

# **”DET ÄR LITE GE OCH TA”**

## **Google och folkbibliotekarieuppdraget**

**Linnéa Johansson och Lena Persson**

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

Handledare: Karolina Lindh

År: 2020

## **Title**

”It’s give and take” : Google and the assignment of public librarians

## **Abstract**

The purpose of this master’s thesis is to gain a better understanding of how public librarians describe their interactions with Google Search, as well as their opinions on both the company and the search engine Google. The main focus of interest is the information seeking process that public librarians perform in response to questions from library users, and the alternatives and choices, such as different databases and search engines, that are available to them in these situations. A qualitative analysis of seven interviews with public librarians is presented. The theoretical framework is inspired by posthuman and sociotechnical approaches. Actor-Network Theory (ANT) is used to describe and analyze how the librarians’ actions connect them to other actors – both human and non-human – and what kind of network they are shaping together. The findings suggest that the librarians continuously turn to Google Search in order to find information and answers that the library users need. They also express critical opinions regarding both the search engine and the company behind it. However, in relation to the library users’ questions, Google Search is still conceptualized as a helpful resource by the librarians. It is a well integrated, and almost invisible, part of their work. This makes the company as well as the search engine Google a significant actor in the present network, and also decreases the presence of alternative information seeking resources and potential actors. It is concluded that the opinions held by the librarians are of minor importance for the course of action they choose to take in their information seeking. Google seems to function as a necessity to fulfill the assignment as a public librarian, as it is described by the interviewees.

## **Keywords**

Library and information studies, Google, public librarians, information seeking, information technology, Actor-Network Theory, sociotechnical approach, qualitative interviews

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1 Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrund och problemformulering .....	4
1.2 Syfte och frågeställningar .....	6
1.3 Studiens relevans, avgränsningar och generaliserbarhet .....	7
1.4 Disposition .....	8
<b>2 Forskningsöversikt: Google, samhället och biblioteket .....</b>	<b>10</b>
2.1 En kritisk granskning av företaget och sökmotorn Google .....	11
2.2 Webbaserad informationssökning och det digitaliserade biblioteket .....	16
<b>3 Teoretiskt ramverk.....</b>	<b>20</b>
3.1 Ett posthumanistiskt och sociotekniskt perspektiv.....	20
3.2 Aktör-nätverksteori: ANT.....	21
3.3 ANT, valmöjligheter och alternativ.....	24
3.4 Förhållningssätt, åsikter och värderingar – ett tillägg .....	26
<b>4 Metod.....</b>	<b>27</b>
4.1 Kvalitativa intervjuer .....	27
4.2 Urval och genomförande av intervjuer .....	30
4.3 Etiska aspekter.....	31
4.4 Bearbetning och analys av det empiriska materialet .....	33
<b>5 Presentation och analys av intervjumaterialet.....</b>	<b>35</b>
5.1 Presentation av intervjumaterialet .....	35
5.1.1 Tema: Praktiska tillvägagångssätt vid informationssökning .....	36
5.1.2 Tema: Uppfattningar om Google .....	39
5.1.3 Tema: Det kunskapsförmedlande uppdraget.....	42
5.1.4 Tema: En integrerad och osynliggjord sökfunktion .....	45
5.2 Analys av intervjumaterialet .....	48
5.2.1 Frågenätverkets utformning.....	49
5.2.2 Googles funktion i frågenätverket.....	51
5.2.3 Valmöjligheter och alternativ inom frågenätverket.....	59
5.2.4 Google som en svart låda.....	65
<b>6 Slutdiskussion .....</b>	<b>68</b>
6.1 Slutsatser .....	68
6.1.1 Göra.....	68
6.1.2 Tycka.....	70
6.1.3 Välja.....	71
6.2 Avslutande reflektioner.....	73
<b>Litteratur- och källförteckning.....</b>	<b>76</b>
Litteraturförteckning.....	76
Källförteckning .....	81
Bilaga 1. Arbetsfördelning.....	83
Bilaga 2. Avtal för intervju/samtyckesblankett.....	84
Bilaga 3. Intervjuguide .....	85

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund och problemformulering

I det öppna kontorslandskapet på ett större folkbibliotek hänger ett litet korsstygnbroderi ovanför en av arbetsplatserna. Utförandet är traditionellt, men budskapet samtida: ”Det är bara att googla”. Devisen tycks för oss lätt både att känna igen och skratta åt. På våra extrajobb på folkbibliotek har vi upplevt Googles sökfunktion som ständigt närvarande i arbetet, men sällan i samtalen kollegor emellan. De flesta kommentarer sträcker sig till ett skratt eller en ironisk axelryckning. Korsstygnbroderiet tycks fånga något av såväl den inverkan Google fått för arbetet vid folkbibliotek som den inställning vi mött hos folkbibliotekarier när sökmotorn kommer på tal – lätt distanserad och skämtsam. Kanske har inställningen att göra med att Googles intåg på folkbiblioteken inte skett som ett specialiserat hjälpmedel för professionella yrkesutövare. Snarare har den smugit sig in bakvägen, som en del av det Jutta Haider och Olof Sundin (2019) beskriver som en ”kontextuell kollaps”.

Denna kontextuella kollaps är resultatet av en samhällelig utveckling där gränserna mellan fritid och arbete, liksom mellan lekmän och specialister, håller på att suddas ut; delvis som en följd av att söksystem och -beteende blivit överförbara mellan olika sammanhang (Haider & Sundin 2019). Webbaserade sökningar med exempelvis Google blir också alltmer osynliggjorda i takt med att de smälter samman med andra praktiker – däribland biblioteksarbete (ibid.). Bland annat biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning har under senare år börjat studera dessa förändringar. En forskningstrend är att kritiskt granska såväl olika effekter av Googles algoritmer som det inflytande Google har både på samhället i stort och på mer specialiserade sökverktyg som bibliotekens discoveryssystem (Haider & Sundin 2019; Halavais 2018; Mager 2012, 2014; Noble 2018; Reidsma 2019; Segev 2010, 2019; Tripodi 2018; Vaidhyanathan 2011). Parallellt pågår en teknikbaserad utveckling där länkade data ska göra bibliotekens resurser sökbara direkt med webbaserade sökmotorer som Google, något som i Sverige drivs av Kungliga bibliotekets övergång till katalogiseringssystemet Libris XL (Kungliga biblioteket u.å.). Elizabeth Manriquez (2017) menar att detta är ett sätt för biblioteken att förbli relevanta i det nya informationslandskapet, och att de bör ”omfamna” Google.

Detta är ett exempel på hur inte bara användares sökbeteende utan även producenters sätt att presentera information på påverkas av Google (Haider & Sundin 2019, s. 2; Mager 2012). Google har, åtminstone i västvärlden, fått en närmast monopolliknande ställning där uppemot 90 procent av alla webbaserade sökningar utförs med hjälp av sökmotorn (Haider & Sundin 2019, s. 11). Företaget Google grundades 1998 av Larry Page och Sergey Brin, som båda vid tillfället var doktorander på universitetet i Stanford, och sökmotorn introducerade ett nytt sätt att organisera träfflistans resultat på (Segev 2019). Många andra sökmotorer vid tidpunkten tog främst hänsyn till hur ofta ett visst sökord förekom på en webbsida (ibid.). Google avgjorde istället, med hjälp av PageRank-algoritmen, relevansen hos en sida genom att räkna hur många andra sidor som länkade till den, och hur många som i sin tur länkade till dessa andra sidor (ibid.). Googles algoritmer har sedan dess förändrats och vidareutvecklats på sätt som är svåra att få inblick i för utomstående, men företaget fortsätter att leverera tjänster som tilltalar många användare (Haider & Sundin 2019, s. 12ff). Siva Vaidhyanathan (2011) som på många sätt är kritisk till Googles dominans, framhåller att Googles nyskapande sätt att klassificera information på gjort internet mer överskådligt och tillgängligt. Företaget erbjuder förutom sökmotorn också till exempel e-post, molntjänster och en plattform för undervisning, och beskriver sin målsättning som "[...] to organize the world's information and make it universally accessible and useful" (Google 2020).

Sökhistorik och annan information om användare har blivit en vara på en global marknad, och samhällsdebatten har alltmer börjat uppmärksamma att Googles målsättning också är att få tillgång till stora mängder av denna (jfr Haider & Sundin 2019; Mager 2012, 2014; Noble 2018; Reidsma 2019; Segev 2010, 2019; Vaidhyanathan 2011). I SVT-dokumentären *AI – hot eller möjlighet?* (Dokument utifrån 2020) beskrivs hur data från användare av bland annat Google inte bara möjliggör personalisering av tjänster och annonser, utan också utgör en råvara vid utveckling av artificiell intelligens. I dokumentären (ibid.) kommer kritiska forskare som Kate Crawford och Shoshana Zuboff till tals. Den senare menar att dagens samhälle präglas av en övervakningskapitalism där människors privata upplevelser och tankar blivit en vara. Zuboff beskriver det i dokumentären (ibid. 10:33) som att: "Vi trodde att vi sökte på Google, men det var Google som sökte på oss". Även i bibliotekssammanhang diskuteras det faktum att Google är ett vinstdrivande företag, och inte en neutral förmedlare av fakta. Bland annat menar Anette Novak, som intervjuas i sin roll som direktör för Statens medieråd i *Biblioteksbladet* (Röshammar 2019), att biblioteken har en viktig uppgift i att guida och vägleda

kring nya sökverktyg som Google – och att påvisa de risker som kan finnas med ett alltför okritiskt användande. Det är inte en helt lätt uppgift med tanke på att bibliotek och bibliotekarier inte har mer insyn än andra i hur Googles algoritmer fungerar, varför information rangordnas och personaliseras som den gör eller hur användargenererade data sparas och används.

De svenska folkbibliotekens övergripande styrdokument – som bibliotekslagen (SFS 2013:801) och IFLA:s/Unescos folkbiblioteksmanifest (2014) – uppmärksammar värden som fri åsiktsbildning, intellektuell frihet och informationsfrihet. Det kan finnas motsättningar mellan dessa ideal och värderingar och användandet av en produkt som främst är tänkt att generera vinst åt ett multinationellt företag. Samtidigt kan Googles sökfunktion i den vardagliga kontakten med biblioteksanvändare vara en effektiv resurs för att hitta den information som efterfrågas – något som går helt i linje med folkbibliotekens uppdrag. Folkbiblioteken och folkbibliotekarierna har hamnat mitt i den utveckling vi skisserar ovan, och i vår uppsats är vi intresserade av hur folkbibliotekarier själva beskriver sin interaktion med och sina uppfattningar om Google. Vi vill förstå hur de beskriver detta i relation till yttre biblioteksarbete och i mötet med biblioteksanvändare som ställer frågor. Vi menar att dessa situationer är starkt förknippade med folkbibliotekets kunskapsförmedlande uppdrag, och att det därför är av relevans att undersöka vilka strategier, alternativ och valmöjligheter kring informationssökning som kommer till uttryck i dem.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Uppsatsens syfte är att nå kunskap om folkbibliotekariers interaktion med Googles sökmotor i yttre biblioteksarbete i samband med frågor från biblioteksanvändare. Vidare är vi intresserade av folkbibliotekariers resonemang kring både företaget och sökmotorn Google. Vår avsikt är också att bättre förstå vilka valmöjligheter och alternativ kring informationssökning som ryms i detta yttre arbete. Utifrån intervjuer med folkbibliotekarier vill vi undersöka hur de beskriver handlingar och värderingar i förhållande till ett sökverktyg som idag präglar den digitala utvecklingen av samhället i västvärlden och globalt.

Våra frågeställningar har en kartläggande utformning, som går i linje med val av teori, metod och tillvägagångssätt vid analys.<sup>1</sup> Vi ser det som betydelsefullt att frågorna möjliggör nära kontakt med det material vi utgår från. I analysen tar vi

---

<sup>1</sup> Se vidare i kapitlen *Teoretiskt ramverk* och *Metod*.

avstamp i frågornas beskrivande karaktär för att utveckla mer fördjupade resonemang kring vårt material. För att uppnå vårt syfte arbetar vi med följande frågeställningar:

- *Hur beskriver folkbibliotekarier att samspelet med sökmotorn Google formas vid frågor från biblioteksanvändare?*
- *Hur resonerar folkbibliotekarier kring sina förhållningssätt till och sina åsikter om företaget och sökmotorn Google?*
- *Vilka valmöjligheter och alternativ präglar folkbibliotekariers informationssökning i yttre biblioteksarbete?*

### 1.3 Studiens relevans, avgränsningar och generaliserbarhet

Valet att göra en intervjustudie påverkar vad vi får kunskap om och kan uttala oss kring. Vi har genomfört kvalitativa semistrukturerade intervjuer med sju folkbibliotekarier verksamma i Skåne. Dessa intervjuer utgör specifika exempel på hur folkbibliotekarier i en svensk samtida kontext väljer att uttala sig här och nu. Samtidigt förhåller sig intervjupersonerna till en större samhällstrend där Google i stor utsträckning påverkar informationssökning (Haider & Sundin 2019); en aktivitet som präglar folkbibliotekarieryrket, inte minst i samband med frågor från biblioteksanvändare. Våra intervjupersoner befinner sig därmed i en slags skärningspunkt för en pågående samhällsutveckling som har konsekvenser för såväl privatpersoner som myndigheter och institutioner (se till exempel Haider & Sundin 2019; Halavais 2018). Att ta del av deras egna beskrivningar kan därför sägas vara relevant för att bättre förstå denna utveckling. Genom intervjusamtalen har vi fått insikt i hur bibliotekarierna beskriver både vad de gör när de söker efter information med Google och sina åsikter kring Google. Vi kan därigenom bättre förstå om, och i så fall hur, förhållningssätt och åsikter påverkar interaktionen med sökmotorn, något som vi också menar är av relevans.

Undersökningen kan sägas ha en begränsad generaliserbarhet, eftersom det är svårt att utifrån just våra intervjuer säga något om hur andra folkbibliotekarier skulle uttala sig i samma frågor. Dock har vi intervjuat folkbibliotekarier som är verksamma vid både större och mindre folkbibliotek och som utöver yttre biblioteksarbete har en stor variation i sina ansvarsområden. Möjligen medför det att deras beskrivningar till viss del är representativa för en större grupp

folkbibliotekarier. De flesta av våra intervjupersoner har arbetat relativt kort tid som bibliotekarier, och intervjupersoner med längre erfarenhet i yrket eller en studie med en större geografisk spridning än vår hade kanske gett upphov till annorlunda beskrivningar. Sammantaget menar vi att vår undersökning visserligen är svår att generalisera i någon större utsträckning, men att våra fördjupade intervjusamtal med folkbibliotekarier utgör viktiga exempel på hur samspelet med Google kan beskrivas.

## 1.4 Disposition

Uppsatsen är indelad i sex kapitel. I det här kapitlet, *Inledning*, har vi introducerat vårt studieområde samt preciserat uppsatsens inriktning genom syfte och frågeställningar. I följande kapitel, *Forskningsöversikt: Google, samhället och biblioteket*, går vi igenom forskning som relaterar till vårt intresseområde. Vi lägger tyngdpunkt på studier som kritiskt granskar Google och det inflytande företaget och sökmotorn har på samhälle och informationssökning. Vidare tar vi upp forskning som beskriver hur Google över tid har blivit en faktor som påverkar arbetet med informationssökning på bibliotek, samt hur en ökad samhällslig digitalisering förändrar uppdraget för bibliotek och bibliotekarier. I det tredje kapitlet, *Teoretiskt ramverk*, redogör vi för den teori, aktör-nätverksteori (ANT), vi använder oss av i uppsatsen. Vi presenterar de posthumanistiska och sociotekniska perspektiv som ANT utgår från, och beskriver hur ANT sätter fokus på interaktionen mellan människor och teknik i olika situationer. Vi introducerar även de för uppsatsen centrala begreppen aktör-nätverk, svart låda, översättningar och obligatorisk passagepunkt. Uppsatsens fjärde kapitel, *Metod*, behandlar vårt metodval – kvalitativa semistrukturerade intervjuer – och vårt tillvägagångssätt vid genomförandet av intervjuerna. Vidare tar vi upp etiska aspekter som relaterar till kvalitativa intervjustudier samt för en kort diskussion kring hur valen av metod och teori förhåller sig till varandra. Kapitlet avslutas med en beskrivning av hur vi med inspiration från analysmetoden grundad teori har analyserat och bearbetat vårt intervjumaterial. Kapitel fem, *Presentation och analys av intervjumaterialet*, är uppsatsens mest omfattande kapitel och därför indelat i två avsnitt. Avsnittet *Presentation av intervjumaterialet* redogör för vårt intervjumaterial utifrån fyra identifierade teman. I avsnittet som följer, *Analys av intervjumaterialet*, skapas en vidgad förståelse för materialet. Här använder vi vårt teoretiska ramverk och den forskning som tidigare presenterats i uppsatsen för att analysera och utveckla fördjupade resonemang kring intervjumaterialet. I uppsatsens sjätte och sista



kapitel, *Slutdiskussion*, besvarar vi våra frågeställningar samt reflekterar kring våra slutsatser.

## 2 Forskningsöversikt: Google, samhället och biblioteket

Här presenterar vi forskning som på olika sätt angränsar till vår egen undersökning. Kapitlets första avsnitt, *En kritisk granskning av företaget och sökmotorn Google*, introducerar forskning som granskar Googles, både företagens och sökmotorns, relation till och påverkan på dagens västerländska samhälle och kultur. Det andra avsnittet, *Webbaserad informationssökning och det digitaliserade biblioteket*, tar upp forskning kring bibliotekariers användande av och kunskap om digitala verktyg och webbaserad informationssökning. Vi har ett särskilt fokus på hur Googles dominerande position som sökmotor samt samhällets ökade digitalisering påverkar bibliotekariers arbete. Forskningen som presenteras i kapitlet är både svensk och internationell och hämtad från det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet, samt den närliggande disciplinen medie- och kommunikationsvetenskap. Kapitlets första avsnitt behandlar även forskning från de angränsande områdena kritiska datastudier och vetenskaps- och teknikstudier. Vi menar att denna forskning tillför perspektiv på vårt ämne som vi har nytta av, eftersom dess fokus ligger på hur Google blivit en påtaglig samhälllig, kulturell och ekonomisk kraft som har inverkan på såväl människors privatliv som offentliga institutioner.

Under det senaste decenniet har forskning inom olika discipliner börjat intressera sig för hur både företaget och sökfunktionen Google relativt snabbt blivit ett fenomen som påverkar andra delar av samhället. Haider och Sundin (2019, s. 43) menar att forskning kring sökmotorer inom exempelvis medie- och kommunikationsvetenskap, organisationsstudier och vetenskaps- och teknikstudier ofta fokuserar just på Google, medan informationsvetenskapen snarare intresserar sig för informationssökning i mer generell bemärkelse. Det är också en anledning till att vi inte bara tar upp forskning från biblioteks- och informationsvetenskap, utan också från andra ämnen i forskningsöversiktens första avsnitt. Ett gemensamt drag hos dessa studier tycks vara en vilja att utforska och förstå en pågående utveckling där Googles närvaro i olika sammanhang framstår som alltmer självklar. Det är därför relevant att påpeka att det är i västvärlden Google blivit den dominerande sökmotorn (Haider & Sundin 2019), men också att Google globalt bidrar till en västcentrerad världsbild (Segev 2010, 2019).

Inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet är informationssökning och -förmedling väl beforskade områden (se till exempel Case & Given 2016; Kuhlthau 1991; Talja, Tuominen & Savolainen 2005). Forskningen har rört sig från ett fokus på kunskapsorganisatoriska system och hur informationssökning kan optimeras, till en inriktning på det mänskliga, exempelvis i form av interaktion både människor emellan och mellan människor och teknik i processen för informationssökning (Case & Given 2016). Interaktion mellan bibliotekarier och biblioteksanvändare sker ofta i form av referenssamtal, ett område som tangerar vårt. Denna interaktion har studerats ur flera perspektiv (se till exempel Hanell, Kronfält & Sundin 2006; Ross, Nilsen & Radford 2009; Stover 2004). Bland annat tar forskningen upp olika pedagogiska tillvägagångssätt för att avhjälpa den osäkerhet som biblioteksanvändare kan känna inför att fråga en bibliotekarie om hjälp. Vi menar att forskning som rör generell och optimerad informationssökning samt referenssamtal har banat väg för det område vi studerar, men vi kommer inte att utveckla dessa perspektiv i forskningsöversikten. I kapitlet positionerar vi vår studie i förhållande till den angränsande forskning som presenterats under respektive rubrik, och argumenterar för dess relevans i förhållande till denna.

## 2.1 En kritisk granskning av företaget och sökmotorn Google

Ett förhållandevis tidigt bidrag till forskningen som granskar Googles relation till det omgivande samhället, som senare publikationer ofta refererar till, är Vaidhyanathans (2011). De olika tjänster som Google tillhandahåller får effekter för hur människor uppfattar sig själva, omvärlden och vad som ses som kunskap (ibid.). Google medierar i allt högre grad olika aspekter av samhällslivet och har blivit en del av kulturen som påverkar människors tankar och sätt att tänka på (ibid.; se även Halavais 2018). För att beskriva detta använder Vaidhyanathan (2011) begreppet *googlization*. Vaidhyanathan (ibid.) är tydlig med att Google bidragit till att strukturera ett ganska kaosartat internet till något som är sökbart, men är kritisk till att ett stort vinstdrivande företag har ett omfattande inflytande över vilken information som finns tillgänglig och hur den görs nåbar. Vaidhyanathan (ibid. ss. 199-210) ifrågasätter om Googles sökmotor är den bästa som kan frambringas, och uppmanar till att undersöka alternativa sätt att organisera och återvinna information på (ss. 199-210; se även Mager 2012, 2014). Alexander Halavais (2018) för en liknande diskussion, och framhåller speciellt hur webbaserade sökmotorer påverkar uppfattningar om hur frågor ställs och vilka svar som ses som relevanta. Halavais (ibid.) förespråkar också att fler användare lär sig hur

sökmotorer fungerar, och riktar därmed uppmärksamheten mot att de är system som går att förstå och förändra.

Webbaserad informationssökning har blivit en alltmer integrerad del av olika sociala praktiker, något som också får implikationer för medie- och informationskunnighet (Haider & Sundin 2019). Haider och Sundin (ibid.) undersöker hur sökmotorer påverkar vardagslivet i dagens samhälle. Sökmotorerna kan ses som kulturella artefakter, och bör studeras som sådana innan de helt smälter samman med annan infrastruktur och blir osynliggjorda (ibid. s. 17). Utifrån fokusgruppsintervjuer påvisar Haider och Sundin (ibid.) hur webbaserade sökningar, framförallt med Google, blivit en norm och ett förväntat sätt att leta svar och lösningar. Denna typ av informationssökning börjar bli så inbäddad i andra aktiviteter och sammanhang att det är svårt att beskriva det som sker som en informationspraktik i sin egen rätt; en utveckling som drivs på av att enkla gränssnitt och mobila enheter blivit standard (ibid.). En sökning med Google är förhållandevis enkel att utföra och kan göras när- och varsomhelst. Användarna sätter i allt högre utsträckning sin tillit till sökmotorns träfflista, och litar på att den kommer att leverera relevanta resultat i adekvat ordning, snarare än att utvärdera de enskilda källorna i träfflistan (ibid.).

Googles sökfunktion uppfattas ofta som en neutral förmedlare av fakta snarare än som en produkt tillhandahållen av ett vinstdrivande företag (Haider & Sundin 2019; Noble 2018; Reidsma 2019; Segev 2010, 2019; Tripodi 2018; Vaidhyanathan 2011). Haider och Sundin (2019, s. 11) påpekar att den överordnade principen som företaget Google styrs av är marknadslogik. Elad Segev (2010, ss. 49ff, 71) visar hur Googles sätt att klassificera och organisera information regleras av ekonomiska överväganden som får konsekvenser för vad som hamnar längst upp på träfflistan. Bakom det som kan framstå som en automatisk informationsåtervinning finns olika kommersiella och politiska överväganden, vilket medför att informationen som presenteras av sökmotorn varken är eller kan vara objektiv (ibid.). Ett exempel på detta är Francesca Tripodis (2018) studie som visar hur Google förstärker en redan existerande världsbild hos konservativa kristna, just för att sökmotorn uppfattas som en tillförlitlig mellanhand utan bakomliggande intressen. Haider och Sundin (2019) förespråkar därför sökkritik som ett komplement till källkritik, vilket innebär att uppmärksamhet riktas mot varför träfflistan ser ut som den gör och enligt vilka logiker vissa resultat hamnar långt upp.

