

VILSE PÅ BIBLIOTEKET

**En kvalitativ studie om biblioteksbesökares åsikter
kring processen att leta efter böcker.**

Jasmin Johansson

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

Handledare: Cecilia Andersson

År: 2022

Title

Lost in the library- A qualitative study of library visitors' opinions on the process of looking for books.

Abstract

There are multiple things you can do at the public library such as study, borrow books and use the computers. The purpose of this master thesis is to understand what opinions the visitors to Lund Municipality's public library have about the process of looking for books in the library. Furthermore, it will be investigated whether the opinions differ between visitors to staffed or unstaffed libraries. Lastly the purpose is also to see how library users look for book in the library premises. The method used was semi-structured interviews with 11 visitors which 5 of them were made with visitors to unstaffed libraries. An observation was made of how the visitors moved in the library premises. This was done at three libraries which were Dalby library, Södra Sandby library and Lund city library. In addition, a go-along observation was performed with two informants to see what their process of looking for books looked like.

The results were then analyzed using theories such as wayfinding, wayshowing, library anxiety, and theories about organizing materials. The results of the survey concluded that visitors do not have problems in finding their way in the library, but they do not understand the library systems. All visitors use wayfinding strategies to find their way through the library. Some visitors feel anxious when asking for help and prefer to avoid this. Most were content with the signs but there is potential for improvement in terms of accessibility. The conclusion is that more interconnection is needed between the search systems and the physical space for visitors to feel satisfied and find books more easily.

Keywords

Public library, Information, Wayfinding, Wayshowing, Books, Users, Library Anxiety

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1 PROBLEMFÖRMULERING	6
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	8
1.3 DEFINITIONER.....	8
1.3.1 Ordlista.....	8
1.4 AVGRÄNSNINGAR.....	9
1.5 DISPOSITION.....	10
2. BAKGRUND.....	11
2.1 LUNDS KOMMUN.....	11
2.1.1 Folkbiblioteken i Lund.....	11
3. TIDIGARE FORSKNING.....	14
3.1 FORSKNING OM FOLKBIBLIOTEK OCH MERÖPPET.....	14
3.2 FORSKNING OM LIBRARY ANXIETY OCH INFORMATIONSSÖKNING PÅ BIBLIOTEK.....	16
3.2.1 Svensk kontext.....	17
3.3 FORSKNING OM WAYFINDING PÅ BIBLIOTEK.....	18
3.3.1 Svensk kontext.....	19
3.4 SUMMERING	20
4. TEORI	21
4.1 WAYFINDING.....	21
4.1.1 Mollerups strategier.....	21
4.1.2 Wayshowing.....	23
4.2 ORGANISERING AV MEDIER PÅ BIBLIOTEK.....	23
4.3 LIBRARY ANXIETY.....	24
4.4 SUMMERING	25
5. METOD	27
5.1 MATERIALINSAMLING.....	27
5.1.1 Kvalitativ semistrukturerad intervju.....	27
5.1.2 Etnografisk observationsstudie.....	29
5.2 URVAL	31
5.2.1 Urval lokaler.....	32
5.3 METODREFLEKTION.....	33
5.3.1 Etiska aspekter	33

5.3.2 Kvalitetssäkring	33
5.3.3 Metodkritik.....	34
5.4 ANALYSMETOD.	35
6. RESULTAT OCH ANALYS.....	36
6.1 SÖKPROCESS.....	36
6.2 NAVIGATIONSPROCESS	40
6.3 VÄGLEDNING OCH ORGANISERING	43
6.4 SJÄLVSERVICE OCH PERSONAL.....	47
7. DISKUSSION	52
7.1 SLUTSATSER	55
7.2 VIDARE FORSKNING.....	55

1. Inledning

Jag står i informationsdisken, en besökare kommer och frågar mig om hjälp. Hen vill låna böcker men vet inte hur man hittar på biblioteket. I yrkesrollen som bibliotekarie upplever jag att scenariot händer allt för ofta. Samtidigt ser jag regelbundet vilka besökare som inte vågar fråga om hjälp trots att de inte hittar i bibliotekslokalen. Enligt Trobäck (2015, s 31) är en vilken besökare inte mottaglig för intryck och budskap runt omkring sig vilket kan betyda att de blir lättare att missa sitt slutmål. Till följd av detta blev undersökningens syfte ta reda på vilka åsikter besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek har kring processen att leta efter böcker. Samt att ta reda på hur de letar efter böcker på biblioteken. I min erfarenhet är det vanligt att besökare har svårt att söka i bibliotekskatalogen, tolka informationen om böckerna, förstå organiseringen av beståndet, hitta i bibliotekslokalen och våga fråga om hjälp. Aspekterna har även flera av mina kollegor på Lunds stadsbibliotek uttryckt under samtal på biblioteket.¹ Mizrachi (2010) lyfter även till ytan liknande aspekter som redogjordes ovan, det vill säga att folkbibliotekarierna upplever att besökarna är rädda för att fråga om hjälp och har problematik med att förstå hur man nyttjar biblioteket.

Folkbiblioteken i Sverige är kommunalt drivna och det ska finnas minst ett folkbibliotek i varje kommun, men i en del kommuner finns det flera folkbibliotek. Sveriges folkbibliotek ingår i det allmänna biblioteksväsendet och är därmed reglerade av den svenska bibliotekslagen (SFS 2013:801). I bibliotekslagen fastställs vad folkbibliotekens uppdrag är. Ett sådant uppdrag är att folkbiblioteken ska vara tillgängliga och till för alla (SFS 2013:801). Allt fler folkbibliotek försöker öka tillgängligheten till biblioteket genom att öppna upp lokalen när personalen inte finns på plats (Johannsen, 2017). Fenomenet benämns vid namnet meröppet och under meröppet förväntas besökarna utföra självservice, vilket innebär att de ska klara att utföra sina ärenden själva utan personal på plats i bibliotekslokalen (Lunds folkbibliotek, 2022). Självservice gäller även till viss del under bemannade öppettider, då det finns publika katalogsdatorer, och utlåningsautomater som är till för att besökarna ska kunna klara sig själva (Engström, 2019, s 25). Självservice ställer krav på vägledningen eftersom det är en stor del av hjälpen som besökare har när de letar efter böcker på biblioteket (Mandel, 2013). Mandel (2013) menar att

¹ Personlig kommunikation, personal på Lunds kommuns bibliotek, 2022.

bibliotekslokalen måste vara uppbyggd för besökarnas behov vilket grundas i att de ska kunna utföra sina ärenden själva.

Fokuset i uppsatsen utgår från besökarnas perspektiv på processen att hitta böcker på biblioteket. Undersökningen är relevant för att få förståelse för hur besökare går tillväga för att hitta böcker i bibliotekslokalen. Kunskapen som förs fram kan vara relevant underlag för verksamhetsutvecklingen eller omstrukturering i bibliotekslokalen, vilket kan resultera i att fler besökare känner sig hemma på biblioteken. Resultatet kan även vara betydelsefullt eftersom besökarna har möjlighet att vara allt mer självständiga och söka information, orientera sig runt i bibliotekslokalen samt låna böcker i utlåningsautomater både under bemannade och obemannade öppettider (Engström, 2019, s 25). Slutmålet med uppsatsen är att se vilka åsikter besökarna har kring processen att hitta böcker på biblioteken i Lund. Samt att se hur besökarna letar efter böcker på biblioteken.

1.1 Problemformulering

“Sveriges bibliotek har ett viktigt uppdrag. Biblioteken är dock oftast designade utifrån böcker, och inte utefter människors möten med berättelser. Det finns enorma möjligheter i alla våra svenska bibliotek att bättre möta människors behov och drömmar och att leva upp till det uppdrag och syfte biblioteken har” (Trobäck, 2022).

Trobäck (2022) beskriver ett argument som innebär att biblioteken inte är organiserade för besökarna utan efter ett system som är baserat på böckerna och inte användarna. Mandel (2013) konstaterar i sin undersökning att om inte biblioteksbesökare kan få tillgång till eller använda bibliotekslokalerna på ett ändamålsenligt sätt kan de på samma sätt inte få tillgång till eller använda bibliotekets tjänster, vilket betonar vikten av att bibliotekslokalen är utformat utifrån besökarna. Till följd av bristande vägledning kan det vara att besökare inte får möjlighet att utföra sina ärenden för att de inte vet hur de ska orientera sig i lokalerna. Folkbibliotekets roll i samhället är något som är diskuterat, folkbiblioteken har olika uppdrag (Olsson Dahlquist, 2019). I Olsson Dahlquist (2019) avhandling redogör hon för att två av bibliotekens uppdrag är det *bokliga* som rör böcker samt även informationsförmedling. Folkbiblioteken är en del av det allmänna biblioteksväsendet och regleras därmed av bibliotekslagen. Bibliotekslagen tar upp flertalet punkter av vad folkbiblioteken ska vara och tillhandahålla för tjänster. I den svenska bibliotekslagen (2013:801) paragraf två och sex står det att:

2 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla.

6 § Varje kommun ska ha folkbibliotek. Folkbiblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov.

Lagarna fastställer folkbibliotekens uppdrag. Frågan är om folkbiblioteken uppfyller lagen när besökarna inte klarar att effektivt orientera sig i lokalen. Detta kan återkopplas till Trobäcks (2022) citat där hon menar att det finns möjligheter från bibliotekens håll att uppfylla sina syften och möta besökare på ett bättre sätt. Citatet tolkas på följande vis att biblioteken inte tar dessa möjligheterna och att de inte försöker anpassa sig efter besökarna. Bibliotekens brist på anpassning kan vara orsaken till problematiken hos besökarna i relation till att hitta på biblioteken eftersom biblioteket inte är utformat i rätt syfte vilket kan resultera i att besökarna upplever oroskänslor (Mandel, 2013). Flera undersökningar diskuterar biblioteksbesökarens problematik med att hitta och använda biblioteken samt oroskänslor som ofta kopplas ihop med problematiken (Van Kampen, 2004; Mandel, 2013). I yrkesrollen som bibliotekarie talas det öppet om samt märks det att besökarna har problem att hitta på biblioteket. Flera anställda på biblioteken i Lund har nämnt att de märker att besökarna har svårt att hitta på biblioteken.²

Parallellt med detta övergår folkbiblioteken i Sverige alltmer till att vara mer öppna bibliotek det vill säga bibliotek, som är utan personal och där självservice gäller (Johannsen, 2017 s 6; Engström, 2019, s 13). När biblioteket är mer öppet behöver besökarna kunna hitta böckerna på egen hand (Johannsen, 2017). Engström (2020) pekar på att en skillnad mellan det bemannade och det mer öppna biblioteket är utformningen av bibliotekslokalen samt litteraturförmedlingen. Förmedlingen är viktigare under mer öppet eftersom besökarna då förväntas klara sig själva vilket resulterar i att lokalen måste vara anpassat på ett sätt som möjliggör att besökarna kan klara sig själva.

Undersökningen är angelägen eftersom självservice är en vardag på både bemannade och obemannade bibliotek. Detta kan påverka de besökare som upplever oro eller svårigheter att hitta eftersom det finns en risk att de känner sig utanför. Folkbiblioteken ska vara tillgänglig för alla och i Sverige finns det en brist

² Personlig kommunikation, personal på Lunds kommuns bibliotek, 2022

på forskning på ämnet (se tidigare forskning). Därför kan denna uppsats bidra med ny kunskap inom ett hittills utforskat ämne.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet är att förstå vilka åsikter besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek har kring processen att leta efter böcker på biblioteket. Vidare kommer det undersökas om åsikterna skiljer sig hos meröppet och icke-meröppet besökare. Dessutom är syftet att förstå vilka aspekter som besökarna anser är viktiga i processen att leta efter böcker.

Undersökningen utgår från två frågeställningar och dessa presenteras nedan:

1. Vilka åsikter har besökare till Lunds folkbibliotek om processen att söka fram och leta efter böcker på biblioteket? Hur skiljer sig åsikterna i relation till bemannade och meröppna bibliotek?

2. Hur letar besökare av Lunds kommuns folkbibliotek efter böcker i bibliotekslokalen och vilka åsikter har dem gällande skyltarna på biblioteket?

1.3 Definitioner

Det används kontinuerligt begrepp som antingen är okända för allmänheten, saknar svensk översättning eller kan ha olika innebörd. Därav blev det en naturlig följd att skapa en ordlista. Ordlistan tydliggör och skapar en transparens över vad tolkningar av begreppen står för i denna undersökning. Listan presenteras nedan.

1.3.1 Ordlista

Informationssökning-Informationssökning, sökning efter information i databassökning av information som ligger lagrad t.ex. i databaser (Nationalencyklopedin, u.å.a).

Library anxiety- En oroskänsla som upplevs under biblioteksbesöken, i informationssökningsprocessen och navigeringen på bibliotek (Mellon, 1986; Van Kampen, 2004).

Meröppet bibliotek- Engström (2019, s. 12) definierar bibliotek med obemannade öppettider som bibliotek *“där användarna under delar av öppettiden har tillgång till bibliotekets lokaler, material samt fysiska och digitala resurser, när*

bibliotekspersonal inte är tillgänglig för användarna". Det är med hjälp av sitt bibliotekskort och sin pinkod som användaren själv kan ta sig in i lokalen.

Signum-Klassifikationssymbol i form av bokstäver eller siffror som anger vilken klass i aktuellt klassifikationssystem en publikation (t.ex. bok) tillhör. Hyllsignum anger en boks plats i bibliotek eller i bokmagasin. (Nationalencyklopedin, u.å.b).

Självservice-Tekniken som används för att klara sig själv i biblioteket (Johannsen, 2017).

Skylt-Tavelliknande anordning med någon upplysning, ofta avsedd för allmänheten: dörrskylt; kaféskylt; ljusskylt; namnskylt. Ej att förväxlas med skyltning av böcker det vill säga utställda böcker. (Nationalencyklopedin, u.å.c).

Wayfinding- En problemlösande process, vilket involverar hitta från en plats till en annan. (Mollerup, 2013, s 19).

Wayshowing- En professionell aktivitet som innefattar informationssystem i utemiljöer och i byggnader (Mollerup, 2013, s 6).

1.4 Avgränsningar

Inom undersökningen har flertalet beslut fattats vilket innebär att arbetet avgränsats. Till exempel avgränsas urvalet till att endast undersöka en organisation som är Lunds kommuns folkbibliotek. Undersökningen går inte in på Lunds kommuns folkbibliotek som organisation. Undersökningen intervjuar inte icke-biblioteksbesökare om varför de inte går till bibliotek på grund av att de är svårt att nå gruppen. I relation till urvalet togs beslutet att intervjuerna enbart skulle utföras med myndiga besökare på Lunds kommuns folkbibliotek som letar efter och lånar böcker på biblioteken. Observationerna utfördes enbart på tre bibliotek i kommunen detta för att begränsa hur de olika lokalerna kan påverka svaren. Biblioteken som observationerna utfördes på var Södra Sandbys bibliotek, Dalby bibliotek samt Lunds Stadsbibliotek. Urvalsprocessen beskrivs närmare i metoddelen. Undersökningen avgränsas ytterligare genom att enbart undersöka hur besökarna navigerar sig fram i bibliotekslokalen och gör därav inte en separat analys av lokalen för att diskutera hur till exempel skyltarna är placerade. Denna avgränsningen gjordes eftersom fokuset är på besökarnas åsikter och inte på bibliotekslokalens uppbyggnad.

1.5 Disposition

Uppsatsen består av sju kapitel med huvudrubrikerna: Inledning, bakgrund, tidigare forskning, teori, metod, resultat och analys samt diskussion . Det första kapitlet introducerar ämnesområdet, problemet samt presenterar syftet och frågeställningarna. Kapitlet avslutas med en ordlista, avgränsningar och disposition. Det andra kapitlet innehåller en bakgrund till ämnet där Lunds kommuns folkbibliotek samt lokalerna beskrivs närmare. Det tredje kapitlet presenterar tidigare forskning inom aktuella ämnen samt forskning om folkbibliotek, wayfinding och library anxiety. Det fjärde kapitlet presenterar teorierna wayfinding, wayshowing, att organisera information och library anxiety. Det femte kapitlet presenterar metodvalet och metodinsamlingen. Vidare presenteras urval, etiska aspekter, kvalitetssäkring samt metodkritik. Det sjätte kapitlet presenterar resultat och analys, här sammanställs materialet och sätts i kontext med hjälp av teorierna. Det sjunde och sista kapitlet är diskussion och slutsatser. I denna delen förs det en diskussion kring aspekterna som framkom under analysen och sedan dras slutsatser av vad som framkommit i undersökningen. Slutligen presenteras förslag på vidare forskning.

2. Bakgrund

I kapitlet presenteras en kort bakgrund till undersökningen. Först och främst ges det en bakgrund till Lunds kommun. Vidare ges det en kort bakgrund till Folkbiblioteken i Lund och avslutas med en beskrivning av bibliotekslokalerna. Utgångspunkt i denna studien är Lunds kommuns folkbibliotek. Lunds kommuns folkbibliotek valdes på grund av mina tidigare erfarenheter som tyder på att besökare har svårt att hitta på biblioteken samt att Lunds kommuns folkbibliotek är en stor organisation med ett stort bokbestånd. Dessutom har de ett pågående projekt angående skyltar i lokalerna (Lunds folkbibliotek, 2021). Avslutningsvis är nästan alla biblioteken meröppna vilket betyder att det råder förväntningar på att besökarna ska klara att utföra självservice (Lunds folkbibliotek, 2022). Nedan kommer det redovisas för en kort bakgrund av kommunen, biblioteken samt bibliotekslokalerna.

2.1 Lunds kommun

Lunds kommun hade vid årsskiftet 2020 cirka 125 000 invånare. Lund är Sveriges tolfte största stad. Medelåldern i Lund är 38,8 år. Totalt är det drygt 40 000 personer som pendlar in till Lund för att arbeta. Lund är även en välutbildad stad eftersom cirka 40 procent av medborgarna i åldrarna 20–64 år har minst en treårig eftergymnasial utbildning, och 5,9 procent har en forskarutbildning. Lunds kommun som arbetsgivare har över 10 000 anställda och biblioteket är enbart en liten del av kommunens anställda (SCB, 2022).

2.1.1 Folkbiblioteken i Lund

Folkbiblioteken i Lund består av Stadsbiblioteket och tio stadsdelsbibliotek. Biblioteken tillhör kultur- och fritidsförvaltningen i Lunds kommun. Statistik från Kungliga biblioteket (2020) visar på att Lunds kommun hade 991 290 fysiska medier till utlån under ett år, vilket visar på det stora antalet böcker som är i omlopp. I Lunds kommun finns flera meröppna bibliotek. Sveriges första meröppna bibliotek var Veberöds bibliotek och Veberöd tillhör Lunds kommuns folkbibliotek (Engström, 2019, Johanson et al, 2015). Veberöd är en mindre ort i kommunen och byn hade cirka 5500 invånare år 2020 (Lunds kommun 1, 2022). Implementationen av meröppet analyserades sedan av Kultur Skåne (2011). Personalen var först skeptiska till förändringen, men senare ändrades deras inställning. Det meröppna biblioteket genererar mer tid eftersom besökarna har fått nya rutiner som gör att de

beter sig annorlunda under bemannade tider också. Personalen har då möjlighet att vistas ute bland hyllorna och upptäcker andra behov som finns såsom att ändra skyltningen eller uppställningen för att underlätta för biblioteksbesökarna (Kultur Skåne, 2011, s 16–17).

