Fg1d2)

I den tredje fokusgruppen ansåg deltagarna att det digitala bemötandet var rätt smalt. En av deltagarna föreslog då en lösning på det digitala hindret i form av en informativ film som stöd för användarna:

Fg3d1: Det hade varit trevligt att ha en kort och professionell film på bibliotekets hemsida. Och den hade blivit skitroligt om det var exakt samma upplägg, att man sa ungefär samma sak. Om den nu exempelvis under den första månaden av terminen skulle ligga på vår förstasida under Libsearch och ha informationen ”Hej, jag heter [x] och jag är en av många bibliotekarier här, välkomna till Malmö universitetsbibliotek, här kan du ...” och så under de två minuterna eller vad det är. Och sen så nästa gång, slumpartat, blir det någon annan [från bibliotekspersonalen] och så vidare, alltså så att du skulle kunna spela upp den flera gånger.

Fg3d3: Som en slags ”Måndag hela veckan”.

Fg3d1: ”Välkommen hela veckan”.

---

<sup>12</sup> När gruppintervjuerna gjordes hade den inhemska smittspridningen av coronaviruset i Stockholm ännu inte bekräftats. Gruppintervjuerna påverkades därför inte av pandemin eller de restriktioner som kom till följd av den inhemska smittspridningen förrän senare i mars månad. Diskussionen går därför inte in på de förändringar som biblioteket sedan gjorde i form av ökad digital kontakt och minskad fysisk kontakt.

### 5.2.3 Hur bibliotekspersonalen uppfattar användarnas känslor i bibliotekskontexten

Under gruppintervjuerna diskuterades närvaron av känslor på biblioteket och hos bibliotekets användare. En av de första känslorna, som deltagarna i samtliga fokusgrupper nämnde att de upplevde hos användarna, var känslan av oro:

Förseningsavgifter kan för många vara en ekonomisk oro. Är man försenad med böcker kan det sedan bli någon slags stränghet i biblioteket som man får dras med och då kan det bli den bilden av en sträng bibliotekarie. (Fg1d2)

Känslan av att vara stressad eller ha stress var något som fler av deltagarna kände igen hos användarna, men också hos människor i allmänhet:

Stress och tid är faktorer som oroar, oavsett hur mycket man skulle vilja ha tid att lära sig så har man kanske inte den tiden. Det kan jag ju själv känna igen och där tror jag att alla människor är likadana egentligen. ”Har du tid att gå?”, ”Ja, men jag kan ta mig tid att gå i biblioteket och leta.” Men är du stressad så kan det vara annorlunda. (Fg3d1)

Något annat som deltagarna kunde förnimma hos användarna var de förväntningar som ansågs finnas på biblioteksbesöken och bibliotekspersonalens service:

Det ligger många förutfattade bilder av vad bibliotek är och förväntningar som kan vara på ett positivt sätt, men också ibland tvärtom. Jag tror att det innebär en massa saker och det är jätteolika hur det är, beroende på vad man tidigare har för bibliotekserfarenheter när man kommer till oss. Men också vad det är man förväntar sig från ett universitetsbibliotek. (Fg1d2)

Rädsla och osäkerhet var också känslor som deltagarna kände igen hos användarna:

Jag skulle säga att man har mött personer på olika sätt som säkert har ett annorlunda beteende i en bibliotekskontext. För att de hanterat någon form av rädsla eller rädslor. Svårkontrollerade känslor för bibliotek. Sen hur man gör det är en annan sak. Men jag tänker att det definitivt finns folk som är och har rädsla, oro och ångest, som relaterar till bibliotek. (Fg1d2)

Vid diskussioner kring ångest och rädsla hos användare, spekulerade ett flertal deltagare från den andra fokusgruppen ifall känslan av ångest eller rädsla kom till att uttrycka sig genom andra känslor:

Jag tänker på de som blir arga, som blir det för att man har böter eller för att man inte förstår. Att liksom ilskan kan bottna i något annat. Jag har faktiskt inte tänkt på det innan jag läste det här [i det visuella materialet, se Bilaga 3]. Det kanske är ett uttryck för något annat. (Fg2d2)

Bland deltagarna från en av fokusgrupperna fanns det en tanke att användarna var positivt inställda till bibliotekspersonalens bemötande och pedagogiska inställning:

Eftersom jag undervisar också, så märks det om man kommer rätt i tid i deras utbildning. Jag hade några studenter som för några veckor sen sa ”Åh, varför har vi inte lärt oss detta innan och varför

visste jag inte att de här databaserna fanns och att man sökte såhär och jada jada”. För att man kom precis i tid när de behövde det. Men jag har haft undervisning där det faller för att ”Suck, sluta, ska jag lära mig det här?”, man har inget behov av att lära sig det just då. Till exempel, hur man sätter upp en söksträng. Där är det viktigt att vi samarbetar med lärarna så vi verkligen kommer rätt i tid och då tror jag de flesta säger ”Jag vill lära mig mer om det här”. De vill bli självgående, de vet att det här kan ge kvalitet, och kunnande. Jag tror att vi har besökare som kanske blivit hitskickade av stadsbiblioteket och så kommer vi med vår pedagogiska ansats ”Jag kan visa dig hur du söker” och då säger de ”Bara ge mig boken” (skratt). (Fg2d2)

## 5.2.4 Det fysiska rummet

Deltagarna i samtliga fokusgrupper anmärkte vid diskussion om Bosticks (1992) kategori ”Upplevda hinder beträffande personal” – att de befann sig allt oftare vid informationsdisken och mer sällan ute i biblioteket än tidigare. Mötet ute i biblioteket beskrevs som annorlunda jämfört med vid informationsdisken, då inställningen hos användaren till bibliotekspersonalen uppfattades som mindre formell ute i biblioteket:

Vi är ju rent fysiskt väldigt mycket i vår informationsdisk men vi rör oss ganska lite ute i biblioteket. Så på det sättet kanske vi kan uppfattas som att vi är otillgängliga i biblioteket, utom i informationsdisken då. Det känns lite som att vi har tappat den biten, att finnas ute och se studenterna i våra biblioteksmiljöer. Vi satte ju upp fler böcker kanske också i biblioteket under vår tid [de deltagare som arbetat längst tid i universitetsbiblioteket], så vi var ute mer och rörde oss i biblioteket. (Fg1d1)

Samtidigt fanns det exempel hos deltagare från tidigare strukturer där mötet med själva rummet inte ansågs kunna ge ett positivt intryck hos användarna. Hur det såg ut på universitetsbiblioteket under den period som gruppintervjuerna gjordes i jämförelse med tidigare år, var det en förbättring på senare tid:

Men innan vi flyttade in i detta hus, nu har vi bara informationsdiskar precis vid entrén, men från början hade vi ute i varje ände och där var det som ett stort ”dansgolv” framför disken. (Skratt) Där fick man aldrig frågor, så nu har vi inte kvar dem. Och jag vet inte vad det beror på, för där var verkligen ”Åh, nu skrider jag fram här till bibliotekarien som sitter och väntar” eller om det var så att det faktiskt inte uppstod frågor när man var vid olika ändar av biblioteket. (Fg2d3)

Några deltagare i första fokusgruppen uttryckte en medvetenhet kring hur det fysiska rummet var strukturerat och reflekterade över hur det eventuellt kunde påverka användarna:

Nu är vårt bestånd uppställt på Dewey och det kan ibland finnas underkategorier och underhyllor som man inte hittar för att man bara ser de första siffrorna och sen ser man inte längre än så. Och det är ju en grej, nu går vi många gånger, vi är två i disken eller tre, det beror på vilken tid det är, och då kan det ju alltid finnas utrymme för folk att gå ifrån. Men jag känner många gånger att det fortfarande är en grej, vi kanske tänker att det är självklart att man hittar, att det är väldigt enkelt och klart uppställt. Men för många är det svårt att förstå det och då blir det också en sådan grej som gör att man helst vill ha en bibliotekarie med sig. Och det här förhållningssättet vi har med



hjälp, det sker ju med att studenterna själva ska gå till hyllorna och det finns kanske personer som kommer hit som har andra förväntningar på vilken service vi ska ge, så det kanske kan vara lite krockar kring det. (Fg1d2)

I den tredje fokusgruppen kom det på tal hur medvetna deltagarna var i hur de gestikulerade och betedde sig vid informationsdisken. Oavsett om de assisterade en användare eller inte, ansåg de att deras agerande påverkade användarnas bekvämlighet vid informationsdisken:

Fg3d1: Vi är ganska mycket i rörelse när vi står bakom informationsdisken. Hur uppfattar man då det? Uppfattar man det som att man kan komma och störa? För det är också en sådan grej. Detta att vi är olika, det är precis som när jag var på apoteket igår. Får jag lov att störa när någon står och pratar med kollegan, för att jag behöver rådgivning, till exempel. Alltså där kan vi vara olika. Någon kan säkert vara artig och vänta. Men en annan går fram ”Du, alltså...” sådär.

Fg3d2: Ja, och dessutom när det finns kölappar, vilket vi har. Då signalerar man ju någonstans att när det är ditt nummer då kommer du fram. Och trycker man då inte fram (skratt) så blir det ju väldigt otillgängligt. Eller om man bara, ja, det är systemet man måste förstå där.

Fg3d3: Ja, men precis, man måste förstå systemet. Man måste förstå att det finns en kölapp, att det finns ett system, det finns dessutom en för IT-support och en för bibliotek. Vilken ska jag trycka på? Men jag tänker att ibland är det inte så självklart.