I anslutning till diskussionen kring sökkritik poängterar Haider och Sundin (2019) att Googles algoritmer vidareutvecklas i växelverkan med användarna. Författarna (ibid. s. 41) menar att det är väl beforskat hur sökmotorer kan ge uttryck för fördomar, medan samspelet mellan användarnas och sökmotorernas förutfattade meningar inte är det. Safiya Umoja Noble (2018) vänder blicken mot Googles algoritmer och visar hur de både förstärker gamla och skapar nya rasistiska och sexistiska strukturer. Detta beror inte enbart på hur användarna interagerar med algoritmerna utan också på hur de från början är konstruerade (ibid.). Noble (ibid.) lyfter därför fram vilka det är som utvecklar algoritmerna; framförallt vita män, något som också diskuteras av Matthew Reidsma (2019). Reidsma (ibid.) påvisar hur bibliotekens discoverysystem influerats av webbaserade sökmotorer i allmänhet och Google i synnerhet, och hur dessa system också ger uttryck för ibland problematiska normer och värderingar. Såväl Tripodis (2018) som Reidsmas (2019) upptäckter kan ses som uttryck för det Vaidhyanathan (2011) benämner *googlization*. Begreppet beskriver hur Google blivit en standard – både för vilken information som ses som tillförlitlig (Tripodi 2018) och för hur informationssökning förväntas gå till (Reidsma 2019).

Taina Bucher (2018) undersöker liksom Noble (2018) samspelet mellan användare och algoritmer, men inte i förhållande till sökmotorer utan på nyhetssajter och i sociala medier. Vi menar dock att de resonemang Bucher (2018) presenterar kan vara relevanta också för att förstå interaktionen med sökmotorer. Bucher (ibid.) ser algoritmer som aktörer, och menar att de både påverkar och påverkas av människors handlingar. Handlingar uppstår alltid i växelverkan med värderingar och uppfattningar, och människor måste på olika sätt göra teknologin begriplig för att kunna samspela med den (ibid. s. 97). Det betyder inte att användare alltid kan eller vill förstå hur den är uppbyggd, utan snarare att tekniken måste få en innebörd som går att relatera till. Bucher (ibid.) uppmärksammar därmed att föreställningar om hur något fungerar också är av betydelse för hur användare interagerar med det. Algoritmer är politiska maktfaktorer eftersom de i allt högre grad bidrar till att forma människors erfarenheter och sätt att se på omvärlden (ibid.). Eftersom vi intresserar oss för samspelet mellan en sökfunktion som är uppbyggd av algoritmer och användare, i vårt fall bibliotekarier, ser vi beröringspunkter med Buchers (ibid.) forskning. Liksom Bucher (ibid.) intresserar vi oss för hur förhållningssätt och åsikter påverkar interaktionen med ett algoritmdrivet system.

Googles algoritmer både populariserar och personaliserar information (Haider & Sundin 2019, s. 11). Segev (2019) presenterar ett analytiskt ramverk för att förklara

Googles överläge på marknaden som tar fasta på just populariserings- och personaliseringsfunktionerna. För att kunna transformera information till makt – exempelvis ekonomisk makt för ett företag som Google – är det väsentligt att ha tillgång till både stora volymer av såväl information som användare och sätt att kontrollera dem (ibid., se även Segev 2010, ss. 43f). Segev (2019, s. 254) ser popularisering och personalisering som starka kontrollmekanismer i vårt samtida digitala informationslandskap: "[Google's] ability to regulate the interaction between a large volume of people and information through popularization and personalization mechanisms is the key principle for transforming information into economic power". Båda dessa mekanismer styr vilken information som får genomslag och vilka användare som får tillgång till den. Segev (ibid.) beskriver också en växelverkan mellan antalet användare och mängden information. När mer information finns tillgänglig vill fler använda sig av Googles sökfunktion och många användare leder till att fler vill göra sin information synlig via densamma. Det senare medför att Google som företag kan sälja såväl annonsplatser som högre placeringar i träfflistan på vissa sökord (Mager 2012, 2014; Segev 2019, 2010, s. 49). Här spelar personaliseringen en viktig roll, eftersom den bygger på att användarnas sökhistorik sparas och därför också kan användas för riktad annonsering (Segev 2019).

Googles samlade ekonomiska värde kan sägas ligga just i dess tillgång till användargenererade data: "Users get services for free, while 'paying' with their data" (Mager 2012, s. 772). Sökhistorik och annan information om användarna har blivit en vara på en global marknad (Haider & Sundin 2019; Mager 2012, 2014; Noble 2018; Reidsma 2019; Segev 2010, 2019; Vaidhyanathan 2011). Astrid Mager (2012, 2014) studerar hur kapitalistisk ideologi manifesterar sig i sökmotorernas algoritmer, med ett särskilt fokus på Googles sökmotor. Genom expertintervjuer med programmerare, mjukvaruutvecklare, datavetare och andra med specialistkunskaper inom området undersöker Mager (2012) samspelet mellan sociala praktiker, teknologi och värderingar. Både företaget och sökmotorn Google har blivit en faktor som de flesta som producerar och söker efter information måste förhålla sig till; en "obligatorisk passagepunkt" vid informationssökning (ibid. s. 776).<sup>2</sup> Mager (2014) ser ideologier som uppbyggda av både sociala värderingar och materiella praktiker, och menar att detta kommer till uttryck i Googles algoritmer, som både är framtagna för att generera vinst och använder sig av såväl informationsproducenters som användares praktiker för att uppnå detta. Själva handlingen att utföra en sökning med Google kan därför ses som ett sätt att

---

<sup>2</sup> Se vidare om obligatoriska passagepunkter under *Teoretiskt ramverk* i uppsatsen.

upprätthålla en kapitalistisk ideologi, vare sig det sker medvetet eller omedvetet (ibid.). Däremot är författaren (ibid.) tydlig med att detta inte innebär att användarna passivt låter sig utnyttjas, utan ser tvärtom deras aktiva deltagande och de fördelar de får genom att använda Googles sökmotor som helt avgörande för att upprätthållandet ska lyckas. Ytterligare en anledning till Googles genomslagskraft som sökmotor är att företaget erbjuder många olika tjänster, vilket ökar användarnas lojalitet (Segev 2010, ss. 56, 67f). Segev (ibid. s. 67) talar om detta som en slags bindande mekanism, där användaren blir kvar inom det utbud företaget tillhandahåller.

Mager (2014) anser att den kapitalistiska ideologin hela tiden måste hållas vid liv genom aktiva handlingar, och att möjligheten att göra annorlunda därför också är ständigt närvarande. Det kan inte enbart ske på individnivå, utan kräver större samhälleliga förändringar: "Since technology is not external to society, but rather a central part of it, society needs to change in order to change technology" (ibid. s. 37). Ideologin är alltså under konstant förändring och kan både stabiliseras och omförhandlas på olika sätt, något som sker i växelverkan mellan sociala normer, praktiker, materiella artefakter och teknologi (Mager 2012, 2014). Mager (2012, s. 782) menar också att det är viktigt att förstå att sökteknologi, liksom all teknologi, kan utformas på andra sätt (se även Vaidhyanathan 2011). Mager (2012, 2014) anser sig därför uppmärksamma att forskning kring sökmotorer bör fokusera på hur de är sammanlänkade med sociala praktiker, maktrelationer och värderingar.

I vår undersökning studerar vi hur folkbibliotekarier beskriver sin interaktion med och sina förhållningssätt till Google. Vi intresserar oss för vardagliga handlingsmönster vid informationssökning i yttre biblioteksarbete, och hur dessa samverkar med åsikter och värderingar. Därför menar vi att vår ambition går i linje med Magers (2012, 2014) uppmärksammande. Den forskning som presenteras i detta avsnitt lyfter på olika sätt fram implikationer av att ett stort privat företag har ett betydande inflytande över vilken information som finns tillgänglig, tillvägagångssätt för att söka efter den och vem som får tillgång till vad. Den visar hur Googles sökfunktion blivit en integrerad – och nästintill osynlig (se till exempel Haider & Sundin 2019) – del av dagens västerländska samhälle och kultur. Googles sökmotor har blivit en betydelsefull faktor vid informationssökning, en "obligatorisk passagepunkt" (Mager 2012, s. 776), och informationssökning är en aktivitet som är utmärkande för bibliotekaryrket. Därför menar vi att ämnet för vår undersökning är av relevans, och det tycks vara relativt utforskat. Vår studie tillför ett fokus på Googles inverkan på yttre biblioteksarbete vid folkbibliotek, och

bidrar därmed till att bredda den mer generella förståelsen för Googles inflytande på informationssökning i dagens samhälle.

## 2.2 Webbaserad informationssökning och det digitaliserade biblioteket

Forskning kring digitala verktyg och webbaserad informationssökning i biblioteksverksamhet bedrivs utifrån olika ingångar och perspektiv. I det här avsnittet fokuserar vi främst på forskning som rör hur Googles dominerande ställning som sökmotor samt samhällets ökade digitalisering inverkar på biblioteken och bibliotekarieyrket. I en antologi (Miller & Pellen 2009) som behandlar hur Google på olika vis träder in i biblioteksverksamhet presenteras skilda perspektiv på vad detta innebär. Till skillnad från forskningen som presenteras i föregående avsnitt, vilken fokuserar på att kritiskt granska och undersöka Googles inverkan på samhället och kulturen, intresserar sig antologins författare för hur Google används, kan användas och förstås i praktiskt biblioteksarbete. Vi lägger vårt fokus vid de tre av antologins kapitel som behandlar Googles sökfunktion. Mark Y. Herring (2009) diskuterar bibliotekens betydelse i en tid när sökmotorer och internet växer sig större. Vid slutet av 2000-talets första decennium pågick en diskussion kring att bibliotekens söksystem borde efterlikna Googles, och att biblioteksverksamheter helt enkelt inte längre var nödvändiga (ibid.). Herring (ibid.) söker agera motpol till detta resonemang, och anser att biblioteken innehar en viktig samhällsfunktion i en värld där informationssökning är starkt präglad av Google. I samma antologi för Emily F. Blankenship (2009) ett liknande resonemang. Blankenship (ibid.) menar att bibliotekarierna bör leda tillbaka biblioteksanvändarna till bibliotekens databaser och verktyg. Detta eftersom dessa är av en mer vetenskapligt tillförlitlig karaktär jämfört med de stora sökmotorer som annars fungerar som vägvisare för de flesta människor som använder internet (ibid.). Segev (2010, ss. 28f) uppmärksammar dock att användande av denna typ av databaser och sökverktyg kräver större digital förkunskap. För att kunna använda dem krävs utökad kunskap om åtkomst – eftersom deras innehåll inte alltid finns indexerat i sökmotorer som Google – och dessutom ofta särskilda inloggningsuppgifter (ibid.). Blankenship (2009) menar att användare, i och med sökmotorernas utveckling, kräver allt snabbare svar på sina frågor (se även Halavais 2018). För att överleva som institution behöver biblioteken möta denna förändring (Blankenship 2009). Bibliotekarier bör utveckla sina sökstrategier, så att de kan kombinera sin kunskap kring avancerad informationssökning på licensierade databaser med sökningar på kommersiella



sökmotorer (ibid.). I ett annat av antologins kapitel diskuterar Kay Cahill (2009) hur människors förändrade sökbeteenden bör ses som en utvecklingsmöjlighet för biblioteksväsendet. Den ökade tillgängligheten till informationssökning förändrar inte bibliotekens och bibliotekariernas roller; dessa är fortfarande präglade av kunskapsförmedling, om än i en annan form (ibid.). Det som har förändrats är att bibliotekarierna inte längre använder sig av verktyg som tillhandahålls av biblioteken själva (ibid.). Enligt Cahill (ibid.) är det enkelt att avfärda Google som någonting negativt som får människor att sluta ställa komplicerade frågor som i sin tur ger upphov till nya tankegångar. Google kan dock istället ses som ett verktyg som både får människor att förstå värdet av information och tillgängliggörensamma (ibid.). Vidare utgår Cahill (ibid. s. 74) från att den förändring som Google medför för biblioteken är positiv för bibliotekarieyrket som helhet, och anser att "[i]t's forcing us to re-evaluate what we do, who we serve, and what being an information professional really means."

Att vända sig till Googles sökmotor kan vara en strategi för folkbibliotekarier att hantera frågor utanför sina kunskapsområden (Flaherty 2016). Mary Grace Flaherty (ibid.) uppmärksammar hur folkbibliotekarier vid frågor av medicinsk karaktär ägnar sig åt den diversifierade informationssökningsprocess som Blankenship (2009) och Cahill (2009) diskuterar. Bibliotekarierna i Flahertys (2016) undersökning använder sig av ett flertal resurser; det egna mediebeståndet, medicinska databaser och Googles sökmotor. Trots att bibliotekarierna besitter mindre detaljkunskaper om Googles sökmotor än om bibliotekens egna resurser litar de tillräckligt mycket på sökmotorn för att hänvisa biblioteksanvändare dit (ibid.). Liv Estberger och Andrea Mervik (2015) undersöker i sin masteruppsats hur just tillit spelar en viktig roll för hur bibliotekarier, som främst är verksamma på forskningsbibliotek, interagerar med Googles olika tjänster som sökmotor, e-post och molnlagring. Möjligen är en del av förklaringen till att Google kan framstå som en tillförlitlig resurs, trots att bibliotekarier saknar direkt insyn i hur sökmotorn fungerar, att Google kommit att utgöra en slags norm för informationssökning (Reidsma 2019). Reidsma (ibid.) menar att Googles påverkan sträcker sig utanför de sammanhang där sökmotorn används, och att dess inverkan på biblioteken därför måste ses ur ett större perspektiv. Exempelvis påpekar Reidsma (ibid. s. 24) att söktjänster utvecklade för bibliotek marknadsförs som "Google for libraries", trots att Google inte har med tjänsterna att göra.

Ovan beskriver vi forskning som påvisar att bibliotekariers sökstrategier påverkas av Googles dominans som sökmotor. Inom biblioteks- och informationsvetenskap

– och även inom medie- och kommunikationsvetenskap – görs dessutom kontinuerligt en koppling till hur ett alltmer digitaliserat samhälle lett till ett ökat fokus på digital inkludering i biblioteksarbete. Bibliotekarier måste därför besitta kunskaper om exempelvis webbaserad informationssökning inte bara för att själva kunna söka information, utan även för att lära biblioteksanvändare hur de kan använda sig av olika resurser. Forskning om bibliotekens roll i ett alltmer digitaliserat samhälle, och den inverkan som digitaliseringen har på biblioteken och bibliotekarieyrket, studerar därför ofta hur bibliotekarier kan arbeta instruerande mot biblioteksanvändare.

I sin avhandling visar Lisa Olsson Dahlquist (2019, s. 18) att digitala klyftor mellan människor tenderar att åtfölja andra samhälleliga klyftor. Deltagande i såväl fysiska som digitala offentliga rum (det senare kan exempelvis vara en myndighets webbsida) sker på olika villkor för olika människor (ibid.). Människor kommer till biblioteken för handledning kring dessa digitala offentliga rum samt andra digitala tjänster, trots att det i Sverige inte finns ett formellt påbud att biblioteken ska bistå med denna hjälp (ibid. s. 25). Olsson Dahlquist (ibid. ss. 138, 207) ser biblioteken som en ofta underskattad del i en social infrastruktur, och att det finns ett stort värde i att de är allmänna platser med tillgång till internet; ”[...] biblioteken kan bidra till struktur för både samhällelig och informationsmässig resiliens genom att vara öppna och tillgängliga rum i staden, som även tillhandahåller internet och kommunikationsmedel” (ibid. s. 207). Sharon Strover (2019) beskriver biblioteken som självklara aktörer i arbetet med ökad digital inkludering, i och med den etablerade kontakt som bibliotekarierna ofta redan har med invånare i bibliotekens närområden. I takt med att den teknologiska utvecklingen går framåt ökar också kraven från biblioteksanvändarna på vilka tekniska funktioner som biblioteken ska tillhandahålla. Strover (ibid.) menar att det är väsentligt att det mellan biblioteken finns en samstämmig syn på hur arbete med och förhållningssätt till den ökade digitaliseringen ska se ut, samt vilka digitala verktyg som biblioteken ska erbjuda. Konstantina Martzoukou och Joanneke Elliot (2016) diskuterar arbete med digital litteracitet på folkbibliotek, och lyfter fram samma tema som Strover (2019). Det är av vikt att bibliotekarier har kunskap om nationella och regionala policys för att kunna ta beslut om hur de ska förhålla sig till digitala verktyg och hur kunskapen om dessa ska förmedlas (Martzoukou & Elliot 2016). Att bibliotekarier har förmågan att förmedla IT-kunskaper till biblioteksanvändare är lika centralt som att bibliotekarier själva innehar dessa kunskaper (ibid.). John Carlo Bertot, Brian Real och Paul T. Jaeger (2016) anser att det arbete med digital inkludering som bibliotekarier bedriver har såväl ett samhälleligt som ekonomiskt värde. Det både

minskar den digitala klyftan mellan människor och innebär en ekonomisk besparing för samhället, eftersom allt fler myndighetstjänster är möjliga att digitalisera när biblioteken tillhandahåller både internetuppkoppling, datorer och hjälp med att använda de digitaliserade tjänsterna (ibid.). Hanna Carlsson (2013) studerar i sin avhandling arbetet med digital verksamhet och digital inkludering av användare på Malmö stadsbibliotek ur ett delvis annorlunda perspektiv. Carlsson (ibid.) intresserar sig för hur detta arbete svarar mot föreställningar om folkbibliotekets kris och förändringsbehov. I förhållande till detta behov ger både bibliotekarierna och olika styrdokument uttryck för att biblioteksanvändarna bör ses som medskapare, inte bara konsumenter, av digitalt innehåll, något som också förutsätter att de redan behärskar digital teknik (ibid.).

I vår studie anknyter vi till båda perspektiven från forskningen som presenteras i detta avsnitt. Vi intresserar oss för hur Googles sökfunktion påverkar folkbibliotekariers informationssökning vid frågor från biblioteksanvändare, både när dessa frågor rör bibliotekens bestånd eller faktauppgifter, och när de är ett uttryck för behov av stöd i användandet av digital teknik och digitala tjänster. Vi menar att vår undersökning bidrar till en ökad förståelse för hur Googles sökmotor blir ett hjälpmedel i arbetet med kunskapsförmedling på folkbiblioteken i en digitaliserad samtid.

## 3 Teoretiskt ramverk

Här presenterar vi det teoretiska ramverk vi utgår från i uppsatsen, och introducerar det posthumanistiska och sociotekniska perspektiv vi inspirerats av, liksom mer specifikt aktör-nätverksteori (ANT). Vi intresserar oss för hur människor – bibliotekarier vid folkbibliotek – och teknik – framförallt Googles sökmotor – samverkar med och utformar varandra i specifika lokala sammanhang. Särskilt fokuserar vi på situationer då bibliotekarier söker information vid frågor från biblioteksanvändare. Därför har vi valt att utgå från ett teoretiskt perspektiv som uppmärksammar hur människors handlingar växelverkar med omgivande teknik, och som lyfter fram hur dessa inte går att förstå frikopplade från varandra samt att såväl människor som teknik har en förmåga att påverka olika händelseförlopp (Callon 1991, 2012; Latour 1991, 2012, 2015; Law 1986, 1991a, 1991b; Nardi & O’Day 1999; Van House 2003, 2004; Åsberg, Hultman & Lee 2012). Vidare är vi intresserade av vilka alternativ som präglar de situationer där bibliotekarierna vänder sig till Googles sökmotor, och diskuterar därför den förståelse av valmöjligheter, kontroll och makt som kommer till uttryck inom ANT. Vi tar även upp hur förhållningssätt, åsikter och värderingar kan ses som beståndsdelar att ta hänsyn till i en socioteknisk undersökning, eftersom vi vill förstå hur dessa inverkar på de situationer vi redogör för i uppsatsen. Vi lyfter också på vilka sätt dessa teoretiska perspektiv kan vara av relevans för biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning i allmänhet. Nya begrepp kursiveras första gången de nämns, samt beskrivs och definieras efterhand som de tas upp.

### 3.1 Ett posthumanistiskt och sociotekniskt perspektiv

Den posthumanistiska vändningen inom humaniora karaktäriseras av ett återfunnet intresse för det materiella (Åsberg, Hultman & Lee 2012). Det betyder bland annat att de icke-mänskligas – djurens, naturens, arkitekturens, miljöns och teknikens – roller i olika konstruktionsprocesser uppmärksammas (ibid.). Cecilia Åsberg, Martin Hultman och Francis Lee (ibid.) framhåller att det inte går att förutsätta att det bara är människor som har förmåga att kommunicera, tolka eller på andra sätt interagera språkligt. Denna förståelse medför att vi i vår analys tar hänsyn till hur tekniken, framförallt Googles sökmotor, inverkar på människors handlingsutrymme och valmöjligheter, och inte ser enbart människor som aktiva och handlande. Vi ser därför inte intentionalitet som en förutsättning för agens – ett

tekniskt system kan exempelvis både sätta igång och vara avgörande för en process utan att ha ett medvetet uppsåt (jfr Carlsson 2013, s. 22).

I ett sociotekniskt perspektiv sätts samspelet mellan just människor, teknik och sociala praktiker i fokus (Van House 2003, 2004). Det synliggör hur människor skapar tekniska lösningar och artefakter, men att dessa också i sin tur bidrar till att forma handlingsmönster och beteenden. John Law (1991a) anser att det finns en etisk skyldighet att uppmärksamma det som sätter sin prägel på människor, även om det inte mänskligt. Sanna Talja (2010) menar att det sociotekniska perspektivet är av betydelse för informationsvetenskapen, eftersom det erbjuder en förståelse av vad teknik är och hur den utvecklas som tar hänsyn till hur samhällsrelaterade, kulturella och teknologiska faktorer är sammanlänkade. Det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet har en lång tradition av att studera informationsteknik, -beteenden och -praktiker (Case & Given 2016). Donald Case och Lisa M. Given (ibid.) beskriver hur det skett en rörelse från att studera olika informationssystem till att i högre grad intressera sig för individerna som använder dem. Haider och Sundin (2019, s. 7) menar att den utvecklingen lett till många viktiga upptäckter, men att forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap bör ta till sig den sociotekniska insikten att användarna inte på något okomplicerat sätt tar tekniken i bruk, utan att det rör sig om ett komplext samspel (se även Nardi & O'Day 1999). Det sociotekniska perspektivet hjälper oss att i vår undersökning tydliggöra hur handlingar och val skapas i kontinuerlig interaktion med tekniken, och att den alltid är en materiell realitet uppkommen ur en viss historisk situation (jfr Latour 2015). Genom att ta detta i beaktande blir det möjligt att rikta uppmärksamheten mot det föränderliga och situationsbundna i samspelet mellan människor och teknik, vilket vi eftersträvar i våra beskrivningar och vår analys (jfr Van House 2004, s. 71).

### 3.2 Aktör-nätverksteori: ANT

Aktör-nätverksteori (ANT) är en del av de posthumanistiska och sociotekniska strömningarna, och lägger tyngd vid materialitet och processer av handlande och görande (Åsberg 2012). Vi har tagit intryck av ANT:s sätt att definiera *aktörer* som allt som "[...] förändrar ett tillstånd genom att göra en skillnad" (Latour 2015, s. 90). I vår undersökning ser vi därför såväl bibliotekarier och biblioteksanvändare som Googles sökmotor och olika bibliotekssystem som aktörer. De olika aktörerna kopplas genom sina handlingar ihop i *nätverk* som hela tiden måste underhållas och upprätthållas, och som därför också konstant förändras (ibid. s. 159). Det gör att vi

är intresserade av att förstå hur olika aktörer, som bibliotekarier och Google, länkas samman, och vilka sätt att handla som möjliggörs inom det nätverk de bidrar till att bilda. Aktörerna och nätverken förutsätter varandra och det är därför ANT fokuserar på *aktör-nätverk* (se till exempel Latour 2015). Nätverken bildas när en aktör aktivt utför något som involverar en annan aktör (ibid.). Eftersom ANT menar att aktörer kan vara allt från människor till inredning och miljöer blir det i princip omöjligt att handla utan att upprätta ett nätverk av något slag. Därför gör ANT ingen tydlig åtskillnad mellan aktörer och nätverk; då de förutsätter varandra kan det ena inte existera utan det andra (ibid.).

ANT utvecklades ursprungligen av Michel Callon, Bruno Latour och John Law med utgångspunkt i vetenskaps- och teknikstudier.<sup>3</sup> Talja (2010) menar att det finns tydliga kopplingar mellan vetenskaps- och teknikstudier och informationsvetenskap, exempelvis ett gemensamt intresse för informationsteknologi och digital kommunikation. Talja (ibid.) ser även specifikt ANT som betydelsefull för informationsvetenskapen, inte minst för att den kan vara ett sätt att överbrygga uppdelningen mellan användar- och systemcentrerad forskning som finns inom fältet. Nancy A. Van House (2004, s. 17) menar att informationsvetenskapen kan ha nytta av hur ANT sätter fokus på det arbete som utförs av teknik, till exempel kunskapsorganisatoriska system, och inte förutsätta att människor är styrande i alla processer. Exempelvis analyserar Geoffrey C. Bowker och Susan Leigh Star (1999) klassifikationssystem med denna utgångspunkt. Sundin (2011) utgår från ett sociotekniskt perspektiv och ANT för att studera kunskapsproduktion på Wikipedia. Carlsson (2013) undersöker utifrån bland annat ANT hur arbetet med digitalisering på Malmö stadsbibliotek påverkas av föreställningar om folkbibliotekets kris och förändringsbehov. Dessa studier visar att ANT kan vara ett sätt för biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning att fokusera på fler aktörer än de mänskliga, för att bättre förstå vad som sker när information och kunskap produceras, återvinns och används. I vår undersökning bidrar ANT med att förtydliga vad de icke-mänskliga aktörerna gör och vad som händer när de tillsammans med bibliotekarierna genom olika handlingar upprätthåller ett nätverk (jfr Carlsson 2013).