Antal folkbibliotek som är meröppna har ökat markant de senaste åren (Engström, 2019). I Lund är nio av elva bibliotek meröppna. De enda biblioteken som i dagsläget inte är meröppna är Stångby bibliotek och Lunds stadsbibliotek. Meröppet tiderna sträcker sig från 7–22 varje dag, vilket innebär att biblioteken blir tidsmässigt mer tillgängliga för besökarna (Lunds folkbibliotek, 2022). Det kan till exempel vara svårt att besöka bibliotek under deras ordinarie öppettider om en besökare jobbar heltid. Meröppet bygger på att besökarna klarar sina ärenden själva det vill säga att de lånar och återlämnar böcker. Lunds folkbibliotek (2022) skriver på sin hemsida att *“Det kan finnas personal på plats, men de är då upptagna med andra arbetsuppgifter. Om du behöver hjälp av personal är du välkommen till biblioteket under bemannade öppettider!”*. Det är därför centralt att besökaren är självgående men även att bibliotekslokalen är uppbyggd på ett sätt som möjliggör för att besökarna kan klara att utföra sina ärenden smidigt själv. I Engströms (2019) avhandling redovisar hon statistik från Kungliga biblioteket angående meröppet och hur markant ökningen av meröppna bibliotek skett. Under år 2018 hade 114 kommuner ett eller flera meröppna bibliotek vilket var en stor ökning sedan tre år tidigare då de enbart hade 53 kommuner med ett eller flera meröppna bibliotek. Statistik från Kungliga biblioteket (KB) visar på att under 2020 hade Sverige 145 kommuner med minst ett meröppet bibliotek, det innebär att hälften av Sveriges kommuner har meröppna bibliotek (Ranemo, 2020, s 66). På två-tre år ökade antalet meröppna bibliotek med nästan 30 kommuner och denna statistik är från innan pandemin. Det skulle vara intressant att veta hur många meröppna bibliotek det finns nu efter pandemin. Svensk biblioteks förening (2021) skriver på följande sätt:

“Medan vissa kommuner haft bibliotekslokalerna öppna i form av meröppet och hänvisat till individens ansvar att hålla avstånd och inte skapat trängsel, har andra kommuner resonerat tvärtom. De har haft bibliotekslokalerna öppna då personal varit där, men inte haft meröppet, då de inte kunnat ha någon kontroll över hur många som har befunnit sig i lokalerna”. (Svensk biblioteks förening, 2021).

Citatet visar på att meröppet var till viss del viktigt under pandemin och att det var en faktor som möjliggjorde det för personer att besöka biblioteket. Under pandemin skulle interaktionen mellan besökare och personal minska. När

materialinsamlingen till denna uppsats genomfördes var biblioteken i Lund tillbaka till ett ”normalläge”.

Ämnet kopplas även väl ihop med vad som sker för närvarande i praktiken. Till exempel håller Lunds kommuns folkbibliotek på med ett projekt gällande skyltning, där deras mål är att få besökarna att hitta lättare på biblioteket. Skyltprojektet har utförts på Södra Sandbys bibliotek först som ett pilotprojekt. Om projektet faller väl ut kommer skyltarna uppdateras i ett senare skede på alla folkbiblioteken i kommunen (Lunds folkbibliotek, 2021). Lunds kommuns folkbibliotek har SAB som klassifikationssystem (Lunds folkbibliotek, 2021).

2.1.1.1 Beskrivning av lokalerna

Undersökningen har utförts i tre av bibliotekens lokaler. Lokalerna är Lunds stadsbibliotek, Dalby bibliotek samt Södra Sandbys bibliotek. Nedan kommer det ges en kort beskrivning av hur lokalerna ser ut samt att i bilagorna bifogas bilder från lokalerna. Lunds stadsbibliotek består av en stor öppen lokal där barnavdelningen är till höger och vuxenavdelningen till vänster. Facklitteratur har en egen sida av lokalen medan skönlitteratur den andra. I slutet på vänster sida står biografier, filmer och tidningar. I biblioteket är informationsdisken placerad rakt in vid huvudentrén. Karta över stadsbiblioteket bifogas i bilaga 3, där man kan se en tydligare bild av bibliotekslokalen. Dessutom bifogas bilder av lokalen i Bilaga 4. På Södra Sandbys bibliotek är det ett tidningsrum direkt till höger när man kommer in. Utlåningsautomaten är placerad direkt i anslutning till huvudentrén. Informationsdisken är sedan placerad rakt in till höger i biblioteksrummet där böckerna är placerade. Biblioteket genomgår ett skyltningsprojekt vilket betyder att de har satt upp nya skyltar som ska vara tillgänglighetsanpassade (Lunds folkbibliotek, 2021). På Dalby bibliotek är det första som möter en ett rum som tillhör medborgarkontoret, det är först när man går ytterligare ett steg in som man når böckerna och där är informationsdisken snett in till vänster. Böckerna står sedan placerad i samma rum. I Bilaga 5 bifogas bilder av Södra Sandbys bibliotek. I Bilaga 6 bifogas bilder av Dalby bibliotek. Bilderna finns med för att läsaren ska få en känsla av hur bibliotekslokalerna ser ut vilket resulterar i att det blir lättare att hänga med i texten.

3. Tidigare forskning

Denna uppsats skrivs inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap. Bates (2005) skriver att biblioteks- och informationsvetenskap är tvärvetenskaplig vilket betyder att det utförs bredare forskning som kan beröra flera olika forskningsdiscipliner. Forskningen bedrivs bland annat för att förstå användarperspektivet (Estabrook, 2010). I kapitlet presenteras tidigare forskning inom ämnesområdet. Fokuset i kapitlet ligger på forskning som utförts angående meröppet, wayfinding och library anxiety. Undersökningen täcker in flera ämnen och därför presenteras det forskning inom ett brett spektrum. Först kommer det redogöras för forskning på folkbibliotek kopplat till meröppet. Vidare presenteras forskning om library anxiety och informationssökning samt forskning om wayfinding på bibliotek. Avslutningsvis diskuteras och summeras kapitlet, där den presenterade forskningen relevans motiveras till undersökningens syfte.

3.1 Forskning om folkbibliotek och meröppet

Johannsen (2017) undersöker olika varianter av bibliotek utan personal, däribland meröppna bibliotek. Johannsen (2017, s 6–7) diskuterar betydelsen av begreppet självservice och han menar att det är en teknik som används för att kunna nyttja meröppet och kan inte likställas med begreppet meröppet. Därav är självservice ett begrepp som förklarar hur besökarna klarar sig själva. Att göra om ett bibliotek till ett meröppet bibliotek kan motiveras med argument som att biblioteket blir mer tillgängligt och att verksamheten utökas men det finns också kritik mot implementationen (Johannsen, 2017, s 27). Johannsen (2017, s 27) beskriver att meröppna bibliotek i Danmark är ett resultat av nedskärningar eftersom de inte har råd att ha personal på plats. Däremot är inte detta fallet i Sverige utan här utökas enbart öppettiderna och biblioteken mer tillgängliga av meröppet (Johansen, 2017, s 27). I boken diskuterar han även att biblioteksoro kan uppkomma vid meröppet besök eftersom besökaren ställs inför att besöka lokalen själv utan möjlighet till hjälp (Johannsen, 2017 s 44). Johansson, Lindberg och Rivano Eckerdal (2015) undersöker meröppet på folkbibliotek i Skåne med syftet att se vilka konsekvenser meröppna bibliotek har för samhället och biblioteksprofessionen. Biblioteken behöver ha ett pedagogiskt förhållningssätt vilket resulterar i ett behov att omstrukturera möbleringen i lokalerna samt även beståndet för besökarnas skull. Meröppet ställer högre krav på besökarna då det kräver att de har en viss förkunskap

vilket kan leda till mer självständiga besökare. Besökarna var nöjda med att få ökad tillgång till lokalen. Däremot märkte personalen att interaktionen med besökarna minskat under ordinarie öppettiderna och de upplever det som negativt för besökarnas skull då de går miste om tips eller annan information. Det fanns en oro hos personalen att besökarna skulle ha problem med tekniken på de meröppna biblioteken vilket de kopplade samman med begreppet *library anxiety* vilket betyder att besökarna känner en osäkerhet att besöka biblioteket. Personalen och besökarna delade åsikten att biblioteksbesökare uppträder olika beroende på om de besöker biblioteket under meröppet eller bemannade öppettider. Besökarnas beteende indikerar att personalens närvaro upprätthåller normer av ett etablerat beteende det vill säga att det finns ett förväntat beteende som till exempel "ät inte i biblioteket". Engström och Rivano Eckerdal (2017) undersökte meröppna bibliotek ur ett användarperspektiv. Engström och Rivano Eckerdal (2017, s 156–157) kom fram till att det finns implikationer att meröppet är förknippat med både ökad tillgänglighet och lägre servicegrad. I Engströms (2019) avhandling "*Att skapa självstyrande individer; effektivitet och motrörelser*" undersöker hon obemannade bibliotek i Sverige och Danmark. Fokuset i avhandlingen är besökarnas beteenden i bibliotekslokalen och hur deras beteende förändras under införandet av meröppet. Bibliotekslokalen är organiserad för att besökarna ska kunna inhämta information (Engström, 2019 s 19.) Däremot uttrycker Engström (2019, s 181) en oro att besökarna inte ska klara att hitta information under meröppet och att det skapar en klyfta mellan meröppet och bemannade tider. Några av hennes informanter diskuterar att det brukar reservera böcker och komma och hämta böckerna under meröppet (Engström, 2019 s 98). Engströms (2019, s 116) slutsats är att folkbiblioteken har en samtida roll att konstruera självstyrande individer. Biblioteken skapar användare som har kompetens och vilja att klara sig själv på biblioteket. Engström (2020) undersöker de olika meröppna folkbiblioteken i Lunds kommun och ville ta reda på hur användarna upplever meröppet samt vad mer de ville ha ut av meröppet. Engström (2020, s 30–33) konstaterar att skillnaden mellan det bemannade och det meröppna biblioteket pekar på att det är betydelsefullt hur biblioteken organiserar lokalen och hur de förmedlar beståndet i lokalen. En av slutsatserna är att besökarna av meröppet upplever en bättre tillgänglighet av bibliotekslokalen och beståndet. Däremot konstaterar hon att meröppet inte kan ersätta bemannade tider helt och hållet eftersom bibliotekariernas närvaro påverkar vilken service som finns att tillgå. Det vill säga besökarna måste vara förhållandevis självgående för att kunna besöka meröppna bibliotek. Besökarna diskuterar aspekter kring trygghet på de meröppna biblioteken och i samband med detta sa de att de känner sig trygga på de meröppna biblioteken men

att de kunde finnas scenario där de kunde upplevas som otryggt att besöka meröppet. (Engström, 2020, s 27).

3.2 Forskning om Library anxiety och informationsökning på bibliotek

Att kunna tillgå och lagra information logiskt är ett behov som människan har haft i alla tider. Detta för att kunna hitta information på ett smidigt sätt (Lindqvist och Söderlind, 2009, s 41). Ett sätt att hitta information på är att utföra en informationsökningsprocess. Grundpelaren i teorin informationsökning är Caroline Kuhlthaus (2004) bok "*Seeking meaning: a process approach to library and information services*". I den beskriver hon hur informationsökning är en grundläggande egenskap för människan. Hon undersökte informationsökningen hos universitetsstudenter och i samband med detta utvecklades informationsökningsprocessen.. Kuhlthau (2004, s 81–84) identifierade sex steg i informationsökningsprocessen. 1.Uppgiften inleds, studenterna känner oro kring hur de ska anta uppgiften. 2. Ämne väljs, en känsla av trygghet infinner sig hos studenterna. 3.Studenterna utforskar informationsmöjligheter och de känner sig förvirrade, vilket resulterar i att de inte vill fullfölja uppgiften. 4. Studenterna skapar ett fokus vilket innebär att för vissa känns uppgiften mer hanterlig. 5. Insamling av information. Studenterna har här en tydlig riktning och självförtroende. 6. Studenterna avslutar informationsökningsprocessen. Kuhlthau (2004, s 105) konstaterar att oro som uppstår hos studenterna kan vara en följd av informationsökningsprocessen Det har sedan Kuhlthaus (1991; 2004) utveckling av modellen för informationsökning utförts flertalet undersökningar om informationsökning som redovisas i Case & Givens (2016) bok *Looking for information*. Informationsökningsprocessen är en orsak till att biblioteksbesökare kan uppleva oro (Kuhlthau, 2004, Mellon, 1986, Van kampen, 2004, Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004, s 44). *Library anxiety* myntades av Constance Mellon (1986). Hon påstår att "*The library can be an overwhelming place to someone who doesn't understand how to use it.*" (Mellon, 1986, s 279). Citatet visar på en problematik som finns. Mellon (1986) konstaterar att studenterna känner en oro för att besöka och använda universitetsbiblioteket. De kände främst en oro på grund av fyra aspekter; 1.Bibliotekets storlek. 2. Svårt att veta var tekniska hjälpmedel och beståndet är placerat på biblioteket, det vill säga svårt att hitta böcker och datorer. 3. Studenterna var osäkra eller saknade kunskaper om hur de kan påbörja en informationsökning. 4. Studenterna saknade i allmänhet kunskap om hur de ska gå tillväga och bete sig på ett bibliotek (Mellon, 1986). En av studenterna beskriver

sina känslor på följande sätt: *“I was lost in the library for a very long time. It was like a big maze to me and was easy to get lost in”* (Mellon 1986, s 162). Mellons (1986) slutsats blev att över 70 procent av studenterna känner någon form av library anxiety. Onwuegbuzie, et al (2004, s. 315) kom fram till liknande kategorier under sin undersökning. Kategorierna listas nedan: 1.Upplevda hinder gällande personal 2.Upplevda hinder gällande känslor. 3.Bekvämlighet med biblioteket. 4. Kunskap om biblioteket. 5. Upplevda hinder gällande teknik. Upplevda hinder gällande teknik är den kategorin som genererade mest oro hos besökarna (Onwuegbuzie et al, 2004, s. 36). Atlas (2005, s 315) undersöker studenters library anxiety. Slutsatsen av undersökningen är att library anxiety inte är begränsad till att uppstå i bibliotekslokalen utan känslorna kunde även uppstå på hemmaplan när studenterna söker. Eklöf (2013) diskuterar fenomenet information anxiety som har likheter med library anxiety. Men Eklöf (2013) menar på att information anxiety kan inträffa var som helst, det kan uppkomma om du söker information på ett café medan library anxiety är kopplat till det fysiska biblioteket. Det betyder att Eklöf (2013) och Atlas (2005) inte delar åsikt i relation till var oron kan uppstå. I vilket fall är det två närbesläktade begrepp som är viktiga att känna till kopplingen mellan. Det har skapats olika skalor som till exempel Bostick (1992) och Van kampens (2004) skalor. De används för att mäta oro i kvantitativa studier för att se till vilken grad besökarna upplever oro inom de olika kategorier (Catalano, 2016 s 81). Kategorierna i skalorna har även använts som instrument för diskussion i kvalitativa studier såsom Lindens (2020) masteruppsats.

3.2.1 Svensk kontext

Det har utförts flera undersökningar om informationssökning i en svensk kontext både kopplat till bibliotek och mer allmänt kring sökvanor på nätet (Andersson, 2021, Haider & Sundin, 2019 Sundin & Francke 2009, Sundin, 2008, Davidsson, Limberg, Lundh & Tyré, 2007). Det har utförts svenska undersökningar på mastersnivå som kopplar samman library anxiety och informationssökningsprocessen. Herdenstam (2002) har forskat angående library anxiety på universitetsbibliotek i en svensk kontext. I den intervjuade hon studenter på universitet i Sverige. Syftet var att se om studenterna kände oro samt att förstå om oron initierades under informationssökningsprocessen. De studenterna som känner oro gör det inom fem kategorier som är: biblioteksmiljön, vana och kunskap om biblioteken, bibliotekspersonalen, andra studenter i biblioteket och övrigt. I relation till biblioteksmiljöer upplevde flera studenter problem med att miljön var gammal, många rum, stora lokaler med mycket litteratur. Nygren (2008) utförde en

enkätundersökning om library anxiety riktad till studenter på Växjö universitet. Hon konstaterade att studenterna hade en lägre nivå av oroskänslor kopplat till personalen och fråga om hjälp än vad många tidigare undersökningar haft. Det visade sig även att oron varierade beroende på hur länge studenterna hade studerat. Desto längre studenterna hade studerat på universitet desto mindre oro kände de. Sammanfattningsvis förekommer det forskning om library anxiety i en svensk kontext men det har inte gjorts på en högre nivå än masteruppsatser.

3.3 Forskning om wayfinding på bibliotek

För att kunna få en förståelse för begreppet wayfinding ges en kortare beskrivning av begreppet utanför bibliotekssektorn. Wayfinding är ett ämne som är efterforskat inom många olika forskningsdiscipliner såsom psykologi, geografi och antropologi (O'Brien, 2010). Wayfinding är ett begrepp som härstammar flera hundra år tillbaka i tiden, och det betyder i grova drag hur en person orienterar sig i miljön runtomkring (O'Brien 2010, s 5599). Wayfinding förr innebar att människor använde kompass och karta medan i dagens läge kan de vara att använda en GPS för att orientera sig fram i en miljö (O'Brien 2010, s 5599). Passini (1981, s 17) menar att wayfinding är en spatial problemlösningsprocess.

Det finns undersökningar angående wayfinding på bibliotek (Mandel, 2010; Mandel, 2013; Mandel & Johnston, 2013). Mandel (2010) undersöker hur besökarna rör sig i bibliotekslokalen och konstaterade att det finns populära rutter som besökare brukar följa under sitt biblioteksbesök. För biblioteken är det fördelaktigt att besitta kunskapen om vilka rutter besökarna rör sig via för att ha möjlighet att skylta med böcker samt att möblera om för att skapa mer plats för besökarna att röra sig i lokalen. Mandel & Johnston (2013) undersökte wayfinding på skolbibliotek. De kom fram till slutsatsen att ålder inte påverkade hur besökarna förstod skyltarna till den graden som de initialt trodde, färgval var ett förhållandevis stort problem relaterat till skyltarna, det fattades skyltning som vägledde besökarna rätt. Det största problemet som de noterade var otydligt placerade skyltar och att innehållet av skyltarna var otydligt. Under samma år utförde Mandel (2013) en egen undersökning om wayfinding på folkbibliotek, där hon undersökte vilka strategier besökarna använde sig av för att orientera sig i bibliotekslokalen. Slutsatsen av undersökningen är att skyltningen inte var problematisk i form av innehållet. Däremot har biblioteket för många skyltar som skapar informationsöverflöd som innebär att besökarna filtrerade bort skyltarna. Hon konstaterade att det var sällan besökarna sökte hjälp direkt i informationsdisken utan de försökte hitta i lokalen själva. Överlag är besökarna nöjda med bibliotek och anser sig hitta trots att de tog

upp faktorer som att de gick vilse, inte kunde hitta böcker eller hade problem att förstå klassifikationssystemet. Mandel (2013) märker en diskrepans mellan vad besökarna under intervjuerna uttrycker och det som observerades i bibliotekslokalen. Besökarna påstår att de hittar i lokalen medan under observationen hade flera besökare problem att hitta i lokalen. Orsakerna till denna diskrepans tror Mandel (2013) beror på att besökarna är obekväma med att indikera att de har problem samt besökarna vill ge positiva svar eftersom de tror att det är det hon söker. Mandel (2013) anser att det är tydligt att besökare kämpar för att kunna hitta i lokalen men trots detta är det inte säkert att de kommer tycka att aspekter såsom skyltar eller deras egen förmåga behöver förändras. Mandel och LeMeur (2018) utförde en undersökning om wayfinding på folkbibliotek. Slutsatsen är att flera besökare tillämpar olika strategier för att orientera sig i bibliotekslokalen, främst baserat på tidigare erfarenheter. Hahn och Zitron (2011, s 31) menar att användarnas upplevelser är en nyckelkomponent i hur man utformar bibliotekslokalen. Utformningen av lokalerna kan brista om biblioteken inte är medvetna om platserna där användarna misslyckas med navigationen.