Bekvämligheten i biblioteket diskuterades även utifrån aspekten av trygghet. Beroende på vilken respons som biblioteket tog emot från användarna, kunde vissa förändringar i det fysiska rummet genomföras. Ett exempel på detta var meröppet:

Vi har meröppet på våra andra bibliotek, där har vi ingen personal i biblioteket mellan 6 och 10 på morgonen och det gäller även på det mellanstora biblioteket, Hälsa och Samhälle. Och innan vi började med det, då utvärderade vi och frågade om man känner sig trygg i biblioteket och då har vi fått 99% som kände att de gjorde det. (Fg1d1)

I diskussion om Bosticks (1992) kategori ”Bekvämlighet med biblioteket” under gruppintervjuerna, konstaterade deltagare att de uppfattade att användarna hade en känsla av trygghet på biblioteket. Det fanns en uttryckt tacksamhet hos användare som tog kontakt med bibliotekspersonal när de upplevde det mindre tryggt på biblioteket:

En viktig sak är att de ska veta att de kan komma till oss. Om man känner sig otrygg, det har vi ju haft fall. Studenter som suttit och inte känt sig bekväma av en eller annan anledning eller man har känt sig trakasserad. Att de faktiskt kommer och säger till oss, det tycker jag är ett gott betyg. Men jag tänker att det kanske är många som man missar, som inte vet att vi faktiskt är en resurs där, att vi kan hjälpa till. De kanske känner sig trakasserade av någon och så kommer man aldrig hit med det. Det vet vi inte. Vi kan tappa en massa människor. Det har vi faktiskt ingen aning om. Vi har bara liksom de som kommer till oss. (Fg2d3)

Den stora tryggheten hade även en baksida enligt samtliga fokusgrupper, då trygghetskänslan kunde vara på gränsen till för stor. En deltagare beskrev det som att: ”Biblioteket är fortfarande en öppen plats, kan jag känna som personal. Så det kan

vara farligt att tro att det är för tryggt.” (Fg1d2). Även mötet med användarna utanför biblioteket betonades som en viktig del i arbetet med att ”sänka trösklarna” för användarna till biblioteket:

Jag funderar lite på, hur tror ni det avdramatiserar den här känslan av att känna skam för att man inte vet hur man ska använda biblioteket? Vi har ju pratat mycket om det här med biblioteksintroduktioner, alltså hur kan man göra med det. För ett tag så undrade jag om det behövdes över huvud taget? För jag menar, alla kan väl behärska ett bibliotek och det har väl alla gjort nu och att behärska det digitala och sådant. Men vi har ju ändå introduktion på ganska många utbildningar och ser det som en viktig del att faktiskt komma ut till fysiska personer, antingen till en aula eller till ett klassrum beroende på vad det är för grupp. Och ändå berätta lite, för oss som fysiska personer, alltså bibliotekarier, så två bibliotekarier på Malmös universitet och så får man den känslan för det. Alla [bland bibliotekspersonalen] ser ju inte likadana ut men nästan. (Fg3d3)

### 5.2.5 Projekt som förekommit på universitetsbiblioteket

I diskussionen om LAS som enkätundersökning, nämnde flera av deltagarna att universitetsbiblioteket tidigare har använt sig av enkäter vart femte år. De har med hjälp av enkäterna undersökt hur deras användare upplevde biblioteket gällande exempelvis lärandemiljön eller öppettiderna. Hur användarna upplevde bemötande i stort hade man däremot inte haft med i enkäterna:

Det var ju en stor enkät om lärandemiljön på hela universitetet, som du [annan deltagare] och jag var inblandade i. Och i olika skeden. Och där var det ju faktiskt så att där kändes biblioteket som den tryggaste platsen. Och att det nog är värre med de andra lokalerna utanför biblioteket, alltså det här universitetshuset [Orkanenbiblioteket] är ett spökhushus (Skratt), det är så tomma korridorer och här är det ödsligt. (Fg2d2)

Enkäterna hade varierat i storlek och bland de större enkäter hade svarsfrekvensen varit, enligt en deltagare, extremt låg. I en fokusgrupp kom man fram till att det i dagsläget inte planerades någon enkätundersökning, varken på biblioteket eller universitetet. Andra undersökningar hade varit observationer kring bemanningen av informationsdisken, där undersökningen var utformad efter bibliotekspersonalens perspektiv och inte användarnas. Nuförtiden är bibliotekets undersökningar utformade efter User Experience (hädanefter UX):

Det handlar ganska mycket om UX, men det märks ju inte riktigt. Det är mer ett beteende i biblioteket eller hur man uppfattar en tjänst. Det kanske är svårt att komma åt just *library anxiety* i det. Det vet jag inte hur man skulle göra, och sen blir det ganska mycket prat, man får inte gjort så mycket UX. Man kan upptäcka en del med UX, att man sitter bredvid en student och ser när de använder våra system, men vissa saker kanske man inte direkt kommer åt. (Fg1d1)

Ännu ett projekt som har inneburit ett samarbete mellan universitetsbiblioteket och andra aktörer i Malmö stad har varit Möjligheternas bibliotek:

Man går emellan olika bibliotek i olika skeden i livet. Men bara för att man har varit på ett bibliotek så betyder inte det att man vet hur ett bibliotek fungerar. Det ser olika ut. Och vi har ju en sådan sak, till exempel att ganska många gymnasieelever vill ha lånekort. Nu måste man vara 18 år för att skaffa lånekort här, men det är många gymnasieelever som är just 18 år. Och då kan det komma som en chock att, ”Oj, det blev böter på 10 kr per dag” för det har man inte varit med om tidigare, utan man har bara använt sig av skolbibliotek. Även om man då informerar om hur det funkar på vårt bibliotek så kräver det ju att man har viss kunskap om just det biblioteket man använder. (Fg2d3)

Något som deltagarna jobbade mycket med på senare år var kompetensutveckling. Det innebar flera möjligheter för deltagarna att utvecklas och kunna identifiera samt hantera olika situationer och samarbeten:

Vi kan ju också identifiera när det kommer studenter som det gjorde för en vecka sen, då kom det flera studenter för deras lärare hade skickat dem till biblioteket för info inför examensarbete. Då upptäckte vi att vi inte hade någon undervisning gentemot den studentgruppen och då bokade vi in det. Då tog vi kontakt med deras lärare som var ny här och som inte visste allt och så. (Fg2d2)

Samarbeten kommer i många former på universitetsbiblioteket. Aktiviteten Uppesittarkväll analyserades av ett par deltagare som en viktig punkt i bibliotekets verksamhet. Det ansågs avdramatiserande att samlas och få möjligheten att ställa frågor under neutrala förhållanden, där fika och informell stämning blev centralt. Ett annat projekt som bibliotekspersonalen hade tidigare på biblioteket handlade om mångfald och tog formen av ett fotogalleri:

Vi gjorde små fotosessioner med sådant som skavde hos oss. Till exempel när någon stod och jobbade i disken med eget arbete, det ser man faktiskt inte nuförtiden. Förr var det ganska vanligt. Så det var en sådan lite jobbig sak, som att närma oss, med att ha den här bildsekvensen, med att ha olika bilder kring hur upplevs man när man står väldigt upptagen av sitt eget. Men det kan ju vara att vi signalerar när vi inte är medvetna om det. Det var sådant vi identifierade, det vi hade identifierat var vad vi själva trodde var otillgängligt och inte vad studenterna tyckte. (Fg2d2)

### 5.2.6 Tidigare erfarenheter utanför Malmö universitetsbibliotek

På fokusgruppsintervjuerna drog fler av deltagarna kopplingar till sina tidigare erfarenheter som studenter och hur de upplevde högskolebiblioteken under deras studieperioder. Deltagarna ansåg att de tog vara på erfarenheterna från den tiden vidare in i arbetslivet, där de inte ville att deras användare skulle uppleva liknande det de fick uppleva:

Men jag minns fortfarande mitt första besök på ett universitetsbibliotek, det satte jättedjupa spår hos mig. När jag kom till universitetsbiblioteket för första gången och skulle läsa där, jag gick

fram till disken och frågade om en bok och då svarade de ”Ja, du får söka i datorn där”. Då pratar vi början på 90-talet och jag hade ingen dator hemma. Det hade de flesta inte då. Och det var ju ett jättestort steg där, när man skulle söka efter en bok i katalogen. Bara det att de hänvisade en dit utan att hjälpa till över huvud taget var sådär. Och det känns ändå som något jag har med mig hela tiden, att det känns när det kommer nya studenter, att jag verkligen inte vill att de ska känna det som jag kände då. Det är ganska bra att ha med den erfarenheten, att man hela tiden utgår från det. Att de som kommer nu, det finns saker som de inte kan kanske, som att använda en dator. (Fg1d3)

Även när deltagarna var besökare på andra bibliotek utanför Sverige, kunde deltagare erinras hur strategierna skiljde sig åt mellan biblioteken. Strategier i bemötande blev därför ett återkommande tema både när deltagarna tittade på sitt eget bibliotek och andras:

Fg2d3: Vi var på ett studiebesök i Berlin i våras, på tal om hinder. För att få komma in i biblioteket var du tvungen att hänga av dig. Nu kommer jag inte ihåg allt, men man fick gå till ett ställe för att hänga av sig jackan. Och då var man tvungen att ha en pollett och polletten var du tvungen att hämta ut här borta och för att kunna hämta ut polletten var du tvungen att ha pengar, men det kunde man inte ta ut först... det var så himla många stationer innan man kunde komma in. Kommer man som ny så måste det vara fullkomligt obegripligt hur man tar sig igenom denna snåriga kedja för att ens ta sig in i biblioteket.

Fg2d2: Fast det kändes som en strategi.

Fg2d3: Ja, de kanske inte ville ha fler besökare. Nej, men plötsligt kändes vårt bibliotek så öppet till skillnad från andra, jag menar, ville biblioteket i Berlin inte ha användare? Vi vill ju att folk ska komma hit och det känns som helt olika strategier i hur man vill att människor ska känna sig välkomna till biblioteket.

### 5.2.7 Biblioteket och akademien

Deltagarna kom under intervjuernas gång fram till att den akademiska kontexten skulle kunna ha en påverkan på användare. Det uttrycktes som svårt för deltagarna att se skillnaden på om känslorna av *library anxiety* (ångest, oro, skam och rädsla) berodde på biblioteket eller akademien, eller en kombination av både delar. Orden *academic anxiety* nämndes av flera deltagare från två av fokusgrupperna som en liknelse till *library anxiety*, med en antydning till den ångest som en akademisk kontext eventuellt kunde frambringa:

*Academic anxiety* kanske är vad vi möter mer av, man märker ju det ganska ofta i biblioteket därför att vi får ju många frågor som inte rör biblioteket över huvud taget, men som har med akademien att göra. Därför att vi finns tillgängliga och vi är bra på bemötande och det finns en människa att fråga, väldigt tillgängligt. Och vi bedömer dem inte heller. Det är svårare kanske att fråga sin lärare då man tänker att ”Oj, den personen ska också bedöma mig sen” och man vill inte framstå som att man inte förstår eller inte kan. Så där tycker jag att vi har en stor roll att spela, att göra att människor känner sig trygga inom akademien. (Fg2d3)

I den första fokusgruppen fanns det deltagare som närvarat i administrativa möten på universitetet, där man diskuterade de system som fanns och användes av personal

såväl som studenter. Flera deltagare i fokusgruppen kommenterade då funktionaliteten och systemen i den akademiska världen:

Fg1d3: De ska kunna alla våra system, sen ska de kunna allting annat också. Allt som har med schemabokningar, läroplattformar och tentasystem att göra. Man ska kunna allt som har med sitt ämne att göra. Men det tror jag att många tror tar kort tid, men flera av de första veckorna på terminen går ju åt bara att förstå sådana enkla saker som att få sitt multikort och komma in i olika system och sådär, att man hinner ju knappt börja med själva studierna.

Fg1d2: Jag tänker många gånger att det är jobbigt, en del kan uppleva att man slussas runt mellan olika hjälpfunktioner. Kan man få det så tror jag att många eftersträvar en kontakt som kan vara till hjälp med allt många gånger, så att det upplevs som mindre jobbigt än att "Ah nu behöver jag göra det igen".

I en fokusgrupp menade flera deltagare på att klassperspektivet kunde hänga ihop med de aningar som fanns av negativa känslor gentemot högskolebibliotek. Den första tanken som uppstod i första fokusgruppen gällande *library anxiety*, var hur användarnas bakgrund och vana eller ovana till bibliotek kunde ha en inverkan i mötet med biblioteket:

M: Och vad är det för uppfattning ni har fått av begreppet *library anxiety* när ni har stött på det?