Callon (2012), Latour (2015) och Law (1986) noterar i sina studier av naturvetenskapliga laboratoriemiljöer att forskare samverkar med en mängd olika

---

<sup>3</sup> Det bör dock påpekas att Latour (2015, s. 117) ser det som, åtminstone på vissa sätt, problematiskt att definiera ANT som en del av vetenskaps- och teknikstudier. ANT är inte ute efter att ge *sociala* förklaringar till varför naturvetenskapen fungerar som den gör, vilket Latour (ibid.) menar att vetenskaps- och teknikstudier är.

resurser – som människor, teknik, objekt och texter – för att etablera en viss social verklighet, och sina egna resultat som relevanta i förhållande till denna (se även Van House 2004, ss. 10ff). ANT sätter därmed fokus på hur tekniska system, maskiner och materiella objekt också agerar; de startar, upprätthåller och påverkar olika förlopp. Eftersom det finns en mångfald aktörer, och potentiella aktörer, förespråkar ANT en inställning där forskaren inte på förhand definierar vilka som är mest betydelsefulla (Callon 2012; Latour 2015). Vi tar i vår studie bibliotekarierna vi intervjuat som utgångspunkt, och intresserar oss för om, och i så fall hur, de interagerar med Googles sökfunktion. Vi förutsätter dock inte att de gör det, och andra centrala aktörer synliggörs genom intervjupersonernas egna beskrivningar. På ett liknande sätt bör nätverken som aktörerna ingår i alltid spåras och undersökas på nytt; eftersom de kan förändras snabbt måste kunskapen om dem hela tiden uppdateras (Latour 2015, s. 159). Inom ANT anses materiella föremål och teknik ha en förmåga att göra nätverk mer stabila och bestående, eftersom dessa förändras långsammare än mänsklig interaktion (Callon 1991, 2012; Latour 1991, 2012, 2015; Law 1986, 1991a, 1991b). På så vis kan nätverk bli så beständiga att det är svårt att få syn på de olika aktörerna och hur de samverkar med varandra. ANT använder begreppet *svart låda* för att beskriva hur ett nätverk kan framstå som en enda aktör (se till exempel Law 1986, s. 21). Van House (2004, s. 14) förklarar det som att en svart låda får ett nätverk att försvinna; inte för att det inte längre finns utan för att det blir svårt att förstå hur det egentligen fungerar. En jämförelse kan göras till hur Haider och Sundin (2019) anser att sökmotorer blir alltmer osynliga i takt med att de integreras i vår vardag. Svart låda blir ett användbart begrepp för oss när vi försöker synliggöra hur bibliotekarierna beskriver att de förhåller sig till användargränssnittet hos Googles sökmotor, och vad som händer bakom det.

Callon (se till exempel 1991, 2012) har introducerat begreppet *översättningar* som blivit centralt inom ANT. Begreppet tydliggör varför det är av betydelse att sätta sig in i och beskriva vad som sker i ett specifikt sammanhang (se Åsberg 2012). Översättningar är det som sker när aktörer anpassar såväl budskap som föremål och tekniska lösningar till sina egna förutsättningar och intressen (Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). I den processen kommer betydelser och innebörder att omtolkas, och aktörerna kommer att utveckla egna motiv till sina handlingar (Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). Därför går det inte att rakt av överföra förklaringsmodeller mellan olika situationer, även när de kan tyckas lika. I linje med detta strävar vi i vår analys efter att ligga nära våra intervjupersoners beskrivningar av vad de gör, hur något händer samt vilka strategier och metoder de tar i bruk. På så vis kan vi få syn på vilka översättningar som sker. Det medför också

att vi inte kan förklara bibliotekariernas interaktion med Google enbart med att det finns någon typ av socialt tryck eller tvång att göra det, eller uteslutande med att Google redan har en framträdande position i dagens informationslandskap. Latour (2015) menar att den typen av förklaringar egentligen inte är förklaringar eftersom de fråntar aktörerna deras egen kunskap om vad som händer och vad de gör. Istället vill vi försöka påvisa hur och på vilka sätt Googles sökmotor blir en del av det nätverk bibliotekarierna upprätthåller och försöka kartlägga hur det nätverket fungerar. Det blir då möjligt att förstå Googles ställning som en effekt av olika aktörers handlingar, och inte som en orsak till dessa (Latour 2012; Law 1986, 1991b).

### 3.3 ANT, valmöjligheter och alternativ

Vi intresserar oss för vilka valmöjligheter och alternativ som möjliggörs inom det nätverk som framträder i våra intervjupersoners beskrivningar. Därför har vi inspirerats av hur ANT ser på olika aktörers förmåga att kontrollera andra aktörer och bli styrande i ett nätverk (se till exempel Callon 1991; Latour 1991, 2012; Law 1986, 1991a, 1991b). Van House (2004, s. 17) menar att maktanalys är en av styrkorna hos ANT. Latour (2012) anser att det inte finns någon motsättning mellan att upprätthålla en annan aktörs makt och förmåga att kontrollera ett förlopp och samtidigt själv få fördelar. Olika aktörer kan ha en mängd varierande skäl till att bidra till det; skäl som inte alls behöver gå i linje med dem som återfinns hos den som drar nytta av deras handlingar (ibid.). Latour (ibid.) ser det tvärtom som en förutsättning att aktörerna kontinuerligt översätter sitt handlade till något som också fyller en funktion för dem själva. Makt återfinns därför inte hos någon enskild aktör eller grupp av aktörer, utan i förbindelserna mellan olika aktörer (Latour 1991, 2012). Latour (2012) för därigenom fram en förståelse som utgår från att makt och möjligheter till kontroll finns i handlingar och inte är en inneboende egenskap hos någon (se även Latour 2015, s. 106; Law 1986; Van House 2004, s. 16).<sup>4</sup> Makt är inte en orsak till att något sker, utan en effekt som behöver förklaras, och för att kunna göra det är det viktigt att undersöka vilka översättningar som sker i en viss situation (Latour 2012, 1991; Law 1986, 1991b).

För att bättre förstå våra intervjupersoners beskrivningar av hur de interagerar med Googles sökmotor och vilka alternativ och val de ställs inför har vi tagit fasta på begreppet *obligatorisk passagepunkt* (Callon 2012; Law 1986, ss. 2, 8). En

---

<sup>4</sup> Latour (2012, 2015) och Law (1986) menar att denna förståelse av makt och kontroll är inspirerad av och har stora likheter med Foucaults.



obligatorisk passagepunkt är en del av ett nätverk som gjorts så stabil att andra aktörer i nätverket tvingas förhålla sig till den (Law 1986, s. 8; se även Callon 2012). Sundin (2011) beskriver en obligatorisk passagepunkt som en tröskel, som aktörer antingen måste passera eller anpassa sig till. Mager (2012, s. 776) menar att Google, både som företag och sökmotor, blivit en sådan tröskel eller punkt i förhållande till informationssökning. Det är närmast omöjligt för såväl producenter som konsumenter av information att inte på något sätt relatera till Googles sökfunktion (ibid.; se även Haider & Sundin 2019, s. 2). Eftersom dessa punkter är svåra att undvika säger de något om vilka aktörer som har förmåga att påverka andra aktörers handlingar – även om punkternas betydelse också omförhandlas och översätts. Law (1986, 1991b) påpekar att en obligatorisk passagepunkt inte behöver vara platsbunden, och att teknologi är ett sätt att påverka och kontrollera andra aktörer även på avstånd. Law (1986) menar att exempelvis naturvetenskapen har förmåga att utöva kontroll just för att den utgör ett komplext nätverk där lokala mänskliga och icke-mänskliga aktörer anpassar sig på liknande sätt trots att de befinner sig på olika platser. Vi menar att det går att dra paralleller till webbaserade informationssökningar, eftersom dessa bygger på en interaktion med teknologin som ser likartad ut oberoende av sammanhang, och det är svårt att göra på något annat sätt än det förväntade (se till exempel Haider & Sundin 2019; Mager 2012; Reidsma 2019; Segev 2019).

Begreppet obligatorisk passagepunkt är ett sätt för oss att synliggöra och diskutera vilka alternativ som kommer till uttryck i intervjupersonernas beskrivningar, liksom vilken roll Googles sökfunktion fyller. Vi har också tagit intryck av Annemarie Mols (2012) sätt att se på valmöjligheter, som tar ANT som utgångspunkt. Mol (ibid. s. 187) menar att ”möjlighetsbetingelser” sällan på något tydligt sätt är resultatet av explicita beslut. Teoretiskt tycks det finnas möjligheter att välja mellan, men i praktiken är det svårt att sätta fingret på exakt när de uppenbarar sig. Mol (ibid.) poängterar vikten av att ett visst tillstånd alltid uppkommit historiskt (se även Latour 2015; Åsberg, Hultman & Lee 2012). Då synliggörs hur det växt fram ur olika processer, hur olika aktörer samverkat med eller motverkat varandra; “[...] men det fanns aldrig en tid eller plats där det beslutades” (Mol 2012, s. 186) hur det skulle te sig. Det synsättet gör det möjligt för oss att problematisera vilka val som faktiskt kan göras inom det nätverk vi intresserar oss för och hur de olika aktörerna styr varandra i vissa riktningar. Segev (2019, ss. 246, 249) lyfter fram både hur svårt det är att fungera i dagens digitaliserade samhälle utan att i någon mån förse internationella företag som Google med användargenererade data, och att det finns en växelverkan mellan mängden information Google tillgängliggör och mängden

användare. Utifrån Mols (2012) ramverk blir det därför relevant att fråga när och var valet att använda, eller inte använda, Google egentligen kan göras. Inget val eller handlingsmönster är helt förutbestämt, även om en ofrånkomlig och historiskt uppkommen materialitet alltid redan finns på plats.

### 3.4 Förhållningssätt, åsikter och värderingar – ett tillägg

Eftersom vi också intresserar oss för de förhållningssätt och åsikter som intervjupersonerna beskriver i relation till företaget och sökmotorn Google har vi tagit intryck av en diskussion kring ANT som förs av Bonnie A. Nardi och Vicki L. O'Day (1999; se även O'Day & Nardi 2003). Nardi och O'Day (1999, ss. 31ff) menar att styrkan i Latour och Callons tankegångar ligger i att de öppnar för en möjlighet att se teknik som en form av kommunikation. I tekniken finns inbäddade budskap, ideologiska övertygelser och förväntningar som människor på olika sätt reagerar på, och här ligger enligt Nardi och O'Day (ibid.) teknikens handlingskraft. Vidare menar författarna (ibid.) att detta sätt att förstå teknik uppmuntrar till problematiserande frågor kring dess sociala roller. Nardi och O'Day (ibid.) anser dock att ANT inte på något tydligt sätt tar hänsyn till hur förhållningssätt, värderingar och kreativitet påverkar människors interaktion med teknik, något författarna själva menar är av avgörande betydelse (se även O'Day & Nardi 2003). Utifrån en liknande utgångspunkt påpekar Bucher (2018) att även föreställningar om hur teknik fungerar inverkar på samspelet med den. Bucher (ibid.) anser exempelvis att föreställningen om teknik som en svart låda som varken går att förstå eller öppna kan leda till osäkerhet; och att det också kan finnas politiska och ekonomiska skäl att framställa teknik på ett sådant sätt. Vad människor anser om något, känner inför det, och hur de tror att det fungerar kan alltså påverka hur de interagerar med det. Vi ser Nardi och O'Days (1999) och Buchers (2018) resonemang som viktiga komplement till den förståelse vi utvecklat för ANT. Vi strävar efter att fånga inte bara hur våra intervjupersoner beskriver sitt handlande utan också sina inställningar till Google och andra tekniska system.

## 4 Metod

Forskning inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet har rört sig från ett systemorienterat fokus, till att allt mer inrikta sig på användarna av systemen (Case & Given 2016). Därmed har intervjustudier blivit en metod som används inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning (ibid.). Eftersom vi intresserar oss för hur folkbibliotekarier beskriver att de interagerar med och förhåller sig till Google i yttre biblioteksarbete, menar vi att fördjupade samtal med dessa är av betydelse för vår studie. Peter Svensson och Göran Ahrne (2015) beskriver hur kvantitativa metoder inte kan tillämpas för studier av samhällslivets alla delar. I enlighet med detta menar vi att en kvantitativ studie inte skulle ge oss samma möjlighet till att se nyanser i intervjupersonernas olika sätt att beskriva och berätta om ämnet. Med utgångspunkt i detta har vi använt oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer för att genomföra vår studie. Kvalitativa intervjustudier öppnar upp för samtal kring och förståelse för mänskliga erfarenheter och upplevelser, något vi tagit avstamp i gällande vårt metodval. I det här kapitlet presenterar vi hur vi praktiskt gått tillväga för att producera vårt material, vilka etiska överväganden vi har gjort samt hur vi bearbetat och analyserat materialet.

### 4.1 Kvalitativa intervjuer

Kvalitativa intervjustudier lämpar sig för att undersöka frågor om hur – till exempel hur någonting upplevs eller görs (Kvale & Brinkmann 2014, s. 19). Steinar Kvale och Svend Brinkmann (ibid. s. 19) kallar denna typ av intervjuer för ”halvstrukturerade livsvärldsintervjuer” och definierar syftet med dessa som ”att erhålla beskrivningar av intervjupersonernas livsvärld i syfte att tolka innebörden av de beskrivna fenomenen”. Kvale och Brinkmann (ibid. ss. 28f, 123) menar att forskaren bör förhålla sig till intervjun som en metod för att konstruera ett empiriskt material (jfr Alvesson & Sköldbberg 2017; Svensson & Ahrne 2015). I linje med Kvale och Brinkmann (2014) ser vi intervjun som en social praktik, en interaktion mellan oss och våra intervjupersoner, där frågeställningar och svar i kombination bidrar till att producera ny kunskap om forskningsämnet. Intervjusituationen, eller intervjusamtalet, är således en kontext som möjliggör vissa uttalanden (Alvesson & Sköldbberg 2017, s. 335; Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015; Kvale & Brinkmann 2014). Utifrån detta är det alltså endast möjligt att analysera det som händer i den faktiska intervjusituationen (Kvale & Brinkmann 2014, s. 123). Kvale och

Brinkmann (ibid. s. 212) menar att intervjuaren är ”det primära forskningsverktyget” vid en intervjustudie (jfr Svensson & Ahrne 2015). Det är till stor del hennes hantverksskicklighet som avgör vad som kan framkomma i samtalet, vilket innebär att intervjuarens kompetens påverkar vilken vetenskaplig kvalitet som undersökningen håller (Kvale & Brinkmann 2014).

Inför materialproduktionen var våra erfarenheter av intervjustudier begränsade. Vi lade därför stor vikt vid att vårt manus – vår intervjuguide<sup>5</sup> – skulle fungera stödjande vid intervjuerna och hjälpa oss att besvara våra frågeställningar. Till skillnad från frågeställningarna, som är av en övergripande och utforskande karaktär, behövde intervjufrågorna formuleras med ett mer vardagligt och lättillgängligt språk (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 173f; Magnusson & Marecek 2015, ss. 49f, 52). Eva Magnusson och Jeanne Marecek (2015, s. 61) menar även att språket med fördel kan anpassas efter den som intervjuas. Vi bröt ner och tematiserade våra frågeställningar, som med dessa teman i åtanke fick ett antal intervjufrågor kopplade till sig (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 173f; Magnusson & Marecek 2015, ss. 46, 50f). På så vis riskerade ingen frågeställning att försummas. Som intervjuare antog vi en utforskande ansats (Kvale & Brinkmann 2014, s. 125), efter vilken vi också anpassade vår intervjuguide. Det innebar att vi försökte skapa oss en förståelse kring intervjupersonernas mer djupgående erfarenheter och reflektioner (ibid.). Vi använde oss av olika slags intervjufrågor, såväl direkta som indirekta, och strävade efter att skapa en intervjusituation som kändes intressant både för oss och intervjupersonerna (ibid. s. 177). För att inte riskera att missuppfatta en intervjuperson uppmanar Kvale och Brinkmann (ibid. ss. 206, 209) till verifiering under samtalets gång (jfr Svensson & Ahrne 2015). Det ger intervjuaren möjlighet att försäkra sig om att det som sagts har uppfattats korrekt, och intervjupersonen får tillfälle att utveckla eller korrigera sina uttalanden (ibid.). För att säkerställa att vi gjort just detta har vi i mitten och i slutet av vår intervjuguide lagt till en punkt för att sammanfatta det som sagts, samt förhört oss om att vi förstått detta rätt. Kvalitativa intervjuer ger även möjlighet att kasta om intervjufrågorna eller låta spontana frågor uppstå i stunden (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015; se även Kvale & Brinkmann 2014, s. 172). I takt med att vi genomförde intervjuerna ökade också vår kunskap kring intervju som metod. Vi reflekterade kring de intervjuer som gjorts, och uppdaterade och utvecklade vår intervjuguide i enlighet med dessa reflektioner.

---

<sup>5</sup> Se Bilaga 3. Den bifogade intervjuguiden är den senaste versionen.

Ulla Eriksson-Zetterquist och Göran Ahrne (2015, s. 42) betonar att det kan vara svårt att ange hur många personer som är lämpligt att intervjua, men att det går att tala om ”mättnad” i förhållande till kvalitativa intervjustudier. Detta innebär ”att man känner igen svaren och att samma svarsmönster återkommer i ett flertal intervjuer” (ibid. s. 42). Mättnaden blir då ett sätt att avgöra när det kan vara lämpligt att sluta intervjua, men författarna (ibid.) poängterar att det enbart är möjligt att göra denna bedömning genom att varva intervjuer med analys. Trots svårigheten att ge generella riktlinjer anser Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) att det vid sex till åtta intervjuer börjar röra sig mot ett antal som förmodligen säger mer om ett samhällsfenomen än rent personliga åsikter. Kvale och Brinkmann (2014, s. 156) menar att det kan ske redan vid fem intervjuer. Vi gjorde sju intervjuer, ett antal som stämmer överens med resonemangen ovan samt fungerade inom den tidsram vi hade till vårt förfogande för att arbeta med uppsatsen. Efter sju intervjuer tyckte vi oss dessutom börja skönja den mättnad som omtalas i litteraturen. Detta särskilt i förhållande till intervjuens första del, som framförallt berörde intervjupersonernas görande i relation till informationssökning i yttre biblioteksarbete. Intervjuens andra del, vilken handlade om åsikter om och förhållningssätt till Google, gav mer varierande svar och uppnådde inte lika hög grad av mättnad.

Vårt val att använda ANT som teoretiskt ramverk<sup>6</sup> har också fått vissa metodologiska följder (Latour 2015; se även Van House 2004, s. 13). Latour (2015) menar att ANT bör ses som en teoretisk förståelse för hur forskaren kan gå tillväga för att studera och förstå olika situationer, snarare än som en förklaringsmodell till vad som sker. Därför poängterar Latour (ibid. s. 24) att det är viktigt att utgå från aktörerna själva; forskaren bör ”följa aktörerna”. Latour (ibid. s. 87) gör tillägget att aktörerna då kommer att leda forskaren till de materiella föremål som gör interaktionen med andra mer varaktig. Etnografi med fältobservationer är därför den metod som är tydligast associerad med ANT och det större fältet av forskning med kopplingar till vetenskaps- och teknikstudier (Carlsson 2013, s. 27; Latour 2015; Van House 2004, ss. 11, 73). Intervjuer kan vara en del av sådana etnografiska studier (se till exempel Carlsson 2013, s. 30; Sundin 2011), och det finns också exempel på renodlade fokusgrupps- och intervjustudier som utgår från ett sociotekniskt perspektiv och ANT inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet (Estberger & Mervik 2015; Haider & Sundin 2019).

---

<sup>6</sup> Se föregående kapitel *Teoretiskt ramverk*.

Vi är medvetna om att intervjustudier kan ha begränsade möjligheter att uppfylla ANT:s ambitioner, och att vår studie också skulle kunnat kompletteras med till exempel deltagande observationer. En viktig anledning till vårt val av metod är att vi utöver att vara intresserade av vad som sker också vill veta hur våra intervjupersoner beskriver sina förhållningssätt och åsikter. Vi ser därför Nardi och O'Days (1999, ss. 31ff) påpekande att en socioteknisk analys också bör ta hänsyn till värderingar och uppfattningar som betydelsefullt, och att intervjustudier går i linje med det. Liksom i förhållande till hur många intervjuer vi genomförde var tidsaspekten också en faktor med inverkan på själva metodvalet. Vår undersökning är av mindre omfattning och vi bedömde att intervjuer var en möjlighet att producera ett relativt omfattande material på kort tid. ANT styrde framförallt vår materialproduktion på två sätt. Dels strävade vi efter att få tydliga beskrivningar av vad våra intervjupersoner gör i olika situationer och vilka andra aktörer de samspelar med. Dels har vi tagit hänsyn till olika typer av motsägelser, kontroverser och stridigheter, och inte letat efter samstämmighet i våra intervjupersoners beskrivningar (jfr Latour 2015). Det medför att vi inte är ute efter att hitta någon övergripande sanning i vårt material, och heller inte ser motstridigheter i materialet som problematiska (jfr Kvale & Brinkmann 2014). De är helt enkelt en del av det vi försöker fånga och förstå. Genom det synsättet kopplar vi också vår undersökning till den bredare posthumanistiska strömning vi tagit intryck av: "Posthumanistiska studier är oftare tentativt och partiellt kartläggande, begreppsskapande och öppet nyfikna snarare än ideologiavtäckande och avslöjande till sin natur" (Åsberg 2012, s. 15).

## 4.2 Urval och genomförande av intervjuer

Av praktiska skäl avgränsade vi vår studie till att enbart omfatta skånska folkbibliotek. I januari skickade vi via mejl ut intervjuförfrågningar till ett urval bibliotek, vilket baserades på tillgängliga kontaktuppgifter på de skånska bibliotekens hemsidor samt avstånd från vår hemort Malmö. En person hade vi även kontakt med sedan en tidigare kurs på vår utbildning då vi skickat ut en förfrågan som gällde deltagande i en pilotstudie inför masteruppsatsen. Allteftersom vi fick svar bokades intervjuer med de bibliotekarier som var intresserade av att delta i studien. Vi ville att intervjupersonerna vid tidpunkten för intervjun var anställda som bibliotekarier vid folkbibliotek samt att de hade regelbundna pass ute i biblioteket. Vi hade inte för avsikt att intervjua personer med särskilda intresseområden eller yrkesmässiga inriktningar. Inte heller lade vi någon vikt vid hur länge de varit yrkesverksamma som bibliotekarier. Intervjuerna genomfördes

på respektive intervjupersons arbetsplats och ägde rum mellan den 5 februari 2020 och den 2 mars 2020. Samtliga intervjuer, förutom en, genomfördes gemensamt, och mellan gångerna turades vi om att ha rollen som huvudsaklig frågeställare. Den av oss som inte ställde frågorna deltog istället aktivt genom följdfrågor och uppsikt över tiden. När intervjuerna bokades bad vi även om avsatt tid för en kort rundvisning i biblioteket, för att skapa en förståelse för den miljö som intervjupersonerna refererade till samt för att etablera en avslappnad stämning innan intervjun påbörjades. Själva intervjuerna, exklusive rundturen, tog mellan 40-60 minuter och spelades in samt transkriberades i nära anslutning till intervjutillfällena. Varje intervju inleddes med en kort introduktion om uppsatsämnet samt praktisk information gällande exempelvis användningsområde och aidentifiering. Därefter ställde vi några inledande frågor, gällande bland annat intervjupersonens roll på biblioteket. Sedan gick vi vidare till de intervjufrågor som närmare anknöt till våra frågeställningar. Under intervjuerna upplevde vi att våra egna erfarenheter av att arbeta på folkbibliotek samt våra studier inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet gav oss en kontextuell förståelse<sup>7</sup> för våra intervjupersoners beskrivningar. Det förenklade även kommunikationen mellan oss och intervjupersonerna, eftersom våra förkunskaper om folkbibliotek och allmän biblioteksverksamhet liknade deras.