3.3.1 Svensk kontext

I Sverige har det enbart utförts forskning på kandidat och mastersnivå om wayfinding på bibliotek men i en begränsad skala. Uppsatserna som tidigare utförts undersöker wayfinding utifrån personalperspektivet och med fokus på den visuella kommunikation, eller på skolbibliotek, eller på hur möjligheterna för biblioteket var att kunna vägleda besökarna framåt (Andersson, 2018, Nordstedt, 2015, Bäcklund, 2005). Även om det finns en brist på forskning i en svensk kontext, finns det yrkesverksamma som tagit fram best practice för hur man skapar ett bra biblioteksrum. Trobäck (2015) är yrkesverksam inom marknadsföring och ekonomi och besitter erfarenhet av affärs och verksamhetsutveckling har skrivit en bok om hur bibliotek kan skapa ett attraktivt biblioteksrum. Hon har genom åren samtalat, observerat samt besökt många bibliotek. Utefter sin erfarenhet har hon tagit fram en mall för hur bibliotekslokalen kan utformas på ett bra sätt för biblioteksbesökare. De aspekterna som Trobäck (2015) nämner är relevanta i skapandet av bibliotekslokalen är första intrycket, rummets struktur, fungerande vägledning, kommunicera mera, den tysta bibliotekarien, den hyllade hyllan, kittlande inspiration och att vara till för alla. Lokalen bör ge ett gott första intryck dessutom bör rummet vara organiserat på ett sätt som ger ett naturligt flöde i rummet. Vägledningen måste vara tydlig och kommunikativ. Dessutom vill många besökare klara sig själva i lokalen och speciellt under meröppet, vilket sätter högre krav på

lokalen. Besökarna måste kunna klara sig själva utan personalen. Trobäck (2015) vill att besökarna ska kunna riva sina mentala tvivel och kunna klara sig själva i biblioteket. Bemötandet som besökaren får av personalen är också viktigt. Om man råkar ut för dåligt bemötande kan det skapa osäkerhet hos besökaren. Slutligen är det också bra med inspiration i bibliotekslokalen via till exempel skylthyllor. Samt att skyltarna ska vara lättillgängliga och ge en överblick kring vilken typ av litteratur som är placerad där (Trobäck, 2015).

3.4 Summering

Kapitlet presenterar en överblick av forskning som gjorts inom biblioteks och informationsvetenskaplig forskning om folkbibliotek och meröppet. Detta är en relevant aspekt i undersökningen eftersom den delvis utförs på meröppna bibliotek och undersöker skillnaden på meröppet och besökares åsikter kring att leta efter böcker. Johannsen (2017, s 92) nämner att biblioteksoro är ett fenomen som kan uppstå på meröppna bibliotek där besökare känner sig otrygga. Vidare gick presentationen in på begreppet library anxiety och informationssökning. Enligt Mandel (2013) är library anxiety och wayfinding sammankopplade och det finns risk att man upplever oroskänslor under wayfindingprocessen. Forskning om library anxiety har tidigare främst riktat in sig på en annan bibliotekstyp, eller målgrupp. Därför är det ett komplement att undersöka en ny informantgrupp, och även kombinera teorierna wayfinding och library anxiety som inte tidigare utförts i den forskningen som redogjordes för ovan. Därför kommer min undersökning bidra till att fylla i en kunskapslucka som finns kring ämnet.

4. Teori

Nedan presenteras det teoretiska ramverk som tillämpats för att förklara det empiriska materialet. Kapitlet inleds med teori gällande wayfinding (navigering) och fortsätter sedan presentera wayshowing, organisera information och library anxiety. Kapitlet avslutas med en kort motivering till valet av det teoretiska ramverket. För att kunna analysera empirin som framkom under insamlingen behöver de sättas i kontext genom ett teoretiskt ramverk. Teorierna blir ett ramverk som sedan kan användas för att förklara empirin. Teorierna är relevanta eftersom de beskriver processen att röra sig runt i lokalen och hitta, känslor kopplat till sina bibliotekskunskaper samt vägledning som behövs åt besökarna.

4.1 Wayfinding

Wayfinding är en problemlösande process som används för att hitta från en plats till en annan. Processen involverar att söka information, leta efter en lämplig rutt, bestämma vilken väg man ska ta och sedan börja orientera sig fram. I processen inkluderas tre steg som är söka, bestämma och rörelse (Mollerup, 2013, s 19).

4.1.1. Mollerups strategier

I boken *Wayfinding > Wayshowing* presenterar Mollerup (2013) wayfinding och wayshowing samt hur dessa samspelar. Han redogör för nio olika strategier för hur personer navigerar sig fram i byggda miljöer. Strategierna är allmänna vilket betyder att det gäller navigation i alla byggda miljöer som till exempel butiker, på stan eller på ett bibliotek. Mollerup (2013, s 26) skriver att alla strategierna bygger på att människorna läser av omkringliggande miljön och de lämpar sig bäst i byggd miljö det vill säga att de inte är applicerbara för navigation i skogen. Det är vanligt att de olika strategierna kombineras med varandra, det kan till exempel vara att personer använder strategi ett i kombination med strategi tre. Strategierna utgår från ett användarperspektiv och inte ett utvecklarperspektiv. Däremot är de relevanta att använda från ett utvecklarperspektiv också eftersom de förklarar hur människorna känner i wayfinding processen. Nedan presenteras de åtta av de nio olika strategierna kortfattat. Det utesluts en strategi om navigeringen utomhus vilket inte är relevant för undersökningen.

1. *Track following* innebär att personer leds fram till en plats med hjälp av “riktade skyltar” som kan vara till exempel pilar eller symboler. Denna strategin är vanlig på till exempel Ikea som har pilar på golvet och besökare följer dessa för att ta sig vidare på Ikea.
2. *Route following* går ut på att hitta information om området och följa en planerad rutt. Denna strategin kan vara att personer följer en lokal guide eller expert. Det kan även vara att personer använder sig av en skriven källa med ruttinstruktioner för att ta sig fram. Skillnaden mellan track och route following är att här får vi informationen innan navigationsprocessen börjar medan track following får vi ständigt ny information om var man ska gå.
3. *Educated seeking* innebär att besökaren använder tidigare inlärd kunskap för att ta sig vidare. Till exempel kan det vara att besökaren drar slutsatsen att hen inte ska följa skyltarna till toaletterna om hen letar efter tidningar.
4. *Inference* innebär att besökaren drar slutsatser från numerisk ordning och alfabetisk ordning. Då söker besökaren mönster genom att leta efter nummer eller alfabet för att dra slutsatser hur hen ska kunna gå vidare. Till exempel om du ska till hylla 66 och du ser hylla 65 drar du en slutsats om att hylla 66 bör ligga i närheten.
5. *Screening* innebär att besökaren systematiskt söker sig fram genom att de scannar av området för att se det man söker.
6. *Aiming* innebär att besökaren utför en mer målinriktad eller avgränsad skanning av ett område. Det kan vara att besökaren vet att boken ska stå på hylla DOK. När hen då hittat till den hyllan avgränsas sökandet till den hyllan.
7. *Map reading* innebär att besökaren utgår från en form av visuell bild av platsen, det kan vara till exempel en karta och hittar rätt med hjälp av den. På biblioteket kan det till exempel vara att få en karta över området och genom den hitta till rätt hylla.
8. *Social navigation* handlar om social navigering att man följer och lär sig av andra. Det kan till exempel vara att en besökare hör andra besökare leta efter fantasyhyllan precis som hen även gör och att besökaren då följer efter den andra. Det kan också vara att besökarna frågar antingen personal eller en annan besökare om hjälp och lär sig av hur den personen orientera sig i lokalen. Slutligen kan det också vara att man tar inspiration i hur andra beter sig i lokalen (Mollerup, 2013 s 28–46).

Wayfinding har kopplats samman med bibliotek och hur man navigerar i bibliotekslokalen. Mandel (2013) har forskat kring wayfinding på folkbibliotek. Mandel (2013, s 264) skriver att folkbiblioteks lokal är ett uttryck av bibliotekets

syfte, det vill säga att ge information och service till besökarna. Om besökarna inte kan nyttja bibliotekslokalen effektivt kan de inte heller använda bibliotekets service ändamålsenligt. Detta gör designen av bibliotekslokalen viktigt för folkbibliotek.

4.1.2 Wayshowing

I sin bok *Wayshowing > Wayfinding* skriver Mollerup (2013) även om begreppet wayshowing som i denna undersökning tolkas som ett begrepp som beskriver hur vi människor bygger upp systemen för att hjälpa andra människor att hitta. Mollerup (2013, s 51) skriver att wayfinding och wayshowing hänger ihop precis som läsa och skriva, lära ut och lära in och laga mat och äta gör. Den ena aktiviteten involverar att sända ut budskap medan den andra är att ta emot ett budskap. Wayshowings syfte är att underlätta wayfinding processen. För att besökarnas wayfinding strategier ska fungera krävs det att dessa wayshowing principerna är funktionella eftersom besökarna frekvent använder dessa hjälpmedel i sin wayfinding. Det viktigaste inom wayshowing är planering. Jag tar upp fyra strategier eftersom de är relevanta för uppsatsen.

En viktig del av wayshowing är skyltarna och kartor. Även informationsdiskar räknas som en wayshowing princip, Mollerup (2013, s 66) nämner att en del personer föredrar att få muntlig hjälp för att kunna hitta rätt. Informationsdiskens uppdrag är inte enbart att leda besökare rätt men det är för det mesta en stor del av uppdraget. En annan viktig aspekt som besökare gör är att ta del av information före sitt besök. Mollerup (2013, s 66) menar på att det är en fördel att vara förberedd när man ska orientera sig i en ny miljö. Det innebär att det kan vara fördelaktigt för besökare att söka upp information eller kartor innan ett besök på en ny plats. I bibliotekens fall kan det vara att besökarna redan sökt upp boken hemma. Den sista viktiga saken är *simplicity* and *redundancy*, dessa två principer måste bli balanserade gentemot varandra, det ska vara tydlig likvärdig information på skyltarna och undvika för många skyltar, medan *redundancy* är att informationen ska ges fler än en gång. Det gäller att hitta en balans mellan dessa för att lyckas med den bästa wayshowningen. När det gäller skyltar är det flera aspekter som Mollerup (2013) beskriver som viktiga, till exempel färg, texten, placering.

4.2 Organisering av medier på bibliotek

I boken *Organizing knowledge: an introduction managing access to information* diskuterar Rowley och Farrow (2000) hur bibliotek organiserar information. Deras utgångspunkt är att beståndet på biblioteken bör organiseras på ett sätt som stämmer överens med besökarnas sökmönster (Rowley & Farrow, 2000, s 336). De beskriver

relevansen av att vägledningen på biblioteket bör fungera för besökarnas skull. De presenterar faktorer som resulterar i optimal vägledning. Nedan kommer faktorerna för en fungerande vägledning presenteras.

1. Instruktioner för hur besökarna använder beståndet.
2. Tydligt markerat i bibliotekskatalog på vilket hyllsignum materialet finns på.
3. Tydlig vägledning från bibliotekskatalogen till hur besökare når hyllsignumet.
4. Tydligt skyltat i bibliotekslokalen och även markerat hyllsignumet på bokryggarna och hyllorna (Rowley och Farrow, 2000, s 338). Faktorerna är relevanta att applicera på empirin eftersom de sammankopplar bibliotekskatalogen med att sedan orientera sig runt i rummet.

4.3 Library anxiety

Library anxiety myntades som tidigare nämndes av Constance Mellon (1986). I hennes artikel kom hon fram till fyra olika orsaker till att studenter upplevde library anxiety under biblioteksbesöket. Hennes kategorier har sedan vidareutvecklats och det har utvecklats skalor för att mäta oron. Van Kampen (2004) undersökte doktorander för att se om de upplevde library anxiety. Hon utvecklade då en skala för att mäta library anxiety som hon själv anser är mer modern än hennes föregångare. Skalan heter Multidimensional Library Anxiety Scale och är baserad på Bosticks (1992) skala men Van Kampen (2004) ansåg att den var föråldrad.

Kategorierna i Van Kampen's (2004, s 32–33) skala ser ut som följande:

1. Bekvämlighet och självförtroende när besökarna använder biblioteket.
2. Informationssökningsprocessen och allmän library anxiety.
3. Upplevda hinder beträffande personal.
4. Förstå hur biblioteket används.
5. Komfortnivå med teknologi och hur det används i samband med bibliotek.
6. Komfortnivå i bibliotekslokalen.

Van Kampen's (2004) kategorier är till för en kvantitativ undersökning där enkätsvaren baseras på en likertskala (Catalano, 2016 s 82–85). De kommer inte användas på detta sättet här utan enbart ses som övergripande faktorer som kan göra att en besökare känner oro. En viktig aspekt som behöver nämnas angående library anxiety är att i tidigare forskning har det enbart utförts forskning inom library anxiety på högskolebibliotek. Däremot har begreppet sammankopplats till folkbibliotek av både Mizrachi (2010) och Mandel (2013) samt Johansen (2017). Mizrachi (2010, s 3298) beskriver att folkbibliotek har länge noterat orosbeteende hos besökarna och har önskat att det ska bildas ett teoretiskt ramverk gällande oron.

Även Mandel (2013, s 264–265) tar upp att det är vanligt att besökare känner library anxiety under wayfinding processen på folkbibliotek, vilket betonar att det är relevant att applicera teorin på denna typen av forskning. Däremot riktar sig det teoretiska ramverket som finns främst kring oro som uppstår på universitetsbibliotek. Även om library anxiety inte har använts i forskning på folkbibliotek är det ett fenomen som uppstår på folkbibliotek vilket betyder att begreppet är applicerbart på folkbibliotek eftersom ett biblioteksbesök på ett folkbibliotek och universitetsbibliotek delar samma grunder (Mizrachi, 2010). Vidare anser jag att kategorierna är lika applicerbara i folkbibliotekskontexten eftersom besökarna kan känna sig obekväma med personalen, tekniken, systemen och lokalen även i ett folkbibliotek (Mizrachi, 2010; Mandel, 2013; Johansen, 2017). Både jag och andra bibliotekarier delar åsikten att besökare på Lunds kommuns folkbibliotek är avvaktande och frågar sällan om hjälp och de har svårt att förstå böckernas placering.³

4.4 Summering

Mandel (2013, s 264–265) sammankopplar teorierna som används i ramverket på ett konkret sätt. Hon skriver att:

“Public libraries tend to focus on helping users address their information problems without paying much attention to the spatial information that users need. This means that users who may already experience library anxiety may have another level of frustration as they attempt to wayfind through the public library to solve their information needs.”

Hon kopplar samman folkbibliotek, wayfinding, informationsbehov och biblioteksoro. Mandels (2013) sammankoppling visar att teorierna har en relevans att användas tillsammans vilket innebär att begreppen är viktiga gällande navigation på folkbibliotek. Det finns fler som bekräftar att det finns library anxiety på folkbibliotek (Mizrachi, 2010). Onwuegbuzie et al (2004, s 44) ihop library anxiety och informationssökningsprocessen genom att diskutera att oron kan påverkas av hur studenterna känner inför att utföra en informationssökning. Su, Lu, Sun, & Liu (2022) diskuterar också sammankopplingen mellan hur besökare navigerar i bibliotekslokalen med aspekter såsom skyltning. Sammanfattningsvis passar teorierna väl ihop med syftet med undersökningen som är att se vilka åsikter

³ (Personlig kommunikation, personal på Lunds kommuns bibliotek, 2022).

besökarna har kring processen att leta efter böcker. Teorierna förklarar fenomen som kan uppstå eller diskuteras i relation till processen att leta efter böcker. Teorierna kan förklara empirin och sätta det i en ytterligare kontext.

5. Metod

Kapitlet presenterar studiens metodologiska uppbyggnad samt tillvägagångssätt för insamling av empiri. Metodval samt urval motiveras i förhållande till studiens syfte. Avslutningsvis sker en reflektion kring metod, etiska förhållningssätt samt kvalitetssäkring. För att ta fram det empiriska materialet användes två olika metoder, kvalitativ semistrukturerad intervju samt etnografisk observationsstudie.

5.1. Materialinsamling

Undersökningen utfördes med kvalitativa forskningsmetoder där empirin samlades in via intervjuer och även observationsstudier. Kvalitativ semistrukturerad intervju valdes som huvudmetoden eftersom syftet med undersökningen är att förstå vilka åsikter besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek tänker kring hur det är att röra sig runt i bibliotekslokalen och leta efter böcker, då krävs det möjlighet att få djupare svar (Bryman, 2018, s 371). Intervjuerna var semistrukturerade vilket betyder att det fanns en mall med frågor som intervjun utgick ifrån men där fanns även utrymme att diskutera utanför mallens ramar (Bryman, 2018, s 563).

I denna undersökningen efterfrågades det inte hur många som besöker biblioteken eller lånar böcker utan vad besökarnas åsikter är kring processen att leta efter böcker. Biblioteksbesökarnas navigation i bibliotekslokalen är ett annat huvudfokus och därmed är det relevant att utföra en kvalitativ etnografisk observationsstudie och denna ska ses som ett komplement till intervjuerna. En observationsstudie möjliggjorde det för mig att kunna se hur besökarna reagerar på plats i lokalen när de försöker hitta böcker. Observationerna skapade en möjlighet att kunna se besökarnas beteende och inte enbart höra informanternas åsikter. Fördelen med att kombinera två metoder är att det inkommer fler relevanta synvinklar som jag annars skulle riskerat att gå miste om (Byman, 2018).

5.1.1 Kvalitativ semistrukturerad intervju

Undersökningen har genomförts med hjälp av semistrukturerade intervjuer som huvudmetod. I kvalitativa studier eftersträvas inte ett generaliserbart resultat utan istället eftersträvas djupgående kunskap, vilket kan uppnås med färre antal informanter (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011, 44). Intervjuer är en metod som öppnar upp för mer detaljerade svar och är en optimal metod när forskare söker attityder och inställningar, vilket är precis det som utförs i denna undersökningen

(Kvale & Brinkmann, 2014). Intervjuerna utfördes till det nåddes en mättnad, som innebär att det finns mönster i empirin samt att inget nytt togs upp under intervjuerna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011, 44). I undersökningen uppnåddes mättnad efter elva intervjuer.