Fg1d2: Alltså, som uppvuxen på ett bibliotek, så hade jag ingen förståelse liksom, i början, jag kunde knappt tänka att folk kunde vara rädda för det. Men någon gång under utbildningen när vi pratade om det, så tror jag att jag förstod att beroende på var man kommer ifrån och vanan och allt det så kan det kanske kännas väldigt "overwhelming". Lite grann så med bibliotek om man inte har vant sig vid hur de fungerar och vad man gör med dem.

Fg1d3: Det är väldigt stor skillnad om man jämför ett litet folkbibliotek i en liten byhåla där jag bor själv till exempel, jämfört med ett universitetsbibliotek, tänker jag.

I den tredje fokusgruppen började deltagarna reflektera kring vad den akademiska världen egentligen krävde av studenterna:

Men så måste man som student börja behärska väldigt mycket som man inte är van vid, högre utbildning helt enkelt. Det kommer jag ihåg när jag började på universitetet, det var ju jättemycket man skulle fatta liksom och så mycket skumt. Och det är så förknippat med den högre utbildningen som i sig är ganska ångestfylld för många. Och biblioteket är ytterligare någonting som man måste lära sig att behärska, utöver att lära sig varför man börjar 13:15 istället för 13:00, eller varför man ska göra si och så. Alltså, hur funkar Canvas, läroplattformen, vad är det, varför får jag inte de betyg jag tycker jag borde få på min hemtenta. Alltså, man måste knäcka koder hela tiden. (Fg3d2)

En av deltagarna i den tredje fokusgruppen fortsatte diskussionen om akademien försatte flera användare i en pressad situation som kunde ges uttryck i skam:

Att man skäms står det ju här [i det visuella materialet vid definitionen av *library anxiety*]. Att det är den där starka känslan, att jag som användare skäms för att jag säkert borde förstå. Jag har kommit in på en högre utbildning, jag har gått i skolan si och så länge och så kan jag inte detta. Alltså, ska jag då erkänna att jag inte vet eller ska jag på något vis bara ta mig utan att fråga? (Fg3d3)

Funderingarna i tredje fokusgruppen om hur den högre utbildningen tog sig uttryck i användares känslor, ledde till en reflektion kring biblioteksverksamheten. Beroende på vilka behov som identifierades av deltagarna, kunde aktiva åtgärder genomföras till användarnas fördel:

Hur vi bemöter människor som inte är vana vid kanske att vistas i denna miljö eller att vistas i akademien, som kanske upplever det som ett stort steg att bara komma till biblioteket som nya studenter, det är något vi diskuterat ganska mycket. Ända sedan jag började jobba här tycker jag, vi har ett närvarande, kanske till stor del för att vi har rekryterat många studenter från studieovana miljöer och sådär. (Fg3d2)

Den första fokusgruppen såg de utmaningar som studenter ställdes inför i den akademiska världen och hur de i många fall grundades i att kunna bemästra det engelska språket. Det kravet ställdes även på bibliotekspersonalen och på bibliotekets bestånd:

Jag kan se en ämnesskillnad, vilka de är som brukar säga sådana saker, att engelska är svårt. Det är många gånger kanske grupper där det tidigare funnits en stark yrkesförankring i utbildningen på ett eller annat sätt. Det kan vara förskolelärare som tidigare varit väldigt yrkesinriktad utbildning, och som nu har utsatts för någon slags teoretisering som gör att man måste ta in övriga världen också. Det finns också andra typer av just yrkesinriktade utbildningar som har den svårigheten och det kan vara att det inte bara är för bibliotekarier, utan att det är en svår grej för hela universitetet. Då borde man ha mer studiematerial som är på engelska och i tidigt grundade skede säga att engelska är en förutsättning för universitetsstudier. Vilket naturligtvis är en tillgänglighetsfråga eller intagsfråga. (Fg1d2)

### 5.2.8 ”Skräckniken” och teknikvana

I diskussionen om Bosticks (1992) kategori ”Upplevda hinder beträffande teknik”, hade flera av deltagarna i den första och andra fokusgruppen nämnt exempel på hur den tekniska supporten kunde skilja sig mellan de olika lokalerna på universitetsbiblioteket. Skillnaden lokalerna emellan markerade vikten av att ha den tekniska supporten närvarande:

Fg2d3: Jag tänker att vi har det ganska bra, för vi har en *helpdesk* eller IT-support som finns här under bibliotekets hela öppettider, så studenterna kan vända sig dit om tekniken strular. Så vi behöver inte ta så himla mycket av sådana frågor.

Fg2d2: Just tekniska frågor, nej.

Fg2d3: Precis.

Fg2d2: Vi är förskonade.

Fg2d1: Här på Orkanenbiblioteket går det ju bra, men på de två andra små biblioteken, där måste man hjälpa till. Och då kan det ju vara en fördel att man lär man känna studenterna. Då får man den sortens kontakt att man hjälper dem med saker.

Fg2d3: Men oftast i dag så är människor inte så tekniktäta, utan man är teknik-van. Om man ser på denna lapp [det visuella materialet, se Bilaga 2] hur länge vi har jobbat här så har det på många

är skett en förändring i hur rädd eller icke rädd man är för teknik jämfört med då. Då visste man inte "Åh! Hur sätter man på datorn?" alla sådana frågor får man inte i dag eller stöd. Utan nu är det ju, jag kommer ihåg en gång, då hade man internet för nybörjare och man fick börja med någon som hade en kurs. "Men så här gör man och så kopplar man upp", sådana frågor uppstår inte nu.

Fg2d1: Men folkbibliotek har ju de frågorna?

Fg2d2: Alltså, där finns det fortfarande, men vi är rätt så förskonade här på universitetsbiblioteket. Men sen hade vi ett haveri, ett internethaveri när vi inte hade internet på två dagar på terminsstart. Det var hemskt. Det var fruktansvärt. Då upptäckte vi hur fruktansvärt beroende vi är av att tekniken fungerar, hur sårbara vi är.

Något som problematiserades av deltagarna i första fokusgruppen var användarvänligheten på de digitala ytorna. Användargränssnitten var, enligt deltagarna, utformade efter datorvana personer som i sin tur skapade en slags förväntan från biblioteket till deras användare att de skulle kunna röra sig i den digitala sfären utan problem. Om det då kom fram att man som användare inte mötte de förväntningar som fanns, kunde deltagarna förstå ifall det resulterade i att användarna kände skam över bristen på sin egen förmåga:

Fg1d1: Allting är ju så digitalt nu, det är ofta mycket smidigt och enkelt men man måste också ha ett konto, för att kunna göra dina sökningar i en databas så måste du skapa ett konto och så måste du svara på 500 frågor innan du ens kommer åt ditt konto.

Fg1d1: För att ändra ditt lösenord på ditt konto så måste du logga in där och det är så många saker som du måste göra. Det är ologiskt ibland för vissa.

Fg1d3: Sen kan man ladda ner talböcker och då måste man ha ett annat konto, sen måste man ha ett speciellt program för att kunna läsa talböckerna.

Fg1d1: Och vårt bibliotekssystem, där man förnyar sina lån, är ju inte samma som systemet vi har för när du är student hos oss med data och identitet. Då är det en annan inloggning till det och det är mycket sådant som gör att det inte riktigt synkar med varandra.

Fg1d2: Om man tänker nog hela tiden på ett sätt att göra det enklare och strömlinjeformande, men det är ofta många gånger ganska stora grejer, som att "Okej, skulle vi kunna slå ihop två funktioner här för att kunna ha både det ena och det andra", då krävs det någon organisationsförändring som gör att det kanske inte görs i en handvändning.

Under intervjuernas gång ansåg allt fler deltagare i tredje fokusgruppen att det inte var biblioteket som var problemet på de digitala ytorna, utan det var systemen som biblioteken använde sig av. Deltagarna menade då att systemet kunde ge en negativ effekt på användarna och verka som ett slags hinder:

Fg3d1: Att kunna hantera de systemen, vi skulle ju kunna säga att "Ja, jag skulle kunna hitta vilken fysisk bok som helst, på något sätt skulle jag kunna göra det för det finns en karta och det finns ett system". Men att säga att jag som jobbar här kan hitta i alla våra databaser, det kommer aldrig hända för mig i vart fall. Och då är jag bibliotekarie och jobbar med det. Professionellt så att det klart att det inte är någon annan heller. Det är ingen som kan bli fullfjädrad numera, inom det.

Fg3d2: Ja, tekniken är ju faktiskt jättetrist, det skapar så mycket "bad will", liksom att man upplever det så. Vi har ju olika problem som har med teknik att göra. Vi får ju påminnelser och krav och sådant som fastnar i skräppostfilter, vilket är ett jätteproblem. Och det vet vi kan hända.

Så vi har det som en brasklapp där det står att vi inte kan ta ansvar för att våra utskick inte kommer fram, men folk blir ju sura för det kan bli jättemycket pengar. Och det är svårt att försvara det, samtidigt som man måste på något sätt göra det för att det inte går att veta vem som har fått och inte fått, ”Det är inte rätt, jag har inte fått det här”, ”Nej, okej”. Alltså, det går inte att kolla, det blir oschysst att hålla på att skriva av vissa men inte andra.

I första fokusgruppen gick diskussionen istället mot att förväntningarna på studenterna själva kunde utgöra ett hinder:

Sen tycker jag, det kanske låter fånigt, men vi kom in på det där med rekrytering. Det är att en del har en helt annan datorvana nu, med tanke på var man kommer ifrån. Det låter som att alla har sin mobil, alla har sin dator, men du kan ju ha delat din dator med sju andra personer i din familj. Det är inte alltid att man har en dator. Och att ha en mobil betyder inte samma sak. Och sen så på något sätt har vi en slags nivå om hur vi tänker oss normalstudenten ändå, du förväntas komma med din egen dator till handledningen [med en bibliotekarie]. Många gånger, där folk kommer med ganska kassa datorer till handledningen som knappt fungerar brukar jag säga ”Åh, vi tar det på min istället”. Så även om vi har en målbild är det inte så att allt stämmer eller är som i verkligheten. (Fg1d2)

### 5.2.9 Reflektioner kring begreppet *library anxiety*

Bland de nio deltagarna, hade sju av dem tidigare hört talas om *library anxiety*. Situationer där deltagarna tidigare stött på ämnet i fråga var vid undervisningstillfällen i student- och yrkeslivet, vid läsning av avhandlingar och andra engelskspråkiga vetenskapliga texter, på konferenser i anslutning till arbetslivet, samt genom kollegor på universitetsbiblioteket. Deltagarnas tidigare erfarenheter i student- och arbetslivet hade gett en viss kännedom om *library anxiety*. Däremot hade majoriteten av deltagarna valt att inte fördjupa sig i ämnet. Orsaken till det var att det fanns andra inriktningar inom biblioteks- och informationsvetenskapen som hade väckt ett större intresse och som valdes av deltagarna som sitt huvudsakliga ämne eller specialisering:

Jag stötte på *library anxiety* i texter på olika sätt, kan inte säga exakt var. Men vi har också gått utbildning och jobbat ett antal år, så i olika sammanhang kanske på någon konferens. Lite så. Men jag skulle liksom inte kunna säga att det var där och det var ingenting som jag direkt fastnat för. Det är ingen av mina huvudområden som jag tycker, som jag brinner för och tycker är jätteintressant och har tagit reda på mer om. (Fg3d1)

När ämnet återintroducerades under fokusgruppsintervjuerna, upplevdes intresset kring *library anxiety* öka hos samtliga deltagare. Deltagarna ville veta mer om ämnet allt eftersom gruppintervjun fortskred. De kände att ämnet var spännande att diskutera utifrån sin arbetsplats på biblioteket och att kunna ta med sig kunskaperna om ämnet i mötet med sina användare. Vid frågan om kännedom av begreppet *library anxiety*, gav deltagarna exempel på de uppfattningar som de haft kring ämnet, vilket kan summeras i följande formulering:



Jag började tänka, vad beror *library anxiety* på? Beror det på med att jag som användare känner mig underlägsen, beror det på att jag inte förstår hur saker och ting fungerar, beror det på att det förväntas saker av mig som jag inte känner sig bekväm i? Eller är det på något vis ett system som jag kanske inte riktigt förstår? Det man vill göra som en lösning om man har *library anxiety* är empowering. Alltså lite, att tro på din egen förmåga på något vis att lösa någonting. (Fg3d3)

Efter att de tagit del av definitionen av *library anxiety*, började deltagarna i tredje fokusgruppen reflektera över vad i deras biblioteksverksamhet som kunde bero på att deras användare upplevde just *library anxiety*. Spekulationerna gick mellan utmaningen att ha en balanserad miljö för användarna till att hjälpa individer med deras självkänsla i en bibliotekskontext:

Jag har aldrig hört någon som säger att de har *library anxiety* men däremot säger de att "Jag är jättedålig på teknik, jag är jättedålig på det här". Just det här att man säger att "Nej, men jag fixar inte det här, åh det är så länge sedan, du måste tänka på att jag pluggade för flera år sedan och nu är allt nytt" så man upplevde det tekniska som besvärligt. Man kanske har en självbild som säger att "Du är inte så duktig på teknik" så därför kanske det hindrar en också många gånger att just förstå system och annat sådant som krävs då för att söka i, för att man säger "Nej, det här kan inte jag" redan innan man börjat. (Fg3d3)

Fokusgrupp två reflekterade över vilka av deras användare som skulle kunna ha *library anxiety*, däribland icke-användare:

Fg2d3: Vi har ju doktorander som inte satt sin fot på biblioteket.

Fg2d2: Ja. Som aldrig är på biblioteket. Vi har ju liksom icke-användare, det är en rätt stor andel. Om de är icke-användare för att de är jätterika och köper alla böcker och hatar bibliotek eller har *library anxiety*, det vet vi ju inte.

Bland deltagarna i den tredje fokusgruppen spekulerades det kring hur bibliotekspersonalen kunde förebygga eller motverka *library anxiety*. Lösningarna diskuterades utifrån termerna sänka trösklarna, bemötande, trygghet och ett pedagogiskt förhållningssätt:

Fg3d3: Jag tänker att det är intressant att tänka på hur man kan reducera *library anxiety*. Om man tänker på att det finns de här negativa känslorna som kan vara kopplade till ett biblioteksbesök, antingen fysiskt eller digitalt, hur kan man på något vis göra för att sänka trösklarna? Det brukar vi ju prata om. Reducera liksom de här starka känslorna, vad är det som kan göra det då? Hur kan man jobba för att motverka på något vis?

Fg3d1: Och där tycker jag att det hänger mycket på bemötande.

Fg3d2: Jag tycker också att det hänger mycket på bemötande.

Fg3d1: Allt hänger på bemötande, det tänker jag. Man kan ju inte göra så jättemycket när tekniken fallerar, men om man hjälper till med det, vi som personal, då kan man överkomma det. Kunskap om biblioteket, visst man kan ju lära dig själv och så, men om jag öppnar upp för att den här kunskapen finns, tycker jag att väldigt mycket hänger på oss. Och vi jobbar jättemycket med det, bemötande. Det är ju helt rätt som vi gör.

Fg3d2: Jag tänker att man ändå måste lära sig är en massa saker här [på universitetsbiblioteket]. Man måste lära sig att söka information och man måste lära sig att hitta sin kurslitteratur. Man

måste inte, men nästan i alla fall. Och då är det väl det viktigaste egentligen att man känner förtroende när man är här. Att prata med oss liksom.

Fg3d1: Trygghet.

Fg3d2: Trygghet, precis. Att det är ett välkomnande rum och vi är välkomnande och det är okej att vara dum och så att säga ställa dumma frågor och inte fatta. Det är helt okej liksom. Vi förväntar oss inte något annat. Det är så man arbetar tillsammans, det är någonting farligt i att bara släta allting som är besvärligt för det är också att erövra någonting som man tycker är svårt, det är ganska stärkande. Och vara den där fristaden tror jag faktiskt är jätteviktigt trots allt, att man är en del av utbildningen, vi träffar ju studenter när de skriver uppsatser och olika sammanhang och vi bedömer sällan dem. Vi är bara "the good guys" som kommer.

Fg3d3: Ja, men vi kan ge användarna verktygen också och vara läraren i det fallet om det är math anxiety, då kan man ge dem det att det är inte så himla lätt. Det är ju ett förhållningssätt. Det pedagogiska förhållningssättet.

## 5.2.10 Reflektioner kring det potentiella användandet av LAS

Under intervjuernas gång ansåg alla fokusgrupper vid förfrågan att delar av eller hela LAS kan vara användbart för verksamheten, antingen i kvantitativ eller kvalitativ form. Deltagarna i den andra fokusgruppen funderade i det avseendet vad instrumentet kunde medföra till verksamhetsutvecklingen och vilka lärdomar det fanns att ta del av:

M: Tror ni att det [LAS] hade varit aktuellt för er idag?

Fg2d1: Det skulle det absolut kunna vara. Även om vi tror att vi bemöter mycket så finns det säkert saker som vi inte har koll på.

Fg2d3: Det finns alltid utvecklingsmöjligheter.

Fg2d2: Alltså kunskaper om biblioteket och när folk kommer hit med förförståelse. Det tror jag är jätteintressant och det kan ju vara ett bibliotek där man gör något helt annat, så går det inte som det ska.

M: Om man kunde kontakta eller identifiera era icke-användare på något sätt, tror ni att det skulle hjälpa att skicka ut en sådan enkät?

Fg2d3: Jag tror att det behövs samtal. Annars blir det för utpekande.

Fg2d2: Ja, jag tror det behövs samtal. Fokusgrupper.

Ett annat sätt att kommentera LAS framkom i den första fokusgruppen:

Det jag tänker är hur sanningsenligt folk skulle svara på ett sådant test. Jag tror att det är lite grann som med tester över huvud taget att det måste framgå ganska tydligt att det är ett okej test att göra. Det är det svåra med enkäter, att se på hur studenters personaltäckande och om vår totala verksamhet, då det många gånger varit att biblioteket kommit väldigt högt upp och det är just också tror jag för att man har liksom inte den "looken" när man tittar på oss liksom, att man ska titta kritiskt. Vi blir mer den institution som får problem istället och får sämre betyg. Eller IT-avdelningen. Men jag tror säkert att det skulle vara jättebra om man skulle kunna fokusera på en bit [ur LAS], att "Det här kan man ta från enkäten" och att man då vet vad det handlar om. (Fg1d2)

Deltagarna i fokusgrupperna hade skilda åsikter kring enkätundersökningar. Bland annat nämndes erfarenheten från bibliotekens tidigare enkätundersökningar och att

där fanns en ren ovilja till att fylla i enkäter och hur det kunde vara problematiskt med kvantitativa undersökningar på biblioteket. En nyfikenhet konstaterades hos några av deltagarna i den tredje fokusgruppen som uttryckligen kommenterade sitt intresse under intervjuernas gång, på hur man mätte *library anxiety* hos användare och hur instrumentet var uppbyggt:

M: Library Anxiety Scale är tänkt att ge bland annat en bild av helheten på ett bibliotek, om hur många procent som lider av eller upplever *library anxiety*.

Fg3d1: Och det känns mindre relevant för oss.

Fg3d2: Nej, det är ju jättebra. Då kommer det bli ett ”benchmark” för oss.

Fg3d1: Jaja, men däremot att se att bland de här så är det 90 % som tycker att bibliotekarierna är otillgängliga. Det är ju väldigt intressant.

Fg3d3: Ju fler som svarar, desto mer intressant blir det också. Det vill man ju alltid ha i enkäter, ha många svar för att dra rimliga slutsatser. Men jag tänker också att det är bra för att se på något vis, för bibliotekarier att läsa om ”Vad är det för någonting som upplevs som klurigt i biblioteket?”. Man vet ju det men man kan ibland behöva uppdatera sig på det.

Fg3d1: Hur många frågor har skalan [enkäten LAS]?

M: Enkätundersökningen från 1992 har 43 frågor, fördelade på de hinder vi gått igenom.

Fg3d3: Ja, det är för många frågor.

Fg3d2: För då får man kanske dem också att svara om det bara är 10–15 frågor. Det kan man ju klicka sig igenom kanske. Det får inte ta för långt tid. Det har man inte tid med.

Fg3d3: Men det är bara intressant att diskutera det, vad för inställning och förhållningssätt handlar det också, om hur man kan antingen trigga eller kanske motverka en triggerpunkt.

Vad olika metoder skulle kunna ge verksamheten skulle kunna vara av lika stort värde som ett par nya ögon, från en nyexaminerad bibliotekarie, nyanställd eller användare. Detta värde ansågs vara högt för deltagarna i den första fokusgruppen:

Fg1d3: Över lag är vi ju många här som jobbat här länge. Man blir lite blind. Jo men det blir man. Och ett tag, för 10–15 år sedan så var det många nyutbildade som kom in hela tiden och det är lättare för nya att se saker. Du [Fg1d2] är ganska ny är, hur skulle du se på där du jobbat tidigare?

Fg1d2: Ja, ni är inte trötta på att jag jämför? (Skratt) ”Så här kan man göra istället”.

Fg1d3: Nej, men just det där att man tror, det är lätt att tro att något är på ett visst sätt och tro att studenterna tycker så och så. Vi vet ju inte.

Fg1d1: Vi vet egentligen för lite om våra användare.

Den första fokusgruppen avslutade intervjun med att konstatera att det var en ständig utmaning att försöka förstå sina användare i den mån de ansåg vara tillräckligt. Även deltagarna den andra och tredje fokusgruppen uttryckte en vilja att förstå användarna bättre.

## 6. Diskussion

*I detta kapitel kommer resultatet av undersökningen kring begreppet diskuteras i relation till litteraturen från tidigare forskning. Diskussionen kommer därefter återknyta till studiens syfte och forskningsfrågor, som sammanfattas i en slutsats. Kapitlet avslutas med en utvärdering av studien samt förslag på vidare forskning.*

### 6.1 Högskolebibliotekets potentiella strategier

I detta avsnitt kommer de strategier för bemötande som togs upp av deltagarna under gruppintervjuerna att diskuteras i relation till litteraturen från tidigare forskning. Strategierna är uppdelade i fyra olika enheter, vilka har formats utifrån resultatet från fokusgruppsintervjuerna och min analys av dem med hjälp av de teoretiska perspektiven.