### 4.3 Etiska aspekter

För alla vetenskapliga studier finns särskilda forskningsetiska principer att förhålla sig till (Svensson & Ahrne 2015). Svensson och Ahrne (ibid.) beskriver hur forskningsetik i en svensk kontext ofta diskuteras med hänvisning till de forskningsetiska principer som antogs 1990 av nuvarande Vetenskapsrådet. I dessa poängteras att "[m]änniskors välfärd skall ges företräde framför samhällets och vetenskapens behov" (SFS 2003:460 8 §). I Sverige kan forskning således inte bedrivas utifrån en utilitaristisk synvinkel, forskaren ska istället i första hand se till individens behov och rättigheter (jfr Kvale & Brinkmann 2014, ss. 102ff). Intervjuer kräver, liksom alla forskningsmetoder, en etisk förförståelse, vilken bör praktiseras i intervjuens samtliga stadier: det förberedande arbetet, vid den konkreta intervjusituationen och i det efterföljande analysarbetet (Kvale och Brinkmann 2014). Det räcker inte att lära sig ett etiskt regelverk, forskaren måste också utveckla en förståelse för hur detta tillämpas i olika situationer, eftersom alla intervjusituationer skiljer sig från varandra (ibid. ss. 103f, 111). I vår studie och uppsats har vi tagit särskild hänsyn till fyra etiska aspekter: informerat samtycke,

---

<sup>7</sup> Begreppet *kontextuell förståelse* har lånats från Olsson Dahlquist (2019, s. 105).

konfidentialitet, konsekvenser för intervjupersonerna och den grupp de tillhör, samt vår roll i egenskap av intervjuare och uppsatsskribenter (ibid. ss. 105-14). På många sätt går dessa hand i hand. Nedan beskrivs de närmare utifrån hur vi tillämpat dem i vår studie.

Samtliga intervjupersoner fick några dagar före intervjun ta del av ett samtyckesavtal<sup>8</sup>, som innehöll information gällande bland annat studieområde och -syfte, avidentifiering, rättigheten att dra sig ur studien samt kontaktuppgifter till oss, vår handledare och kursansvarig lärare. Vid tillfället för intervjun diskuterades samtyckesavtalet kort samt skrevs under av oss och intervjupersonen, varefter både vi och den intervjuade fick varsin kopia. I en forskningsprocess handlar konfidentialitet ofta om att personliga data – i vårt fall framförallt intervjupersonernas namn och arbetsplatser – som möjliggör identifikation inte tas med i den slutgiltiga rapporten (Kvale & Brinkmann 2014, s. 109). Det kan också handla om vem som har tillgång till det insamlade materialet (ibid.). I samtyckesavtalen tydliggjordes att intervjuerna skulle spelas in, och att inspelningarna enbart skulle finnas tillgängliga för uppsatsens författare samt att de raderas när uppsatsen har godkänts. Samtliga intervjupersoner uppmärksammades dessutom på skillnaden mellan anonymitet och avidentifiering, av vilka vi använder oss av det senare. Detta eftersom vi inte kan garantera fullständig anonymitet, exempelvis på grund av att intervjuerna genomförts på de intervjuades arbetsplatser och vår kommunikation skett via mejl, som både kan hackas och för en kommunalt anställd bibliotekarie är offentlig handling. Enligt Kvale och Brinkmann (ibid. s. 110) är det essentiellt att ha studiens eventuella konsekvenser i åtanke – både för de som intervjuas och den grupp bibliotekarier de utgör exempel på. Vid intervjustudier kan en förtrolig stämning mellan intervjuare och intervjuperson uppstå, vilken kan leda till att information som den intervjuade inte tänkt berätta om eller tidigare reflekterat över framkommer (Kvale & Brinkmann 2014, s. 112). Att ha individens bästa för ögonen är alltså återigen primärt ur en forskningsetisk synvinkel. Vi har förhållit oss till detta genom noggranna överväganden gällande vilka citat som används i uppsatsen, samt hur dessa kontextualiseras. Vår avsikt har varit att ligga så nära intervjupersonernas tonlägen som möjligt. Slutligen har vi under hela studiens gång haft vår egen roll i åtanke; studiens etiska och forskningsmässiga kvalitet är beroende av hur väl vi klarar av att tillämpa olika moraliska aspekter (ibid. s. 111). Vid intervjuer kan olika former av maktobalans uppstå (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, ss. 48f; Kvale & Brinkmann 2014, ss. 19, 51ff; Svensson & Ahrne 2015, s. 29). Mats Alvesson och Kaj Sköldberg (2017,

---

<sup>8</sup> Se Bilaga 2.



s. 409) diskuterar även ”forskarens makt över ’produktionen’ av förståelse” (jfr Kvale & Brinkmann 2014, s. 52). Intervjumaterialet är exempelvis möjligt att tolka på olika sätt, utifrån forskarens tidigare erfarenheter eller åsikter (jfr Svensson 2015, s. 211). Vi inser att dessa kommer att spela in i våra tolkningar, och har således eftersträvat att anta den utforskande ansats som Kvale och Brinkmann (2014) talar om.

#### 4.4 Bearbetning och analys av det empiriska materialet

För att bearbeta vårt empiriska material har vi inspirerats av grundad teori, utifrån Kathy Charmaz (2006) beskrivning av denna. Namnet till trots är grundad teori en metod för analys av forskningsmaterial. Charmaz (ibid. s. 59) beskriver metoden som ett aktivt förhållningssätt till det empiriska materialet. Det handlar om att komma nära materialet och de beskrivningar som deltagarna, i vårt fall våra sju intervjupersoner, själva har av hur de gör något (ibid. ss. 2f). För att kunna göra detta genomförs en kodning av materialet, vilket för vår del utgörs av de transkriberade intervjuerna. Kodningen görs i två stadier, ett initialt och ett fokuserat (ibid. s. 11). Den första kodningen genomförde vi, utifrån Charmaz beskrivning, på ett så förutsättningslöst vis som möjligt (ibid. s. 46). Detta går också i linje med ANT:s hållning gällande att inte på förhand bestämma vad som är relevant i en viss situation, eller överföra förklaringsmodeller mellan olika sammanhang.<sup>9</sup> Vi gjorde kodningen utan att prata med varandra och utan uttalat mål om vad vi förväntade oss att hitta. Vi har dock förståelse för att det var omöjligt för oss att ha ett helt ofärgat förhållningssätt till det transkriberade materialet, eftersom vi vid tidpunkten hade läst mycket forskningslitteratur inom vårt ämne samt kontinuerligt diskuterat intervjuerna med varandra. Den andra, fokuserade, kodningen utgår från den första, initiala, kodningen (Charmaz 2006, s. 57). Detta andra stadie av kodning öppnar upp för att avgöra vilka av de initiala koderna som är av relevans för studien samt ger möjlighet att förklara större delar av materialet (ibid.). I detta steg jämförde vi våra koder och hittade tio teman vi ansåg vara relevanta för vår studie: beskrivningar av hur intervjupersonerna går till väga vid informationssökning, reflektioner kring det egna bibliotekssystemet, yrkesidentitet, variationen av frågor som intervjupersonerna får, tidsaspekter, olika sätt på vilka intervjupersonerna anser Google vara överlägsen som sökmotor, andra förhållningssätt till och åsikter om Google som sökmotor, vad intervjupersonerna anser att uppdraget som bibliotekarie innebär, reflektioner kring Google som ett integrerat sökverktyg i biblioteksverksamheten samt i vilken grad

---

<sup>9</sup> Se kapitlet *Teoretiskt ramverk* i uppsatsen.

intervjupersonerna fått fortbildning inom informationssökning. Vi sammanställde frekvensen av dessa teman, samtliga förekom regelbundet i intervjuerna men vissa oftare än andra. I de utskrivna transkriberingarna färgkodade vi sedan texten enligt dessa teman, för att göra materialet mer överskådligt och lättarbetat. De tio kategorierna slogs samman till fyra, *Praktiska tillvägagångssätt vid informationssökning*, *Uppfattningar om Google*, *Det kunskapsförmedlande uppdraget* och *En integrerad och osynliggjord sökfunktion*. Dessa presenteras närmare i följande kapitel. Tematiseringarna hjälper oss att besvara våra frågeställningar, i enlighet med Charmaz (2006, s. 46) beskrivning av kodning som länken mellan att konstruera ett material och möjlighet att utveckla teoretisk förståelse kring detsamma.

För en så samstämmig och tydlig ton som möjligt, samt för att undvika alltför stor diskrepans mellan tal- och skriftspråk, har de citat vi använder oss av i kapitlet *Presentation och analys av intervjumaterialet* emellanåt bearbetats (jfr Kvale & Brinkmann 2014, s. 331). Detta eftersom vårt intresse ligger i vad intervjupersonerna säger, snarare än hur de säger det. Samtliga bearbetningar har dock gjorts med försiktighet och tydlighet, samt med förståelse för att språkliga förändringar kan påverka innehållet i ett material. När vi har bytt ut ord eller begrepp, för att förtydliga vad som åsyftas eller byta ut slanguttryck, har vi använt oss av hakparenteser. Uppprepningar och utfyllnadsord har strukits. Redogörelser som i sammanhanget saknar relevans har ersatts med [...]. Ibland har ordföljd ändrats till en mer korrekt sådan, för att intervjupersonerna ska ge ett enhetligt intryck och ingen ska sticka ut. Detta menar vi även bidrar till intervjupersonernas avidentifiering. Vi talar genomgående om det intervjupersonerna ger uttryck för som *beskrivningar*. Därigenom vill vi uppmärksamma att det vi har tillgång till är just hur de beskriver händelser, situationer, åsikter och förhållningssätt i intervjusamtalen. Vi har inte deltagit i situationerna de refererar till och vi har heller inte åtkomst till andra reflektioner än de som intervjupersonerna berättat om i samtalen (Kvale & Brinkmann 2014).

## 5 Presentation och analys av intervjumaterialet

Föreliggande kapitel är indelat i två längre avsnitt, *Presentation av intervjumaterialet* och *Analys av intervjumaterialet*, som båda i sin tur har ett antal underrubriker. I det första avsnittet presenterar och tematiserar vi vårt intervjumaterial, och introducerar en mångfald citat från intervjupersonerna. I det senare avsnittet analyserar vi intervjumaterialet mer på djupet, med utgångspunkt i vårt teorival samt angränsande forskning. Vi förhåller oss i detta avsnitt både till det som framkommer i presentationen och lyfter fram nya aspekter av materialet, samt ett antal nya citat från intervjupersonerna. Charmaz (2006, s. 46) menar att en redogörelse över ett kodat material möjliggör utvecklade resonemang om ämnet i fråga. Vi ser kapitlets första avsnitt som just en sådan redogörelse, och således som ett steg i vår analys. Det första avsnittet är avsett att synliggöra teman och tendenser i intervjumaterialet som är av avgörande betydelse för att kunna genomföra den mer djuplodande analysen i avsnittet som följer. Detta upplägg ger en ökad inblick i de beskrivningar som framkommit vid intervjuerna, vilket vi hoppas bidrar till transparens i vår studie. Detta tillvägagångssätt passar även väl ihop med vårt teoretiska avstamp i ANT, som lägger stor vikt vid att utgå från aktörernas – i detta fall de intervjuade bibliotekariernas – egna beskrivningar. Vid intervjutillfällena har vi främst pratat om Googles sökmotor, den tjänst som företaget kallar Google sök. Inför varje enskild intervju har vi förtydligat att vi kommer att benämna sökmotorn enbart som Google, för att hålla en mer vardaglig samtalston. I detta och efterföljande kapitel avser benämningen Google alltså endast sökmotorn. I de fall vi eller våra intervjupersoner menar företaget Google eller någon annan av dess tjänster förtydligas detta löpande.

### 5.1 Presentation av intervjumaterialet

I det här avsnittet beskriver vi våra intervjupersoner och därefter vårt tematiserade intervjumaterial. De fyra teman vi identifierat vid kodningen av intervjumaterialet utgör också rubriksättningen i föreliggande avsnitt. Vi vill dock understryka att tematiseringarna ofta delvis överlappar varandra, och inte ska förstås som isolerade från varandra.

De personer vi intervjuat är alla anställda som bibliotekarier på folkbibliotek i Skåne. Biblioteken är av varierande storlek, från större stadsbibliotek till områdesbibliotek på mindre orter. Bland de intervjuade finns både barn- och

vuxenbibliotekarier, och de arbetar med bland annat läsfrämjande, inköp, digital inkludering och programverksamhet. En av dem har också ett uppdrag som skolbibliotekarie inom ramen för sin tjänst. Samtliga har regelbunden yttre tjänstgöring, mellan ca 10-20 timmar per vecka. Tre av bibliotekarierna arbetar på samma, större, bibliotek. Fem av de sju intervjupersonerna är utbildade inom biblioteks- och informationsvetenskap, de två andra innehar annan högre akademisk utbildning. Flera är relativt nya i yrket; tre har arbetat som bibliotekarier i mindre än ett år och de övriga fyra från tre till 13 år. Namnen vi använder oss av när vi citerar intervjupersonerna är fingerade.

### 5.1.1 Tema: Praktiska tillvägagångssätt vid informationssökning

Intervjupersonerna beskriver förhållandevis lika tillvägagångssätt för hur de hanterar biblioteksanvändarnas frågor, oavsett hur länge de varit verksamma inom bibliotekarieryrket, vilken bakgrund de har inom detsamma eller storlek på arbetsplatsen. Samtliga uttrycker att de får en bredd av frågor från biblioteksanvändare. De söker information om bland annat litteratur, digitala verktyg, kopiering och utskrifter samt ber om hjälp med myndighetsärenden. Vi väljer att dela upp dessa varierade frågor i två kategorier; frågor som relaterar till bibliotekets mediebestånd och frågor som inte gör det. Frågans karaktär avgör ofta intervjupersonernas tillvägagångssätt.

Den första kategorin, frågor som relaterar till bibliotekets bestånd, delar vi upp i ytterligare två underkategorier: frågor där intervjupersonerna vet vad biblioteksanvändaren är ute efter och frågor där de inte vet det. När intervjupersonerna vet vad biblioteksanvändaren söker använder de sig främst och i första hand av det egna bibliotekssystemet. Genom att använda det egna bibliotekssystemet blir det möjligt att direkt se om det efterfrågade materialet finns tillgängligt, något flera intervjupersoner lyfter som väsentligt. Om bibliotekskatalogen inte ger ett tillfredsställande svar blir nästa steg att söka i den webbaserade bokhandeln Adlibris (som är upphandlad leverantör av böcker till många svenska folkbibliotek), bibliotekets publika bibliotekskatalog (som flera intervjupersoner menar är mindre känslig för exempelvis felstavningar än det interna bibliotekssystemet) eller den webbaserade nationella bibliotekskatalogen Libris. Några intervjupersoner använder sig emellanåt av Wikipedia, någon enstaka använder det webbaserade sociala forumet Goodreads. Ibland når intervjupersonerna de olika webbsidorna genom en sökning på Google, ibland genom ett sparad bokmärke i webbläsaren.

I de fall då det är oklart vad användaren söker eller korrekt stavning saknas vänder de sig – ibland efter några försök i det egna bibliotekssystemet eller den publika katalogen – till en sökmotor, och då oftast Google. Intervjupersonerna använder sig då av den information som finns tillgänglig, till exempel en gissning på en stavning eller en beskrivning av mediet. Hos vissa finns Google som förinställd sökmotor i informationsdiskens webbläsare, andra söker aktivt upp Google om den förinställda sökmotorn är en annan. De tre intervjupersoner som är anställda vid samma bibliotek uppmanas av sin kommuns IT-avdelning att använda en webbläsare i vilken sökmotorn Bing är förinställd. Alla tre frångår konsekvent uppmaningen för att istället använda sig av webbläsaren Google Chrome, i vilken Google är den förinställda sökmotorn. En intervjuperson vid ett annat bibliotek använder den förinställda sökmotorn Bing, men går i mån av tid vidare till Google om relevant resultat inte uppkommer vid en sökning på Bing. Samtliga sju föredrar vid webbaserade sökningar att vända sig till Google.

Stefan: Men ibland kan det ju vara så att låntagaren inte vet exakt. Alltså de vet inte titeln, vet inte författaren. Då får man ju börja dra lite i var de kan ha sett den någonstans, vad den kan handla om. Då kan man ju gå till Google kanske, för att hitta en träff på vad det kan vara för slags bok.

Intervjuare: För då är inte bibliotekssystemet så pass smart, eller vad jag ska säga, att det går att jobba med de ledtrådarna?

Stefan: Nej. Libris kan vara en mellansökväg, för den är lite mindre känslig för stavningar. Men sen är det egentligen Google som är den bästa på att föreslå ”Menade du den här?” Den är ju lite smart, den tänker lite åt en.

*Stefan*

Ofta ställer biblioteksanvändarna frågor som inte relaterar till bibliotekets mediebestånd. Det kan handla om öppettider på ett badhus, blanketter från exempelvis Migrationsverket eller Hyresgästföreningen, teknikrelaterade frågor om telefoner, iPads och e-post samt hjälp med internetbanker. Det kan också vara frågor om ett mer övergripande ämne eller att biblioteksanvändaren letar efter generell information och är osäker på vilka resurser som finns. För att besvara dessa frågor vänder sig intervjupersonerna i hög grad till Google.

Intervjuare: Om det är ett ämne eller inte så tydligt vad biblioteksanvändaren är ute efter, hur går du tillväga då?

Louise: Då går man direkt till Google, alltså då är det direkt. Alternativt att saker kan ju handla om våra databaser. Vi har alltså typ PressReader, någon sådan grej. [...] Men annars går man kanske in på Google och söker sig fram liksom.

*Louise*

Vissa frågor kan, som Louise berättar, besvaras med hjälp av bibliotekets databaser. Flera intervjupersoner nämner också kommunens intranät eller publika webbsida.

Therese beskriver att hon i dessa fall använder Google för att hitta rätt på den kommunala webbsidan.

De är ute efter någon träffpunkt som de fått information om ska vara här på biblioteket, men när jag går in i vår kalender så finns den inte. Så självklart går jag sen in och googlar var den är, jag vet ju på ett ungefär var på [kommunens] hemsida men det är lättare om jag googlar det, istället för att gå mellan alla mellanflikar. [...] Så det är också det, hur en sida är uppbyggd, hur lätt det är att hitta och hur deras sökruta fungerar. Då är det lite tragiskt, att deras sökruta fungerar sämre än det Google kan få fram åt mig.

*Therese*

Helena utmärker sig från de andra intervjupersonerna. Vid frågor som inte rör det egna mediebeståndet vänder hon sig i första hand till den förinställda sökmotorn Bing, och går först i mån av tid vidare till Google om den förstnämnda inte ger relevanta svar. Hon menar dock att Google är den av de två sökmotorerna som oftast fungerar bäst och som hon föredrar. Helena beskriver:

Jag stannar nog på den första, om jag får träff på [Bing] så stannar jag nog där, men min erfarenhet är också att Google är bättre. Men det är en tidsfråga. Om det står en massa folk och väntar i kö, då glömmet jag kanske bort att gå vidare. Så att, det ska jag nog ta upp [med mina kollegor], att vi kanske ska ha [Google] som... att den kommer upp direkt.

*Helena*

Flera intervjupersoner använder sig av den webbaserade encyklopedin Wikipedia, vilken några når genom att söka på Google och andra genom en bokmärkt flik. Vidare använder sig några intervjupersoner av databaser som tillhandahålls av biblioteket, exempelvis den webbaserade Nationalencyklopedin eller författarlexikonet Alex. Andra uttrycker att de saknar vana kring att använda dessa, någon är osäker på vilka databaser som biblioteket har licens på. Flera bibliotek har dessutom, av ekonomiska skäl, sagt upp licenser till olika digitala informationsresurser. Vad gäller tryckta resurser, såsom *Vad kommer sen?*<sup>10</sup> eller uppslagsverk, finns dessa i varierande grad på biblioteken. Ibland är de tillgängliga i informationsdisken eller på hyllorna i biblioteket, men flera intervjupersoner beskriver att de saknar rutin för att använda dem. I andra fall finns de på kontoren eller i magasinet, och är således inte direkt tillgängliga för besvarande av frågor ute i biblioteket. I vissa fall saknas de helt. Johannes beskriver hur det ser ut på hans arbetsplats:

Vi har och har haft verktyg som man kan använda sig av, men det är ju på väg bort. Nu har vi haft stora nedskärningar, då rykte Artikelsök. Och NE är under frågetecken tror jag, om vi ska ha kvar den. [...] Och Alex vet jag inte. Det är kanske det vi ibland har en känsla av att vi borde... att man borde använda sig av de här tryckta [resurserna]. Jag tror att andra har mer rutin av att använda sig av det än vad jag har. Kanske om man utbildade sig tidigare, att det sitter mer i då.

---

<sup>10</sup> *Vad kommer sen?* är ett uppslagsverk där ordningen i olika bokserier listas.

Intervjupersonerna vänder sig alltså till ett flertal resurser för att besvara biblioteksanvändarnas frågor, men det egna bibliotekssystemet och Google är de som oftast nämns av de intervjuade. För frågor gällande beståndet använder de sig i första hand av det egna bibliotekssystemet, men uttrycker alla att bibliotekssystemens känslighet för exempelvis felstavning gör att detta inte alltid räcker till. I de lägena vänder de sig i hög utsträckning till Google, och i flera fall Adlibris, för att hitta rätt. För frågor som inte rör beståndet är Google det sökverktyg som nämns genomgående och som beskrivs som bäst på att ge användbara sökresultat. Andra resurser såsom Libris, den webbaserade Nationalencyklopedin, kommunernas olika hemsidor, databaser licensierade av de egna biblioteken, *Vad kommer sen?*, Bing och Wikipedia används också av intervjupersonerna, men inte genomgående eller lika frekvent som de två ovan nämnda: det egna bibliotekssystemet och Google. Hädanefter fokuserar vi på att beskriva intervjupersonernas interaktion med och uppfattningar om Google.

### 5.1.2 Tema: Uppfattningar om Google

Samtliga intervjupersoner beskriver Google som överlägsen jämfört med andra sökmotorer och resurser för informationssökning, åtminstone gällande själva informationsåtervinningen. Överlägsenheten beskrivs då på flera olika sätt. Bland annat anser intervjupersonerna att Google är mer flexibel än andra sökmotorer och att den presenterar sökresultatet på det sätt som uppfattas som mest adekvat. Andra aspekter av Google – såsom lagring av sökhistorik och det faktum att sökmotorn och företaget bedrivs utifrån kommersiella intressen – beskrivs med en mer kritisk ton.

Louise jämför Google både med andra sökmotorer och med att använda ett fysiskt uppslagsverk. Det senare beskriver hon som något hon aldrig skulle göra i sitt arbete. Hon menar att det sätt som Googles algoritmer fungerar på gör den till den bästa sökmotorn.

Det finns ingen bättre. Jag går liksom inte till Bonniers uppslagsverk från 1958, alltså det gör jag inte. Det är den som... det är den sökmotor jag använder mig av för att den har bäst algoritmer. Så de har makten över mig, kan man säga.

Louise

Fler av intervjupersonerna beskriver att Google är den resurs för informationssökning som ger dem mest relevanta svar, också när de inte är helt säkra på vad de letar efter, eller vilka sökord de ska använda.

Therese: Det är ju tyvärr så att Google får de flesta, bästa träffarna och kan också jobba med helt dumma sökord. Det funkar oftast hyfsat bra. Och jag har inte haft samma upplevelse med andra sökmotorer, så det blir ju oftast Google.

Intervjuare: När du säger att Google är den bästa, skulle du kunna definiera varför du upplever det så?

Therese: Jag får väldigt många träffar. [...] Ibland kanske jag, på grund av språkbrist, eller var det nu kan vara, så kanske jag inte hittar just det nyckelordet som hade fått det exakta svaret, men jag tycker att Google ändå oftast lyckas tolka mig rätt bra, vad jag egentligen är ute efter. Det kan jag uppskatta väldigt mycket. På de andra [sökmotorerna] har jag mer känslan att jag måste ha just det exakta ordet för att få fram det [jag letar efter].

*Therese*

Två intervjupersoner beskriver att även i de fall som tryckta eller mänskliga resurser finns, upplevs dessa inte som heltäckande för olika områden, till skillnad från de sökträffar de kan få på Google. Google beskrivs som en enkel möjlighet att besvara en bredd av frågor, till skillnad från andra resurser, vilka beskrivs som mer begränsade.

Jag är nog glad i dagens läge att [Google] finns, det känns som att man kan svara på fler frågor och att det är lättare. Just nu så är det närmare till hands än att gå och ta en bok som ligger på kontoret. [...] Man kan inte ha böcker som täcker in allt, det har ju googlandet.

*Helena*

Samtliga intervjupersoner använder sig av Google i sitt dagliga arbete i biblioteket, men ger alla trots det uttryck för att det föreligger ett behov att vara observant kring söktjänsten. Intervjupersonerna nämner bland annat datainsamling, källkritik i förhållande till den information de får tag i via Google samt icke-neutrale presentationer av sökresultaten som särskilt angelägna faktorer att vara uppmärksam på. Ofta är det alltså samma saker som uppskattas av intervjupersonerna, som också beskrivs som problematiska eller potentiellt problematiska. Stefan säger att han inte brukar reflektera kring att Google tillhandahålls av ett vinstdrivande företag, men tar upp att sökmotorns goda funktionalitet i första hand avser att göra ekonomisk vinst på den som googlar, snarare än att hjälpa densamme.