Intervjuerna pågick mellan 10–30 minuter, vissa utfördes snabbt på plats på biblioteket eftersom besökare stoppades i lokalen och då utfördes intervjun i direkt anslutning till att de tillfrågades. Intervjuerna utfördes ute i bibliotekslokalen och inte i ett separat rum. Tidsåtgången för intervjun berodde på hur många följdfrågor som ställdes och hur pratglad informanten var. I relation till kvalitet anser jag att empirin ändå täcker in allt. Skillnaden på längden skapar inte en stor skillnad i empirin, eftersom frågorna besvarades. Dessutom ströks en del frågor från första utkastet av intervjuguiden eftersom informanterna inte förstod frågorna och därav ställdes fler frågor under de första intervjuerna. Majoriteten av intervjuerna spelades in och stödord antecknades samtidigt som intervjuerna. På grund av ljudstörningar och stressade informanter spelades inte fyra av intervjuerna in utan det fördes enbart anteckningar. Intervjuerna genomfördes antingen på plats eller via telefon, det berodde på informanternas preferenser. Alla informanter fick reda på syftet med undersökningen, information om att jag studerar på Lunds universitet, samt att de är anonyma i undersökningen och har möjlighet att dra sig ur undersökningen vilket är nödvändigt att de ska få veta (Kvale & Brinkmann 2014, s. 228).

Under intervjutillfällena användes en intervjuguide som stöd för att föra konversationen framåt (Bilaga 1). När frågorna till intervjuguiden formulerades försökte de formuleras på ett neutralt sätt, för att undvika att påverka informanterna vilket är centralt att frågorna inte gör (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011, s 40). Exempelvis ställdes inte frågan ”Tycker du att bibliotekskatalogen är dålig?” utan snarare ställdes frågorna på följande sätt ”Vad tycker du om bibliotekskatalogen?”. Intervjuguiden är uppdelad i några olika teman och dessa teman är: *Generella frågor om bibliotek, bibliotekslokalen/wayfinding, det visuella/ skyltarna, personalen, det digitala rummet/sökprocessen, & känslor kring processen* (Bilaga 1). Frågorna som ställdes var överlag detsamma och baserades på ovanstående teman. Beroende på informanternas svar ställdes lika olika följdfrågor och vissa frågor ställdes inte alls eftersom de inte var relevanta för alla informanter. Till exempel ställdes inte frågor om meröppet till de besökare som inte besökte de meröppna biblioteken.

5.1.2 Etnografisk observationsstudie

Vidare kompletterades intervjun med en etnografisk metod, närmare bestämt en observationsstudie. En etnografisk observationsstudie försöker förstå personers perspektiv. Denna typen av metod är lämplig eftersom syftet med undersökningen är att förstå hur besökarna letar efter böcker och rör sig runt i bibliotekslokalen (Lalander, 2011, s 83). Det utfördes två olika varianter av observationsstudier, en "Go-along observation" där specifika besökare observerades i samband med intervjuerna och denna kommer beskrivas mer i nästa stycke (Kusenbach, 2003). Den andra observationen som utfördes var en dold observation av hur besökare betedde sig i bibliotekslokalen. Då observerades aspekter såsom hur besökarna rörde sig i bibliotekslokalen, interagerade med personal eller tittade på skyltarna. Lalander (2011, s 88) skriver att observationer kan utföras på två sätt, dold eller öppen. Sedan ska även forskaren besluta om hen ska vara deltagande eller inte. Observationen var en dold observation där besökarna inte informerades om att de var observerade förutom med en lapp som satt vid huvudingången. I denna varianten var även observatörsrollen icke deltagande vilket innebär att personer observerades utan de visste om det. Dold observation anses med ett etiskt perspektiv sämre eftersom besökarna inte visste om att de observerades. Men Lalander (2011, s 90) skriver att en dold observation inte blir etiskt inkorrekt att utföra om personer observeras i ett offentligt rum samt att det enbart observeras aspekter som inte anses som känslig information eller röjer besökarnas identiteter. Det var exakt på följande sätt observationen utfördes, fältanteckningarna återger inte detaljer om besökarna. Observationen av bibliotekslokalen har utförts sex gånger men på tre olika bibliotek, fyra gånger på stadsbiblioteket, en gång på Dalby bibliotek, en gång på Södra Sandbys bibliotek samt en gång på Nöbbelövs bibliotek dock dök där inte upp några besökare och därav kommer inget material från Nöbbelöv presenteras. Tidsåtgången för observationerna var 45 minuter per observation. Det betyder att sammanlagt ägnades närmare 5 timmar åt observation av bibliotekslokalerna. När observationen skedde på Lunds stadsbibliotek meddelades någon i personalen, vilket skapar en förståelse hos dem om vad som pågår. På de mer öppna biblioteken fanns ingen personal på plats och därför kontaktades inte personalen. När observationen utfördes i bibliotekslokalen sattes en lapp upp vid huvudingången till alla tre biblioteken, då hade besökarna ett val om de ville gå in eller inte. Eftersom det i princip är omöjligt att lista ut vem personerna är utifrån fältanteckningarna vidtogs inga mer åtgärder. Empirin består av fältanteckningar från observationen. Bryman (2018, s 533) skriver att observatören ska skriva ner sina intryck direkt och sedan utveckla och skriva anteckningarna mer detaljerat i ett senare skede. Under

observationen skrevs korta anteckningar ner som sedan kompletterades och renskrevs i ett senare skede.

5.1.2.1 Go along

För att möjliggöra en djupare förståelse av besökarnas valdes de två ovanstående metoderna att kompletteras med en tredje metod som är en variant av observation som kallas go-along observation. En go-along observation betyder att observatören följer med informanterna på deras individuella resa i en miljö, vilket görs genom att tala, lyssna och observera för att aktivt undersöka informanternas upplevelse när de interagerar med miljön (Kusenbach, 2003, s 463). Jag följde då med två av informanterna på deras resa att hitta en bok. Därav observerades det hur deras sökprocess och navigationsprocess gick till, det vill säga hur de letade efter böcker på biblioteket. Denna varianten var ett utförligare komplement till intervjuerna och ska ses som ett nedslag i några av informanternas resa inne på biblioteket istället för att få resan återberättat. Go-along observationen utfördes endast med två olika personer som sedan även intervjuades. Urvalet blev litet eftersom det var svårt att hitta besökare som var villiga att ställa upp på en go-along observation. Den ursprungliga planen vara att fler skulle observeras. Däremot blev observationen givande eftersom det hjälpte mig att se besökarnas resa för att hitta böcker. Därav underlättade det även för mig att få en inblick i hur personer letar efter böcker. Go-along observationen utfördes med hjälp av en observationsguide som delades ut till informanterna (Bilaga 2). Observationen la en grund för det som sedan diskuterades under intervjun med de informanter som individuell observation utfördes med. Det var väsentligt att ta i beaktande att resultatet kunde komma att påverkas av vilken ordning jag utförde go-along observationerna och intervjuerna och därav tog det ett beslut att ha observationen först eftersom annars skulle det funnits en risk att informanterna hade intervjufrågorna i baktankarna och betett sig annorlunda. Under observationen sökte informanter i bibliotekskatalogen efter böcker kring ett visst ämne. Informanterna bads även sökas upp specifika böcker, vilka böcker de var står i observationsguiden som presenteras i Bilaga 2. Informanten fick instruktionerna på papper och hade möjlighet att tala med mig under observationen. När informanten började ta sig an uppgiften fördes fältanteckningar, observation spelades inte in, varken ljud eller videomässigt för att kunna bevara anonymitet. Observationen har utförts på stadsbiblioteket, eftersom bibliotekslokalen kan påverka hur informanterna antar uppgiften och därför bör antingen vara förutsättningarna vara liknande eller olika (Svensson & Ahrne, 2011, s 24). I relation till go-along observationen togs ett beslut att de skulle utföras i liknande miljö. Observationerna tog cirka 20–30 minuter, det varierade lite beroende på hur van informanten var att söka i bibliotekskatalogen. När observationerna

genomfördes informerades varken andra besökare eller personal eftersom observationen enbart observerade en person, därav var det inte relevant att informera andra besökare om vad som pågår eller att informera biblioteket i förväg. Observationen påverkade inte resterande miljö utan enbart den personen som utför observationen och de besökarna som observerades gav sitt samtycke till att delta i undersökningen vilket är viktigt att de ger (Bryman, 2018, s 135).

5.2 Urval

Urvalet av informanter är betydelsefullt för att öka undersökningens trovärdighet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011, s 42). Urvalet som gjordes inför intervjuerna och observationerna utfördes efter ett målinriktat urval. Ett målinriktat urval betyder att informanter medvetet väljs ut baserat på personer som är relevanta för undersökningen (Bryman, 2018, s 498). Ett målinriktat urval har begränsningar då det är svårare att generalisera än ett slumpmässigt urval (Bryman, 2018, s 498). Målet var att hitta besökare som lånar böcker och om urvalet skulle gjort med en annan urvalsmetod som till exempel slumpmässigt urval, skulle det potentiellt funnits en risk att det enbart hittades personer som till exempel enbart besöker biblioteket för att skriva ut eller sitta och studera. Det skulle i så fall varit svårt att fråga om hur de letar efter böcker eftersom de inte utför den processen.

Alvesson (2011, s 61) skriver att det finns två huvudprinciper för att välja intervjupersoner, det är kvalitetsurval vilket betyder att relevanta informanter väljs ut. Den andra principen är representativitet, vilket betyder att undersökningen ska få en bredd och variation av informanter på det sättet blir återgivelsen mer heltäckande. Alvesson (2011, s 61) togs i beaktande när informanterna valdes och det togs ett beslut att följa den andra principen. Valet gjordes eftersom besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek är i alla möjliga åldrar. Åldersspannet på informanterna var 18–70 år och de hade blandade kön. Ingen av informanterna hade en funktionsvariation. Ungefär hälften hade synsvårigheter och bar glasögon. Varken ålder eller kön spelade roll i materialinsamlingen och svaren som gavs. Det vill säga både såväl yngre såsom äldre delade liknande åsikter och problem. Besökarna på alla Lunds kommuns folkbibliotek är personer i alla möjliga åldrar. Det togs ett beslut att enbart intervjua och observera myndiga personer, eftersom det inte känns etiskt rätt utan tillåtelse från föräldrarna, därav är det enbart myndiga personer som har intervjuats och även observerats. Det togs inte något hänseende till kön utan de intervjuades personer från båda könen. När det gäller språk gjordes ett urval baserat på kravet att informanterna ska behärska svenska eller engelska flytande eftersom det måste gå att ha en konversation mellan parterna.

Initialt tillfrågades biblioteksbesökare om de brukar låna böcker på biblioteket och sedan förklarades syftet med undersökningen. Nästa steg var sedan att fråga om besökarna var villiga att delta i go-along observationen. Det var svårt att hitta besökare som var villiga att ställa upp på observation och även intervju. I ett annat scenario skulle det varit det varit optimalt att hittat ännu fler besökare som var villiga att delta. Alla informanter gav sitt samtycke till att delta i undersökningen vilket är nödvändigt att de gör för att känna trygghet och veta om vad för studie de deltar i (Bryman, 2018, s 135). Målet från början var att enbart försöka fråga besökare på plats i bibliotekslokalerna i Lund om de kan tänka sig att delta i studien. Men pandemin försvårade hela processen eftersom besökarna uppvisade en rädsla för nära kontakter. Till följd av detta efterlystes informanter på Facebook. Några av informanterna hittades via Facebook.

5.2.1 Urval lokaler

Observationerna utfördes på tre olika folkbibliotek inom kommunen och biblioteken valdes baserat på olika faktorer. I valet av observationsplats finns det två vägval att ta. Antingen är det lämpligt om miljöerna som väljs ut är liknande för att resultaten ska kunna ge en ökad säkerhet och att alla har samma förutsättningar. Det andra alternativet är att olika miljöer väljs ut som för att skapa en variation i empirin (Svensson & Ahrne, 2011, s 24). Stadsbiblioteket valdes på grund av att det är ett stort bibliotek som både har många besökare, samt ett stort bestånd vilket gör att det är en del material att leta sig igenom. Sedan valdes två meröppna bibliotek ut, båda byarna är av samma storlek de har cirka 7000 invånare var (Lunds kommun, 2022c&d). Dalby valdes för att det är ett bibliotek i en av de mindre byarna som är meröppet. Slutligen valdes Södra Sandbys bibliotek ut på grund av att det är på deras bibliotek som Lund har utfört pilotstudien av skyltprojektet. I Södra Sandby är skyltarna helt nya. Nöbbelövs bibliotek valdes också ut men ströks senare eftersom det inte kom några besökare varken under öppettiderna eller meröppet. Anledningen till att Lunds folkbibliotek valdes ut är för att de har många meröppna bibliotek vilket betyder att deras bibliotekskatalog bör vara tydligt eftersom de används ute på bibliotek där självservice gäller, de håller på med skyltprojektet, de förespråkar självservice och sköter få ärenden i disken (Lunds folkbibliotek, 2021). De vill gärna lära besökarna hur de söker samt lånar själva. Dessutom har det som tidigare nämnts uttryckts från personalen att det är en del besökare som har svårt att hitta i bibliotekslokalen.⁴

⁴ Personlig kommunikation, personal på Lunds kommuns bibliotek, 2022.

5.3 Metodreflektion

I denna delen diskuteras etiska aspekter och även kvalitetssäkring för att möjliggöra att processen med besluten kring undersökningen är öppet tagna som möjligt. Dessutom redovisas en metodkritik som visar på transparens eftersom de visar ärligt upp svagheter med metodvalet.

5.3.1 Etiska aspekter

I kvalitativa undersökningar är det angeläget att ta i beaktande de etiska aspekterna som kan kopplas till materialinsamlingen, materialbehandlingen och metodvalet. När det utförs intervjuer är det nödvändigt att få ett informerat samtycke från informanterna, vilket innebär att informanterna får reda på syftet med undersökningen och vad deras intervju tillför till undersökningen (Kvale & Brinkmann, 2014 s 107). Materialet kommer enbart användas i denna undersökningen och raderas efter undersökningen är färdig. Anonymitet är en viktig etisk aspekt och informanterna är anonyma i undersökningen. Material som kan exponera deras identitet stryks ur transkriberingarna och för att garantera anonymitet vilket är viktigt för att inte exponera deras identiteter (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 228). Informanterna har därför fått fiktiva namn. Informanterna kallas Informant 1–11. Slutligen fick informanterna reda på att intervjuerna spelades in och att det hade möjlighet att ta del av transkriberingarna om de vill det, vilket gjordes för att informanterna skulle känna att det var en öppen och trygg medverkan. Förkunskaper under materialinsamlingen var att jag hade haft samtal med personalen på Lunds kommuns folkbibliotek gällande hur besökarna hittar på biblioteket samt att jag själv har arbetat på Lunds stadsbibliotek som vikarie i över ett år.⁵ Jag har även arbetat som vikarie på flera olika bibliotek och har därför fått erfarenheter hur biblioteksbesökare rör sig i bibliotekslokalen.

5.3.2 Kvalitetssäkring

Bryman (2018, s 467) beskriver att i kvalitativa studier finns det fyra kriterier för att mäta kvalitet. Kriterierna för att mäta kvalitet är trovärdighet, överförbarhet, tillförlitlighet samt bekräftelsebarhet. För att uppnå trovärdighet krävs ett rikt empiriskt material, vilket betyder att intervjuerna och observationerna har gett tillräckligt med material att analysera. Empirin har i denna undersökningen gett

⁵ Personlig kommunikation, personal på Lunds kommuns bibliotek, 2022.

tillräckligt med material att analysera vilket betyder att trovärdighetskriteriet uppfylls. För att uppnå överförbarhet krävs en detaljerad beskrivning av tillvägagångssättet, därav återges processen detaljrikt, för att processen ska vara tydlig och gå att förstå för läsaren. Tillförlitlighet och bekräftelsebarhet kan uppnås genom att låta informanterna läsa igenom och godkänna fältanteckningar av observationsstudien och transkriberingarna av intervjuerna, därför har alla informanterna erbjudits att få läsa transkriberingarna och fältanteckningarna, samt den färdiga uppsatsen. Därav har uppsatsen kvalitetssäkrats eftersom den uppfyller alla kraven.

5.3.3 Metodkritik

Under arbetet med undersökningar är det angeläget att ha ett kritiskt tänkande. En liknande undersökning skulle kunnat utföras med kvantitativa metoder men eftersom syftet är att få en kunskap om vad besökarnas åsikter, passar en kvalitativ metod bäst eftersom då kan man förklara fenomenet på en djupare nivå (Bryman, 2018, s 371). Det är relevant att ställa sig kritiskt till att resultatet inte blir generaliserbarhet i kvalitativa studier, däremot anser jag att detta inte är ett problem i denna undersökningen eftersom det finns en öppenhet kring att det inte eftersträvas att få ett resultat som blir skapar en enskild sanning.

Att kombinera metoderna etnografisk observation och kvalitativ semistrukturerad intervju är fördelaktigt för då får uppnår de bästa av båda världarna. Bryman (2018, s 594–98) beskriver fördelarna och nackdelarna med intervjuer och observationer i jämförelse med varandra. Som författare kommer man närmare fältet med observationsstudier men det är svårare att föra fram hela bilden, under intervjuerna är det vanligtvis lättare att skapa en helhetsbild. Etiskt sätt blir informanterna också mindre utsatt under intervjun eftersom de får frågor ställda till sig som de kan välja att svara på. En observation övervakas varenda sekund och rörelse på ett annat sätt. Det är betydande att vara öppen och ta upp fördelar och nackdelar med vilken ordning metoderna genomfördes. Fördelen med att utföra intervjuerna först skulle varit att jag hade hunnit stifta en bekantskap och en trygghet med informanterna först. Nackdelen skulle varit att det skulle funnits en risk att informanterna påverkades av intervjufrågorna och därför skulle agera utefter frågorna som ställdes under go-along observationen. Det togs ett beslut att utföra observationerna först eftersom det fanns en rädsla att intervjuerna annars skulle påverka informanternas beteende under go-along observationen.

5.4 Analysmetod.

Metoden för att sammanställa det insamlade empirin utgår från den analytiska abstraktionsstegens steg (Eksell & Thelander, 2014 s 202–207). Den analytiska abstraktionsstegen beskriver analysarbetet i tre steg; summera och förpacka empirin, återförpacka och aggregera empirin samt utveckla ett förklarande ramverk. I steg ett har allt material som samlats in markerats i färgkoder och utifrån det har det sedan delats upp i kategorier. I steg två gick jag igenom det utvalda materialet en gång till och då har jag skapat en tabell med de mest relevanta och utförliga svaren. Där togs material bort som berörde kategorierna men som inte anses vara givande att analysera eftersom svaren inte är tillräckligt utförliga. Slutligen skapades det förklarande ramverket, det betyder att citaten kopplas samman med teorin. När ramverket skapades tog ett beslut att använda de som rubriker i analysen. Ramverket består av teman som framkom under intervjuerna. Under analysen kopplas teori och empiri samman.