#### 6.1.1 Bemötande

Deltagarna beskriver hur de regelbundet inom biblioteksverksamheten har kompetensutvecklingstillfällen och då utvärderar sitt eget arbete. Målet är att kunna hantera alla sorters möten och situationer som involverar biblioteksanvändare. Att ha ett professionellt bemötande är nödvändigt för att kunna erbjuda ett bibliotek i formen av en fristad. Med fristad innebär det att inga frågor bedöms som exempelvis dumma och heller inte att bibliotekarierna dömer vare sig användare eller situation. Välkommandet ska komma till uttryck både hos bibliotekspersonalen och i det fysiska biblioteket. Det gäller även den digitala sfären, där bemötandet ses som mer flexibelt och utgör möjligheten för universitetsbiblioteket att vara tillgängligt på fler platser än det fysiska. Den direkta kommunikationen genom chatt och mejl sköts under vad som betraktas vara stabila förhållanden. Det finns en antydning hos deltagarna att den digitala kommunikationen behöver utvecklas, exempelvis indirekt genom en informativ film. Filmen skulle därmed kunna skapa en ny nivå av digitalt bemötande. Bilden som skapas av deltagarnas beskrivningar är att det inom biblioteksverksamheten finns en medvetenhet kring att ha ett väletablerat bemötande, något som stämmer överens med det fokus som universitetsbiblioteket eftersträvar (Malmö universitet, 2019). Det ligger även i linje med den gemensamma viljan hos Sveriges högskolebibliotek att synliggöra bibliotekets informationsresurser (Svensk Biblioteksförening, 2017) samt hur högskolebiblioteken bör erbjuda, tillgängliggöra samt synliggöra resurser för sina målgrupper (Utbildningsdepartementet, 1991).

Ur flera perspektiv är strategierna för bemötande vid universitetsbiblioteket väldigt likt kategorierna i Bosticks (1992) instrument LAS. Universitetsbiblioteket förespråkar ett professionellt och tillgängligt bemötande av alla sina användare (Malmö universitet, 2019), vilket skulle kunna motverka upplevelsen av hinder beträffande personal. Likt Henriksson och Rieloff (2006) förespråkar deltagarna vikten av att vara ödmjuka och välkomnande gentemot sina användare, vilket de anser i sin tur kan gynna bemötandet av användarnas behov och förväntningar. Bemötandet blir en potentiell motvikt som kan agera mot de känslor som kan uppstå hos användare när de behöver ställa frågor till bibliotekspersonal eller använda sig av bibliotek. En trygghet i bemötandet och i biblioteket frammanar en bekväm känsla för bibliotekets fysiska plats och deltagarna anser att trygghet inte är ett problem hos sina användare. Deltagarna uttrycker en medvetenhet kring att teknik inte är en garanterat problemfri funktion, däremot garanteras ett stöd genom deltagarnas bemötande och teknikstödet *helpdesk*. Genom att erbjuda en trygg miljö för biblioteksanvändare och tillgången till stöd i form av bibliotekspersonal och teknikexpertis, möter biblioteksverksamheten uppdraget ”att erbjuda en funktionell och kreativ arbets- och studiemiljö” (Svensk Biblioteksforening, 2017).

Under sin studie kom Mellons (1986) fram till att de arbetssätt som frambringat direkt kontakt mellan bibliotekarier och studenter kan ge en positiv effekt hos studenter och deras syn på biblioteksverksamheter. Bemötande kan därför ses som en metod för bibliotekspersonal att avdramatisera användarnas upplevelser av biblioteket. Avdramatiseringen beskrivs av deltagarna som en kombination av noggrannhet, ödmjukhet och lyhördhet från bibliotekspersonal till användare. Ett exempel på en händelse med avdramatiserande egenskaper, det vill säga med ett väletablerat bemötande, är biblioteksintroduktionerna på universitetets olika utbildningar. Deltagarna ser på introduktionerna som ett viktigt inslag, både för studenterna och för deltagarna själva. Det kan för fler av studenterna fungera som en första kontakt med biblioteket och bibliotekspersonalen, något som deltagarna uppskattar vara en underlättande faktor när studenterna själva kommer till biblioteket. Deltagarna kallar detta för att ”sänka trösklarna” för användarna in till biblioteket.

### 6.1.2 Pedagogiskt förhållningssätt

När en första kontakt mellan biblioteket och användaren har etablerats, fortsätter arbetet inom biblioteksverksamheten. En viktig strategi för biblioteket är, som tidigare nämnt, kommunikationen mellan användare och bibliotekspersonal. Den kommunikationen etableras, enligt deltagarna, genom ett pedagogiskt arbetssätt. Att döma av gruppintervjuernas utsagor, finns det flera strategier som bibliotekspersonalen använder sig av. En av dem är visionen ”hjälp till självhjälp”.

Målet med visionen är enligt deltagarna att användarna ska få möjligheten att bli självgående i och bland bibliotekets resurser. I diskussion om visionen nämner deltagarna flera gånger ordet *empowerment* som nyckelord. Med det ordet fastslår deltagarna viljan att ge användarna möjligheten att självständigt ta sig an bibliotekets resurser och därmed styra över sin egen kunskapsutveckling.

Självständigheten hos användarna ska, enligt deltagarna, hjälpa dem att ta sig genom alla utmaningar de kan möta i bibliotekskontexten. Utmaningarna kan liknas med de sju stadierna inom ISP (se kapitel 3). Av de sju olika stadierna som beskrivs av Kuhlthau (1991) visar min analys att det särskilt är känslorna i det första, tredje och sjunde stadiet som det är angeläget att personalen förstår. Dessa känslor är *osäkerhet (1)*, *förirring, frustration eller tvivel (3)*, samt *missnöje (7)*. Tillfällen som identifierats i analysen av materialet då biblioteksanvändare upplever dessa känslor är i sökhjälpen, handledningen, informationssökningsutbildningen, informationsdisken, de digitala ytorna, samt i forskarnas galleri. Vid dessa tillfällen är därför det pedagogiska stödet särskilt viktigt. Det är också där användarna, med hjälp av deltagarna, formar det självständiga tankesättet som gestaltats av ordet *empowerment*. Positiva kommentarer från användarna gällande deras självständiga utveckling, når deltagarna främst vid de ovannämnda pedagogiska tillfällena. De positiva kommentarerna tyder på att deltagarna gör en väsentlig skillnad för användarna i sådana situationer.

### 6.1.3 Tillgänglighet

Med tillämpningen av ett pedagogiskt tillvägagångssätt är synliggörandet av individuell potential en aspekt att ta hänsyn till, något Sundin (2005) markerar i sin kritik av ISP. Bland deltagarna skiftar åsikterna kring om de anser sig vara tillgängliga för sina användare eller inte, och ifall synliggörandet av användarnas behov blir åsidosatt. Med åren har deltagarna gått från att röra sig överallt i biblioteket till att i större omfattning befinna sig enbart vid informationsdisken. Reflektionen över denna förändring skapade en diskussion kring användarnas individuella behov och huruvida allas behov kunde tillgodoses från informationsdisken eller inte. När en deltagare hade träffat en användare ute i biblioteket istället för vid informationsdisken, beskrevs mötet som informellt och med en mer avslappnad ton. Åsikterna kring informationsdisken i dess fysiska form uppfattades till stor del som negativt, både från deltagarnas möten med användare och från deltagarnas egna erfarenheter från deras tid som studenter och biblioteksanvändare.

Mellons (1986) punkter som definierar *library anxiety* (1) att studenter har en generell uppfattning att deras kunskaper om hur bibliotek används är otillräckliga, till skillnad

från andra studenters kunskaper vilka är tillräckliga, (2) att bristen på kunskap är skamligt och borde döljas och (3) om man som användare frågade [bibliotekarier] om hjälp skulle bristen på kunskap upptäckas, beskriver till stor del vad bristen på tillgänglighet i en bibliotekskontext kan få för konsekvenser. En tanke från deltagarna i fokusgrupperna var att informationsdisken kan ses som en stor barriär. Informationsdisken kan här liknas vid en maktposition, där bibliotekspersonalen besitter kunskapen. Därav kan användare uppfatta informationsdisken som en förlängning av bibliotekspersonalens kunskap och i och med det, deras makt (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004). Det vanligaste exemplet som deltagarna nämner gällande arbete i informationsdisken är att användarna ställer frågor om något de inte har kunskap om och behöver hjälp med. Om en användare närmar sig informationsdisken, gör den det för att vilja ta del av den kunskap som finns där. Samtidigt kan närmandet till disken förstås som att användaren saknar en eftertraktad kunskap för att kunna använda biblioteket, vilket synliggörs genom att informationsdisken är en del av det offentliga rummet.

Problemet med informationsdisken blir tydligare i ljuset av två av Mellons (1986) tre punkter i definitionen av *library anxiety*: dels att tillfrågan om hjälp i en bibliotekskontext kan visa brister på kunskap hos användaren samt att denna brist på kunskap borde döljas då erkännandet medför negativa känslor som exempelvis skam. Hinder som höga diskar och en miljö som uppfattats vara otrevlig och osäker, är exempel på deltagarnas tidigare erfarenheter som studenter. Många av deltagarna enas om att deras erfarenheter som användare på högskolebibliotek inte varit optimala. Det har i sin tur varit en motivation att förebygga sådana intryck när de själva börjat arbeta på högskolebibliotek. Det kan i princip ses som en fördel att deltagarna själva har haft obehagliga upplevelser på ett bibliotek, då det är enklare att identifiera hinder för användarna och motverka dem i biblioteksverksamheten.

Gällande Mellons (1986) första punkt i definitionen av *library anxiety*, har biblioteksverksamheten en programpunkt som kan fungera som en slags moteffekt till användares negativa självbild. Programpunkten *Uppesittarkväll*, en avdramatiserande fika med aktörer från högskolebiblioteket och universitetet, ger användarna möjligheten att öka sina kunskaper i en tillåtande miljö utan att behöva jämföra sina kunskaper med andra användare. Erkännandet av bristen på kunskap är en central del av Mellons (1986) teori om att obehag kan växa i närvaron av förväntningar på specifika kunskapsnivåer. Det vill säga, närvaron av bibliotekarien som expert och användaren som icke-expert. En deltagare uttrycker vid flera tillfällen att hen vill tydliggöra för användarna att man som bibliotekarie i dag inte kan kunna allt vad gäller informationskällor och informationssökning. Däremot kan man tillräckligt för att vara till assistans. Detta kan ses som en strategi från deltagarens håll att försöka jämna ut maktrelationen mellan bibliotekarie och användare, vilket skulle kunna frammana en mer jämlik och tillmötesgående relation dem emellan.