Stefan: Jag tror att jag fortfarande tycker att det är ett så bra verktyg, så att jag kommer att fortsätta använda det även om jag vet att det finns, ja, vad ska man säga? De gör det ju inte för att vara snälla, utan de gör det för att kapitalisera på oss användare. Sen så är jag väl lite naiv och tänker att det är väl ingenting som jag söker på som är värt någonting för dem, men det är såklart, ja...

Intervjuare: Då tänker du helt enkelt att du använder dig av Google för att det ger dig bäst resultat?

Stefan: Det är ju det här klivna, att den tänker åt en litegrann och föreslår, det är ju på något sätt det man förstår, att det är så den jobbar. Den samlar på sig så mycket information att den kan föreslå. Det är liksom två sidor av det.



*Stefan*

På ett liknande sätt menar Johannes att det finns problematik kring att använda sig av kommersiella verktyg i biblioteksverksamhet.

Vi är i händerna på ett kommersiellt verktyg, de som är så himla inte ute efter vad som är den mest relevanta informationen. De är ute efter vad som säljer eller vilka som betalar. Det är ju jättekomplicerat för biblioteken att vara i den sitsen liksom. Att vi inte, vi blir mer och mer i händerna på den marknaden. Så det är ju, tycker jag, kanske en diskussion som vi inte för så mycket.

*Johannes*

Louise har ett liknande förhållningssätt och menar bland annat att Google inte är en säker tjänst, eftersom den lagrar information på ett sätt som ger företaget en potentiell möjlighet att utnyttja de lagrade uppgifterna i framtiden.

Man borde tänka mer kring det. ”Jag ska inte gå via”, ”Jag ska inte dela information hela tiden”, liksom. I framtiden kanske det kommer att utnyttjas. Det vet vi inte.

*Louise*

Å andra sidan uppskattar hon Google och beskriver vid ett annat tillfälle att:

Jag googlar på allt. Alltså jag älskar Google, verkligen.

*Louise*

Selma ser också en potentiell problematik med att använda sig av Google, men till skillnad från Johannes och Louise menar hon att det viktiga är att känna till hur Google fungerar och att sökmotorn kan påverka sökresultaten. Selma menar att det primära är att hon, i egenskap av bibliotekarie, har kunskap om sökmotorns funktioner och kan förmedla denna kunskap vidare till biblioteksanvändarna, snarare än att använda ett annat verktyg för informationssökning.

När du googlar så säljer du också lite av din själ till Google. De samlar in data, men de gör det inte för att vara elaka, de gör det för att de vill hjälpa dig. Det är lite ge och ta, för återigen vill man inte att [biblioteksanvändarna] ska bli rädda. [...] Men de ska inte heller vara helt naiva och inte förstå att när du skriver in ett ord så kommer Google att spara det [...]. Det här med att Google är ett företag, att de gör vad de kan för att hjälpa dig så långt det går men det har också ett pris, det ska man vara medveten om tycker jag, utan att bli rädd för det. Ja, de hjälper men de gör det inte gratis.

*Selma*

Ulrika, som har en liknande ståndpunkt som Selma, menar att andra sökmotorer än Google inte nödvändigtvis måste vara mer etiska. Det är inte säkert att en annan sökmotor skulle presentera sökresultaten på ett mer tillförlitligt sätt eller inte samla in användardata.

Du har fortfarande inte särskilt mycket alternativ utanför [Google], för även om du inte väljer Google så väljer du en annan kommersiell [sökmotor]. Deras affärsmodell är kanske lite snyggare, kanske är det så, men det är inte givet.

*Ulrika*

Johannes reflekterar kring hur Google påverkar bibliotekarieyrkets identitet. Att använda samma verktyg som alla andra människor menar han gör bibliotekariers kompetens kring informationssökning mindre tydlig.

Intervjuare: Tycker du att samhällsutvecklingen där vi använder Google mer och mer påverkar biblioteket på något sätt?

Johannes: Ja, ja. Jättemycket. Det tror jag verkligen. Jag tänker att vi har ju ändå haft lite mer monopol på att kunna ta reda på saker eller på att just att hitta fakta. Nu använder vi samma verktyg som alla andra använder sig av. [...] Vad innebär det, vad har vi för kompetens? Vad gör oss speciella, vad är det som vi har, som får oss att sticka ut? Vad är det vi drömmer om, vad är vår nisch? Det är ju någon slags kärna i det vi pratar om. Vi pratar om att vem som helst kan strömma film eller ljudböcker eller läsa e-böcker så, att det finns... vi har inte det exklusivt längre. Vad gör det med vår yrkesroll? Det tror jag ingen har något riktigt bra svar på.

*Johannes*

I samtalen med intervjupersonerna framkommer komplexa uppfattningar om en söktjänst som de ser såväl positiva som negativa aspekter hos. Hos flera av intervjupersonerna finns motsättningar mellan åsikter och handlingar; de uttrycker kritik mot företaget eller sökmotorn men fortsätter ändå att vända sig till den senare.

### 5.1.3 Tema: Det kunskapsförmedlande uppdraget

Under intervjuerna återkommer bibliotekarierna med jämna mellanrum till den kunskapsförmedlande aspekten i det yttre biblioteksarbetet. De beskriver den både som en central del av folkbibliotekarieuppdraget – på ett sätt som ofta speglar bibliotekslagens (2013:801) formuleringar – och även som ett personligt engagemang. I samtalen beskrivs en vilja att hjälpa biblioteksanvändarna både med att få tillgång till information, och kunskap om hur de på egen hand kan gå tillväga för att hitta den. Intervjupersonerna beskriver medvetna strategier för hur det ska gå till. De vill alltså inte enbart leverera ett svar, de vill också att biblioteksanvändarna ska förstå sökstrategin för att hitta svaret.

Vi har det förhållningssättet att vi gör saker tillsammans med användarna, det är inte bara jag som klickar fram informationen och så presenterar jag vad jag fått reda på. Jag brukar vända skärmen mot dem så att de ser vad jag skriver och så förklarar jag löpande varför jag skriver det jag skriver och vad vi egentligen söker efter. Så det sker ju på så sätt i samverkan med besökaren.

*Therese*

I linje med Thereses beskrivning ser flertalet av intervjupersonerna att folkbibliotekarieuppdraget innefattar både att besvara de direkta frågor som biblioteksanvändarna ställer, och att guida dem till att bli mer självständiga digitala användare. Detta görs exempelvis genom samtal om källkritik och lagrade data. Hur avancerat samtalet blir avgörs ofta av hur användarens förkunskaper ser ut. Selma menar att hon i högre utsträckning har ett utbildande samtal med yngre användare

än med äldre, eftersom de yngre generationerna ska leva hela sina liv i en digital värld. Hon ser det därför som nödvändigt för dem att skapa sig en övergripande förståelse för hur denna digitala värld fungerar.

När det kommer, för det händer tyvärr också, när det kommer unga människor som inte har ett dugg koll på detta. Då är det läge att berätta för dem, så här hänger det ihop. För de använder [Google] för något helt annat [än de äldre besökarna] och de ska leva i det här i kanske sextio, sjuttio år. [...] Så på det sättet tycker jag att man får anpassa det för just den personen och just det behovet, och just den livssituationen.

*Selma*

Intervjupersonerna tar inte genast upp komplexa aspekter av digitala verktyg och internet vid vissa samtal med biblioteksanvändare. Detta för att inte skrämman personer som nyligen börjat använda desamma. Intervjupersonerna beskriver att samtalet om källkritik i de fallen får komma senare. Men detta kan också vara problematiskt, menar Johannes.

Så då blir det ofta att man sänder iväg folk till ett, kanske halvtaskigt, lite osäkert surfande liksom.

*Johannes*

I intervjuerna beskrivs ofta viljan att hjälpa biblioteksanvändarna som en anledning till att intervjupersonerna vänder sig till Google. Intervjupersonerna ger genomgående uttryck för en önskan att hjälpa biblioteksanvändarna med deras frågor, oavsett vilken grad av komplexitet dessa innebär och oavsett om intervjupersonen själv besitter kunskap om ämnet eller inte. Helena menar att det kommer många ärenden hon inte är kunnig inom, och att hon i de lägena vänder sig till Google för att helt enkelt kunna hjälpa den som behöver det.

Det är liksom stora grejer som vi egentligen inte ska syssla med. Men om ingen annan gör det, vem ska då? Alltså, om inte vi gör det, vem ska då göra det?

*Helena*

Även Ulrika beskriver att hon inte skulle be någon vända i dörren för att personen har en fråga som ligger utanför hennes kunskapsområde. Inte heller skulle hon avstå från att hjälpa någon på grund av en eventuell personlig värdering gentemot det sökverktyg som behövs för att besvara frågan. Istället är det användarens behov som ligger i fokus, och Ulrika använder de verktyg som behövs för att tillgodose dessa. Hon betonar vikten av tillgång till flexibla sökverktyg i biblioteksverksamheten.

De användare vi har [på avdelningen för digital inkludering] är i synnerhet ofta människor som har ganska komplexa men viktiga behov. Exempelvis kan de behöva försörjningsstöd, de kan behöva ha kontakter med Försäkringskassan. De lämnar bokstavligen stora delar av sin tillvaro i händerna på oss och sen väljer vi hur nära vi vill gå. Jag tillhör de i personalen som går ända in på folk om de tolererar det eller om de behöver den typen av hjälp, jag säger inte till en

användare att jag inte kan hjälpa dig på grund av mig själv. [...] Och det är ju en anledning till att vilja ha tillgång till bra, smarta verktyg. Det är ju för att kunna göra detta så smidigt och integritetsskyddande som möjligt för den personen som i princip klär av sig för oss här ute. Att det är det enda hen har att gå till... Mycket komplexa ärenden.

*Ulrika*

Samtliga intervjupersoner nämner tidsaspekten som relevant i arbetet med kunskapsförmedling. Viljan att vara snabb i sin informationssökning grundar sig i flera orsaker; att bibliotekarierna inte vill orsaka väntetid för biblioteksanvändarna samt att snabba och relevanta svar framställer dem som professionella och kunniga.

Louise beskriver:

Det är ju så, man försöker göra ett snabbt övervägande om vilket sätt som kommer vara snabbast. För man vill vara snabb, det är lite yrkesstolthet. [...] Så det skulle jag säga att jag gör en bedömning av, vilket kommer att gå snabbast. Ibland kan det vara snabbast att gå in i katalogen, beroende på hur frågan är ställd.

*Louise*

Också Ulrika lägger stor vikt vid att inte orsaka väntetid för biblioteksanvändarna, med hänsyn till att de kan ha bråttom iväg och för att de ibland uppvisar ett otåligt kroppsspråk. Ulrika väger medvetet sitt kritiska förhållningssätt till Google mot den tid hon kan vinna på att använda sökmotorn. Snabbhet gentemot besökarna och upplevelsen av enkel åtkomst till rätt information är för henne en primär anledning till att använda sig av Google i arbetet.

Ulrika: Jag köper att Google samlar poäng på mig medan jag då kan vara lite snabbare mot min besökare, mot min användare. Jag tar det om man säger så.

Intervjuare: Så tiden är också en aspekt?

Ulrika: Ja, gentemot användaren absolut. Det spelar inte så mycket roll om du har kö eller inte, den förstärks om du har kö. Men vare sig du är sex år eller åttiofem år så har du inte tid att vänta, man vill inte. Folk börjar steppa inom femton sekunder. Så man måste vara ganska snabb.

*Ulrika*

Flera intervjupersoner uttrycker att de gärna hade frågat en kollega i de fall de inte vet det direkta svaret på en fråga. Om kollegan inte finns tillhands kan det uppfattas som tidsödande att leta upp denna, både för besökaren och för kollegan som tillfrågas. Att använda Google för att hitta svaret på användarens fråga blir i de fallen ett sätt att tillfredsställa både användare och den egna känslan av professionalitet.

Bara det att man vet att de har en fråga som en av mina kollegor kan svara snabbt på, då vill man ju gå och titta om man hittar den kollegan och så ser man ibland hur [besökaren] bara såhär ”Va, ska du gå iväg nu och titta efter en kollega? Gud vad tråkigt, nu ska jag stå här och vänta.” De tycker de är jättekonstigt att man gör det. Så ja, det är ju... snabba tag ibland. Det är väl med anledning av att man blivit van att det ska gå snabbt allting. ”Jag vill ha information nu, bok nu.”

*Selma*

Flera av intervjupersonerna återkommer till vikten av att förmedla trovärdig information, samt att hjälpa biblioteksanvändarna både med personliga ärenden och att bli självständiga i sin informationssökning. Intervjupersonerna beskriver också hur de ofta vill göra det så snabbt som möjligt, vilket innebär att hastigheten hos sökverktyget de använder har betydelse. Det kunskapsförmedlande uppdraget framstår alltså som betydelsefullt för hur intervjupersonerna tar sig an biblioteksanvändarnas olika frågor.

#### 5.1.4 Tema: En integrerad och osynliggjord sökfunktion

På frågan om Ulrika brukar använda Google för att söka efter information skrattar hon. Hon beskriver att hon reflekterade över huruvida hon använder Google i samband med att hon fick vår förfrågan om en intervju.

Jag funderade när frågan kom. Så där, ”Nej men jag använder inte Google så mycket.” Och sen ”Hörru, det gör du visst det!” (*skratt*) Att det är någonting jag gör kontinuerligt, utan att tänka på det.

*Ulrika*

Flera intervjupersoner beskriver hur Google gett upphov till ett verb – att googla. Det skiljer sig från hur de pratar om andra sökmotorer och webbtjänster. Therese beskriver hur hon kan tala om att googla också när hon inte befinner sig på Google, och att det är någonting hon skojar om med sina kollegor.

Det blir väl lite skämtsamt, när man är inne på en helt annan hemsida, typ när man är inne på Youtube och säger att ”Jag ska googla det lite snabbt”. Att googla har blivit ett sådant verb som man använder för allting, vilket egentligen bara betyder att jag ska söka lite information. Men istället så säger man att ”Jag googlar detta”.

*Therese*

Några intervjupersoner – precis som Therese i citatet ovan – beskriver att sökmotorn och användandet av den nämns i förbifarten kollegor emellan, andra beskriver det som så pass integrerat i verksamheterna att det inte diskuteras alls.

Louise: Folk bara använder det. Man diskuterar det inte och det är lite konstigt egentligen.

Intervjuare: Har du någon tanke om vad det kan bero på, att man inte har det samtalet, bibliotekarier emellan?

Louise: Alltså man hinner inte, man pratar ju hellre litteratur.

*Louise*

Johannes menar att användandet av Google sker vanemässigt och i hög utsträckning i människors vardagsliv. Han ser det som orsak till att användande av sökmotorn inte ifrågasätts på biblioteken. Han menar att Google inte uppfattas som andra

kommersiella produkter och verktyg gör. Tvärtom har Google i och med detta vanemässiga användande fått en naturlig plats i biblioteksverksamheten.

Johannes: Jag kan bli helt chockad över att det är så slentrianmässigt och att det är så inbyggt i våra sociala liv. Det är ju väldigt sällan man pratar med någon bara, utan att någon kommer på något man vill kolla på Google. Det är så sammanvävt liksom. Och vi skulle ju inte acceptera en kommersiell verksamhet, tjänst, att vara så närvarande på något annat sätt liksom. Vi vill avsäga oss reklam i brevlådan, men det är inte alls samma sak [med Google].

Intervjuare: Varför tror du att det är så?

Johannes: För att det är så användbart. Det är ju det. Det har blivit så användbart för oss att kunna... att ha så mycket information så lättillgängligt att man inte ser vad som händer i bakgrunden, på Google liksom.

*Johannes*

Ulrika beskriver hur Googles samarbeten med andra kommersiella företag ofta sker dolt, exempelvis genom att Google är den förinställda sökmotorn i en smarttelefon. Att ha kännedom om den typen av upplägg och förstå vad det innebär ser Ulrika som det primära. Hon uttrycker, liksom flera andra intervjupersoner, att hon ser det som viktigare att förmedla att Google är ett kommersiellt verktyg än att uppmana användarna till att byta sökmotor, eller att själv gör det. Hennes främsta mål är att lösa de frågor som biblioteksanvändarna har samt att handleda dem till att bli självständiga teknikanvändare i en alltmer digitaliserad värld. För båda dessa uppgifter ser hon Google som ett stöd.

Visst finns det kommersiella intressen, det vill säga att Google går i koalition med Samsung. Att Google är det första alternativet [i en smarttelefon], där jag som användare inte funderar på att byta. Så ja, det är en manipulation i det, det är så. Men det tänker jag att det är i väldigt många sammanhang och det handlar mer om en förståelse för att få syn på det, och om jag [struntar] i det eller om jag vill göra någonting åt det.

*Ulrika*

Det är inte bara intervjupersonerna som ser Google som en integrerad digital funktion. Selma beskriver att hon träffar biblioteksanvändare som förklarar att de är ovana vid digitala verktyg och att de aldrig använder internet. Men när Selma berättar för dem om Google får hon veta att de googlar dagligen. För dessa biblioteksanvändare är Google alltså ett mer självklart begrepp än internet.

Ja, de vill kanske skaffa e-postkonto eller något sådant. Då kommer de och så frågar man ”Är du ute på internet ibland?” och de bara ”Aldrig någonsin är jag på internet”. Man bara ”Okej, nu ska vi gå in här på Google”, och de bara ”Google! Det använder jag ju varje dag”. Så de har inte kopplat ihop de där två. De tänker bara att Google är en grej där man kan hitta svar eller en bild eller vad det nu är man vill hitta. Och det har blivit mer, att de äldre har liksom tagit till sig det här med de kan googla. Om de vet att det har med internet att göra det är inte helt [säkert].

*Selma*

När vi pratar om Googles sökfunktion berättar flera av intervjupersonerna om andra sätt som företaget Googles tjänster inverkar på deras arbete. De sätter likhetstecken mellan Googles sökfunktion och andra av företagets tjänster, bland annat webbläsaren Google Chrome. Vissa intervjupersoner beskriver exempelvis att bibliotekets utskriftsfunktion inte fungerar med andra webbläsare än just Google Chrome, men att de inte vet varför. För att lösa den typen av uppkomna problem har intervjupersonerna olika tillvägagångssätt, till exempel att spara ner filerna istället för att skriva ut dem direkt från webben eller att helt enkelt uppmana användarna att använda Google Chrome som webbläsare.

Ulrika: Eftersom att vi jobbar i staden så undrar jag om vi inte har [Microsoft] Edge förinställd, och det är ju det sämsta man kan använda. Så den används inte, eftersom våra grejer fungerar bäst med Chrome. Om man vill vara garanterad att en utskrift ska fungera är det Chrome man ska använda, det gör vi som personal också. Plus att jag tror att de flesta av oss skulle säga att den är effektivast, inte i alla i sammanhang men som helhet. Så vi använder Chrome, mycket.

Intervjuare: Har ni någon aning om vad de här problemen med andra webbläsare...?

Ulrika: Varför en utskrift inte går ut om vi använder [Internet] Explorer till exempel? Nej, det vet vi inte. Vi har bara konstaterat att så är det. Så för varje användare [säger vi att] ska du skriva ut någonting så använd Chrome. Det är standardsvaret.

*Ulrika*

Helena har alltid använt Google i arbetet som bibliotekarie. Hon beskriver det som positivt när hon fick veta att det ansågs fullt acceptabelt att använda sökmotorn. Att googla blev på så vis likvärdigt med all annan typ av informationssökning.

Intervjuare: Minns du när du började använda Google i jobbet som bibliotekarie? Eller har du alltid gjort det?

Helena: Det har jag gjort hela tiden. Det vet jag, jag gjorde praktik på [ett annat bibliotek], och då stod jag med vid pass i disken ibland och då visade han jag stod med där, ”Jamen hittar vi det inte i systemet så går vi in och googlar på det där”. Det är ju så man gör. Så det kändes ju rätt befriande att man får lov att göra det.

*Helena*

Intervjupersonerna beskriver alltså att de använder Google så frekvent och vanemässigt att sökmotorn blir ett självklart inslag i arbetet. Dessutom menar flera att Googles tekniska lösningar i stort – exempelvis att använda webbläsaren Google Chrome vid utskrifter – är en förutsättning för att överhuvudtaget kunna genomföra vissa delar av det yttre biblioteksarbetet. Några menar att informationssökning är nästintill synonymt med att googla.

## 5.2 Analys av intervjumaterialet

I det här avsnittet fördjupar vi förståelsen för vårt material genom begreppen som presenteras i *Teoretiskt ramverk – aktör-nätverk, översättningar, obligatorisk passagepunkt och svart låda*. Dessa gör det möjligt för oss att beskriva andra dimensioner av intervjumaterialet. I avsnittet ges en bild av de aktörer – människor, teknik och dokument – som framträder i intervjupersonernas beskrivningar (jfr Latour 2015, s. 90; se även Carlsson 2013). Vi beskriver de handlingsmönster som länkar samman bibliotekarierna, biblioteksanvändarna, bibliotekslagen (SFS 2013:801), bibliotekssystemen, Google samt andra sökmotorer i ett nätverk (jfr Latour 2015, s. 159). Två översättningar – alltså förskjutningar och förändringar i hur något uppfattas eller kommer till användning – som vi menar har betydelse för aktör-nätverkets utformning synliggörs och diskuteras (se Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). Vidare lyfter vi fram hur Google kan förstås som en obligatorisk passagepunkt (se Callon 2012; Law 1986; Mager 2012; Sundin 2011), som aktörerna i nätverket på olika sätt måste förhålla sig till, och som en svart låda (Callon 2012; Law 1986; se även Van House 2004, s. 14). Begreppet svart låda beskriver en aktör med förmåga att dölja sig bakom svår genomtränglig fasad, vilken gör det svårt för andra aktörer att förstå vad som sker inuti lådan. Genom att göra intervjuer har vi även kunnat få beskrivningar av bibliotekariernas förhållningssätt och åsikter, vilka vi menar kan ha betydelse för utformningen av det aktör-nätverk de ingår i (jfr Nardi & O’Day 1999; O’Day & Nardi 2003).

Resonemangen vi för i analysen bygger till stora delar på föregående avsnitt, *Presentation av intervjumaterialet*. Vi hänvisar kontinuerligt till vad som framkommit i presentationen och återkommer ibland till citat som introducerats där. Dock använder vi här det teoretiska ramverket för en annan tematisering av materialet än den som ligger till grund för presentationen. Analysen består av fyra avsnitt. I ett kort inledande avsnitt, *Frågenätverkets utformning*, ger vi en bild av de olika aktörerna, och anknyter framförallt till temat *Praktiska tillvägagångssätt vid informationssökning*. Det andra avsnittet, *Googles funktion i frågenätverket*, lyfter fram Googles funktion som en obligatorisk passagepunkt. Detta avsnitt har också kopplingar till *Praktiska tillvägagångssätt vid informationssökning* och även till temana *Uppfattningar om Google* och *Det kunskapsförmedlande uppdraget*. I analysens tredje avsnitt, *Valmöjligheter och alternativ inom frågenätverket*, diskuterar vi hur valmöjligheter och alternativ påverkas av Googles ställning i aktör-nätverket, och avslutningsvis tar vi i det fjärde avsnittet, *Google som en svart låda*, upp hur Google kan framstå som just en sådan. Både det tredje och fjärde avsnittet relaterar huvudsakligen till temat *En integrerad och osynliggjord*



*sökfunktion*. Liksom i presentationen av intervjumaterialet flyter det som diskuteras i analysens olika avsnitt många gånger in i vartannat. De olika avsnitten ska därför främst förstås som ett sätt att göra analysen överskådlig.

### 5.2.1 Frågenätverkets utformning

Vi definierar aktörer som allt som förändrar ett tillstånd och gör skillnad för hur en process utvecklas, och nätverk som upprätthållna genom aktörernas handlingar och interaktion med varandra (jfr Latour 2015, ss. 90, 159). Denna förståelse gör det möjligt för oss att synliggöra människor, teknik och dokument som framstår som centrala vid intervjupersonernas informationssökning i yttre biblioteksarbete. Vissa aktörer urskiljer vi utifrån denna tolkningsram i samtliga intervjuer, liksom vissa handlingsmönster som kopplar ihop dem. Dessa gör att ett nätverk uppstår när intervjupersonerna söker svar på biblioteksanvändarnas frågor. Genom intervjuerna har vi fått beskrivningar från flera olika biblioteksverksamheter, och det nätverk vi redogör för nedan ser vi som återkommande. Det återfinns i platsbundna varianter som delar gemensamma drag. I vår analys diskuterar vi det därför som ett enda nätverk, och ser våra intervjupersoners beskrivningar som exempel på hur det kan aktiveras och tas i bruk. Eftersom nätverket mobiliseras av intervjupersonerna vid frågor från biblioteksanvändarna kallar vi det *frågenätverket*.