6. Resultat och analys

I kapitlet presenteras resultatet av undersökningen, det vill säga det som framkommit under materialinsamlingen. Dessutom sätts resultatet i kontext och analyseras med hjälp av att det teoretiska ramverket. Nedan kommer empirin presenteras i fyra olika teman för att visa vad de viktigaste aspekterna som diskuterades under materialinsamlingen var. De teman som framkom under materialkodningen var: självservice och personal, sökprocess, navigationsprocess, vägledning och organisering samt känslor. Men ett beslut togs att slå ihop personal och självservice med känslor eftersom de finns en stark koppling mellan aspekterna. Därav kommer de presenteras tillsammans. De teman som hittades under materialkodningen är alla en del av processen att leta efter böcker. Dessa aspekterna är en viktig del av informanternas resa för att hitta böcker. Det svåra med att separera materialet var att alla teman hänger ihop med varandra. Informanterna kommer som tidigare nämnts kallas informant 1–11. De två informanterna som även deltog i go-along observationen var informant 2 och 8. De framtagna temana presenteras utifrån den ordningen som de uppkommer i informanternas process att hitta böcker. Det första som alla informanterna utförde för att leta efter böcker var att söka i bibliotekskatalogsystem. Därav är det första temat som presenteras sökprocessen.

6.1 Sökprocess

Sökprocessen är en del av alla informanternas process att leta efter böcker. I sökandet efter en specifik bok var det alla informanternas första steg att söka fram boken i bibliotekskatalogen och se vilken hylla den står placerad på. För att hålla sig uppdaterad om nya böcker, var det några informanter som använde sig av webbläsare för att söka fram fakta eller information om böckerna. Alla informanter fick frågor om bibliotekskatalogen och vad deras åsikter är kring att använda sig av den i relation till att leta efter böcker. En informant beskrev sin användning av katalogen på följande sätt:

Det är ganska tydligt, ibland har jag letat efter en bok och då syns det tydligt om den finns eller inte finns (Informant 4, Personlig kommunikation, 2022).

I citatet presenteras en informants kommentarer kring att söka i systemen och att hen överlag är nöjd med sökningen. Hen menar att det syns tydligt i bibliotekskatalogen om boken finns tillgänglig på biblioteket eller inte. Därav ger bibliotekskatalogen tillräckligt med information för att informanten ska kunna gå vidare i processen att leta efter böcker. Mollerup (2013) menar att sökning är det första steget i att påbörja en wayfindingprocess, det betyder att informanterna följer wayfinding-stegen. Vidare diskuterar en informant sin åsikt kring sökresultatet:

Jo, jag fattar ju hur man söker men sen informationen som dyker upp är inte alltid lätt att tolka. Jag förstår ju inte riktigt hyllorna, om det står hylla DOK så säger det inte mig särskilt mycket. Men ja efter ett tag lär man sig ju de vanliga hyllorna som man ofta lånar ifrån (Informant 6, personlig kommunikation, 2022).

I citatet lyfter informanten fram en problematik som flera andra också nämnde, dock inte enbart i relation till sökprocessen utan även att hitta i lokalen. Informanten kan söka fram böcker men förstår sedan inte hyllsignumet. Det blir svårt för informanten att applicera informationen från bibliotekskatalogen och sedan hitta var boken är placerad i lokalen eftersom informanten inte förstår informationen som ges. Problematiken relaterar till Rowley och Farrows (2000) tankar kring organiseringen av beståndet och att det bör finnas en tydlig koppling mellan katalogen och vägledningen i lokalen. I citatet nämner inte informanten om hen ändå kan leta efter böcker baserat på information som hen fick ut av bibliotekskatalogen. Problemet orsakas av det faktum att informanten inte kan tolka signumet och då inte vet var det exakta signumet står placerat inom området. Till exempel skulle signumet DOK kunna vara placerad på fakta, skönlitteratur eller barnavdelningen i informanternas värld. Problematik med att tolka signum observerades även under observationen av bibliotekslokalen. Där var en besökare som frågade personalen om hjälp och berättade signumet som hen hade sökt fram. Hen var på vuxen biografi-avdelningen men skulle till barnavdelningen. Vidare redogjorde informanterna för att de stundtals hade problematik med att söka i bibliotekskatalogen. De hade kunskap om hur de söker efter böcker i bibliotekskatalogen. Däremot var det problem med filtreringen av medierna i den publika bibliotekskatalogen. Till exempel fick informanterna upp böcker på andra språk först. Detta fenomen observerades även under go-along observationen av informant 2 och 8 som både upplevde liknande problem som de senare även redogjorde för under intervjuerna. Under intervjuerna beskrev två informanter situationen på följande sätt:

Nää det är inte jättetydligt, det borde stå på resultatlistan var boken är placerad man får klicka in på boken. Känns onödigt (Informant 8, Personlig kommunikation, 2022).

Ibland funkar det bra och ibland lite dåligt, det känns som om man söker på en titel, så kan det ibland vara så att det kommer upp flera böcker på andra språk och e-böcker och ljudböcker och inte den vanliga boken. Visst man kan fylla i filter och så här men det är irriterande om man går till biblioteket letar man ju efter en vanlig bok då vill man inte stå och bläddra igenom andra typer av böcker. Men det beror på vilken författare och titel. Ibland kommer olika språk först innan svenska. Och det är också irriterande för det är inte det jag är ute efter (Informant 3, Personlig kommunikation, 2022).

I citaten presenterar informanterna en bild av att det ibland är svårt med filtreringen och relevansen av resultatet efter en sökning, vilket kan hänga i ihop med besökarnas acceptans av systemet. Om de upplever sökningen som för krångligt kan de kännas problematiskt eller skapa irritation precis som det hände hos informant 3, eftersom de känner att det är en tidskrävande åtgärd att söka efter böckerna. Om informanterna inte lyckas söka själva får de gå och fråga personalen eller börja ett planlöst letande som en informant uttryckte sig. Det var ingen informant som uttryckte att det kändes svårt i vardagen att söka fram litteratur eller att de framkallade oroskänslor. Däremot var det några informanter som kände en viss frustration gällande att filtreringen inte fungerade felfritt. Det tyckte att filtreringen i katalogen behövde förbättras. Två informanter nämnde att de borde finnas en tydligare koppling mellan den utförda sökningen och biblioteket, genom att det till exempel borde finnas en karta på bokens katalogpost som skulle göra att man kunde se var boken stod placerad i lokalen som ett komplement till att enbart står hyllsignumet. Kartor är en wayshowing-princip som hjälper till i navigeringen (Mollerup, 2013). Virtuella kartor av biblioteket skulle potentiellt kunna underlätta för besökarna när de söker efter böcker och sedan ska leta efter boken. Frustrationen med teknik är en faktor som kan orsaka library anxiety (Van kampen, 2004). Hos informanterna verkade dock inte problemet med filtreringen väcka oroskänslor. Snarare lägger de skulden på systemet och inte sig själva.

Under observationerna var där flera besökare som sökte efter böcker i bibliotekskatalogen, men under stora av delar av observationstiden var det flera besökare som förbigår sökningen. Det är svårt att konstatera att de inte sökte alls för det finns en möjlighet att de kan ha sökt på sina telefoner, hemma eller i en annan plats i lokalen som inte observerades vilket inte är helt ovanligt både Atlas (2005) och Eklöf (2013) redovisar att personer ibland söker information hemma. Nedan visas ett utdrag ur fältanteckningarna om hur det såg ut under observationen när en besökare sökte i katalogsystemet.

En man och en kvinna söker på datorn mumlar vad betyder NCBA går mot skönlitteraturhyllorna (Observation, Lunds stadsbibliotek, 2022).

Besökarna verkar kunna utföra en sökning men de hade svårt att tolka informationen som presenterades. Det är viktigt att besökarna kan förstå och tolka informationen som presenteras i bibliotekskatalogen vilket framhävs i relation till oroskänslor (Van kampen, 2004) samt i relation till vägledning och organisering av beståndet (Rowley & Farrow, 2000). I relation till självservice uttrycker en informant att hans första steg är att söka utifrån tips. Nedan redovisas ett utdrag från intervjun med informant 11 som är meröppet besökare:

Mitt första steg är att söka på hemsidan på böcker jag får tips om. Jag letar efter uteslutande alltid efter böcker jag får tips om eller läst en artikel om (Informant 11, personlig kommunikation, 2022).

Alla informanter som besökte meröppet reserverade i princip enbart böcker och flera gjorde det precis som ovan efter tips. Det sparade tid för informanterna att undgå processen att leta efter böckerna själva. De menar på att bibliotekarierna kan ju biblioteket och systemen bäst vilket även här tyder på att de har en syn att bibliotekarierna är experter. Därav söker de främst efter specifika böcker hemma i bibliotekskatalogen och reserverar böckerna hemifrån. De blir inte att de söker på plats och går vidare och letar i lokalen. Beteendet observerades även under observationerna av lokalen. På de meröppna biblioteken var det ingen som använde sökdatorerna utan alla hämtade reservationer. Detta stämmer överens med bilden som även framkom i Engström (2019) avhandling då besökarna hon intervjuade också reserverade böcker. Slutsatsen av det menar hon blir att meröppna besökare fortfarande är beroende av personalen även om inte personalen är på plats i den fysiska lokalen vid de meröppna besöken. Även om de reserverar böcker så innebär det att de har goda sökkunskaper eftersom de klarar att använda katalogen regelbundet hemifrån. Det är intressant att meröppet som Johannsen (2017) benämner det kräver självservice men den enda egentliga självservicen är att låna böckerna ifall de reserverat böckerna. Det mesta arbetet har redan utförts av personalen som letat efter och hämtat boken. Besökarna behöver enbart lära sig var en hylla finns och förstå reservationssystemet. Även om meröppet besökarna utför självservice är de beroende av bibliotekariernas förarbete. Det är klart att det kanske finns någon besökare som letar efter alla böcker själv men inte bland dessa informanterna. Det var inte enbart under intervjuerna som denna bilden framkom utan även under observationerna på de två meröppna biblioteken märktes det att

besökarna enbart var där för att hämta reservationer. Det var ingen som letade böcker på hyllorna på det sättet som besökarna gjorde på stadsbiblioteket. Informant 11 berättade att hen brukade sitta hemma och reservera böcker som hen fått tips om genom tidningen eller sin bokklubb. Vanligtvis var tipsen populära titlar som ändå inte fanns inne på biblioteket för att leta upp så det var en anledning till att hen brukade reservera böcker. En annan meröppet informant uttryckte att hen tyckte självservice var fungerade eftersom hen letade enbart efter barnböcker i allmänhet samt att hen läste böcker i samma genre vilket betydde att informanten alltid letade efter böcker på samma hylla. Hen tenderade att försöka titta på skylthyllan om det fanns nyheter inom hens favoritgenre (Informant 10, personlig kommunikation, 2022).

6.2 Navigationsprocess

I stycket kommer informanternas åsikter kring att orientera sig i bibliotekslokalen presenteras samt analyseras. Som tidigare nämndes utfördes observationsstudien av bibliotekslokalen på Lunds stadsbibliotek och de meröppna biblioteken Dalby och Södra Sandby. Under intervjuerna framkom lite olika åsikter, några av informanterna tyckte att det var svårt att hitta rätt bland hyllorna, medan några andra informanter förklarade att de inte förstod hyllsignaturenerna men att de hittade i bibliotekslokalen. Informanterna tillfrågades om de hade någon speciell strategi när de letade efter böcker. I svaret till frågan beskrev informanterna sin navigationsprocess och hur de går tillväga för att hitta böcker. Nedan beskriver två av informanterna hur de letar efter böcker:

Vet jag vad jag letar efter, då brukar jag gå ner till det ämnet som det tillhör, [...] vet jag inte vad jag letar efter eller har glömt vad författaren heter. Då behöver jag vara mer strategisk, jag kan inte leta igenom ett helt bibliotek efter en specifik bok. [...] Första steg söka i datorn, sen kollar man skyltarna, [...] titta i den hyllan och hittar man inte var ämnet finns. [...] Då kommer det planlösa letandet där man bara hoppas att boken ska landa i ansiktet på en. Men skulle det vara att det inte fungerar. Då brukar jag fråga, jag tar alltid och frågar i sista läget, det som brukar hända när jag frågar är att de letar på samma ställe som jag redan varit på, antingen har någon placerat boken fel, eller så hittar personalen inte den eller så är den utlånad. (Informant 3, personlig kommunikation, 2022).

Ja, ofta hittar man ämnesavdelningen, men kan vara svårt att hitta boken man är ute efter, man kanske står på rätt plats men boken kanske någon flyttat eller så. (Informant 6, Personlig kommunikation, 2022).

I citaten här ovan beskrivs det att informanterna vanligtvis hittar till rätt ämne eller hylla men inte till exakt rätt signum. Då har man tagit sig dit genom det som Mollerup (2013) kallar *inference* vilket betyder att informanten dragit en slutsats att boken finns i området på grund av alfabetiska faktorer det vill säga skyltarna och då begränsar man sin sök yta till en specifik plats. De var inte enbart dessa två informanterna som tog upp att de utförde denna strategin utan det var flera informanter som avgränsade letandet till ett speciellt område genom att använda sig av *inference* som strategi. Det finns strategier som informanterna använder innan eller efter de hittat rätt. När de ska till ämneshyllan är det vissa som följer skyltningen som pekar ut hur de ska gå såsom pilar, vilket innebär att de använder sig av strategin *track following* som betyder att man följer riktade skyltar. Det händer regelbundet att böcker är felplacerade i biblioteket vilket informant 3 tar upp i första citatet vilket innebär att även om de lyckas hitta rätt hylla betyder det inte att boken står där. Det kan finnas flera orsaker till att en bok försvunnit, det kan bero på att den har blivit placerad på fel hylla, att någon stulit boken eller att den är nyligen återlämnad och inte hunnit ut på hyllorna än. Om detta var fallet brukade informanten gå och fråga om hjälp i informationsdisken vilket markerar användning av Mollerups (2013) strategi *route following* som innebär att man tar hjälp av en lokal expert. Här nedan beskriver ytterligare en informant sin strategi när hen letar efter böcker:

Jag brukar alltid leta själv. Om jag förstår hyllan så försöker jag hitta den. Jag brukar kunna fatta området, jag lånar böcker inom samma kategorier, då har man mer koll på området. När jag väl hittat rätt scannar jag av hyllorna. (..) Om jag efter ett tags letande inte hittar boken så går jag och frågar personalen eller reserverar den. (...) Ibland råkar man bara ut för bokblindhet man hittar inte boken. Det kan vara att jag inte förstår skyltarna eller bara inte ser boken bland alla andra böcker (Informant 1, Personlig kommunikation, 2022).

I citatet ser vi att informant 1 nämner att hen brukar scanna av området. Informanten använder *aiming* strategin som innebär att hen avgränsar sitt sökande till ett mindre område. (Mollerup, 2013). Strategin används främst när informanterna är på rätt plats och har möjlighet att avgränsa sökandet. Det är precis det som informant 1 gör, hen letar upp rätt hylla och väl på plats där avgränsar hen sökandet. Flera informanter följer samma strategi när de letar efter böcker inom en specifik genre. I citatet tar även informant 1 upp problematik med skyltningen. De visar även på att hen följer wayfinding strategi 1 *track following* som innebär att man följer skyltar för att hitta rätt. Hen brukar även navigera utifrån *route followings* principer men det fungerar enbart under bemannade öppettider eftersom det måste gå att få experthjälp. Däremot nämner informanten att hen ibland frågar en annan besökare om hjälp under meröppet. Då använder informanten strategin *social navigation* som

innebär att man via kommunikation tar hjälp av andra personer i närheten. Citatet bekräftar det som Mollerup (2013) har konstaterat vilket är att personer använder flera olika wayfinding strategier när de navigerar sig fram på biblioteket. Nedan beskrivs en annan informants process för att leta efter böcker:

Är det så att jag vet var boken är går jag dit och tar den, om jag inte vet frågar jag i disken asså personaldisken, jag har troligtvis kollat innan på nätet var den skulle kunna finnas. (Informant 2, Personlig kommunikation, 2022).

Ovanstående citat beskriver tillämpningen av Mollerups (2013) strategi *track following* som innebär att man tar hjälp av omgivningen socialt. Däremot motsäger det lite det vad Mollerup säger att man får all information innan navigationsprocessen börjar. I informanterna använder de snarare denna strategin när de själva misslyckas med att hitta och då har navigationsprocessen redan börjat. Den här informanten var en av de som var mest villig att fråga om hjälp tidigt i navigationsprocessen. Den här informanten är självsäker och har inga problem att fråga om hjälp, vilket betyder att hen inte verkar känna oro (Van kampen 2004). Däremot är inte informanten självgående i processen och min tolkning är att hen är relativt beroende av personalen i navigationsprocessen. I relation till självservice processen diskuterades det även hur det var att orientera sig i lokalen. En informant uttryckte det på följande sätt:

Det är lättare på ett mindre bibliotek, jag har lånat en del på väster (nedlagt, heter Folkparken nu) innan jag flyttade till Södra Sandby. Innan jag fick barn var jag inne på stadsbiblioteket i Lund en del också. Såklart är ett mindre bibliotek enklare att hitta på, eftersom det finns färre böcker, enklare att lära sig placeringar och skanna av området går snabbare (Informant 9, intervju).

I citatet beskriver informanten upplevelsen i jämförelse med olika bibliotek inom kommunen. Hen menar att ett mindre bibliotek är lättare att orientera sig i eftersom lokalen är mindre och att det är lättare att bilda sig en uppfattning om böckernas placeringar. Det skapar därav en högre komfortnivå i en mindre lokal då det är lättare att bekanta sig med den. Detta tyder på att det finns en risk att besökare känner mer oroskänslor i större lokaler. Komfortnivån i bibliotekslokalen är en viktig del i att inte uppleva oro (Van kampen, 2004). I tidigare undersökningar har storleken på lokalen spelat roll för den nivå av oro som besökarna upplever (Herdensam, 2005).

Under observationen sågs flera besökare röra sig runt i lokalen och leta efter böcker. Därav kunde delar av deras navigationsprocess observeras. Nedan presenteras ett utdrag ur fältanteckningarna för att visa på hur det kunde se ut under observationstillfällena.

15.40. Kvinna söker efter bok på den första datorn, samma kvinna läser skyltarna, kollar på hylla 49, sen kollar hon på sin mobil, scannar av området, fortsätter scanna, hittade inte något på hyllan, går till nästa hylla 51, går till 48 precis bredvid 49 som hon började på, går tillbaka till 49, verkar ge upp, går till 53, sen 52, sen 55, hon hittade boken. (Observation på Lunds stadsbibliotek, februari, 2022).

Det som utdraget beskriver var ett fenomen som observerades flera gånger under observationerna i lokalen. Besökarna gick fram och tillbaka och skannade av området. De tittade på skyltarna och skannade av hyllområdet. En del besökare som observerades gjorde denna processen om och om igen. En person gick fram och tillbaka sju gånger men verkade tillslut hitta rätt. Det var inte en enda besökare som gick rakt fram till hyllan plockade upp boken och sedan lånade den. Några av besökarna sågs söka efter böcker och sen leta efter böckerna därav var det inte enbart att de letade efter inspiration utan det var att de letade efter specifika böcker. Besökarna var tillbakadragna och skannade området och hyllorna innan de en rörde böckerna. Här går det tydligt att se en koppling till Mollerups (2013) strategier. De försöker röra sig framåt genom skyltarna men misslyckas eftersom de inte verkar förstå informationen på skyltarna. Hon använder flera strategier såsom *track following* det vill säga följa riktade skyltar, *inference* som innebär att man följer numerisk ordning på skyltarna samt *screening* som innebär att man skannar av området, Beteendet tyder på osäkerhet och att hon saknar kunskap om hur ett bibliotek är uppbyggt vilket Van Kampen (2004) menar är en vanlig orsak till osäkerhet.