#### 6.1.4 Bred rekrytering

Den akademiska kontextens roll uppfattas av deltagarna ha en betydande roll. *Academic anxiety* nämns av deltagarna som en liknelse till *library anxiety*, där deltagarna leker med orden för att föra fram en poäng. Poängen är att det kanske inte alltid är biblioteket, utan även universitetet som kan vara anledningen till att användare uppfattas ha negativt laddade känslor. Men känslorna verkar inte identifieras förrän på bibliotek eller i kontakt med bibliotekspersonal. Den akademiska pressen kan liknas med Bosticks (1992) fjärde och femte kategori om ”Kunskap i biblioteket” och ”Upplevda hinder beträffande teknik”, där båda kategorierna pekar på bristen av kunskap om biblioteket, samt ser på system som en barriär för användarna. Vanan eller ovanan av bibliotek tror deltagarna kan ha sitt ursprung i användarnas uppväxt och övriga bakgrund. Steget från att ha besökt eller använt sig av skol- och folkbibliotek till högskolebibliotek har tidigare inte varit av större intresse att undersöka. *Library anxiety* kan, enligt Dutius (2003), kopplas till användares socioekonomiska bakgrund. Den sociala kompetensen är en faktor som även Jiao och Onwuegbuzie sett i ett flertal undersökningar då delade kunskaper och upplevelser användare emellan, kan skära ner på de karaktäristiska obehag som *library anxiety* innefattar (Jiao & Onwuegbuzie (1997, 2002, 2008; Jiao, Onwuegbuzie & Waytowich 2008). På universitetsbiblioteket blev projektet *Möjligheternas bibliotek* en ögonöppnare för många av deltagarna, vilket beskrev hur man kunde se att användarna kunde ”gå emellan olika bibliotek i olika skeden i livet” (Fg2d3). Det visade på hur biblioteken ställde olika krav på användaren. Avsaknad av en introduktion till högskolebiblioteket, likväl som till den akademiska världen för en ny eller ovan användare, tror deltagarna kan missgynna användarnas upplevelse av allt som berörs av den akademiska kontexten.

Ett specifikt krav som deltagarna märker av i en allt större utsträckning är kravet att kunna bemästra det engelska språket. Utvecklingen skildras som en form av teoretisering av utbildningar som tidigare haft en stark yrkesförankring, men som med tiden fått annorlunda förutsättningar. Detta har deltagarna märkt av när användare har kommit till biblioteket med frågor och funderingar kring hur de ska ta sig an engelskspråkiga källor och vilka strategier som behövs för att kunna hantera källorna. Detta blir vad en deltagare uttrycker som ”en tillgänglighetsfråga eller intagsfråga” (Fg1d2). Varken Mellon (1986) eller Bostick (1992) problematiserar språkfrågan. Det skulle kunna bero på att de forskat ur en amerikansk kontext, där det engelska språket är dominant i den akademiska världen. Däremot visar forskning från andra länder som inte har engelska som sitt officiella språk, alternativt som det dominerande språket i den akademiska kontexten, att biblioteksanvändare stöter på problem gällande det engelska språket (Shoham & Mizrachi, 2001). Detta gäller även förändringen i krav på högskolebibliotekens bestånd (Świgoń, 2011), som enligt lagstiftningen i Sverige behöver följa den utveckling som sker i utbildningarna och



därmed universiteten för att kunna upprätthålla kunskaper, färdigheter och förmågan att söka sig till information inom sitt kunskapsområde (SFS 1992:1434).

Ett annat krav som deltagarna anser blir allt mer omfattande i den akademiska världen är kravet på teknik- och datorvana. Teknik framställs av deltagarna som ett komplicerat samtalsämne då många användare uppfattas kämpa med det dagligen på biblioteket. Även högskolebibliotek och universitet är beroende av att tekniken ständigt fungerar, vilket synliggörs när fel och brister i tekniken uppstår i systemen. Bosticks (1992) femte kategori ”Upplevda hinder beträffande teknik” påvisar hur bristen på teknik- och datorvana oundvikligen framhäver det obehag som beskrivs vara *library anxiety*. Som tidigare nämnt var många deltagare skeptiska till hur de olika systemen i den akademiska världen skulle vara annat än ett hinder för användarna. Samma inställning finns gentemot användargränssnitten och användarvänligheten på bibliotekets digitala ytor. Diskussionen i fokusgrupperna går mellan hur rimligt det är att låta användare ta på sig ansvar för alla aspekter av ett system som de nödvändigtvis inte kan hantera. Var ansvaret ska läggas för den misskommunikation som sker inom tekniken och den digitala sfären är, enligt deltagarna, en gråzon. Att kräva en generell datorvana från användarna framstår som ohållbar, då det utesluter de användare som inte har haft möjlighet att utveckla en datorvana (Jiao & Onwuegbuzie, 2004a). Samtidigt behövs teknik- och datorvana för att kunna använda bibliotekets resurser. Om inställningen till den tekniska utrustningen inledningsvis är negativ, blir *library anxiety* ett återkommande och, i värsta fall, ett växande problem (Jiao & Onwuegbuzie, 2004a).

## 6.2 Synen på *library anxiety* och LAS

I detta avsnitt redogörs för fokusgruppernas syn på *library anxiety* och LAS i relation till de teoretiska sammanhang som finns gällande begreppet och instrumentet. En reflektion jag hade under gruppintervjuerna var att deltagarna kunde relatera till ämnet, utifrån sina egna erfarenheter både inom och utanför arbetet. Det uppfattades också som att deltagarna kände att ämnet bar en vis betydelse för verksamhetens fortsatta utveckling.

### 6.2.1 *Library anxiety*

Samtliga deltagare beskriver användarna på ett utförligt sätt som kan relateras till delar av Mellons (1986) definition av *library anxiety* enligt följande:

*Bristen på kunskap är skamligt och borde döljas* (Mellon, 1986): Bristen på kunskap kan, enligt deltagarna, ta formen av aggressioner, ursäktande uttryck och skam hos användarna. Skammen beskrivs vid flera tillfällen under intervjuerna vara den känsla som leder användarna till att ursäkta sig och deklarerar sin upplevelse av okunskap. Känslorna framstår då på så sätt som försvarsmekanismer (Fg3d2), som användarna tar till i ett försök att fly undan obekväma situationer.

*Om man frågade [bibliotekarier] om hjälp skulle bristen på kunskap upptäckas* (Mellon, 1986): Oviljan att ställa frågor kan böttna i en rädsla för att bemöta bibliotekarier, resonerade deltagarna. I mötet med användare upplever deltagarna att det finns en motvilja hos nya användare att medge eller erkänna att de är nya användare och eventuellt inte ha en vana av högskolebibliotek.

Deltagarnas syn på *library anxiety* framkom som användbart för deras verksamhet. Det fanns tillfällen då delar av ämnet kändes irrelevant för vissa deltagare. Men ingen deltagare avvisade begreppet i sin helhet. Gällande intresset för begreppet, var det fängslande för mig att följa deltagarnas ökade intresse för *library anxiety* under gruppintervjuerna. Från att deltagarna hört talas om ämnet från tidigare studier eller arbetsplatser, men inte haft något intresse för att fördjupa sig i ämnet, till att vilja veta mer om och reflektera över begreppet i relation till sin egen verksamhet. Möjligtvis har det varit underlättande för deltagarna att ta till sig ämnet när det aktivt diskuterats i relation till den egna biblioteksverksamheten.

Uppfattningen om vad *library anxiety* kunde bero på varierade mellan deltagarna. Vissa deltagare ansåg att det inte hade med biblioteksbyggnaden eller det fysiska rummet att göra, utan istället kunde det handla om utmaningarna i de tekniska och digitala biblioteksresurserna. Andra deltagare ansåg att det hade med användaren att göra, vilken bakgrund hen hade och vilken inställningen hen tog med sig i biblioteksbesöket. Däremot hade alla deltagare en enad åsikt om att formländet av biblioteksmiljön är en viktig aspekt, då det har blivit allt svårare för ett bibliotek att möta allas behov. Vad ett bibliotek signalerar kan ha en inverkan på användarna. Att ha en miljö där man bjuder in till alla möjliga aktiviteter utan att sätta några gränser kan framstå som både öppet och fritt, och okontrollerat och spretigt.

Deltagarnas kännedom kring begreppet *library anxiety* var begränsat och inget som hittills använts i biblioteksverksamhetens diskussioner om användarservice. Däremot använder deltagarna en annan engelsk term i sin verksamhet, *empowerment*. I jämförelse bär *library anxiety* en negativ klang då det belyser problem och hinder i en bibliotekskontext, medan *empowerment* har en positiv klang med fokus på användares förmågor och att stärka individer till självständighet. I samband med *empowerment*, nämns bemötande och ett pedagogiskt förhållningssätt, vilka kan betraktas som deltagarnas exempel på lösningar gällande de känslor som hör till

*library anxiety*. Universitetsbibliotekets arbetssätt liknar, som tidigare nämnts, Kuhlthaus (1991) teori om att inte enbart se problem i de känslor som uppstår under informationssökningar utan också att lära sig att hantera känslorna och därmed öka sin självkänsla. Denna beskrivning liknar *empowerment* i det avseendet att det fokuserar på individens självständiga utveckling, något deltagarna själva återkommer till under fokusgruppsintervjuerna.

### 6.2.2 Library Anxiety Scale

Deltagarna var positivt inställda till LAS och kunde under gruppintervjuerna föreställa sig hur en biblioteksverksamhet skulle kunna ta del av instrumentet för att öka sina utvecklingsmöjligheter samt upptäcka de eventuella hinder som annars kunde vara svåra att identifiera. Däremot fanns det skilda åsikter kring hur en undersökning med hjälp av instrumentet skulle genomföras. Instrumentets ursprungliga form som enkätundersökning (Bostick, 1992) ansågs utmanande då tidigare erfarenheter av enkätundersökningar inte varit tillfredsställande, framför allt på grund av en låg svarsfrekvens. Istället diskuterades en kombination av kvantitativa och kvalitativa metoder, vilket skulle kunna ta formen av fokusgruppsintervjuer, korta enkäter med fokus på en del av LAS eller med fokus på att ge ett helhetsbetyg på biblioteksverksamheten. Detta skulle kunna innebära till exempel att deltagarna får en mer konkret bedömning på en del av verksamheten. Ett fokus på ett helhetsbetyg kan användas som en referenspunkt för hur stor andel av användarna som uppfattas ha *library anxiety*. Det kan i sin tur visa på hur mycket verksamheten måste förändras i kvantitativ bemärkelse för att förbättra helhetsbetyget.

Tidigare erfarenheter av enkätundersökningar om biblioteket varierar för deltagarna. Utifrån aspekter som trygghet och bibliotekens fysiska struktur har enkäter, enligt deltagarna, varit en succé. Oavsett svarsfrekvens har gensvaret varit positivt och deltagarna har kunnat göra förändringar till sina användares fördel. Däremot har enkätundersökningar i sin helhet varit ett mindre lyckat försök i att komma åt användarnas åsikter. Den senaste tidens utveckling av UX (User Experience) på biblioteket har tagits emot av deltagarna med blandade känslor, då de känt av bristen i hur man försökt komma åt användarnas perspektiv. Trots de negativa erfarenheterna av enkätundersökningar avfärdade deltagarna inte LAS som metod i en bibliotekskontext.