Platsspecifika nätverk kan influeras – och även styras – av teknik, standarder och etablerade tillvägagångssätt för hur arbete utförs inom ett visst område (Law 1986, 1991b). I naturvetenskapliga laboratoriemiljöer leder detta enligt Law (1986) till att aktörer, både mänskliga och icke-mänskliga, utför samma handlingar och upprättar liknande nätverk trots att de befinner sig på olika platser. Vi identifierar samma tendens i våra intervjupersoners utsagor; de använder sig av likartade strategier vid informationssökning och vänder sig i stor utsträckning till samma eller liknande resurser och sökverktyg. Sökmotorn Google kan förstås som en teknologisk konstruktion med just den förmåga att utöva inflytande över lokala nätverk på distans som Law (ibid.) lyfter fram. Google, såväl sökmotorn som företaget, utgör därmed en aktör med inverkan på utformningen hos nätverk för informationssökning världen över (se till exempel Haider & Sundin 2019; Mager 2012, 2014; Segev 2010, 2019). Den likhet våra intervjupersoners nätverk uppvisar bör därför förstås i relation till att de kontinuerligt vänder sig till Google. Det är också möjligt att tolka Google som den sammanlänkande aktören i ett enda globalt nätverk för informationssökning (jfr Mager 2012, 2014). Vi vill uppmärksamma att våra intervjupersoner kan sägas ingå i detta större nätverk, men kommer i vår analys att fokusera på det lokala frågenätverket. Innan vi går vidare i analysen ger vi här

en bild av frågenätverkets centrala aktörer, med utgångspunkt i våra intervjupersoners beskrivningar av hur de söker efter information vid frågor från biblioteksanvändare.

### **Frågenätverkets aktörer:**

**Bibliotekarierna** är vår utgångspunkt och fyller en avgörande funktion i det yttre biblioteksarbete vi intresserar oss för. Där utgör de en länk mellan biblioteksanvändarna och andra aktörer.

**Biblioteksanvändarna** kan förstås som katalysatorer i nätverket. Deras frågor, behov och önskemål får bibliotekarierna att vända sig till och mobilisera andra aktörer.

**Folkbibliotekets uppdrag som det skrivs fram i bibliotekslagen (SFS 2013:801)** sätter ramarna för bibliotekariernas arbete. Därmed påverkar lagen och uppdraget också hur bibliotekarierna tar sig an biblioteksanvändarnas frågor.

**Bibliotekssystemen** ger upplysningar om bibliotekens mediebestånd. Saknas tillräcklig information agerar bibliotekssystemen genom att inte ge svar. I dessa fall drivs bibliotekarierna till andra sökvägar.

**Google** tillgängliggör information, kunskap och uppgifter som gör det möjligt för bibliotekarierna att besvara biblioteksanvändarnas skiftande och ibland komplexa frågor. Google gör också att bibliotekarierna kan arbeta mer tillfredsställande med de egna bibliotekssystemen. Vi menar därför att Google inrättats som en obligatorisk passagepunkt i frågenätverket (jfr Mager 2012). Google har därmed en inverkan på de lokala varianterna av detta nätverk. Genom att vända sig till Google kan bibliotekarierna också sägas ingå i ett större, globalt nätverk för informationssökning (jfr Haider & Sundin 2019; Mager 2012, 2014; Segev 2010, 2019).

**Andra sökmotorer** finns närvarande i nätverket, men beskrivs av intervjupersonerna som mindre flexibla och effektiva än Google. De undviks därför i de flesta fall aktivt och bidrar till att etablera Google som en norm, vilken dessa andra sökmotorer jämförs med.

Inom frågenätverket identifierar vi två översättningar som vi menar är av betydelse för dess utformning och för hur intervjupersonerna tar det i bruk. ANT använder begreppet översättningar för att åskådliggöra hur innebörden i ett budskap eller användandet av ett föremål kan förändras vid förflyttningar mellan olika sammanhang (Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). Den första översättningen i frågenätverket rör hur bibliotekarierna tolkar och omsätter bibliotekslagen (SFS 2013:801) i mötet med biblioteksanvändarna. Vi menar att intervjupersonerna i dessa möten behåller bibliotekslagens målsättning att verka för kunskapsförmedling och ökad kunskap om informationsteknik, men också omtolkar uppdraget till att även inbegripa stöd till biblioteksanvändarna i deras personliga digitala ärenden. I den andra översättningen blir interaktionen med Google ett sätt att kunna uppfylla just uppdraget som folkbibliotekarie. Flera av intervjupersonerna beskriver att de har reflekterat kring såväl företaget som sökmotorn Google, och hos vissa har detta resulterat i en kritisk inställning. Vid frågor från biblioteksanvändarna översätts Google dock av samtliga intervjupersoner till att främst fungera som ett verktyg för att hjälpa dessa. Nedan utvecklar och fördjupar vi förståelsen för frågenätverket och de två översättningarna.

### 5.2.2 Googles funktion i frågenätverket

I intervjupersonernas beskrivningar framstår biblioteksanvändarna som betydelsefulla aktörer. Det är deras frågor, ärenden och problem som leder till att bibliotekarierna vänder sig till olika resurser för att söka information, och bibliotekarierna blir i dessa situationer en förbindelse mellan biblioteksanvändarna och den information de efterfrågar. Intervjupersonerna tar hänsyn till hastigheten hos olika resurser, relevansen hos de svar som går att få fram och hur mycket information som är tillräcklig i sammanhanget. Olika aktörer mobiliseras beroende på hur mycket upplysningar biblioteksanvändarna kan ge kring det de söker. För att möta de egna bibliotekssystemens krav beskriver intervjupersonerna att de i hög grad vänder sig till Google. Om biblioteksanvändaren inte kan uppge en fullständig titel eller ett korrekt stavat författarnamn beskriver samtliga intervjupersoner att de egna bibliotekssystemen oftast inte kan hitta det som eftersöks. Google beskrivs som ett verktyg både för att förbättra sökningar i det egna bibliotekssystemet, exempelvis för att ta reda på vilken del i en bokserie som är den senaste, och för att överhuvudtaget kunna arbeta i det när den tillgängliga informationen inte är tillräcklig för att kunna göra en sökning. På Google kan bibliotekarierna chansa på en stavning eller söka på en kombination av ämnesord som hjälper dem att hitta rätt. Bibliotekssystemens uppbyggnad och funktioner kan alltså avgöra vilken

riktning informationssökningen tar, genom att driva bibliotekarierna till andra sökvägar. Google framträder som en aktör som möjliggör för bibliotekarierna att gå tillbaka och arbeta vidare med det egna bibliotekssystemet på ett mer optimerat sätt. Stefan beskriver ett scenario:

Men sen är det egentligen Google som är den bästa på att föreslå ”Menade du det här?”. Den är ju lite smart, den tänker lite åt en. Ett exempel var när det var någon som ville ha en bok av ”Rajs”, hette författaren i efternamn, och jag frågade lite då om de visste stavningen, men det visste de inte. Så jag chansade lite på R, I, E, S, eller R, I, J, S eller Z och det fanns liksom ingen träff i vårt system, det fanns inte på Libris, och då gick jag till Google och det var R, A, J, S. Och då hade vi boken i vår egen katalog, men vår egen katalog vägrar ju ta fram något annat än bara just det man söker på.

*Stefan*

Googles starka inflytande på informationssökning kan ses som ett incitament för bibliotekarier att förena kunskaper om biblioteksspecifika resurser med att söka efter information på just Google (Blankenship 2009). Våra intervjupersoner beskriver ett tillvägagångssätt där Google utgör ett komplement till de egna bibliotekssystemen. Blankenship (ibid.) gör en förutsägelse om ett arbetssätt i vilket bibliotekarier på ett integrerat sätt kombinerar olika resurser för informationssökning. Denna tycks utifrån vad intervjupersonerna beskriver ha införlivats. Sannolikt måste biblioteken och bibliotekarierna anpassa sig till den teknologiska utvecklingen om verksamheterna och yrkesrollen ska bestå (ibid.). Det våra intervjupersoner beskriver tyder på att en sådan anpassning visserligen har ägt rum, men att den också innebär att bibliotekens egna system inte fungerar självständigt. Under det decennium som gått sedan Blankenships (ibid.) antagande om bibliotekarieyrkets förändring har mycket skett inom webbaserad sökteknologi. Google har bland annat tagit fler marknadsandelar i anspråk (Haider & Sundin 2019, s. 11; Reidsma 2019, s. 22) och det är troligt att Googles inflytande på informationssökning är betydligt större idag än för tio år sedan (se till exempel Haider & Sundin 2019). Sökningar på Google har i så hög grad smält samman med andra praktiker att de inte längre alltid uppfattas som informationssökning, utan snarare som ett komplement till andra aktiviteter eller en integrerad del av utförandet av andra arbetsuppgifter (ibid.). Hur detta kommer till uttryck i våra intervjupersoners beskrivningar av informationssökning i yttre biblioteksarbete återkommer vi till längre fram i analysen.

Vid andra typer av frågor än de som rör det egna beståndet beskrivs Google ofta som ett förstahandsval av våra intervjupersoner. Flaherty (2016) undersöker hur folkbibliotekarier förhåller sig till frågor utanför deras kompetensområde, mer specifikt av medicinsk karaktär. Bibliotekarierna i Flahertys (ibid.) studie föreslår

ofta att biblioteksanvändarna kan använda en medicinsk databas eller just Google för att hitta svar. Användande av en särskild ämnesdatabas kräver dock förkunskaper, av såväl bibliotekarier som biblioteksanvändare (ibid.). De bibliotekarier vi har intervjuat beskriver frågorna de får från biblioteksanvändare som varierade, och att de kan röra allt från öppettider till myndighetsärenden och juridiska spörsmål. Att ha kunskap om ett stort antal specifika sökverktyg som motsvarar frågornas innehåll skulle ställa höga krav på enskilda bibliotekarier och ta mycket tid i anspråk. Google ger på ett enkelt sätt våra intervjupersoner tillgång till information, kunskap och uppgifter som gör att de kan hjälpa till med den bredd av frågeställningar de får. Informationen de söker kan finnas tillgänglig också via andra sökmotorer, men intervjupersonerna upplever inte att den är lika lätt att nå med dessa. Selma beskriver en annan kommersiell sökmotor:

Intervjuare: Jag har knappt använt Bing, på vilket sätt är den dålig menar du?

Selma: Det är ordningen som länkarna kommer upp i, det känns helt slumpmässigt. [...] Det är som att vända en karta upp och ner och sen hitta vägen. Det känns så obekant, så att ”Nu ska jag faktiskt tänka och försöka ta reda på var den där länken jag vill åt finns?” [...] Jag tror de flesta av oss är mycket mer vana med upplägget när man googlar. Man bara ”Annons, annons, hoppa över, hoppa över. Den ser rimlig ut, vi tar den.” Där känns det mycket mer, ja, här kom det något. På Bing får man leta mycket mer, tycker jag.

*Selma*

Våra intervjupersoner hänvisar regelbundet biblioteksanvändarna till Google (jfr Flaherty 2016). Flaherty (ibid.) ger en bild av att bibliotekariernas anvisningar kring informationssökning på Google är förhållandevis vaga. Det skiljer sig från det förhållningssätt som våra intervjupersoner beskriver, som är mer aktivt gentemot biblioteksanvändarna. De uttrycker att de vill att biblioteksanvändarna ska ges möjlighet att bli självgående informationssökare.

Det är många som kommer hit som vill ha hyreskontrakt, då googlar vi fram det. Sen diskuterar jag alltid lite på en väldigt grundläggande nivå kring resultaten vi får. För oftast får man det här, du får ett fint hyreskontrakt och du kan fylla i det, men när det gäller att skriva ut det då måste du ha ett konto. [...] Så det är sådana samtal jag brukar ta. Också för att, ifall det verkar som att de kanske behöver det flera gånger framöver, att det är någon inneboende som bara ska stanna en kort tid, så tänker jag att för deras självkänsla är det kanske bättre att de kan leta upp det själva. Nu har de lärt sig vilka som är okej, vilka de kan ta gratis och inte. Att de slipper det här ”Nu måste jag gå till biblioteket och fråga någon där igen, för jag har glömt allting”. Vilket också är okej! Men jag tänker just för självkänslan och, ja, för att de ska känna sig mer självgående, så brukar jag alltid fläta in sådan information också.

*Therese*

Vi menar att Therese i citatet ovan ger uttryck för ett förhållningssätt som är präglad av bibliotekslagens (SFS 2013:801) sjunde paragraf: ”Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.” Trots att

intervjupersonerna sällan explicit hänvisar till bibliotekslagen beskriver flera av dem hur de aktivt arbetar för folkbibliotekets uppdrag; att tillhandahålla tillförlitlig information, verka för demokrati och inte minst att öka kunskapen om just informationsteknik (se SFS 2013:801 2, 6, 7 §). Olsson Dahlquist (2019, ss. 213f) beskriver hur folkbiblioteket kan fungera som en brygga mellan den analoga och den digitala världen för människor som har begränsad kunskap kring digitala verktyg och tjänster, och att folkbiblioteken har en ”folkbildande och utjämnande funktion” (ibid. s. 214) i ett alltmer digitaliserat samhälle (se även Bertot, Real & Jaeger 2016). Våra intervjupersoner beskriver, till exempel Therese i citatet ovan, att de egna kunskaperna kring informationssökning är viktiga också för att kunna förmedla dem vidare till biblioteksanvändarna (jfr Martzoukou och Elliot 2016). Det kunskapsförmedlande uppdraget handlar enligt intervjupersonerna inte bara om att söka information till biblioteksanvändarna, utan också om att göra det tillsammans med dem och stärka deras förmåga att klara sig på egen hand. Selma reflekterar över förhållandet mellan hennes egen kompetens och uppdraget att föra den vidare:

Intervjuare: Tolkar jag dig rätt i att fortbildningen du har fått, den är ganska kopplad till att jobba instruerande mot användarna?

Selma: Ja, men precis, jag vill gärna [...] att i princip allt jag får in, jag försöker koppla det till hur jag kan använda det, hur det blir i praktiskt [arbete]. [...] Så jag tänker nog ganska mycket så, det här, det skulle jag kunna berätta för den här personen eller nästa gång vi ska göra den här aktiviteten så kan vi prata om det på det här sättet. Det är svårt att säga om dom kurser och så vidare som man går egentligen är till hundra procent praxisorienterade eller om det bara är jag som alltid anknyter det till något praktiskt. Att se ett syfte med det, kan man säga.

*Selma*

Strover (2019) menar att bibliotekarier bör hitta gemensamma förhållningssätt till den ökade digitaliseringen i samhället och de digitala verktyg som finns tillgängliga (jfr Martzoukou & Elliot 2016). När våra intervjupersoner beskriver hur de arbetar för att uppnå folkbibliotekets uppdrag använder de många gånger likartade formuleringar, som speglar bibliotekslagens (SFS 2013:801) skrivningar. Därigenom förhåller de sig, ibland indirekt och ibland mer uttalat, till en form av gemensam riktlinje. Intervjupersonerna beskriver också mer personligt utformade förhållningssätt, ofta fyllda av omtanke gentemot biblioteksanvändarna. Dessa påminner om de förhållningssätt Olsson Dahlquist (2019) redogör för. De biblioteksanställda i Olsson Dahlquists studie (ibid. s. 207) vill inte enbart genomföra arbetsdagen utan drivs även av ett ”demokratiskt och socialt patos”. Också våra intervjupersoner beskriver att de ser det som en del av sitt uppdrag att hjälpa biblioteksanvändarna med personliga ärenden, eftersom dessa annars inte har någon att vända sig till. Intervjupersonerna beskriver att de ser ett ökat behov av

den verksamhet de bedriver när allt fler samhälls- och myndighetstjänster blir digitala. När biblioteksanvändarna behöver hjälp med exempelvis bankärenden eller med att hitta rätt typ av blanketter beskriver bibliotekarierna att Google ofta är en förutsättning för att kunna hjälpa till. Både för att de inte själva besitter kunskap om alla de typer av ärenden de vill kunna stötta biblioteksanvändarna i, och för att Google många gånger fungerar bättre för att hitta rätt information på en webbsida än vad sökfunktionen på själva webbsidan gör.

Hur bibliotekarier konkret förväntas realisera bibliotekslagen (SFS 2013:801) i sitt dagliga arbete framgår inte av denna. Trots det menar vi att bibliotekslagen framträder som en aktör med inverkan på hur våra intervjupersoner söker efter information vid frågor från biblioteksanvändare. Intervjupersonerna beskriver hur biblioteksanvändarnas behov av vägledning kring tekniska verktyg och tjänster, och stöd i bland annat kontakter med myndigheter, delvis överlappar varandra. Om någon är ovan vid datorer och webbsidor behöver den personen ofta hjälp med att både exempelvis hitta en blankett och att fylla i densamma. När intervjupersonerna omsätter bibliotekslagens skrivningar kring folkbibliotekets verksamhet i sitt praktiska arbete omtolkas uppdragsbeskrivningen något. I översättningen (Callon 1991, 2012; se även Åsberg 2012) som vi identifierar behålls bibliotekslagens fokus på att förmedla kunskap om olika ämnen och att bistå med råd kring teknikanvändning – med tillägget att även så långt det är möjligt hjälpa biblioteksanvändarna med personliga och ibland komplexa ärenden. Här vill vi återkomma till Ulrikas beskrivning från ett av kapitlets tidigare avsnitt:

De lämnar bokstavligen stora delar av sin tillvaro i händerna på oss och sen väljer vi hur nära vi vill gå. Jag tillhör de i personalen som går ända in på folk om de tolererar det eller om de behöver den typen av hjälp, jag säger inte till en användare att jag inte kan hjälpa dig på grund av mig själv. [...] Och det är ju en anledning till att vilja ha tillgång till bra, smarta verktyg.

*Ulrika*

Google beskrivs av Ulrika som ett sådant verktyg, och hon menar att hon inte vill göra avkall på sina möjligheter att utföra sitt uppdrag på bästa sätt även om hon ser problematiska aspekter med företagets affärsidé. Intervjupersonerna vänder sig till Google när de letar efter sätt att så snabbt som möjligt ge biblioteksanvändarna relevanta svar på frågor kring bibliotekets mediebestånd, litteratur, faktauppgifter och myndighetsärenden, och Google ger dem fördelar i den processen. Det beskrivs av de intervjuade bibliotekarierna som ett skäl till att de vänder sig till sökmotorn (jfr Mager 2014). Cahill (2009) anser att Googles frammarsch skapar en utmaning för biblioteken och tvingar bibliotekarier att omvärdera verksamheterna, utan att det kunskapsförmedlande kärnuppdraget går förlorat. Kunskapsförmedlingen och

informationssökningen utförs bara med andra verktyg än tidigare (ibid.). Cahills (ibid.) uppfattning är att det inte finns en problematik kopplad till att den informationssökning som tidigare utfördes med verktyg ägda eller licensierade av biblioteken nu görs med hjälp av en kommersiell sökmotor. Våra intervjupersoner beskriver samstämmigt att Google är den tjänst som ger dem bäst resultat, och talar om sökmotorns funktionalitet i positiva ordalag. De ger uttryck för att Google är ett verktyg som bistår dem med mycket hjälp i det yttre biblioteksarbetet, och menar att det hade varit svårt att genomföra många delar av det arbetet utan sökmotorn. Samtidigt ifrågasätter flera av intervjupersonerna Googles framtoning som neutral informationsförmedlare. För ett decennium sedan pågick en diskussion inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet, i vilken det förespråkades att bibliotekens söksystem borde inspireras av Google (Herring 2009; jfr Reidsma 2019). Herring (2009) motsätter sig den idén, och menar att biblioteken är högst angelägna som motvikt till Google, som tillhandahålls och utvecklas av ett vinstdrivande företag. Flera av våra intervjupersoner beskriver på ett liknande sätt hur de ser en potentiell problematik med sökmotorn, och att de hyser en viss skepsis mot den. Som företag har Google egna, framförallt ekonomiska, skäl till att vilja ha en stor mängd användare (se till exempel Mager 2012, 2014; Segev 2010, 2019). Flera av intervjupersonerna beskriver hur de reflekterar kring dessa skäl och att de är medvetna om att träfflistan kan vara påverkad av såväl personalisering som annonsering, och att företaget säljer information om sina användare. Selma säger sig inte ha något emot Google, men:

Man måste tänka på att det är ett företag. De vill inte bara vara snälla mot mig, visa mig en fin länk. De vill också tjäna pengar. Som tur är tjänar de mest pengar när de visar mig rätt länk, så det är ju bra för mig. Men man ska inte vara blind för det, och det tror jag att fler och fler har förstått, så därför har man kanske, allmänheten och inte bara vi som bibliotekspersonal och jag själv, fått ett annat, en annan ingång till det här med att söka information.

*Selma*

Att Google är så välfungerande att sökmotorn kan ersätta andra resurser har enligt Vaidhyanathan (2011, s. 6) lett till att den offentliga sektorn i alltför hög utsträckning förlitar sig på Google, och inte utvecklar egna informationsåtervinnande resurser. Vår intervjuperson Ulrika beskriver att det inte är en möjlighet för biblioteket att själv bygga upp en sökmotor. Hon menar att en sådan sökmotor inte ens skulle uppnå samma funktionalitet eller ge lika bra sökresultat som de sökmotorer som hon anser fungerar sämre än Google. Vaidhyanathan (ibid. ss. 39, 210) ser en risk med att människor litar på företaget Google, eftersom kommersiella företag inte avkrävs samma transparens som offentliga organisationer. Noble (2018, s. 50) har en liknande ståndpunkt och menar att synen på Google som en neutral resurs för informationsåtervinning behöver



ifrågasättas, framförallt i takt med att fler och fler institutioner förlitar sig på sökmotorn. Användare har i allt högre grad svårt att förstå skillnaden mellan kommersiella produkter och resurser som är framtagna utifrån offentlighetens behov, vilket ytterligare ökar risken för att Google uppfattas som det senare (ibid. ss. 36, 50). Ulrika beskriver hur hon väljer att vara påläst om hur Google kan använda hennes uppgifter i kommersiella syften, snarare än att lägga tid på att arbeta sig runt Google genom att välja andra sökmotorer eller förespråka att biblioteken skapar egna webbaserade sökverktyg.

Jag har kollegor – långt ifrån alla – som är skeptiska till den här typen av kommersiella tjänster. Det har jag lagt ner för längesen. [En av dem] var ute efter att biblioteket skulle konstruera detta själva. Vi hade inte kommit upp i paritet med [Bing] om vi hade försökt, de resurserna finns inte. Och är jag beredd på att i min yrkesroll göra avkall på den kvalitet jag kan få i förhållande till att vara mindre kommersiellt bunden? Jag är inte det. Sen kan man ju tycka vad man vill om det. Än så länge lever vi inte i en diktatur där Googles syfte är att hålla koll på mig, syftet nu är att se om de kan få kommersiella poäng på mig genom att kanske kräma på mig en pryl, för att de sålt mina uppgifter till någon annan. Jag kalkylerar med det. Skulle det vara så att jag kände eller visste att Google var statsstyrt, då hade jag kanske hamnat någon annanstans.

*Ulrika*

Sökteknologi, liksom all teknologi, kan utformas på andra sätt än så den ser ut i dagens samhälle (Mager 2012; jfr Vaidhyanathan 2011). Mager (2012) poängterar att detta kräver stora samhällseliga förändringar, eftersom sökteknologin samspekar med annan teknik, sociala normer och praktiker. Vaidhyanathan (2011, s. 201) och Noble (2018, s. 152) förespråkar denna större samhällsförändring och menar att det inte räcker att samhället nöjer sig med Google. Noble (ibid.) vill se sökmotorer uppförda av den offentliga sektorn och med avstamp i bland annat biblioteks- och informationsvetenskapliga intressen. Detta skulle säkerställa en allmän tillgång till pålitlig information utan kommersiella bakomliggande intressen (ibid.). Som vi lyft fram i ett tidigare avsnitt reflekterar Johannes kring den problematik han ser i att Google har en stor inverkan på det kunskapsförmedlande arbete bibliotekarier bedriver.

Vi är i händerna på ett kommersiellt verktyg, de som är så himla inte ute efter vad som är den mest relevanta informationen. De är ute efter vad som säljer eller vilka som betalar. Det är ju jättekomplicerat för biblioteken att vara i den sitsen liksom. Att vi inte, vi blir mer och mer i händerna på den marknaden. Så det är ju, tycker jag, kanske en diskussion som vi inte för så mycket.