6.3 Vägledning och organisering

Under intervjuerna och observationerna var skyltarna något som framhövdes som en viktig aspekt i processen att leta efter böcker. Dessutom diskuterades det hur biblioteket organiserar beståndet och förståelsen av hyllsignumet. Under intervjuerna ställdes frågor gällande skyltar och lokalen, då uttryckte informanterna varierande åsikter. Inom detta tema var det nog flest skilda åsikter annars var tendenserna under intervjuerna att informanterna hade liknande åsikter. En informant beskrev sina åsikter kring bibliotekslokalen på följande sätt:

Ja asså det beror på om man vet vad man letar efter blir det lättare. Vet man inte vad man letar efter själv så behöver biblioteket vara väldigt tydligt, här har vi dem här sakerna, om man är

förvirrad själv och hoppas att man ska ramla över något, då måste man presentera biblioteket på ett bra sätt tycker jag. Informant 3, Personlig kommunikation, 2022).

Hen beskriver det som att bibliotekslokalen behöver presenteras tydligt. I ett annat skede sammankopplade hen lokalen med skyltarna och att det behöver vara tydliga skyltar vilket hen tyckte att det var i dagsläget. Citatet återkopplar till det som flera har tagit upp som viktiga aspekter av hur man presenterar bibliotekslokalen. Mollerup (2013) lyfter att skyltningen är en viktig aspekt för att ha möjlighet att hitta runt. Citatet är också kopplad till vad Trobäck (2015) skriver om organisering av bibliotekslokalen där det är många aspekter som biblioteken ska ta i beaktande. Den huvudsakliga principen stämmer överens med det som informant 3 beskriver att biblioteket behöver presenteras på ett lämpligt sätt. Wayshowing är en del av att kunna presentera biblioteket på ett tydligt sätt för att sedan besökarna ska kunna orientera sig i miljön (Mollerup, 2013). Flera informanter delade åsikter om skyltarna i lokalerna, vissa nämnde att den var effektiv medan vissa fördjupade sina tankar kring skyltarna. En av informanterna beskrev skyltarna på följande vis:

Jo det ser bra ut, texten syns bra med mörkt och ljus ihop, känns tillgängligt (Informant 6, personlig kommunikation, 2022).

Här nämner informanten att skyltarna känns tillgängliga och den åsikten delade flera informanter. Det var ingen informant som var missnöjda med skyltningen, alla tyckte den var tydlig. Det enda som dock uttryckets var behovet av en karta mer lättillgängligt. Kartor är en viktig del av strategi sju *map reading* vilket tyder på att om möjligheten att använda kartor mer lättillgängligt skulle funnits hade besökarna också använt sig av strategin (Mollerup, 2013). En informant berör att det borde finnas vid ingången och inte enbart vid informationsdisken. Vidare uttrycktes åsikter som rörde tillgänglighet och två informanters tankar presenteras nedan.

Skytningen är okej, inte superbra vissa sitter lite högt upp, tex ser du den där? Jag skulle aldrig sett den om inte vi talade om detta nu, skulle aldrig få för mig att titta så högt upp, Informant 10, personlig kommunikation, 2022.

Personer i rullstol eller korta personer kan ha problem att nå högsta hyllan. Ja nästan lite högt, inte najs att böja sig heller till lägsta hyllorna, du vet om man har problem med synen ser man inte så långt ner, även med dubbelslipade glasögon ser man inte nedre hyllan man måste dra ut varje bok. Egentligen borde man ta bort översta och nedersta hyllan. Där är sex hyllplan. Risker är på nedersta är att folk drar ut fel och sätter böckerna helt random (Informant 6, personlig kommunikation, 2022).

I citaten tas det upp intressanta aspekter kring tillgänglighet, till exempel kan det vara svårt att leta efter böcker för besökare som har synsvårigheter. De tyckte att viss skyltning var placerad högt upp i taket och att de inte ser syftet med placeringen eftersom personer sällan tittar högt upp i taket. Tolkningen är att informanterna upplever det som att skyltarna fyller ingen funktion och blir otillgängliga. Mollerup (2013) betonar vikten av att designen ska vara enhetlig och tydlig för besökarna. Den här informanten tar upp problematiken som existerar om en person har synsvårigheter och ska titta på skyltarna, både var skylten placering dålig samt texten för liten. Det bekräftar vad Mollerup (2013) påpekar att det är viktigt att designen stämmer överens. Behovet av tillgänglig skyltning stämmer överens med vad Mandel (2013) såg i sina undersökningar av wayfinding. Vilket betonar vikten av skyltarna i processen att leta efter böcker. Vidare betonade informant 6 att hyllorna är både låga och höga vilket gör att det kan bli svårt för besökarna att se hyllsignumena på böckerna. Detta tar Rowley och Farrow (2000) upp som en aspekt som bör fungera i vägledningen, det vill säga besökarna måste kunna se signumena. De var fler informanter som diskuterade skyltningen med hyllsignaturer. Två citat presenteras nedan:

Det brukar ju stå hyllsignaturen på hyllan, men jag fattar inte systemen, men tycker det borde det gå bra (Informant 4, Personlig kommunikation, 2022)

Man kan ju säga att de blivit bättre, man kan ju se här har vi den här genren, ofta står det koder HCE och HCF. Där är ingen normal människa som vet vad dem betyder. Om man ska leta efter ett ämne och bara ser sådana skyltar då är det svårt att veta var man ska börja leta, som i Lund där det är stort bibliotek, det är en nål i höstack. Olika bibliotek har olika logik men Lund har ganska logiska placeringar, första gången jag kom dit var jag väldigt förvirrad, det brukar bli så på bibliotek när man inte varit där tidigare. Då bli man lite såhär ja okej var ska jag börja leta, fatta systemet, det är iför sig bra att de har det här med skyltarna, här hittar ni facklitteratur och här lite olika tidskrifter och vi har barn och unga på ett håll, så att man kan hitta vilket hörn man ska börja leta i beroende på vad man är ute efter (Informant 3, Personlig kommunikation, 2022)

I den tar informant 3 upp några viktiga punkter, såsom att hon inte förstår hyllsignumena vilket var en återkommande sak som diskuterades under intervjuerna. Citatet från informant 4 visar på att hen inte förstår signumena det vill säga hur böckerna klassificeras. Alla informanter bekräftar bilden av att de inte alls förstår klassifikationssystem, en del informanter har lärt sig systemet och kan hitta med hjälp av det men de förstår inte riktigt betydelsen av signumena. De uttryckte det som att man lär sig att hitta och förstå systemet yttligt efter en viss tid men om man inte besöker biblioteket regelbundet kan de vara mer problematiskt. Flera beskrev att det vanligtvis lånade böcker inom samma genre och därav rörde de sig inom

samma område. Därför spelade signumerna mindre roll eftersom om de hittat till hyllan fantasy en gång, då kunde de återkomma till det området igen. Det är ju mest när man letar efter specifika böcker som de är av stor vikt att man förstår systemet. En av informanterna som är en erfaren biblioteksbesökare beskrev navigationsprocessen så här:

Nej, jag tycker inte det är lätt. Man måste söka fram boken först för att ha en aning om var den är placerad. Förr var det uppdelat på ett annat sätt. Då kunde man skilja på finlittertur och skitlitteratur. Jag vill inte läsa modern litteratur som inte har kvalitet. Nu står allt blandat det gillar jag inte. Annars hittar jag hyfsat bra när jag hittat på hemsidan men jag fattar inte hyllsignumerna, men jag letar efter dem, de syns tydligt. (Informant 5, personlig kommunikation, 2022).

I citatet diskuterar informanten att hen föredrog hur böckerna var placerade förr, hen önskade att böckerna var placerade utifrån ett äldre system. Även om hens önskemål kanske inte är alla besökares önskemål knyter det an till vad Rowley och Farrow (2000) skriver kring att organisera beståndet utifrån besökarna. Däremot känns det spontant svårt att placera böcker utefter kvalitetskriterier eftersom alla har olika smak. Citatet tyder dock på att informanten var van vid att böcker var placerade på ett visst sätt och hade lärt sig hur det systemet fungerade. Det kan vara därför hon känner sig upprörd kring hur böckerna står placerade nu. Vilket kan dras parallellt till att känna biblioteksoro när man har problem att förstå hur biblioteket är uppbyggt (Van kampen, 2004). Flera informanter uttryckte det som att det var svårt att förstå systemet när de navigerar sig fram och att om de skulle förstått systemet skulle det nog varit lättare att hitta i lokalen. Detta är ett intressant faktum eftersom organiseringen av beståndet inte är något diskuterats närmare i Mandels (2010; 2013) undersökningar om wayfinding på folkbibliotek.

Meröppet informanterna tog upp och diskuterade skyltade böcker:

Jag tycker att det är bra när biblioteket skyltar med nya böcker eftersom det fångar uppmärksamhet och väcker läslust (Informant 10, personlig kommunikation, 2022).

En åsikt som informant 10 hade var att hen föredrog när biblioteken skyltade med böcker. Det var även tre andra informanter som höll med om detta. De diskuterade faktumet att de inte alltid letade efter specifika böcker utan enbart ville titta i bibliotekslokalen efter inspiration, de brukade de göra genom skylt hyllorna. Det är ur ett organiseringsperspektiv dock mer komplext med skylthyllor eftersom det sällan står i bibliotekskatalogen att böckerna står på skyltningen vilket kan bidra till att boken blir svårare att hitta. I scenariot att man som besökare letar efter en bok krävs det mer av besökarna om biblioteket har skylthyllor eftersom det blir svårare

att hitta boken om man inte har koll på alla skylthyllor. Att ha koll på det kan vara svårt på ett så stort bibliotek som Lund eftersom det finns flertalet skylthyllor.

Under observationerna sågs besökare titta en del på skyltarna vilket betonar vikten av att skyltarna är viktiga som en vägledning. Under en av observationerna framkom en intressant diskussion mellan två kompisar som presenteras nedan:

17.40 Kompisar letar efter bok söker, letar på hyllan, söker igen, letar igen, kollar efter efternamn, kollar igen, sen ser de att hyllsignumet är fel, de har kollat på norra fäladens signum där boken stod på fantasy men på stadsbiblioteket står det att de är på tecknade serier vuxen hörde jag dem säga medan de suckade och gick vidare. (Observation, Lunds stadsbibliotek, februari, 2022).

I utdraget från fältanteckningarna syns problematiken med organisering av medier. Här har samma bok organiserats olika på biblioteken, men för besökaren framgår inte det tillräckligt tydligt. De gick fram och tillbaka verkade inte förstå hur de skulle tolka hemsidan och koppla samman informationen från hemsidan till hur de navigerar sig fram i lokalen. Det var även en informant som berörde detta under intervjun och sa att Lucinda Rileys bok stod både placerad som feelgood och på vanlig skönlitteratur på stadsbiblioteket. Då om besökarna vet att den står på feelgood tänker man kanske inte att de finns på två olika ställen.

6.4 Självservice och personal

Den första aspekten som diskuterades i relation till självservice var meröppet aspekten då besökarna förväntas utföra självservice. Fem av elva informanter var meröppet besökare. När det gällde resterande informanter kände de antingen inte till att det existerade meröppna bibliotek eller så besökte de enbart bemannade bibliotek. Det är relevant att ta upp meröppet aspekten för att kunna få en bild av hur besökarna navigerar. Detta för att under meröppet förväntas besökarna kunna hitta i bibliotekslokalen själv. Det krävs mer av lokalen såsom tydliga skyltar om det ska gå att utföra effektiv självservice (Johansson et al, 2015). När frågan ställdes hur det kändes att vara på biblioteket under meröppet tid svarade en informant:

Läskigt hahaha, man saknar tryggheten av att ha personal att kunna tala med om där är andra konstiga besökare, jobbigt om man inte hittar sin bok, eller har problem med sitt kort. Samtidigt skönt, tillgängliga tider om man till exempel jobbar att kunna lämna tillbaka böcker (Informant 1, Personlig kommunikation, 2022).

Överlag verkar informanterna känna positiva känslor förknippat till biblioteksbesöket. Vissa informanter uttrycker att de inte alls tycker det är svårt att be om hjälp, medan andra informanter känner en osäkerhet kring att fråga om hjälp om de inte själva hittar boken. I intervjuerna framkom en bild av att ingen såg något negativt med att ha personal på plats på biblioteken. De kan fortfarande uträtta all självservice som de även kan under meröppet, de informanter som normalt sett nyttjar meröppet störs inte av personalen. Däremot såg informanterna stora fördelar med att ha bibliotekspersonal på plats i lokalen, både som en form av trygghet kring andra besökare som vistas i byggnaden ifall de skulle bli utåtagerande och även som en trygghet ifall det skulle vara problem med tekniken. Denna bilden bekräftas av Engström (2020) som också hade besökare som diskuterade trygghetsaspekten. När det gällde att fråga om hjälp var alla eniga att de behandlades väl av personalen, däremot fanns där skilda åsikter kring i vilket stadie informanterna frågade om hjälp. Vissa informanter uttryckte det som att fråga om hjälp var deras första eller andra alternativ efter att själv ha letat efter boken. Ingen informant diskuterade hur det var att hitta till informationsdisken vilket tyder på att informationsdiskens placering är tydlig. Informationsdiskens placering är viktig eftersom den är en del av wayshowing principerna som bör finnas tillgängliga (Mollerup, 2013). En informant menade på att bibliotekarierna är experter och att det för det mesta går snabbare att fråga dem än att springa runt och leta själv vilket betyder att informanten följer wayfinding strategi två *route following* som innebär att man frågar en expert om hjälp (Mollerup, 2013). Iallafall när det är ett ämnesområde de sällan lånar ifrån. Andra informanter uttryckte det som att de var deras sista alternativ att be om hjälp. När de tillfrågades om de brukade be om hjälp sa två informanter såhär:

Jag är lite blyg så lite läskigt, majoriteten av personalen är ju snäll men vissa kanske är mindre trevliga, serviceinriktade och ibland kan jag väl känna en oro att jag ska få någon halv sur (Informant 1, personlig kommunikation, 2022).

Det är ju lättare om man behöver fråga och ha hjälp lättare med personlig kontakt, det är ju alltid lättare (Informant 8, personlig kommunikation, 2022)

Båda citaten diskuterar att fråga personalen om hjälp, den första informanten uttrycker en oro kring att fråga om hjälp vilket tyder på att hen inte känner sig bekväm med personalen vilket är en orsak till biblioteksoro (Van Kampen, 2004). Den andra informanten däremot anser att det är att föredra att fråga personalen om hjälp eftersom då går processen smidigare. Detta tyder på att hen inte upplever oroskänslor kopplat till personalen (Van Kampen, 2004). Det var tre informanter

som uttryckte att de kunde tycka det var svårt att be om hjälp, sedan var det två till som uppvisade tendenser till osäkerhet även om de inte uttryckte den rakt ut. En informant beskrev sina åsikter kring att fråga om hjälp så här:

“ [...] Jag kan tycka det är jobbigt att be om hjälp. Så det är väl en viss typ av obehag” (Informant 1, Personlig kommunikation, 2022).

Den här informanten beskrev att hen tyckte att det var svårt att fråga om hjälp och kände viss typ av obehag. Tidigare i intervjun berörde samma informant oron och uttryckte att hen kunde känna sig dum i relation till att fråga personalen om hjälp. Detta tyder på att hen upplever oro. Hen stämmer in på två kriterier av library anxiety och det är att ha en oro att inte riktigt veta hur hen ska bete sig i bibliotekslokalen, när hen inte kan hitta eller navigera sig fram. Även en känsla kring hinder att fråga personalen är en vanlig orsak till oros känslor och det kände den här personen (Mellon, 1986; Van Kampen, 2004).

En informant uttryckte problematik angående att fråga om hjälp när hen saknar bakgrundsfakta om boken. På följande sätt förklarade respondenten situationen:

“Sen finns det ju folk att fråga om det är något speciellt man vill hitta. Men det kan vara lite roligt att göra det också, för ibland vet man inte själv vad man letar efter och då är det svårt att gå fram till någon, hur ska hon eller han veta vad jag menar, när jag själv inte alls vet vad jag ska göra.” (Informant 3, personlig kommunikation, 2022)

I citatet ovan beskriver informanten känslan av att gå fram och fråga om hjälp när informanten själv är osäker på vad vilken bok hen letar efter. Då saknar informanten rätt verktyg för att utföra en mer komplex sökning eller att hen helt enkelt inte vet vad hen vill läsa. Besökarens återgivning passar väl in på biblioteksoro i kategorin som innebär att man upplever problematik kring att fråga personalen om hjälp (Van Kampen, 2004). Samtidigt talar citatet emot vissa aspekter av library anxiety gällande systemet och inte veta hur ett bibliotek fungerar. För att uppleva library anxiety behöver man inte uppfylla alla delarna. Men att leta efter en bok och navigera sig fram på egen hand blir även det svårt för att man inte besitter tillräckliga kunskaper om hur man hittar specifik information. Är det i faktum bristen på kunskap om bibliotekssystemen som brister eller beror det enbart på informanten och att hen inte minns författarens namn. Enligt informanten varierade det från gång till gång. Däremot är detta ett tydligt exempel på att library anxiety kan existera när du navigerar dig fram på bibliotek. Vidare diskuterade två informanter sina åsikter kring att fråga om hjälp vilket presenteras nedan:

Jag gillar inte att fråga om hjälp, jag är blyg och om jag känner att jag varit på rätt plats asså rätt hylla så kan det vara jobbigt att be om hjälp. Det är jobbigt med planlöst letande ibland om man inte hittar hyllan eller skyltarna, då börjar man ifrågasätta sina egna kunskaper, men egentligen så är det väl inte kunskaperna utan lokalen som fallerar, men då kan man känna sig frustrerad (Informant 7, Personlig kommunikation, 2022).

Om jag efter ett tags letande inte hittar boken så går jag och frågar personalen eller reserverar den. Det beror lite på om jag känner mig dum att tusan jag borde verkligen hittat denna gången. Det är frustrerande när man är på meröppet för då har man ingen möjlighet att fråga någon annan om hjälp, [...] (Informant 1, Personlig kommunikation, 2022).

Jag tycker inte om att fråga om hjälp men oftast försöker jag tänka att det finns en logisk förklaring till att jag inte hittar boken, den är kanske utlånad eller försvunnen eller i det där rummet med återlämnade böcker, så då känns det mer okej att fråga för säkerhets skull (Informant 8, Personlig kommunikation, 2022).