## 6.3 Slutsats

Deltagarna anser att de är förskonade från många svårigheter och utmaningar i sin biblioteksverksamhet, samt att det finns en etablerad trygghet i biblioteket. Gruppintervjuerna har varit ömsesidigt inbjudande, där ett flertal deltagare lyft fram att de arbetar med en speciell inriktning. Inriktningen innebär att genom ett pedagogiskt förhållningssätt och med en ödmjuk inställning finnas tillgängliga för alla sina användare.

Deltagarna är delvis reserverade till en eventuell användning av LAS. Samtidigt är de öppna för att diskutera instrumentets utformning för att se vilka behov användarna har som biblioteksverksamheten kan täcka. Dessutom finns ett engagemang i att ta reda på vilken form av utveckling biblioteket skulle behöva och hur den utvecklingen i sådana fall skulle arbetas fram. Lärdomar togs från diskussionerna om begreppet och instrumentet i form av nya perspektiv på biblioteksverksamheten och användarna, som deltagarna inte har tänkt på tidigare. Det uttrycktes en vilja att förstå användarna bättre. Deltagarna har en medvetenhet kring sina egna kunskaper och i vilket skick de är i. Kompetensutveckling hjälper deltagarna att se biblioteket från nya synvinklar, samt ger perspektiv på delar av vardagen som annars skulle kunna hamna i periferin. Tillökningen av perspektiv har varit angeläget både i samspel med verksamheten och i relation till universitetet. Det skapar även en öppenhet från deltagarnas sida att vilja utvärdera sin verksamhet för att kunna identifiera de svagheter som kan utvecklas vidare.

Sammanfattningsvis vill jag återkomma till de frågeställningar som min studie har utgått ifrån:

1. Hur ser bibliotekspersonal vid ett svenskt högskolebibliotek på begreppet *library anxiety*?
2. Hur förhåller sig begreppet *library anxiety* till bibliotekspersonalens arbete i en svensk kontext?

I fokusgrupperna framkommer det att delar av bibliotekspersonalen vid ett svenskt högskolebibliotek har en nyfikenhet och ett intresse för definitionen av *library anxiety*, såväl som begreppets betydelse i en bibliotekskontext. Jag drar slutsatsen att deltagarna inte ser ett direkt behov av att arbeta utifrån begreppet, däremot anser de att *library anxiety* är av relevans och har potential att användas som en av ett flertal strategier i högskolebibliotekets verksamhet. Att det finns ett begrepp som *library anxiety*, skapade ett intresse hos deltagarna att diskutera användares synvinklar och perspektiv på ett sätt som utifrån deltagarnas respons var utvecklande för dem.

Jag vet tack vare studien att det finns likheter mellan hur man redan arbetar på ett svenskt högskolebibliotek och de strategier som forskats fram i samband med Mellons (1986) teori om *library anxiety*. På det svenska högskolebiblioteket använder man sig inte av begreppet *library anxiety* eller något av de utvecklade instrumenten, vilket i min studie har cirkulerat kring Bosticks (1992) Library Anxiety Scale. Däremot används begreppen bemötande och *empowerment* med syftet att välkomna och stärka högskolebibliotekets användare. Att hjälpa användare med att övervinna sina svårigheter och samtidigt göra dem medvetna om att de övervinner svårigheterna, är gynnsamt för det livslånga lärandet. Användare kan då lättare förstå sin individuella potential i att nyttja den information som högskolebibliotek har i uppgift att tillgängliggöra. Därför tror jag att *library anxiety* kan hjälpa till att synliggöra och stärka de strategier som högskolebibliotek arbetar med samt strävar efter.

## 6.4 Utvärdering och framtida forskning

Efter genomförda fokusgruppsintervjuer kan jag konstatera att deltagarna på ett framgångsrikt sätt har kunnat mötas angående *library anxiety* och däri delat med sig av sina erfarenheter och egna tankar som kanske inte skulle fått utrymme att ventileras vid andra tillfällen. Därför anser jag att metoden fokusgruppsintervjuer har fungerat väl för denna studies syfte. Under fokusgruppsintervjuerna har jag som moderator använt mig av ett visuellt material för att förtydliga de definitioner och den forskning som finns kring *library anxiety* och LAS. Forskningen av Mellon (1986) och Bostick (1992) samt tillämpning från Kulhthau (1991), har varit till hjälp vid min analys att synliggöra de erfarenheter och tankar som funnits hos bibliotekspersonalen på ett svenskt högskolebibliotek.

En svaghet i teorin är begränsningen till att kunna använda sig av andra instrument än Bosticks (1992) LAS. De flesta studierna som gjorts i Sverige om *library anxiety* har alla berört just det instrumentet. Jag anser att det behövs tas reda på om fler instrument, exempelvis van Kampens MLAS, kan vara av nytta för bibliotek i en svensk kontext. Det behövs även tas reda på hur man kan angripa ämnet utifrån biblioteksanvändare för att lyfta deras perspektiv om *library anxiety*. Valet av metod skulle även då kunna vara fokusgruppsintervjuer, för att synliggöra vilka tankar och erfarenheter som biblioteksanvändare har. En fundering som uppstår då är ifall man kan dra paralleller mellan bibliotekspersonal och biblioteksanvändare, och då även ta till vara på likheter och skillnader i resultat från min och andras studier om *library anxiety* i en svensk kontext.

Det hade varit lärorikt att se hur en liknande undersökning skulle kunna se ut på andra högskolebibliotek i Sverige. Skulle det ge liknande resultat eller skulle de skilja sig åt

och i sådana fall, hur och varför? Vilka strategier använder svenska högskolebibliotek sig av och på vilka grunder valdes de ut? Frågorna är många och intresset för hur svenska högskolebibliotek arbetar fram nya strategier och hur de tar sig an utmaningar som till exempel den digitala utvecklingen är, för mig, stort. Jag förespråkar att svenska högskolebibliotek, oavsett inneboende strategier, diskuterar *library anxiety* bland bibliotekspersonalen med avsikten att öppna upp för samtal kring olika biblioteksstrategier.

Avslutningsvis vill jag poängtera att även om min studie har handlat om *library anxiety* på högskolebibliotek, skulle det vara intressant att se om och i sådana fall hur fenomenet tar sig uttryck på andra bibliotekstyper eller på andra institutioner inom ABM-sektorn i Sverige. Som tidigare nämnt finns begreppet *archival anxiety*, vilket verkar peka på arkivisters känslor, mer än arkivanvändarnas känslor (Cox, 2010, s. 259). En hypotes jag har, är att även arkiv och museum har användare eller icke-användare som påverkas emotionellt av hur institutionerna en gång sett ut och hur de ser ut i dag, vilka förväntningar som finns på institutionen som på användaren, samt hur bemötandet ser ut. Detta kan även gälla institutioner utanför ABM-sektorn som bär på någon form av samhällshistoria. Ett exempel på ett begrepp utanför ABM-sektorn som kan vara intressant att fördjupa sig i, är *academic anxiety* i en högskole- och universitetskontext. Med tanke på den ökning som finns hos svenska högskolor och universitet med bred rekrytering, kan en ökad medvetenhet och bra bemötande gentemot variationer av bakgrunder och erfarenheter vara betydelsefullt för framtida studenter.

# Litteraturförteckning

Bates, M. J. (2005). An Introduction to Metatheories, Theories, and Models. I Fisher, K. E., Erdelez, S. & McKechnie, L. (red.) *Theories of Information Behavior*. Medford, N.J.: Information Today, ss. 1–24.

Bawden, D. & Robinson L. (2012). *Introduction to Information Science*. London: Facet Publishing.

Bostick, S. L. (1992). The Development and Validation of the Library Anxiety Scale. *Dissertation Abstracts International*, 53–12, A4116.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Johanneshov: MTM

Carlson, A. & Odén-Göranson, M. (2002). *Studenter och informationssökning. Fem studenters upplevelser av informationssökning i samband med uppsatsarbete*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Högskolan i Borås. urn:nbn:se:hb:diva-20644

Case, D. O. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 3rd ed. Amsterdam: Elsevier.

Catalano, A. J. (2016). *Streamlining LIS Research: A Compendium of Tried and True Tests, Measurements, and Other Instruments*. California: Libraries Unlimited.

Cox, R. (2010). *Archival anxiety and the vocational calling*. Duluth, Minn.: Litwin Books.

Dahlin-Ivanoff, S. (2015). Fokusgruppsdiskussioner. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 81–92.

Dutius, R. (2003). *'Där jag skulle liksom hitta ..allting..'; Mötet mellan privatforskare och Kungliga Biblioteket*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Högskolan i Borås. urn:nbn:se:hb:diva-20909

Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine de Gruyter.

Gremmels, G. S. (2015). Constance Mellon's "Library Anxiety": An Appreciation and a Critique. *College & Research Libraries*, 76(3), ss. 268–275. <http://dx.doi.org/10.5860/crl.76.3.268>

Gärdén, C. (2010). *Verktyg för lärande. Informationssökning och informationsanvändning i kommunal vuxenutbildning*. Borås: Valfrid.

Görman, Ulf (2017). *Lathund för etikprovning*. Lund: Media-Tryck. [https://www.ht.lu.se/fileadmin/user\\_upload/ht/dokument/Fakulteterna/policydok\\_planer/Lathund\\_for\\_etikprovning.pdf](https://www.ht.lu.se/fileadmin/user_upload/ht/dokument/Fakulteterna/policydok_planer/Lathund_for_etikprovning.pdf)

Henriksson, I. & Rieloff, M. (2006). *Bemötandeprojekt på Växjö universitetsbibliotek 2006 – En sammanfattning*. Växjö universitet. [http://80.78.212.10/lansbibl/larsam/pdf/070508\\_bemotande.pdf](http://80.78.212.10/lansbibl/larsam/pdf/070508_bemotande.pdf)

Herdenstam, C. (2002). *Library anxiety: en undersökning av psykologiska aspekter kring studenters upplevelser av sitt universitetsbibliotek*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Högskolan i Borås. urn:nbn:se:hb:diva-20663

Holt, N., Smith, R. E., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M. & Passer, M. (2019). *Psychology: the Science of Mind and Behaviour*. London: McGraw-Hill Education, ss. 761–770.

Hultgren, F. (2009). *Approaching the future: a study of Swedish school leavers' information related activities*. Diss. Borås: Valfrid. <http://hdl.handle.net/2320/1818>

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Prevalence and Reasons for University Library Usage, *Library review*, 46(6), ss. 411–420. doi: 10.1108/00242539710178416

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1998). Perfectionism and Library Anxiety Among Graduate Students, *Journal of Academic Librarianship*, 24(5), ss. 365–371. doi: 10.1016/S0099-1333(98)90073-8

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999a). Identifying Library Anxiety Through Students' Learning-Modality Preferences, *Library Quarterly*, 69(2), ss. 202–216.