*Johannes*

För samtliga intervjupersoner utgör Google en central del av det frågenätverk som aktiveras för att finna svar till biblioteksanvändarna. I dessa situationer beskrivs Google främst som ett stöd för intervjupersonerna i deras yrkesutövning, oavsett vilka andra uppfattningar de beskriver i relation till sökmotorn och företaget. Vi

menar att det sker ytterligare en översättning, i vilken Google omförhandlas till en aktör som gör det möjligt för våra intervjupersoner att uppfylla uppdraget som folkbibliotekarie. Denna översättning är sammanflätad med den första översättningen vi identifierat, där uppdraget som folkbibliotekarie delvis omtolkas i jämförelse med bibliotekslagen (SFS 2013:801). Den första översättningen innebär att intervjupersonerna vill hjälpa biblioteksanvändarna med olika frågor och ärenden, oavsett karaktären hos dessa. Frågeställningarna kan vara personliga och ibland svårlösta, och förutsätta kunskande inom en mängd områden. Google erbjuder en möjlighet att kunna besvara dem på ett förhållandevis enkelt sätt. Intervjupersonerna beskriver hur de därför vänder sig till sökmotorn, och som en följd av deras handlingsmönster vid informationssökning stärks Googles position i frågenätverket (jfr Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). Latour (2012) menar att olika aktörer har egna bakomliggande syften, även när deras handlingar bidrar till samma effekt. Det finns ingen motsättning mellan att upprätthålla en annan aktörs förmåga att kontrollera ett förlopp och samtidigt själv få fördelar (ibid.). Ur ett liknande perspektiv poängterar Mager (2014) just aktiviteten hos användare av Google. De gör hela tiden ställningstaganden och avvägningar, och Google lyckas bara engagera andra aktörer om tillräckligt mycket talar till sökmotorns fördel (ibid.). Det är just användarnas – i det här fallet bibliotekariernas – aktiva, kontinuerliga handlingar som upprätthåller såväl en kapitalistisk ideologi som Googles ledande ställning som sökmotor (jfr Mager 2014). Skälen till att de personer vi intervjuat vänder sig till Google kan därmed inte enbart spåras i att företaget Google har eller vill ha dominans på webbaserade sökningar, utan också i att intervjupersonerna har nytta av att göra det. Effekten av deras handlingar bidrar dock till Googles dominans, och sammanfaller på så sätt med företagets eget uppsåt (jfr Mager 2012, 2014).

Vi menar att Google etablerats som en obligatorisk passagepunkt – en slags tröskel som intervjupersonerna måste passera eller förhålla sig till – i frågenätverket (se Callon 2012; Law 1986; Mager 2012; Sundin 2011). Vid olika frågor från biblioteksanvändarna beskrivs Google av intervjupersonerna ofta som ett förstahandsval och tröskeln passeras. Alternativt jämförs de sökvägar som bibliotekarierna istället vänder sig till med Google. Andra sökmotorer beskrivs som mindre effektiva för att leverera relevanta svar, och de egna bibliotekssystemen som mindre flexibla och därför svårare att jobba med. Intrycket av Google som en obligatorisk passagepunkt förstärks av att sökmotorn också behövs för att kunna arbeta smidigare med just de senare, som tillhör bibliotekens egna infrastrukturer. Bibliotekssystemens uppbyggnad bidrar därmed till Googles centrala funktion i

frågenätverket. Google är också en förutsättning för att kunna utföra det kunskapsförmedlande arbete som intervjupersonerna menar präglar mötet med biblioteksanvändarna. Googles funktion i frågenätverket är alltså att underlätta – och i vissa fall möjliggöra – detta arbete.

### 5.2.3 Valmöjligheter och alternativ inom frågenätverket

Googles framträdande position i det samtida globala informationslandskapet studeras ur olika perspektiv, och det finns olika sätt att se på dynamiken mellan sökmotor och användare (se till exempel Blankenship 2009; Cahill 2009; Estberger & Mervik 2015; Herring 2009; Noble 2018; Tripodi 2018; Vaidhyanathan 2011). Segev (2019) ser Googles förmåga att reglera interaktionen mellan många människor och stora mängder information som avgörande för dess ställning. Genom att både popularisera och personalisera information skapas förutsättningar att omvandla den till ekonomisk makt (ibid.). Mager (2012, 2014) vänder blicken mer direkt mot användarna för att förstå samspelet med Google och effekterna det får. Googles algoritmer använder sig av såväl informationsproducenters som användares praktiker för att generera vinst åt företaget (Mager 2014). Vi har diskuterat hur intervjupersonernas handlingsmönster vid informationssökning i yttre biblioteksarbete bidrar till att Google etablerat sig som en obligatorisk passagepunkt i frågenätverket (jfr Mager 2012). Genom att interagera med Google väljs andra tänkbara informationsresurser och potentiella aktörer bort. Hur och varför detta sker bidrar till förståelsen för intervjupersonernas strategier vid informationssökning i samband med frågor från biblioteksanvändare. Samtliga intervjupersoner beskriver hur de har begränsade möjligheter att ta andra – fysiska eller digitala – resurser i bruk för att hjälpa biblioteksanvändarna. Fysiska uppslagsverk köps inte in längre eftersom de inte finns att tillgå på marknaden, och även digitala motsvarigheter och databaser beskrivs som mindre tillgängliga och närvarande:

Intervjuare: Har ni fler databaser [än Alex]?

Ulrika: Ja, vi har haft ett rätt hyfsat batteri, men det har bantats hårt de senaste åren, så det är inte så himla mycket som är kvar, som jag är bekant med. Det finns på hemsidan såklart, men jag kan inte läsa upp dem som en lista, tyvärr.

Intervjuare: Har ni kvar några fysiska referensresurser, alltså gamla uppslagsverk eller så?

Ulrika: Konversationslexikon? (*skratt*) Inte, vi hade en period när en del av det här stod uppe, och så ställdes det ner i magasinet och så hade vi en medarbetare som inte tyckte det var rätt, så det kom upp och ner och upp ett antal gånger. Men nu tror jag att de är, just de äldre, i magasinet. Jag har faktiskt svårt att tänka mig att vi har det, eftersom encyklopedin vi hade inte har uppdaterats på tjugo år.

*Ulrika*

Mol (2012) menar att valmöjligheter<sup>11</sup> sällan på något tydligt sätt grundar sig i explicita beslut. Teoretiskt tycks det finnas möjligheter att välja mellan, men i praktiken är det svårt att definiera exakt när de uppkommer. Ett visst tillstånd har alltid historiska och materiella förutsättningar (Mol 2012; se även Latour 2015; Åsberg, Hultman & Lee 2012). Detta kan synliggöra hur en specifik situation växt fram ur olika processer, men att det inte fanns ”en tid eller plats där det beslutades” (Mol 2012, s. 186) hur situationen i fråga till slut skulle te sig. Teknik och materiella föremål kan göra nätverk mer stabila och bestående eftersom de förändras långsammare än mänsklig interaktion (Callon 1991, 2012; Latour 1991, 2012, 2015; Law 1986, 1991a, 1991b). Ett nätverks aktörer gör då sina val inom en redan existerande materialitet, och deras val bidrar till att upprätthålla eller förändra denna (jfr Mager 2012, 2014). Selma beskriver sina reflektioner kring att välja Google:

Jag tycker att vi alla har ett val. Det skulle vara som att säga ”Vi måste hata alla restauranger med mat jag inte gillar”. Nej, men låt bli att gå dit. Jag ser inte problemet helt ärligt. Jättekonstigt tycker jag. Såklart ska man vara uppmärksam och inte bara ta allting och läsa och utbilda sig om hur det hänger ihop och så vidare, men så länge man gör det så ser jag inte det stora problemet, helt ärligt.

*Selma*

Stefan resonerar kring hur fritt valet egentligen är:

Det som slog mig faktiskt häromdagen är att Google har ju blivit ensamma mer eller mindre, alltså man ser ju nästan inga förslag [på andra sökmotorer]. När internet var alldeles nytt så fanns det ju ändå AltaVista och det fanns [även andra].

*Stefan*

Therese ger uttryck för att hon inte ser några alternativ till Google:

[Google] är ju överallt utan att man egentligen ifrågasatt det. Jag upplever i alla fall inte att jag har något alternativ.

*Therese*

I intervjupersonernas beskrivningar framträder en miljö med tekniska och materiella förutsättningar som underlättar för vissa handlingsmönster (jfr Latour 1991, 2015; Mol 2012; Åsberg, Hultman & Lee 2012), vilken också är präglad av processer och händelser som ägt rum innan intervjupersonerna trätt in i den (jfr Mol 2012). Avsaknaden av fysiska resurser, som exempelvis uppslagsverk, leder intervjupersonerna mot digitala verktyg som finns tillgängliga i datorn i informationsdisken. Det är dessutom här bibliotekssystemet finns, vilket ytterligare etablerar datorn som intervjupersonernas utgångsläge vid informationssökning. Digitala resurser för informationssökning minskar också när biblioteken säger upp databaser och digitala uppslagsverk av kostnadsskäl. Intervjupersonerna vänder sig

---

<sup>11</sup> Mol (2012, s. 187) använder benämningen ”möjlighetsbetingelser”.

därför till webbaserade sökmotorer, vilka finns i deras direkta närhet. Flera av intervjupersonerna beskriver att Google är webbläsarens förinställda sökmotor. I de fall då den förinställda sökmotorn är en annan söker sig samtliga helst till Google, eftersom andra sökmotorer inte upplevs ge lika bra resultat. Valet att vända sig till Google ger intervjupersonerna bättre möjligheter att uppfylla sina uppdrag som folkbibliotekarier, men samtidigt framstår andra alternativ och möjligheter som mer svårtillgängliga.

Haider och Sundin (2019, s. 1ff) beskriver hur webbaserade sökmotorer, i västvärlden framförallt Google, blivit en del av vardagslivet och att många använder dem utan att reflektera över det. Det är något också våra intervjupersoner berättar om, i förhållande till såväl sig själva som biblioteksanvändarna. Författarna (ibid.) anser att Google håller på att bli så införlivad med andra aktiviteter och teknisk infrastruktur att sökmotorn i sig själv blir osynlig (jfr Van House 2004, s. 14). Haider och Sundin (2019) talar därför både om vardagen som ”sök-ifierad” och informationssökning som ”vardag-ifierad”. Det har skett en slags kontextuell kollaps, där sökverktyg och -strategier blivit desamma i de flesta sammanhang. Det har i sin tur bidragit till att gränsen mellan professionella användare av sökverktyg, som exempelvis bibliotekarier, och andra luckrats upp (ibid.). Idag är informationssökning en vardaglig sysselsättning de flesta ägnar sig åt, vilket har påverkat synen på densamma (ibid.). Vi intresserar oss för intervjupersonernas interaktion med Google i förhållande till deras yrkesliv, men de beskriver också kopplingar till privatlivet:

Jag tänker alltså själva sökandet på de här olika sökmotorerna, det har förändrat livet för alla. Man kan vara var som helst, man kan vara på en middagsbjudning. Nu är detta lite uppenbart, men vilket är det högsta berget i världen nu igen? Det vet vi, men om vi nu inte vet det, så istället för att sitta där och fundera, som man gjorde förr. Jag var ung när man inte hade mobiltelefon och då satt man och funderade, och möjligen så kunde man gå till något uppslagsverk och slå upp eller så kunde man fråga någon annan. Men nu så använder jag (*visar telefonen*), ”Vänta lite, jag ska bara kolla här”. Och sen får man svaret direkt. Det förändrar samtalet på något sätt. Och tänkandet och fantasin och allting på gott och ont.

*Helena*

I ett av kapitlets tidigare avsnitt funderar Johannes kring hur det faktum att bibliotekarier använder samma sökverktyg som andra kan påverka yrkesidentiteten som bibliotekarie. Google hjälper visserligen bibliotekarierna att göra sitt jobb, men kan eventuellt också ifrågasätta professionens särdrag.

Jag tänker att vi har ju ändå haft lite mer monopol på att kunna ta reda på saker eller på att just att hitta fakta. Nu använder vi samma verktyg som alla andra använder sig av. [...] Vad innebär det, vad har vi för kompetens? Vad gör oss speciella, vad är det som vi har, som får oss att sticka ut? Vad är det vi drömmer om, vad är vår nisch? [...] Vad gör det med vår yrkesroll?

Sökningar på Google beskrivs av våra intervjupersoner som ständigt närvarande i det dagliga yttre biblioteksarbetet; ett handlingsmönster som förmodligen förstärks av att det är överförbart mellan olika sammanhang (jfr Haider & Sundin 2019; se även Carlsson 2013). Carlsson (2013) beskriver en liknande process i förhållande till användning av sociala medier i biblioteksverksamhet. När bibliotekarierna använder sig av samma sociala medier på arbetet som de gör på fritiden blir skillnaden mellan professionella och privata kompetenser och aktiviteter mindre, och gränsen mellan de olika kontexterna luckras upp (ibid. s. 158). Google framträder också som en integrerad del i den teknik som intervjupersonerna beskriver, bland annat just genom att i flera fall vara ett förinställt val i informationsdiskens dator. De flesta av dem beskriver också att de upplever problem med andra webbläsare än Googles egen webbläsare Chrome, framförallt när biblioteksanvändare vill använda utskriftsfunktionen på bibliotekets datorer. Segev (2010, ss. 56, 67f) menar att en anledning till Googles genomslagskraft är att företaget erbjuder många olika tjänster, vilket ökar användarnas lojalitet även till sökfunktionen. Detta fungerar som en slags bindande mekanism, där användaren blir kvarhållen inom företagets utbud (ibid. s. 67). För våra intervjupersoner är det ibland snarare en teknisk faktor – där exempelvis utskriftsfunktionen inte alltid fungerar med andra webbläsare än Google Chrome – än mångfalden tjänster som håller intervjupersonerna kvar på Google. Att Google Chrome fungerar bättre än andra webbläsare kan alltså ses som ytterligare ett skäl till att föredra Google:

Intervjuare: Och då förutsätter jag eftersom ni använder Chrome, så använder ni också Google när ni söker?

Ulrika: Ja, såklart. Absolut, och skulle man öppna upp något annat så söker man upp Google i alla fall, väldigt snabbt. Många av oss gör det.

*Ulrika*

I citatet ovan återkommer Ulrika också till det aktiva beslutet att ta sig till Google istället för att interagera med en annan sökfunktion. Nedan lyfts ett citat från Therese, som också tagits upp i ett av kapitlets tidigare avsnitt. Här beskriver Therese hur hon tycker att det fungerar bättre att söka på Google för att hitta rätt på en webbsida, än att använda webbsidans egen sökfunktion. Liksom i fallet med bibliotekssystemen blir Google ett sätt att ta sig runt vad som beskrivs som ett mindre flexibelt sökverktyg:

De är ute efter någon träffpunkt som de fått information om ska vara här på biblioteket, men när jag går in i vår kalender så finns den inte. Så självklart går jag sen in och googlar var den är, jag vet ju på ett ungefär var på [kommunens] hemsida men det är lättare om jag googlar det, istället för att gå mellan alla mellanflikar. [...] Så det är också det, hur en sida är uppbyggd, hur

lätt det är att hitta och hur deras sökruta fungerar. Då är det lite tragiskt, att deras sökruta fungerar sämre än det Google kan få fram åt mig.

*Therese*

Google tycks ha blivit en standard för informationssökning, och det är i förhållande till denna standard som intervjupersonerna beskriver sina upplevelser av andra sökverktyg. Reidsma (2019) diskuterar hur sökverktyg i allmänhet i allt högre grad förväntas ha gränssnitt och funktioner som liknar Googles eftersom det är vad användarna är vana vid och därför lätt kan ta till sig. Latour (1991) menar att aktörer ofta kommer att välja det som upplevs som minst komplicerat och obekvämt. Samtliga av våra intervjupersoner lyfter fram att de uppfattar Google som smart och enkel att söka information med, oavsett vilken typ av information det gäller. Latour (ibid.) beskriver hur materiella artefakter och teknik kan föra aktörer i en viss riktning som gör att förloppet känns enkelt och självklart och försvårar för andra val. För våra intervjupersoner är det just närheten till, i kombination med vanan av Google, både som sökfunktion och hur sökresultaten presenteras, som gör att de vänder sig till densamma vid frågor från biblioteksanvändare. Segev (2019) beskriver hur det uppstår en växelverkan mellan Googles användarantal och mängden information. När mer information finns tillgänglig via sökmotorn vill fler använda sig av den, och många användare leder i sin tur till att ännu fler vill göra information synlig via sökmotorn (ibid.). Google upplevs därför förmodligen som det lättaste och minst besvärliga valet, vilket överensstämmer med vad våra intervjupersoner beskriver (jfr Latour 1991; Mager 2012, 2014). Varje gång intervjupersonerna gör valet kommer det att bidra till att upprätthålla frågenätverket i sin nuvarande form, och därmed Google som en central aktör i detsamma. Utifrån denna position kan Google också ha en inverkan på vilka handlingar intervjupersonerna utför, eftersom andra alternativ kan framstå som mer svårhanterliga och krävande (jfr Latour 1991). Vid frågor från biblioteksanvändare uppstår alltså en interaktion där samspelet med Google kontinuerligt blir alltmer självklart.

Law (1986, 1991b) påpekar att en obligatorisk passagepunkt inte behöver vara platsbunden, och att teknologi är ett sätt att påverka och kontrollera andra aktörer även på distans. Det går att dra paralleller till webbaserade informationssökningar, eftersom dessa bygger på en interaktion med teknologin som ser ut på ungefär samma sätt oberoende av sammanhang, och det är svårt att göra på något annat sätt än det förväntade (se till exempel Haider & Sundin 2019; Mager 2012; Reidsma 2019; Segev 2019). Våra intervjupersoner beskriver likartade strategier vid informationssökning. De förhåller sig till Google som en obligatorisk passagepunkt

och beskriver snarlika handlingsmönster när de vänder sig till sökmotorn. Law (1986, ss. 2, 8) anser att en obligatorisk passagepunkt också påverkar vilka översättningar som sker. Eftersom en sådan punkt inte går att undvika måste aktörerna förhålla sig till den på något sätt, även när de inte aktivt interagerar med den (Sundin 2011). Intervjupersonerna beskriver hur de förhåller sig till Google som just en obligatorisk passagepunkt, som inte går att bortse från. Det sker både när de vänder sig till Google vid informationssökning, även när de ger uttryck för kritiska reflektioner kring sökmotorn och företaget, och när de jämför andra sökverktyg med den norm Google tycks utgöra. I ett av kapitlets tidigare avsnitt beskriver Ulrika hur hon på ett medvetet sätt väger riskerna med Google mot nyttan av sökmotorn, men också att hon inte ser så många alternativ.

Du har fortfarande inte särskilt mycket alternativ utanför [Google], för även om du inte väljer Google så väljer du en annan kommersiell [sökmotor].

*Ulrika*

Att välja Google gör att möjligheterna att välja något annat minskar, även i den fysiska – materiella och tekniska – miljö som omger intervjupersonerna. Mager (2014) framhåller att eftersom en viss struktur eller ideologi hela tiden måste hållas vid liv genom aktiva handlingar finns möjligheten att göra annorlunda också ständigt närvarande. Att handla annorlunda, och således bryta en etablerad struktur, kan inte enbart ske på individnivå utan kräver större samhälleliga förändringar, eftersom sociala praktiker, värderingar, normer och teknologi är sammanlänkade med varandra (ibid.). Denna potentiella möjlighet till förändring hos ett nätverk betyder dock att en obligatorisk passagepunkt endast är obligatorisk i nätverkets nuvarande form. Eftersom Google är en väletablerad aktör i ett globalt nätverk för informationssökning, som bygger teknisk infrastruktur, är det svårt att förändra för en enskild aktör (Mager 2012, 2014, se även Law 1986). Intervjupersonerna gör hela tiden aktiva val, men dessa sker inom en redan existerande materiell och teknisk struktur, där Google framstår som ett lättillgängligt val som ger bibliotekarierna fördelar i sin yrkesutövning. Andra alternativ och valmöjligheter vid informationssökning tycks mer komplicerade och besvärliga, exempelvis för att de inte finns i intervjupersonernas närhet eller för att de inte är vana vid att använda dem. Därmed tycks det svårt att ange när och var valet att göra på ett annat sätt än det som finns inbyggt i frågenätverket faktiskt kan göras (jfr Mol 2012). Vi kommer nu att gå vidare för att i analysens sista avsnitt diskutera hur Google kan framstå som en svart låda, något som ytterligare förstärker bilden av Google som en väletablerad aktör med förmåga att upprätthålla frågenätverket i sin nuvarande form.



#### 5.2.4 Google som en svart låda

Google är en aktör i det frågenätverk som våra intervjupersoner mobiliserar vid biblioteksanvändarens frågor. Samtidigt är Google i sig själv ett nätverk, sammansatt av olika aktörer (se till exempel Callon 2012; Law 1986). I de flesta fall är detta inte något intervjupersonerna beskriver att de uppmärksammar. Google beskrivs istället ofta som liktydig med det användargränssnitt bibliotekarierna möter. När ett nätverk blivit etablerat och är välfungerande kan det vara svårt att synliggöra de olika aktörerna och hur de samverkar med varandra (Law 1986, s. 21). Då upplevs nätverket som en ogenomtränglig enhet; en svart låda (ibid.; se även Haider & Sundin 2019). Nätverket försvinner ur synfältet, och framstår istället som en enda aktör (jfr Van House 2004, s. 14). Helena beskriver hur det viktiga för henne är att användarnas integritet kan säkras inom ramen för den teknik som biblioteket mer direkt kan påverka:

Helena: Alltså, jag tänker, de datorer som användarna använder, där loggar de in och ut. Då finns det inte [några personliga uppgifter] när nästa kommer in. [...]

Intervjuare: Ja, men det är ju ändå så tänker jag, att datorn rensas, men har de använt Google så har ju Google ändå hunnit skörda in den [sökhistoriken]. [...]

Helena: Men det känns ju som att det primära är att ingen annan ser här på plats vad en tidigare användare har gjort. Så att de blir anonyma i sitt användande inför andra användare, och sen vad som händer bakom... ja. Det är där, det känns inte så, så relevant. På ett sätt.

*Helena*

Intervjupersonerna beskriver också ibland funderingar kring vilka processer som pågår bakom gränssnittet de lärt känna. I ett av kapitlets tidigare avsnitt uppmärksammar Johannes hur det är lätt att förbise bakomliggande strukturer eftersom sökfunktionen är så välfungerande.

Det har blivit så användbart för oss att kunna... att ha så mycket information så lättillgängligt att man inte ser vad som händer i bakgrunden, på Google liksom.

*Johannes*

På frågan om vilken typ av fortbildning kring informationssökning hon skulle vilja ha svarar Louise:

En fördjupning i vad det finns för fallor, mycket såhär AI, algoritmer, den biten. Hur utvecklas det? Vad händer där? Man vill ha det senaste. [...] Vi jobbar mycket för det demokratiska samhället. Kunskapsförmedling. Då känner jag att då vill jag gärna kunna det senaste. Så när jag möter en besökare, en vuxen, då vill jag gärna kunna säga, ja, men jag hörde det här, eller så. För då kan jag förmedla det vidare. Om jag inte kan det senaste hur ska de då kunna det?

*Louise*

I citaten ovan lyfter intervjupersonerna fram just svårigheten i att få klarhet kring Googles underliggande sätt att fungera. Selma beskriver hur fortbildning om digitala verktyg som hon tagit del av via sitt arbete gett henne mer förståelse:

[Genom den fortbildningen] får man också lite den här inblicken i om jag, när jag bor här i [ortens namn] och jag söker på fisk på min telefon, så vet den att jag är i [ortens namn], med förslag på fiskrestauranger i trakten. Men om jag varit i Stockholm en vecka, då har den märkt det, att jag söker på massa Stockholmsrelaterade saker, och om jag då söker på fisk då får jag fiskrestauranger i Stockholm istället. Alltså hur den funkar och så. Då blir man också så, jaha men okej varför fick jag upp den här? Ja, det är nog av den och den anledningen, man får bättre inblick i hur det funkar bakom sidan, eller vad ska man säga. Då får man ju också mer, att man förstår varför det som kommer fram kommer fram. Och när en låntagare kommer och till exempel säger till mig, ”Jag har fått dig som vänförslag på Facebook” då förstår man varför, för att Facebook och Google på det sättet kopplar ihop saker och ting, de funkar på lite samma sätt, och då kan man också förklara det för låntagare.

*Selma*

I intervjupersonernas utsagor framstår Google som en slags svart låda, där det är svårt att veta vad som händer i bakgrunden. Detta tyder på att sökmotorn utgörs av ett etablerat nätverk som fungerar relativt problemfritt (Callon 2012; Law 1986). Bucher (2018) diskuterar hur de algoritmer som verkar i exempelvis sociala medier och på nyhetssajter ofta upplevs som svårbegripliga och mystiska. Användare interagerar många gånger med föreställningar om vad algoritmerna är eller gör, snarare än med själva algoritmerna (ibid.). Det kan exempelvis handla om att en användare av sociala medier formulerar ett inlägg på det sätt som användaren tror kommer ge mest spridning, utan att egentligen veta om det är ett korrekt antagande (ibid.). Bucher (ibid.) påpekar att det kan finnas såväl ekonomiska som politiska skäl till att algoritmdrivna system framställs som ogenomträngliga svarta lådor (jfr Latour 1991). Dock framhåller Bucher (2018) att det är möjligt att få mer kunskap om hur de fungerar utan att vare sig ha specialkompetenser eller direkt inblick i företagets utvecklingsprocesser (jfr Noble 2018). Det kan exempelvis ske genom att experimentera med input och output i systemen, och fokusera på vad algoritmerna gör och vilka effekter de ger upphov till (Bucher 2018, ss. 48, 60, 62).<sup>12</sup> Som vi synliggör med citaten från Louise och Selma ovan är denna typ av kunskap något våra intervjupersoner efterfrågar.