I citaten framkommer även något som tolkas som biblioteksoro, personen känner sig orolig för att be om hjälp (Van kampen, 2004). Det verkar som informant 1 inte vill vara till besvär för personalen. Därav reserverar informanten ibland böcker för att undgå att känna sig obekvämt. Det visar på fler steg av oro, både hinder beträffande personalen, hinder kring systemen att inte förstå biblioteket, även hinder kring känslorna. Hen vill inte känna sig dum eller visa att hen inte hade tillräckligt med kunskaper kring biblioteket (Van kampen, 2004). Både informant 8 och 7 uttrycker oro för att fråga personalen om hjälp (Van kampen, 2004). När en annan informant fick frågan om hen brukade fråga om hjälp svarade hen på följande sätt:

Nej det har jag aldrig gjort, det är ju ett ganska bra tecken att jag aldrig gjort det (Informant 4, Personlig kommunikation, 2022).

I citatet presenteras det att informant 4 tycker att det är ett gott tecken att hen inte frågar om hjälp. Däremot uttrycker informanten vid flertalet tillfällen under intervjun att fråga om hjälp var verkligen det sista hen skulle göra om hen inte kunde hitta boken. Personen var till och med villig att köpa boken istället för att fråga om hjälp. Citatet och informantens intervju är därför intressant. De hen beskriver under intervjun tyder på en oro för att fråga om hjälp. För den här informanten verkar det inte ens vara ett alternativ att fråga om hjälp ifall hen inte hittar boken eftersom då köper informanten hellre boken. Enligt Van Kampen (2004) kan besökare känna oro för att de inte har en bekvämlighet och självförtroende i biblioteksloken. Det verkar ändå som informanten har gott självförtroende för under intervjun fick upplevdes det som att hen ansåg att om hen hittar boken kommer inte personalen heller göra det. Citatet implicerar att

informanten har tendenser till biblioteksoro eftersom hen inte vill fråga om hjälp. Det tyder på att informanten känner oro inom ytterligare ett av Van kampens (2004) kategorier för library anxiety som är upplevda hinder kring personalen.

Informanterna vill framställa åsikter som att de tycker att det är lätt att hitta på biblioteket, det vill säga inte alls är svårt att fråga om hjälp och att de förstår systemen. Men när de väl står och ska leta efter böcker ser situationen annorlunda ut. Det märktes vid det go-along observationen som utfördes med två informanter. Den ena informanten sa senare under intervjun att det var enkelt att söka och hitta, men när informanten väl sökte upplevdes en viss osäkerhet hur hen skulle hitta (Personlig kommunikation, informant 2, 2022). Den andra informanten hade en viss problematik att hitta men var mer osäker i situationen kring att be om hjälp (Personlig kommunikation, informant 8, 2022). Att informanter agerar annorlunda än vad de påstår är inte helt ovanligt vilket Mandel (2013) nämner i sin artikel. I hennes intervjuer anpassade besökarna sina svar och gav svar som de trodde hon ville höra eller så ville de inte uttrycka hur svårt de hade att hitta för de kanske skämdes. Hon menar att det skapar en diskrepans mellan vad besökare säger och sen vad de gör. För hon såg att flertalet besökare hade svårt att hitta på biblioteket. Lite samma situation hände intervjuerna och observationerna. Under intervjuerna uttryckte informanterna att de inte hade problem med att hitta eller söka efter information men under observationerna av hur besökare rörde sig i lokalen framkom en annan bild av att flera hade svårt att hitta och under den enskilda observationen uppkom även problem med sökningen. Baserat på empirin bildar det därför en diskrepans mellan personers åsikter och deras beteende.

Under observationerna i lokalerna observerades olika beteenden. De kommer redogöras för nedan. Uteslutande alla besökare som letade efter böcker gick själva runt och letade i fler minuter. Flera verkade ge upp eller inte hitta boken och valde att lämna biblioteket. Det var ytterst få av de besökarna som observerades som frågade om hjälp. De som frågade om hjälp gjorde det efter de själva hade letat på biblioteket. Under observationerna på meröppet, har inte besökarna möjlighet att fråga om hjälp, iallafall inte på plats utan det kan möjligtvis finnas möjlighet via chattfunktionen på hemsidan vid ytterst få tider. Men samtidigt observerades inte heller att det var någon som letade efter böcker. De enda besökarna gjorde under meröppet var att hämta reservationer eller nyttja lokalen för andra ärenden såsom att rita med sina barn eller plugga. Det går inte att uttala sig om det finns något samband mellan besökarnas beteende att inte leta efter böcker under meröppet och avsaknaden av personal på plats. Men det är möjligt att det finns en sammankoppling mellan dessa två punkter.

7. Diskussion

I kapitlet sammanfattas och diskuteras analysen och undersökningens resultat i relation till undersökningens syfte och frågeställningar. Utifrån denna diskussionsdel kommer sedan slutsatser att presenteras. Kapitlet avslutas med förslag till vidare forskning.

Det är många olika aspekter som involveras i processen att leta efter böcker, det är inte enbart att orientera sig i lokalen utan även söka i bibliotekskatalogen, vägledas av skyltar som helst ska vara enhetliga och tillgängliga. Tillgänglighet i innehållsmässigt, storleksmässigt, placeringsmässigt samt utseendemässigt. Böckerna bör även placeras på en höjd som besökarna når samt har möjlighet att se signumet på bokryggen från. Det är även viktigt med enhetlighet för att om alla skyltar ser olika ut eller olika avdelningar ser olika ut skulle det förvirra informanterna. Det involverar också organiseringen av böcker och klassifikationssystemen samt även om bakgrundsinfo om boken till exempel är den nyligen återlämnad eller inte. Processen involverar även den sociala biten att fråga efter hjälp vilket en del av informanterna först gjorde när de själva hade letat efter boken. Slutligen involverar processen även alla känslor som kan uppstå när besökarna söker, och letar efter böcker. Det är som sagt var många olika aspekter att väga in i resan att hitta en bok, fler än jag kunde tänka mig i början. Det har varit en utmaning att avgränsa ämnet men ändå väva in alla aspekterna som jag anser är viktiga att nämna eftersom de är viktiga delar av processen att hitta böcker. Här nedan kommer frågeställningarna att besvaras utifrån det som framkommit under analysen och materialinsamlingen.

1. Vilka åsikter har besökare till Lunds folkbibliotek om processen att söka fram och leta efter böcker på biblioteket? Hur skiljer sig åsikterna i relation till bemannade och meröppna bibliotek?

I processen att leta efter böcker är informanterna överlag nöjda med processen och tycker att det fungerar väl. Det fanns en viss kritik mot filtreringen av böcker i katalogsystemet som försvårade besökarnas sökprocess. Däremot är det svårt att veta om det var besökarnas förmåga att söka som brister eller om det är katalogsystemet som brister. Från informanternas synvinkel var det katalogsystemet som brast. I navigationen av lokalerna hade inte informanterna

något särskilt att anmärka på, de var överlag nöjda med bibliotekslokalens uppbyggnad. De hade däremot svårt att tolka hyllsignumet vilket gör att de får negativa känslor när de inte hittar rätt hylla. Det var ingen informant som förstår hyllsignumet, vilket jag anser är intressant eftersom besökarna inte får upplärning i klassifikationssystemen. Det är rimligt att besökarna inte förstår systemet när ingen förklarat det för dem. Det kunde kanske vara en ide att alla besökare som vill skulle få en rundtur i biblioteket eller en kortare upplärning om placeringarna. Om biblioteken skulle lära upp besökarna kanske de skulle känna sig mer självsäkra kring klassifikationssystemet och kunna tolka signumet. Många av åsikterna delades med flera tidigare undersökningars resultat. Diskrepansen mellan vad som diskuterades under intervjuerna och sedan vad som observerades var intressant. Detta hände även under Mandels (2013) undersökning. Informanterna hade en positiv inställning till personalen även om de gärna inte frågade om hjälp i första hand. Flera hade en syn på att personalen var experter som kändes tryggt att ha till hands i olika situationer inte bara i relation till problem med teknik eller att hitta utan även som en trygghetsfaktor.

De meröppna besöken skiljer sig från de vanliga öppettiderna mer än vad som först antogs. Besökarna beter sig på ett annorlunda sätt än under bemannade öppettider. Engström (2019; 2020) presenterar en liknande slutsats då besökarnas beteende varierade beroende på om de besökte biblioteken under meröppet eller bemannade öppettider. Under meröppet är det inte alls samma rörelse i lokalen, under observationen sågs ytterst få gå runt i lokalen och leta efter böcker. Däremot nyttjas lokalen på ett annat sätt som en plats att studera på vilket även Engström (2019) nämner i sin avhandling. Alla informanter som besökte meröppet brukar besöka både meröppet och bemannade tider de berodde på när de hade tid. De brukar främst reservera böcker och hämta dem under meröppet tid. De uttrycker även att det var lite lättare att hitta på de två meröppna biblioteken eftersom de är mindre än stadsbiblioteket. Informanterna är flitiga besökare av biblioteket och har därför koll på lokalen, de brukar titta på nyhetshyllorna eller på hyllorna inom den genren de gillar att läsa. De var mer kritiska till skyltningen i relation till aspekten tillgänglighet, vissa skyltar sitter otillgängligt. Johansson et al (2015) diskuterar just vikten av att skyltningen är extra viktig under meröppet tiden då personalen inte finns på plats i lokalen för att kunna hjälpa besökarna.

2.Hur letar besökare av Lunds kommuns folkbibliotek efter böcker i bibliotekslokalen och vilka åsikter har dem gällande skyltarna på biblioteket?

Alla informanter börjar sin process med att söka i bibliotekskatalogen efter böckerna. Sedan gör vissa det hemma i förväg och vissa gör det på plats i bibliotekslokalen vilket inte är ovanligt, både Atlas (2005) och Eklöf (2013) konstaterade att personer brukar söka information hemma. Alla använder olika strategier när de letar efter böckerna. I princip alla wayfinding strategierna användes i olika kombinationer och på olika sätt (Mollerup, 2013). Flera föredrar att skanna av området och bilda sig en uppfattning om var de ska gå. Det är även flera som tar hjälp av skyltarna och genom dem hitta rätt. Överlag ville alla informanter leta efter böcker själva vilket även visade sig under observationerna där det observerades att personerna gick runt själva och letade. Det finns ett visst motstånd hos informanterna att fråga om hjälp och de är det sista de gör om de inte hittar en bok, vissa frågade inte ens alls om hjälp. Det är dock få som förknippade det med starka oros känslor men efter analysen finns det implikationer på att det kan finnas milda oros känslor relaterat till att fråga om hjälp, dock föredrar vissa att ta hjälp från omgivningen genom att antingen fråga andra besökare eller personalen. I processen att leta efter böcker är skyltarna en viktig del av vägledningsprocessen (Mollerup, 2013). Både under observationerna och under intervjuerna var det något som flera verkar förlita sig på. Det är inte enbart denna undersökningen som diskuterar betydelsen av skyltarna utan det är fler forskare som har visat på betydelsen av skyltarna (Mandel, 2013; Mandel & Johnston, 2013). Informanterna verkar vara eniga om att de eftersträvar enhetliga och tydliga skyltar, vilket skyltarna verkar vara eftersom det var få som framförde kritiska åsikter gentemot skyltarna. Det var enbart aspekten tillgänglighet som diskuterades som en förbättringspotential. De betyder att skyltarna ska sitta väl synliga och även aspekter såsom färgval, textstorlek och typsnitt är viktigt. Det var även någon som nämnde skyltarna i relation till besökare med särskilda behov och att det är viktigt att skyltningen fungerar väl för alla. Det som några även nämnde kring skyltar var att de önskade att det hade funnits en karta över biblioteket, det finns en skylt med en karta men de önskade att placeringen av denna skulle varit närmare entrén. Dessutom diskuterades informationen på skyltarna, informanterna hade svårt att förstå hyllsignumet vilket innebär att de har svårt att tolka informationen som finns på skyltarna. Dessutom diskuterade informanterna att de ville ha en bättre koppling mellan informationen i katalogen och placering i biblioteket. Några föreslog genom en digital karta eller kanske en hänvisning till var i biblioteket boken står placerad. Åsikterna är intressanta eftersom de tyder på att det behövs mer användarstudier för att förstå vad det besökarnas behov är. Flera forskare menar på att användarna är viktiga och att biblioteksrummet behöver anpassas mer efter besökarna speciellt i

relation till självservice (Engström, 2019; Johansson et al, 2015; Rowley & Farrow, 2000).

7.1 Slutsatser

Slutsatserna av undersökningen är att det krävs bättre enhetlighet mellan alla delarna i processen att leta efter böckerna för att besökarna ska hitta i lokalen på ett mer effektivt sätt. Under sin navigation använder besökarna sig av wayfinding strategier för att leta i lokalen efter böcker. Besökarna visar en viss ovilja till att fråga om hjälp och erkänna att de upplever svårigheter att hitta böcker på biblioteket. Däremot är det en låg andel av informanterna som uttrycker att de känner oros känslor kopplat till biblioteket. Det är snarare deras beteende som visar att de har problem med biblioteket men om problemen sedan leder till oro går inte att sammankoppla. Under meröppet är besökarna fortfarande indirekt beroende av personalen eftersom de vanligtvis reserverar böcker för att undgå att leta själva. Slutligen fungerar processen att leta efter böcker relativt smärtfritt, de flesta verkar hitta böckerna och kan utföra enkla sökningar i katalogen. Däremot finns det brister i filtreringen i sökfunktionen, sammankopplingen mellan bibliotekskatalogen och det fysiska rummet, tillgänglighet samt besökarnas bibliotekskunskaper.

7.2 Vidare forskning

Detta är en masterundersökning vilket betyder att den har haft sina begränsningar. Under arbetets gång har flera aspekter uppkommit som är relevanta aspekter att forska vidare på. Min undersökning tillför kunskap om besökares åsikter kring att leta böcker men det behöver utföras fler undersökningar som denna, speciellt i en svensk kontext. Ett förslag är att ha en mer fokuserad informantgrupp och det kan exempelvis att undersöka endast besökare av meröppet, en viss åldersgrupp, personer med funktionsvariation. Det skulle även vara intressant att undersöka enbart en aspekt av processen att leta efter böcker. Det kunde till exempel vara enbart att undersöka hur besökarna påverkas av skyltarna i deras process att leta efter böcker. En sak som jag var inne på att utföra men som inte blev av var att jämföra två bibliotek med varandra, det kan vara intressant att se vilka åsikter som delas vad som är specifikt kopplat till en lokal eller organisation.

När det gäller library anxiety skulle det även vara intressant om det kunde undersökas ytterligare, de flesta undersökningarna är över 10 år gamla och det skulle vara intressant att se mer forskning kring library anxiety nu när världen

digitaliseras allt mer. Dessutom saknar jag forskning i en kring library anxiety på fler typer av bibliotek än enbart universitetsbibliotek.

Slutligen skulle det även vara intressant att undersöka ett liknande ämne med en kvantitativ metod eftersom då kan man få fram ett mer generaliserande resultat som kan sägas vara mer representativt. Då är det möjligt att avgöra om detta är ett återkommande problem som måste åtgärdas i biblioteken.

Referenser

Ahrne, G och Svensson, P (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G och Peter Svensson (red.) (2011) Handbok i kvalitativa metoder. Malmö: Liber, ss. 10–19.

Ahrne, G och Svensson, P (red.) (2011) Handbok i kvalitativa metoder. Malmö: Liber.

Alvesson, M. (2011). Intervjuer: genomförande, tolkning och reflexivet. Lund: Studentlitteratur.

Andersson, C. (2021), 'Performing search: Search Engines and Mobile Devices in the Everyday Life of Young People', Doctor, Department of Arts and Cultural Sciences, Lund.

Atlas, Michel C. (2005). Library anxiety in the electronic era, or why won't anybody talk to me anymore? One librarians rant. Reference and User Services Quarterly, vol. 44, nr. 4, s. 314–319.

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.

Bates, M.J. & Maack, M. N (red.) (2010-). Encyclopedia of library and information sciences [Elektronisk resurs]. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press

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

Bryman, A. (2018). Samhällsvetenskapliga metoder. (Upplaga 3). Stockholm: Liber.

Case, Donald O. & Given, Lisa M. (2016). Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 4. ed. Bingley: Emerald

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

Davidsson, B, Limberg, L, Lundh, A & Tyré, L 2007, 'Informationssökning som diskursiv och social praktik i de yngsta skolbarnens rum för lärande', Human IT, vol. 9, no. 2, pp. 76–133, <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=hlh&AN=27982579&site=eds-live&scope=site>>.

Eksell, J. & Thelander, Å (2014) Kvalitativ analys i strategisk kommunikation i Eksell, J. & Thelander, Å. (red.) (2014). Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Eksell, J. & Thelander, Å. (red.) (2014). Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Engström, L (2019). Att skapa självstyrande individer; effektivitet och motrörelser: Styrningsrationalitet och icke-rationalitet i bibliotek med obemannade öppettider. Diss. Københavns Universitet, Det Humanistiske Fakultet. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=cat07147a&AN=lub.5448808&site=eds-live&scope=site>

Engström, L. (2020). Lokalsamhällets bibliotek: kan meröppet öppna dörrar? Lunds universitet. Institutionen för kulturvetenskaper. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edsswe&AN=edsswe.oai.lup.lub.lu.se.b070ca70.4d93.4103.a503.4fca18ebe3ed&site=eds-live&scope=sit>

Engström, L. and Rivano Eckerdal, J. (2017), "In-between strengthened accessibility and economic demands: Analysing self-service libraries from a user perspective", Journal of Documentation, Vol. 73 No. 1, pp. 145-159. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/JD-02-2016-0013>

Eklöf, A. (2013). Understanding Information Anxiety and How Academic Librarians Can Minimize Its Effects, Public Services Quarterly, vol 9, nr. 3, 246-258, DOI: 10.1080/15228959.2013.815529 [141214]

Eriksson-Zetterquist, U och Ahrne, G (2011). Intervjuer. I Ahrne, G och Svensson, P (red.) (2011) Handbok i kvalitativa metoder. Malmö: Liber, ss. 36–58

Estabrook, S (2010) Library and Information Science. I Bates, Marcia J. & Maack, Mary Niles (red.) (2010-). Encyclopedia of library and information sciences [Elektronisk resurs]. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press

Fisher, K. E., Erdelez, S. & McKechnie, L. (red.) (2005) Theories of Information Behavior. Medford, N.J.: Information Today.

Hahn, J. & Zitron, L. (2011). How first year students navigate the stacks: Implications for improving wayfinding. Reference & User Services Quarterly, 51(1): 28
–35.doi:10.5860/rusq.51n1.28

Haider, J. and Sundin, O. (2019) 'Invisible Search and Online Search Engines : The ubiquity of search in everyday life'. doi: 10.4324/9780429448546.

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

Johannsen, C- G (2017). Staff-less libraries: innovative staff design. Cambridge, MA: Chandos Publishing

Johansson, G., Lindberg, E. & Rivano Eckerdal, J. (2015). ”Meröppna bibliotek – en verksamhetsform för alla?” Lund: Lunds universitet

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. (2004). Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services. Westport: Libraries Unlimited.

Kultur Skåne (2011). ”Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig.” En utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010–2011. https://www.skane.se/Public/Kultur/Utredningar%20och%20rapporter/Utvardering_Veberods_meroppna_bibliotek_2010-2011.pdf

Kusenbach, M. (2003) 'Street phenomenology: The go-along as ethnographic research tool', *Ethnography*, 4(3), pp. 455–485. Available at: <https://search.ebscohost.com/ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edsjsr&AN=edsjsr.24047846&site=eds-live&scope=site> (Accessed: 21 May 2022).