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999b). Is Library Anxiety Important? *Library Review*, 48(6), ss. 278–282. doi: 10.1108/00242539910283732



- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999c). I'll Go to the Library Tomorrow: The Role of Procrastination in Library Anxiety, *Library Review*, ss. 1–25.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2001). Library Anxiety and Characteristic Strengths and Weaknesses of Graduate Students' Study Habits, *Library Review*, 50(2), ss. 73–80. doi: 10.1108/00242530110381118
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2002). Dimensions of Library Anxiety and Social Interdependence: Implications for Library Services, *Library Review*, 51(2), ss. 71–78. doi: 10.1108/00242530210418837
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2003). Reading Ability as a Predictor of Library Anxiety, *Library Review*, 52(4), ss. 159–169. doi: 10.1108/00242530310470720
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes, *Information Technology and Libraries*, (4), ss. 138–144.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2008). Role of Library Anxiety on Cooperative Group Performance, *Library Review*, 57(8), ss. 606–618. doi: 10.1108/00242530810899586
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J. & Waytowich, V. L. (2008). The Relationship Between Citation Errors and Library Anxiety: An Empirical Study of Doctoral Students in Education, *Information Processing and Management*, 44(2), ss. 948–956. doi: 10.1016/j.ipm.2007.05.007
- Katopol, P. (2005). Library Anxiety. In Fisher, K. E., Erdelez, S. & McKechnie, L. (red.). *Theories of Information Behavior*. Medford, N.J.: Information Today, ss. 235–238.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the Information Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Vol 42, ss. 361–371.
- Kuhlthau, C. C. (1994). Students and the Information Search Process: Zones of Intervention for Librarians, *Advances in librarianship*, Vol 18, ss. 57–72. doi: 10.1108/S0065-2830(1994)0000018004
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Westport: Libraries Unlimited.

Kuhlthau, C. C. (2005). Kuhlthau's Information Search Process. I Fisher, K. E., Erdelez, S. & McKechnie, L. (red.). *Theories of information behavior*. Medford, N.J.: Information Today, ss. 230–234.

Kuhlthau, C. C. (2006). *Informationssökningsprocessen: en lärande process med lärare och bibliotekarie i samverkan med elevens informationskompetens i fokus*. Lund: Btj.

Kuhlthau, C. C., Heinström, Jannica & Todd, Ross J. (2008). The “Information Search Process” Revisited: Is the Model Still Useful? *Information Research*, 13(4), paper 355.

Lazarevic, L. (2007). *'Ask, ask, ask!': a Case Study of Umeå University Library Provision for its International Students*. Magisteruppsats, Sociologiska institutionen. Umeå: Umeå universitet. urn:nbn:se:umu:diva-1482

Malmö universitet (2019). *Verksamhetsberättelse Malmö Universitetsbibliotek*. Malmö: Malmö universitet. Tillgänglig: <https://www.mah.se/Bibliotek/Sidor/mausebibliotek/Verksamhetsberattelser/> [2020-04-16]

Mellon, C. A. (1986). Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development, *College & Research Libraries*, 47(2), ss. 160–165. doi: 10.5860/crl.76.3.276

Morgan, David L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. 2. ed., [rev.] Thousand Oaks, Calif.: Sage

*Nationalencyklopedin* (u.å.). Empowerment. Tillgänglig: <http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/empowerment> [2020-04-16]

Nygren, S. (2008). *Biblioteksoro: i en svensk kontext*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Högskolan i Borås. urn:nbn:se:hb:diva-19071

Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G. & Bostick, S. L. (2004). *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

Pilerot, O. (2014). *Design researchers' information sharing: the enactment of a discipline*. Diss. Borås: Högskolan i Borås. <http://hdl.handle.net/2320/13531>

Rivano Eckerdal, J. (2013). Empowering Interviews: Narrative Interviews in the Study of Information Literacy in Everyday Life Settings, *Information Research: An International Electronic Journal*, 18(3) paper C10.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). Att analysera kvalitativt material. I Ahrne, G. & Svensson, P. (2018). (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 220–236.

SFS 1992:1434. *Högskolelag*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Stockholm: Kulturdepartementet.

Shoham, S. and Mizrachi, D. (2001). Perspectives On... Library Anxiety Among Undergraduates: A Study of Israeli B.Ed. Students, *Journal of Academic Librarianship*, 27(4), ss. 305–319. doi: 10.1016/S0099-1333(01)00216-6

Sundin, O, Haider, J, Andersson, C, Carlsson, H & Kjellberg, S (2017). The Searchification of Everyday Life and the Mundane-ification of Search, *Journal of Documentation*, 73(2), ss. 224–243. doi: 10.1108/JD-06-2016-0081

Svensk Biblioteks förening (2015). *Effektiv vetenskaplig kommunikation*. Stockholm: Svensk Biblioteks förening. Tillgänglig:  
<https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2017/01/effektiv-vetenskaplig-kommunikation-rapport-webb.pdf>  
[2020-02-17]

Svensk Biblioteks förening (2017). *Universitets- och högskolebibliotek i förändring: Omvärldsanalys och framtidsscenarier*. Stockholm: Svensk Biblioteks förening. Tillgänglig:  
<https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2017/01/14-uh-i-forandring.pdf>  
[2020-02-07]

Svensson, P & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 17–33.

Świgoń, M. (2011). Library Anxiety Among Polish Students: Development and Validation of the Polish Library Anxiety Scale, *Library & Information Science Research (07408188)*, 33(2), ss. 144–150. doi: 10.1016/j.lisr.2010.09.003

Utbildningsdepartementet (1991). *En kreativ studiemiljö: högskolebiblioteket som pedagogisk resurs: förslag till synpunkter från Högskoleutredningens arbetsgrupp för högskolans biblioteksfunktioner* (SOU 1991:72). Stockholm: Regeringskansliet.

van Kampen, D. (2004). Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale, *College & Research Libraries*, 65(1), ss. 28–34.

Wells, A. (2013). *Cognitive Therapy of Anxiety Disorders: A Practice Manual and Conceptual Guide*. John Wiley & Sons, Incorporated: Chichester.

# Bilaga 1

(XXXX-XX-XX)

Hej,

Mitt namn är Anna Lindén och jag studerar på mastersprogrammet ABM (Arkivvetenskap, Biblioteks- och informationsvetenskap och Museologi) vid Lunds universitet. Jag håller för närvarande på att arbeta på mitt examensarbete och masteruppsats. Uppsatsen omfattar en studie av begreppet *library anxiety* i en svensk kontext. Inom ramen för min undersökning kommer jag att göra ett antal fokusgruppsintervjuer med bibliotekspersonal på Malmö universitetsbibliotek med fokus på frågor om *library anxiety* för att ta reda på hur man ser på ämnet samt hur man förhåller sig till det. Jag skulle därför gärna vilja göra en fokusgruppsintervju med dig som deltagare. Intervjuerna är beräknade att ta ungefär 60–90 minuter. Jag skulle gärna vilja spela in samtalet, under förutsättning att du tillåter detta. Eftersom uppsatsen nämner Malmö universitetsbibliotek, kommer jag inte kunna lova fullständig anonymitet. Inspelningen kommer inte att spridas till andra och alla som blir citerade i min uppsats kommer att hanteras konfidentiellt och presenteras under pseudonym i uppsatsen. Inspelningsmaterialet raderas efter det att uppsatsen är godkänd. Deltagandet i min studie är frivilligt och du har möjlighet att avbryta ditt deltagande om du så önskar. Den färdiga uppsatsen kommer finnas tillgänglig på LUP Student Papers.

**Genom att signera detta dokument intygar jag att jag har tagit del av informationen och ger mitt samtycke till att delta i studien.**

**Datum .....**

**Deltagarens namn .....**

**Deltagarens underskrift .....**

Tack för din medverkan!

Anna Lindén

Email: [mejladress]

Telefon: [telefonnummer]

Handledare: Johanna Rivano Eckerdal

Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet

Email: [mejladress]

## Bilaga 2

### Bakgrundsuppgifter

*Detta frågeformulär är en del av en undersökning kring begreppet library anxiety i samband med ett examensarbete. Undersökningen kommer att användas för en masteruppsats på mastersprogrammet ABM (Arkivvetenskap, Biblioteks- och informationsvetenskap och Museologi) vid Lunds universitet. Frågeformuläret kommer att behandlas som informerat, helt konfidentiellt.*

1. Vilket kön identifierar du dig med? (Ringa in ditt svar)

**Kvinna      Man      Icke binär      Osäker      Vill ej svara**

2. Vilket år är du född? (Skriv ditt svar på raden nedan)

---

3. Under vilken avdelning/vilket team arbetar du? (Skriv ditt svar på raden nedan)

---

4. Hur länge har du arbetat på Malmö universitetsbibliotek? (Skriv ditt svar på raden nedan)

---

## Bilaga 3

### **LIBRARY ANXIETY**

”LIBRARY ANXIETY” ÄR EN OBEHAGLIG KÄNSLA ELLER ETT OBEHAGLIGT KÄNSLOMÄSSIGT TILLSTÅND MED PSYKOLOGISKA OCH BETEENDEMÄSSIGA FÖLJDER SOM FRAMKALLAS I EN BIBLIOTEKSKONTEXT. KÄNSLORNA BESKRIVNA I SAMBAND MED LIBRARY ANXIETY ÄR SKAM, RÄDSLÅ, ORO OCH ÅNGEST.

### **LIBRARY ANXIETY SCALE**

ETT INSTRUMENT SOM MÄTER NIVÅERNA AV LIBRARY ANXIETY HOS BIBLIOTEKSANVÄNDARE SAMT IDENTIFIERAR OLIKA HINDER PÅ BIBLIOTEK

**UPPLEVDA  
HINDER  
BETRÄFFANDE  
PERSONAL**

**Exempel på påståenden:**

- (-) Bibliotekarierna är otillgängliga**
- (+) Om jag inte hittar på hyllorna kan bibliotekspersonalen hjälpa mig**

**UPPLEVDA  
HINDER  
BETRÄFFANDE  
KÄNSLOR**

**Exempel på påståenden:**

- (-) Jag skäms över att inte veta hur jag ska använda mig av biblioteket**
- (+) Jag känner mig bekväm gällande användningen av biblioteket**



**BEKVÄMLIGHET  
MED  
BIBLIOTEKET**

**Exempel på påståenden:**

- (-) Det sker för många brott/dåd i biblioteket**
- (+) Jag känner mig trygg i biblioteket**

**KUNSKAP OM  
BIBLIOTEKET**

**Exempel på påståenden:**

- (-) Jag ogillar att behöva lära mig om nya saker om biblioteket**
- (+) Jag vill lära mig att utföra egna sökningar**

## UPPLEVDA HINDER BETRÄFFANDE TEKNIK

Exempel på påståenden:

(-) Skrivarna är vanligtvis ur funktion

(+) Bibliotekets tekniska utrustning fungerar alltid som den ska

### KÄLLOR

Jiao, Q. G. and Onwuegbuzie, A. J. (2004) The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes, *Information Technology and Libraries*, (4), p. 138.

Mellon, Constance. A. (1986). Library anxiety: a grounded theory and its development, *College & Research Libraries*, 47(2), pp. 160–165.

Onwuegbuzie, Anthony J., Jiao, Qun G. & Bostick, Sharon L. (2004). *Library anxiety: theory, research, and applications*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.