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Lalander, P (2011). Observationer och etnografi. I Ahrne, G och Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 83–104

Linden, A (2020). Välkomna hela veckan. Magisteruppsats, Institutionen för Kulturvetenskaper. Lund: Lunds universitet. <http://lup.lub.lu.se/student-papers/record/9012619>

Lindqvist, M. & Söderlind, P. (2009). *Informationskompetens: en grundbok*. Stockholm: Santérus.

Lunds kommun (2022a) Fakta om Lund <https://lund.se/kommun-och-politik/fakta-om-lund/lund-i-siffror>

Lunds kommun (2022b) Fakta om Veberöd <https://lund.se/kommun-och-politik/fakta-om-lund/tatorter-i-lund/fakta-om-veberod>

Lunds kommun (2022c) Fakta om Södra Sandby
<https://lund.se/kommun-och-politik/fakta-om-lund/tatorter-i-lund/fakta-om-sodra-sandby>

Lunds kommun (2022d) Fakta om Dalby
<https://lund.se/kommun-och-politik/fakta-om-lund/tatorter-i-lund/fakta-om-dalby>

Lunds folkbibliotek (2022) Meröppet
<https://folkbiblioteken.lund.se/mer%C3%B6ppet>

Lunds folkbibliotek (2021) Skyltprojektet (Internt dokument), Lund: Lunds bibliotek

Mandel, L. H. (2010) 'Toward an understanding of library patron wayfinding: Observing patrons' entry routes in a public library', *Library and Information Science Research*, 32(2), pp. 116–130. doi: 10.1016/j.lisr.2009.12.004.

Mandel, L. (2013). Finding their way: How public library users wayfind. *Library and Information Science Research*, 35(4), 264-271. DOI: 10.1016/j.lisr.2013.04.003

Mandel, L. H., & Johnston, M. P. (2013). Are we leaving them lost in the woods with no breadcrumbs to follow? Assessing signage systems in school libraries

Mandel, L. H. and LeMeur, K. A. (2018) 'User wayfinding strategies in public library facilities', *Library and Information Science Research*, 40(1), pp. 38–43. doi: 10.1016/j.lisr.2018.04.001.

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

Mizrachi, D (2010) *Library Anxiety* I Bates, Marcia J. & Maack, Mary Niles (red.) (2010-). *Encyclopedia of library and information sciences* [Elektronisk resurs]. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press

Mollerup, P. (2013). *Wayshowing > wayfinding*. Amsterdam: BIS.

Nationalencyklopedin (u.å.a) Informationssökning Tillgänglig: Nationalencyklopedin. [2022-01-02]

Nationalencyklopedin (u.å.b) Signum Tillgänglig: Nationalencyklopedin. [2022-01-02]

Nationalencyklopedin (u.å.c) Skylt Tillgänglig: Nationalencyklopedin. [2022-01-02]

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

O'Brien, D (2010) Wayfinding and signage pp. 5593-5614, I Bates, Marcia J. & Maack, Mary Niles (red.) (2010-). Encyclopedia of library and information sciences [Elektronisk resurs]. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press

Olsson Dahlquist, L. (2019), 'Folkbildning för delaktighet: En studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid', Doktor

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

Passini, R (1981) Wayfinding: A conceptual framework Urban Ecology, 5 (1981), pp. 17-31

Ranemo, C (2020). Bibliotek 2020 Offentligt finansierade bibliotek. Kungliga biblioteket

Rowley, Jennifer E. & Farrow, John (2000). Organizing knowledge: an introduction to managing access to information. 3. ed. Aldershot: Gower

SCB (2022). "Lund. Kommunfakta – tätort". Tillgänglig: <https://kommunsiffror.scb.se/?id1=1281&id2=null>

SFS 2013:801. Bibliotekslag. Stockholm: Kulturdepartementet.

Su, W, Lu, Z, Sun, Y & Liu, G, (2022), 'Let eyes tell: experimental research on university library signage system and users' wayfinding behavior', Library Hi Tech, vol. 40, no. 1, pp. 198–221, <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edb&AN=155212018&site=eds-live&scope=site>>.

Sundin, O. (2008) 'Negotiations on information-seeking expertise', Journal of Documentation, 64(1), pp. 24–44. doi: 10.1108/00220410810844141.

Sundin, O. and Francke, H. (2009) 'In Search of Credibility: Pupils' Information Practices in Learning Environments', Information Research: An International Electronic Journal, 14(4). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=eric&AN=EJ869359&site=eds-live&scope=site>

Svensk biblioteksörening (2021) Biblioteken och pandemin
<https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2021/02/biblioteken-och-pandemin-2021-1.pdf> [2022-02-01]

Svensson, P & Ahrne, G (2011) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. Ahrne, G och Svensson, P (red.) Handbok i kvalitativa metoder. Malmö: Liber, ss. 10–19

Trobäck, Petra (2015). Skapa ett attraktivt biblioteksrum: en värdefull handbok. Helsingborg: Nyaljus Tryck & Logistik

Trobäck, P (2022) [2022-04-22]

<https://www.petratroback.se/det-attraktiva-biblioteket>

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

Bilaga 1 – Intervjuguide

Intervju av Jasmin Johansson

Mail:

Lunds universitet

Institutionen för kulturvetenskaper

Masterprogram ABM

Handledare Cecilia Andersson

Mail

Introduktion

- Hälsa informanten välkommen samt berätta om intervjuens upplägg.
- Berätta om syftet med undersökningen och hur intervjun kommer bidra till studien.
- Tydliggöra att intervjun kommer spelas in samt att personen kommer vara anonym.
- Tydliggöra att materialet enbart kommer användas till denna studie.
- Tydliggöra att de kan dra tillbaka sitt samtycke när som helst-
- Tydliggöra att materialet kommer raderas efter undersökningen är klar.

Syftet är att förstå vad besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek känner kring informationssökningsprocessen och navigera i det fysiska rummet

Generella inledande frågor om bibliotek

1. Brukar du besöka folkbibliotek?
2. Hur ofta besöker du folkbibliotek?
3. Har du besökt flera olika folkbibliotek?
 - a. Vilka?
4. Vilken storlek har biblioteket haft dvs stadsbibliotek, folkbibliotek, stadsdelsbibliotek?
5. Har du erfarenheter av olika typer av bibliotek, som universitetsbibliotek, skolbibliotek etc.?
6. Brukar du besöka meröppna/obemannade bibliotek?
 - . Iså fall hur känns det att vara på biblioteket själv?
 - a. Hur upplever du de besöken i jämförelse med besök när det finns personal på plats?
7. Vad brukar du göra på ett biblioteksbesök?
 - Låna böcker? Skriva ut?
8. Läser du böcker regelbundet?
9. Har du några generella tankar om vad som är lätt och svårt under dina besök på bibliotek?

Fysiska rummet

1. Hur upplever du det fysiska rummet på biblioteket?
2. Hur upplever du skyltarna?
3. Hur upplever du märkningen av böckerna?
4. Hur tycker du det är att hitta på biblioteket?

Visuellt

1. Hur upplever du att skyltning på biblioteket grafiskt ser ut?
2. Känner du att skyltningen är bra för dig, om inte vad mer vill du ha ut av den?
3. Finns det andra hjälpmedel som biblioteket har för att hitta, tex karta, Om det är något du använt vad tycker du om detta?

Personal/obemannat

1. Hur upplever du att personalen hjälper dig med dina frågor?
2. Hur upplever du hela situationen med att fråga om hjälp?
3. Vad ser du som den största fördelen med att ha personal på plats på bibliotek?

Digitala rummet

1. Hur upplever du processen att söka efter böcker på biblioteket?
2. Vad tycker du om bibliotekskatalogerna dvs där du söker fram böcker?
3. Tycker du att bibliotekskatalogen är lättanvänd? Om nej varför inte?
4. Tycker du att det framgår tydligt var boken står placerad i biblioteket (om ja/ nej, varför varför inte känner du så)?
5. Brukar du reservera böcker? (om ja, iså fall varför brukar du det?)
6. Brukar du försöka hitta specifika böcker eller söka fritt om ett visst ämne?
 - a. Om båda vad är enklast?

Känslor

1. Känner du att besöket på biblioteket och hitta en bok är lättare eller svårare än att hitta en bok i en butik?
2. Påminner biblioteksprocessen dig om något annat typ av besök du brukar göra?
3. Har du en speciell strategi när du söker upp böcker/letar efter böcker?
4. Kan du ibland uppleva oros känslor, varför, varför inte?

Avslutande del:

- Fråga om informanten har något att tillägga.
- Fråga om informanten vill ha det transkriberade materialet skickat till sig samt om personen vill ta del av uppsatsen när den är färdig.
- Tacka för informantens deltagande och tid.

Bilaga 2 Observationsguide

Observation av Jasmin Johansson

Mail:

Lunds universitet

Institutionen för kulturvetenskaper

Masterprogram ABM

Handledare Cecilia Andersson

Mail:

- Hälsa informanten välkommen
- Förklara att hen är anonym
- Förklara att observationen inte spelas in utan enbart antecknas
- Berätta att informanten får se återgivelsen sen.
- Tydliggöra att materialet enbart kommer användas till denna studie.
- Tydliggöra att de kan dra tillbaka sitt samtycke när som helst-
- Tydliggöra att materialet kommer raderas efter undersökningen är klar
- Ge ut instruktionerna

Syftet är att förstå vad besökarna på Lunds kommuns folkbibliotek känner kring informationssökningsprocessen och navigera i bibliotekslokalen.

Instruktioner

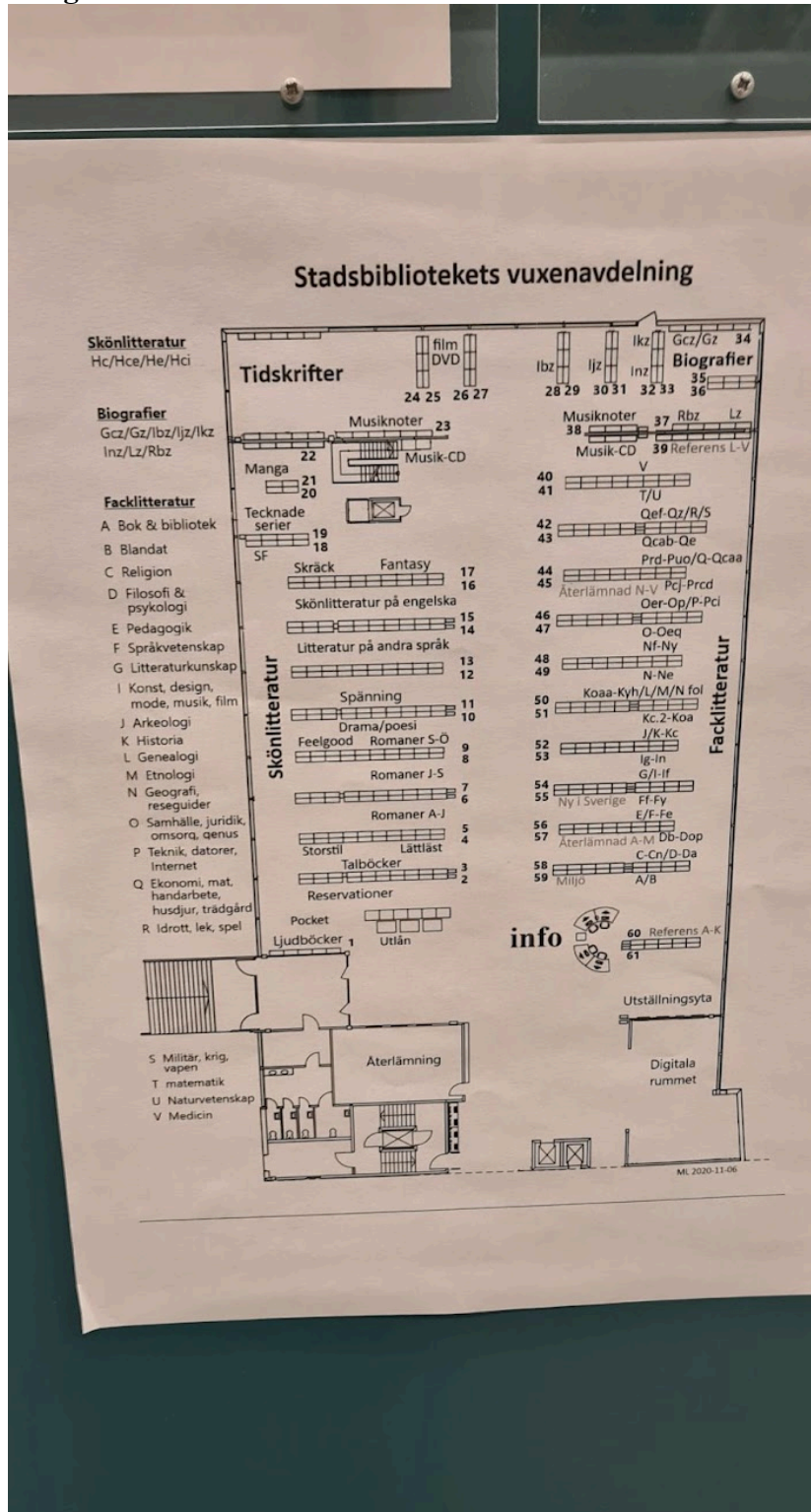
1. Till att börja med vill jag att du ska hitta boken Kampen om järntronen av George RR Martin
2. Sedan vill jag att du ska hitta Jag är Zlatan av David Lagercrantz.
3. Slutligen vill jag att du ska hitta illustrerade utgåvan av Harry potter och de vises sten av JK Rowling.
4. När detta gjorts ska du hitta böcker om ett tema och jag vill att du ska hitta böcker om stickning
5. Sedan skulle jag vilja avsluta med att be dig söka i katalogsystemet efter Små eldar små av Celeste NG.
6. Och sista uppgiften är att söka i katalogsystemet efter ett ämnesord och i detta fallet är det bilar.

Avslutande del:

- Fråga om informanten har något att tillägga.

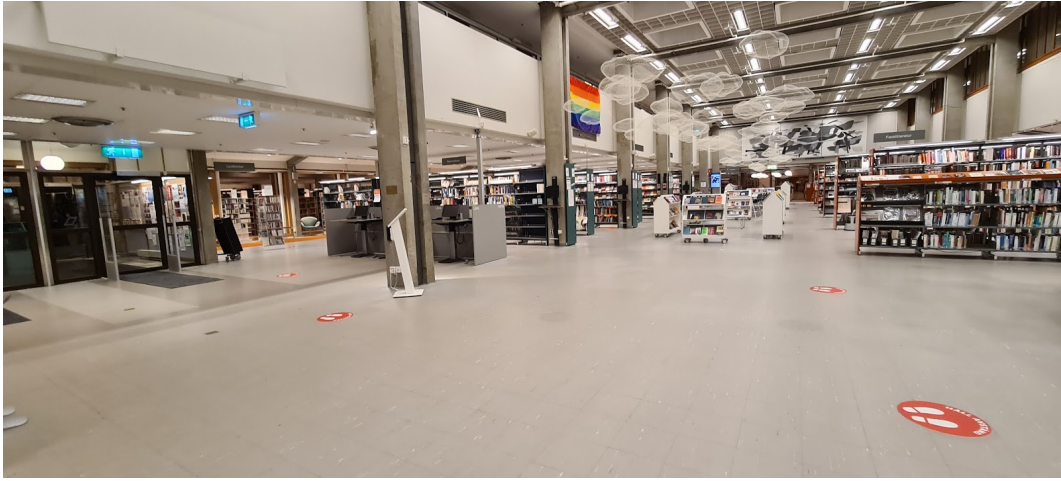
- Fråga om informanten vill ha det antecknade materialet skickat till sig samt om personen vill ta del av uppsatsen när den är färdig.
- Tacka för informantens deltagande och tid.

Bilaga 3 Karta över Lunds stadsbibliotek

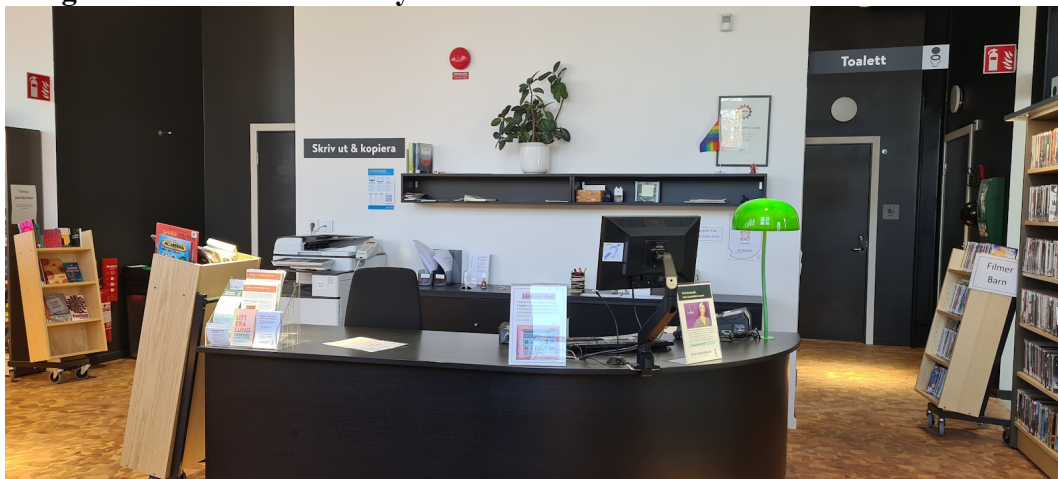


Bilaga 4 Bilder av stadsbibliotekets lokaler





Bilaga 5 Bilder Södra Sandby bibliotek







Bilaga 6 Bilder Dalby bibliotek

SÅ STÅR BIBLIOTEKETS BÖCKER

- A** BOK- OCH BIBLIOTEKSVÄSEN
- B** ALLMÄNT OCH BLANDAT
- C** RELIGION
- D** FILOSOFI OCH PSYKOLOGI
- E** UPPFOSTRAN OCH UNDERVISNING
- F** SPRÅKVETENSKAP
- G** LITTERATURHISTORIA
- H** SKÖNLITTERATUR
- I** KONST, MUSIK, TEATER OCH FILM
- J** ARKEOLOGI
- K** HISTORIA
- L** BIOGRAFI MED GENEALOGI
- M** ETNOGRAFI OCH FOLKLIVSFORSKNING
- N** GEOGRAFI
- O** SAMHÄLLS- OCH RÄTTSVETENSKAP
- P** TEKNIK, INDUSTRI OCH KOMMUNIKATIONER
- Q** EKONOMI OCH NÄRINGSVÄSEN
- R** IDROTT, LEK OCH SPEL
- S** KRIGSVÄSEN
- T** MATEMATIK
- U** NATURVETENSKAP
- V** MEDICIN
- X** MUSIKALIER

BIBLIOTEKARIEN LÄMNAR GÄRNA YTTERLIGARE UPPLYSNINGAR

1

Vad betyder demokrati?

1. Att kungen bestämmer.
- X. Att folket är med och väljer/bestämmer.
2. Att en person bestämmer åt alla.