När intervjupersonerna interagerar med Google får Google tillgång till uppgifter om biblioteksanvändarnas frågeställningar, men det är svårt att som användare få motsvarande insyn i sökmotorns processer eller företagets utnyttjande av användargenererade data (jfr Vaidhyanathan 2011, s. 9). Flera av

---

<sup>12</sup> Se till exempel Noble (2018) och Reidsma (2019) för exempel på forskning med denna utgångspunkt.

intervjupersonerna ger uttryck för en vilja att veta mer om Google än de synliga gränssnitten och funktionerna. De vill också ha fördjupad kunskap att förmedla vidare till biblioteksanvändarna, vilket syns i citaten från Louise och Selma ovan. Det kunskapsförmedlande uppdraget som folkbibliotekarie bidrar således både till intervjupersonernas interaktion med Google, och till en vilja att synliggöra den svarta lådan och förstå vad den döljer.

## 6 Slutdiskussion

I uppsatsens sista kapitel återkopplar vi till vårt syfte genom att besvara våra frågeställningar och resonera kring våra slutsatser.<sup>13</sup> Vi lyfter fram hur vi, utifrån våra val av teori och tillvägagångssätt, har uppnått syftet med uppsatsen. Vi diskuterar vad vi med hjälp av ANT och kvalitativa intervjuer haft möjlighet att belysa, och vad vi genom dessa val inte har kunnat synliggöra lika väl. Vidare motiverar vi relevansen av vår studie för folkbibliotekssektorn, reflekterar kring vidare forskning på ämnet, och uppmärksammar hur våra upptäckter kan sättas i relation till en bredare samhällsutveckling och folkbibliotekets delvis förändrade roll.

### 6.1 Slutsatser

I föreliggande avsnitt återvänder vi till våra frågeställningar och presenterar förslag på hur de kan besvaras. Inom ANT läggs fokus på handlingar och hur något görs i en viss situation, och vi har därför valt rubriker som beskriver vad som sker i förhållande till våra tre frågeställningar. Under följande rubrik, *Göra*, redogör vi för hur våra intervjupersoner beskriver att samspelet med sökmotorn Google formas vid frågor från biblioteksanvändare. Under *Tycka* inriktar vi oss på att tydliggöra hur intervjupersonerna resonerar kring sina förhållningssätt till och sina åsikter om företaget och sökmotorn Google. Under rubriken *Välja* diskuterar vi slutligen vilka valmöjligheter och alternativ som präglar folkbibliotekariers informationssökning i yttre biblioteksarbete.

#### 6.1.1 Göra

Här besvarar vi vår första frågeställning; *Hur beskriver folkbibliotekarier att samspelet med sökmotorn Google formas vid frågor från biblioteksanvändare?* Med avstamp i ANT synliggör vi sex centrala aktörer i det nätverk som vi kallar frågenätverket. Dessa aktörer aktiveras vid de frågor från biblioteksanvändare som resulterar i att bibliotekarierna söker efter information: bibliotekarierna, biblioteksanvändarna, folkbibliotekets uppdrag som det skrivs fram i bibliotekslagen (SFS 2013:801), bibliotekssystemen, Google samt andra sökmotorer. Alla aktörer är inte delaktiga vid varje enskild informationssökning och aktörernas roller kan variera. Genom att ställa frågor till bibliotekarierna startar biblioteksanvändarna förloppet för informationssökning. Vår undersökning utgår

---

<sup>13</sup> I dessa resonemang avser Google, liksom i föregående kapitel, sökmotorn när inget annat anges.

dock från bibliotekarierna, som i sin tur mobiliserar andra aktörer inom frågenätverket. Biblioteksanvändarnas frågor är av varierad karaktär, och de intervjuade bibliotekarierna beskriver att tillgång till olika och flexibla sökverktyg är en förutsättning för att kunna besvara dessa. Flera av bibliotekarierna ger uttryck för att biblioteksanvändarnas behov är centrala i deras arbete, och att dessa avgör strategierna för informationssökning i yttre biblioteksarbete. Vi menar därför att biblioteksanvändarna, i kombination med intervjupersonernas tolkning av folkbibliotekarieuppdraget – som utgår från bibliotekslagen (SFS 2013:801) – driver bibliotekarierna att involvera fler aktörer i informationssökningen, framförallt de egna bibliotekssystemen och Google.

Frågor som rör bibliotekens bestånd försöker bibliotekarierna i första hand besvara genom de egna bibliotekssystemen, för att direkt kunna ge besked om huruvida det efterfrågade mediet finns tillgängligt eller inte. Bibliotekssystemen beskrivs genomgående som otillräckliga, särskilt när informationen om mediet är bristfällig. Bibliotekarierna måste då vända sig till andra sökverktyg. Här framträder bibliotekssystemen alltså som aktörer som styr bibliotekarierna mot andra sökverktyg – vilka i sin tur också är aktörer inom frågenätverket. På ett liknande sätt har bibliotekarierna behov av andra sökverktyg när biblioteksanvändarnas frågor inte rör bibliotekens mediebestånd. Samtliga av de intervjuade bibliotekarierna beskriver att de i dessa lägen oavsett typ av fråga föredrar Google. Detta också vid tillfällen när det finns fysiska eller digitala resurser tillhandahållna av biblioteket som skulle kunna besvara frågan. I de fall en webbläsare har en annan sökmotor än Google förinställd tar sig bibliotekarierna ofta aktivt till den senare. Bibliotekarierna beskriver att Google ger snabbare och bättre sökresultat än andra sökmotorer, också vid tillfällen när bibliotekarien saknar ämnesmässig kunskap. Oavsett hur länge våra intervjupersoner har arbetat som bibliotekarier – ett tidsspann på mellan ett halvår till 13 år – är denna typ av interaktion med Google genomgående. Den är dessutom oberoende av bibliotekets storlek och bibliotekssystem.

I intervjupersonernas utsagor framstår Google som en norm för informationssökning (jfr Haider & Sundin 2019; Halavais 2018; Reidsma 2019; Vaidhyanathan 2011). Det märks också genom den självklara funktion Google fyller för bibliotekarierna i deras vardagliga arbete. Att tillhandahålla hjälp för en varierad bredd av frågor kräver omfattande kunskap, gällande såväl olika ämnen som kring var ytterligare information om dessa kan återfinnas. I flera fall kan det finnas andra specialiserade sökverktyg som hade kunnat ge mer exakt och

tillförlitlig information än den som bibliotekarierna får via Google. Att känna till dessa och hur de fungerar kräver dock en annan slags förkunskap än det gör att vända sig till ett och samma sökverktyg för samtliga frågor (jfr Flaherty 2016). Ett generellt sökverktyg som Google gör det yttre biblioteksarbetet mindre beroende av enskilda bibliotekariers ämneskunskaper. Möjligen blir det dessutom mindre tidsödande, eftersom informationssökning av olika slag kan göras via samma verktyg och utan ämnesmässig förkunskap. Vi menar att våra intervjupersoners strategier vid informationssökning i yttre biblioteksarbete bör förstås i relation till de översättningar vi identifierat (se Callon 1991, 2012). I den första översättningen omtolkas bibliotekslagens (SFS 2013:801) skrivningar kring folkbibliotekets uppdrag av intervjupersonerna till en ambition att hjälpa biblioteksanvändarna med alla olika typer av frågor och ärenden. Därför vänder de sig till Google. I den andra översättningen omtolkas sökmotorn till en aktör som gör det möjligt för våra intervjupersoner att uppfylla uppdraget som folkbibliotekarie. Google tycks därmed ha blivit en förutsättning för att lyckas med detta.

### 6.1.2 Tycka

Här besvarar vi vår andra frågeställning; *Hur resonerar folkbibliotekarier kring sina förhållningssätt till och sina åsikter om företaget och sökmotorn Google?* Att ta hänsyn till hur just värderingar och åsikter inverkar på samspelet mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörer kan ses som betydelsefullt vid en socioteknisk analys (Nardi & O'Day 1999; O'Day & Nardi 2003). Våra intervjupersoner beskriver samstämmigt Google som överlägsen andra liknande sökverktyg. De menar att Google ger dem relevanta svar på ett effektivt sätt, men också att de känner sig vana vid Googles gränssnitt och träfflista (jfr Haider & Sundin 2019). Google beskrivs som smart; sökmotorn kan leverera användbara svar även när det inte finns så mycket information tillgänglig, och dessutom ge förslag på vad som avses vid en sökning. Dock beskrivs ett behov av att förhålla sig kritiskt till de källor intervjupersonerna får tillgång till med hjälp av Google och utvärdera dem. Flera av intervjupersonerna beskriver Google som en så välintegrerad och ständigt närvarande del av arbetet att de ofta vänder sig till sökmotorn utan att reflektera över vilken typ av resurs den är (jfr *ibid.*). Vissa gör även spontana kopplingar till hur de använder sig av Google i sitt privatliv (jfr *ibid.*; se även Halavais 2018). Vi menar att deras utsagor präglas av den kontextuella kollaps mellan arbete och fritid, och mellan professionellt och lekmanmässigt användande, som Haider och Sundin (2019) identifierar i relation till informationssökning. ANT synliggör hur materiella och tekniska infrastrukturer kan underlätta för vissa handlingar och styra aktörer i en viss riktning (se till

exempel Latour 1991). Det är möjligt att intervjupersonernas förhållningssätt till Google är formade av denna omständighet. Eftersom Google på ett flexibelt sätt erbjuder lättillgänglig information inom en rad ämnesområden förhåller sig intervjupersonerna också positivt till sökmotorn. Intervjupersonernas accepterande inställning till Google kan alltså förstås som en effekt av deras kontinuerliga interaktion med sökmotorn.

I förhållande till företaget Google ger intervjupersonerna uttryck för mer varierade förhållningssätt och åsikter. Många av dem ser en problematik i att det som användare är svårt att få insyn i hur sökhistorik och användargenererade data sparas och används (jfr Noble 2018; Vaidhyanathan 2011, s. 9). Flera intervjupersoner beskriver också hur de ställer sig tveksamma till att offentliga institutioner som folkbiblioteken vänder sig till en kommersiell aktör, som presenterar både annonser och köpta placeringar vid informationssökningar. Några av intervjupersonerna menar dock att det viktigaste för dem är kunskapen om att Google är ett vinstdrivande företag. De beskriver hur det ger dem möjlighet att reflektera kring vilka konsekvenser det kan få att vända sig till Google, och på så vis göra medvetna ställningstaganden. En del anser att Google som en vinstdrivande verksamhet vinnlägger sig om att leverera en bra produkt, och ser det som positivt. Någon anser att det som finns bakom sökverktyget inte känns relevant i förhållande till vad som sker i det yttre biblioteksarbetet. Vissa av intervjupersonerna ger uttryck för motstridiga åsikter om och förhållningssätt till företaget Google – i samma intervju kan både kritiska och uppskattande beskrivningar framkomma. Olika förhållningssätt utesluter alltså inte varandra. Oavsett vilka åsikter eller förhållningssätt som intervjupersonerna ger uttryck för så vänder sig samtliga till Google vid frågor från biblioteksanvändare. Sökfunktionen åtskiljs därigenom från företaget bakom den. I förhållande till intervjupersonernas yttre biblioteksarbete beskriver de att funktionen i praktiken går före eventuellt ifrågasättande av företaget. Vårt antagande om att förhållningssätt och åsikter är av betydelse för att förstå intervjupersonernas handlingar har därför visat sig stämma i mindre utsträckning. Snarare tycks ANT:s fokus på materialitetens betydelse för olika förlopp kunna förklara våra intervjupersoners strategier vid informationssökning i yttre biblioteksarbete.

### 6.1.3 Välja

Här besvarar vi vår tredje frågeställning; *Vilka valmöjligheter och alternativ präglar folkbibliotekariers informationssökning i yttre biblioteksarbete?* ANT lyfter fram svårigheterna i att avgöra när valet att göra på ett visst sätt kan träffas,

framförallt i förhållande till etablerade rutiner och standarder (se Mol 2012). Materiella strukturer samexisterar med de val aktörer gör inom dessa (Mager 2014; Mol 2012). Vi menar att intervjupersonernas interaktion med Google kan förstås på det sättet; som ett aktivt val inom en redan existerande och historiskt uppkommen omgivning. Andra alternativ och valmöjligheter blir mer svårtillgängliga, till exempel när databaslicenser sägs upp och uppslagsverk inte längre finns att tillgå i uppdaterade versioner. De egna bibliotekssystemen fungerar på sätt som driver bibliotekarierna till andra sökverktyg – oftast Google. Några av intervjupersonerna beskriver att de aktivt väljer att vända sig till Google, andra att de inte upplever sig ha några alternativ. Vissa ser samspelet med Google som ett eget val, trots att de samtidigt beskriver att de saknar alternativ. I samtliga fall interagerar de dock kontinuerligt med sökmotorn. Därigenom stärks Googles position som en central aktör i frågenätverket (jfr Callon 1991, 2012; Latour 2012, 2015; Law 1986). Vi menar att Google fungerar som en obligatorisk passagepunkt – en slags tröskel – i frågenätverket, vilken intervjupersonerna måste förhålla sig till vid informationssökning (jfr Mager 2012, 2014; Sundin 2011). Även när tröskeln inte passeras beskriver intervjupersonerna hur de relaterar till den genom att jämföra andra sökmotorer och de egna bibliotekssystemen med Google. Vi anser att Google också framträder som en svart låda, en aktör som utgörs av ett eget slutet och närmast osynliggjort nätverk, vilket stärker bilden av att Google innehar en central ställning i frågenätverket (jfr Callon 2012; Latour 1991; Law 1986; Van House 2004, s. 14).

I intervjupersonernas utsagor framstår Google som integrerad både i deras handlingsmönster och i den teknik som omger dem (jfr Haider & Sundin 2019; Halavais 2018; Reidsma 2019). I flera fall är Google ett förinställt val på datorerna i bibliotekens informationsdiskar, och när så inte är fallet menar samtliga intervjupersoner att de ändå föredrar Google och aktivt söker sig dit. Flera beskriver tekniska problem med andra webbläsare än Google Chrome, vilket också leder till ökad interaktion med Googles sökfunktion (jfr Segev 2010, ss. 56, 67f). Google finns således närvarande och lättillgänglig i intervjupersonernas absoluta närhet. Det bidrar till att frågenätverket upprätthålls i en form som underlättar för vissa handlingsmönster och val vid intervjupersonernas informationssökning i yttre biblioteksarbete (jfr Latour 1991).

Att vända sig till Google beskrivs av intervjupersonerna som en möjlighet att bättre uppfylla uppdraget som folkbibliotekarie, men också som en förutsättning – en obligatorisk passagepunkt – som inte går att välja bort. Google kan bara engagera



andra aktörer om tillräckligt mycket talar till sökmotorns fördel (jfr Mager 2014). Intervjupersonerna vänder sig inte enbart till Google för att det är den aktör som har dominans på webbaserade sökningar, utan också för att det ger dem möjlighet att möta biblioteksanvändarnas bredd av frågeställningar och behov. Deras handlingar medverkar dock till Googles övertag på marknaden, vilket i förlängningen bidrar till att ytterligare minska tillgången till andra alternativ för informationssökning (jfr Mager 2012, 2014). ANT:s fokus på materialitet och görande bildar alltså en tolkningsram för att förstå hur intervjupersonerna både styrs av det nätverk de ingår i, och gör aktiva val som bidrar till att upprätthålla eller förändra det.

## 6.2 Avslutande reflektioner

Syftet med vår uppsats är att nå kunskap om folkbibliotekariers interaktion med Google i yttre biblioteksarbete i samband med frågor från biblioteksanvändare. Det har vi gjort genom intervjuer med yrkesverksamma folkbibliotekarier, och vår studie utgår från deras utsagor. Intervjupersonerna har gett oss beskrivningar av sitt görande i samband med informationssökning och resonerat med oss kring sina åsikter om Google. Observationer hade kunnat ge en större förståelse för vad som sker i de specifika situationer intervjupersonerna berättat om, men vi har sett ett värde i att kunna samtala med bibliotekarier. Det beror inte minst på att vi intresserat oss för att förstå hur intervjupersonernas samspel med Google relaterar till deras förhållningssätt och åsikter (jfr Nardi & O'Day 1999, ss. 31ff). Dock synliggör vår studie att interaktionen med Google ser förhållandevis lika ut för samtliga intervjupersoner, och inte verkar avgöras av vilka värderingar kring sökmotorn och företaget de ger uttryck för. Det är en insikt som överraskat oss och som vi tror hade varit svår att nå på något annat sätt än genom intervjuer. Vårt teoretiska ramverk har gjort det möjligt för oss att lyfta fram att inte bara biblioteksanvändarna utan även bibliotekssystemen, bibliotekslagen (SFS 2013:801), Google och andra sökmotorer interagerar med bibliotekarierna och påverkar vilka strategier de väljer vid informationssökning i yttre biblioteksarbete. Däremot har ANT inte uppmuntrat oss att analysera förhållanden som ligger utanför de situationer intervjupersonerna beskrivit. Ett annat teoretisk ramverk, exempelvis institutionell teori eller en marxistiskt inspirerad utgångspunkt, hade kunnat uppmärksamma andra aspekter av vårt material.

Det engagemang som flertalet av våra intervjupersoner visat kring vårt uppsatsämne tyder på att det finns en vilja att diskutera hur Google används i yttre biblioteksarbete. Flera intervjupersoner har gett uttryck för att de framöver kommer

att fundera vidare på hur de förhåller sig till Google som sökverktyg. Kvalitativa intervjuer kan leda till att intervjupersoner börjar handla annorlunda (Kvale & Brinkmann 2014, s. 236), något dessa uttalanden indikerar. Vår studie identifierar följaktligen önskemål kring att reflektera över Google som ett inslag i folkbiblioteksverksamhet, och vad detta innebär för såväl verksamheterna och bibliotekarierna som för biblioteksanvändarna. Vi skulle därför gärna se att vår uppsats fungerar som en uppmaning till diskussioner och utökad fortbildning kring informationssökning inom folkbibliotekssektorn. Det tycks finnas ett behov framförallt av kritiska överväganden kring vilken typ av informationsåtervinning som bäst svarar mot uppdraget att verka för demokratiutveckling och kunskapsförmedling (SFS 2013:801 2 §).

Flera av de intervjuade bibliotekarierna beskriver att hastighet spelar roll i deras yttre arbete. De menar att biblioteksanvändarna ger uttryck för en förväntan om att bibliotekarierna ska kunna leverera snabba svar och lösningar (jfr Halavais 2018). I förhållande till detta beskrivs Google som en effektiv lösning. Halavais (ibid.) menar att sökmotorer håller på att förändra det samtida samhällets inställning till hur frågor ställs och svar presenteras. Hur denna förväntan på snabba svar påverkar folkbiblioteksverksamhet skulle kunna utgöra en utgångspunkt för vidare forskning.

Vidare menar flera av intervjupersonerna att en del biblioteksanvändare saknar andra sätt att få svar på frågor och hjälp med ibland personliga och komplexa ärenden än att vända sig till folkbiblioteken. Det är något intervjupersonerna sätter i samband med digitala klyftor och nedmontering av fysiska offentliga rum (jfr Olsson Dahlquist 2019). Därigenom nås bibliotekarierna av andra frågor än de tidigare har gjort. Dessa ligger inte sällan utanför intervjupersonernas kunskapsområden, och Google beskrivs då som en förutsättning för att kunna hjälpa biblioteksanvändarna. Vi har därför blivit medvetna om att vår undersökning relaterar till en större samhällsutveckling på ett något annorlunda sätt än vi utgick från vid arbetets början. Vår studie synliggör inte bara att Googles ledande ställning får konsekvenser för de alternativ och valmöjligheter som präglar folkbibliotekariers informationssökning i yttre biblioteksarbete, utan också att folkbibliotekets delvis förändrade roll skapar ett behov av snabb åtkomst till information inom vitt skilda ämnesområden. Människor vänder sig i allt högre utsträckning till folkbiblioteken för att få hjälp med bank- myndighets- och juridiska ärenden (ibid.). Våra upptäckter tyder på att folkbiblioteken förlitar sig på Google, eller möjligen andra liknande alternativ, för att kunna bedriva sin

verksamhet som den ser ut idag. Det är något vi menar att såväl vidare forskning som interna diskussioner inom sektorn bör ta fasta på. Vi anser att det är angeläget att nå mer djupgående kunskap kring hur arbetet med ärenden utanför folkbibliotekariers kompetensområden relaterar till behovet av en kommersiell aktör som Google, och vilka konsekvenser det får. Vår undersökning ger en ökad förståelse för hur Googles sökmotor blir ett hjälpmedel i arbetet med kunskapsförmedling på folkbiblioteken i en digitaliserad samtid, och vi menar att denna bör utvecklas vidare.

# Litteratur- och källförteckning

## Litteraturförteckning

Alvesson M. & Sköldbäck K. (2017). *Tolkning och reflektion : Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Bertot, J. C., Real, B. & Jaeger, P. T. (2016). Public libraries building digital inclusive communities : Data and findings from the 2013 digital inclusion survey. *Library Quarterly*. 86(3), ss. 270-289.

Blankenship, E. F. (2009). Who holds the keys to the web for libraries? I Miller, W. & Pellen, R. M. (red). *Googlization of libraries*. London, New York: Routledge, ss. 54-65.

Bowker, G. C. & Star, S. L. (1999). *Sorting things out : Classifications and its consequences*. Cambridge MA; London: MIT Press.

Bucher, T. (2018). *If...then : Algorithmic power and politics*. New York, NY: Oxford University Press.

Cahill, K. (2009). An opportunity, not a crisis : How Google is changing the individual and the information profession. I Miller, W. & Pellen, R. M. (red). *Googlization of libraries*. London, New York: Routledge, ss. 66-74.

Callon, M. (1991). Techno-economic networks and irreversibility. I Law, J. (red.) *A sociology of monsters : Essays on power, technology and domination*. London: Routledge Sociological Review Monograph, ss. 132-161.

Callon, M. (2012). Några element av en översättningssociologi : Domesticeringen av pilgrimsmusslor och fiskare vid St. Briecbukten. I Åsberg, C., Hultman, M. & Lee, F. (red.) *Posthumanistiska nyckeltexter*. Lund: Studentlitteratur, ss. 153-174.

Carlsson, H. (2013). *Den nya stadens bibliotek : Om teknik, förnuft och känsla i gestaltningen av kunskaps- och upplevelsestadens folkbibliotek*. Diss. Lund: Lunds universitet.

Case, D. O. & Given, L. M. (2016). *Looking for information : A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 4. uppl., Bingley: Emerald Group Publishing.

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory : A practical guide through qualitative analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

*Dokument utifrån* (2020). AI – hot eller möjlighet? Avsnitt 2: Farhågor och förhoppningar [TV-program]. Sveriges Television, SVT1, 26 januari.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 34-54.

Estberger, L. & Mervik, A. (2015). *Acts of trust : The working relationship between librarians and Google*. Masteruppsats, Institutionen för kulturvetenskaper. Lund: Lunds universitet.

Flaherty, M. G. (2016). From Google to MedlinePlus : The wide range of authoritative health information provision in public libraries. *Library & Information Science Research*. 38(2), ss. 101-107. doi: 10.1016/j.lisr.2016.04.001.

Google (2020). *About*. <https://about.google/> [2020-04-20].

Haider, J. & Sundin, O. (2019). *Invisible search and online search engines : The ubiquity of search in everyday life*. Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge.

Halavais, A. (2018). *Search engine society*. 2. uppl., Cambridge: Polity Press.

Hanell, F., Kronfält, E. & Sundin, O. (2006). Referencesamtalens diskurser. I Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.). *Bibliotekarerna : En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Köpenhamn: Samfundslitteratur, ss. 675-694.

Herring, M. Y. (2009). Fool's gold : Why the internet is no substitute for a library. I Miller, W. & Pellen, R. M. (red.). *Googlization of libraries*. London, New York: Routledge, ss. 29-53.

- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the information search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42, ss. 361-371.
- Kungliga biblioteket (u. å.). *Introduktion till Libris*.  
<https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/libris/katalogisering-i-libris/introduktion-till-libris.html> [2020-04-16].
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Latour, B. (1991). Technology is society made durable. I Law, J. (red.) *A sociology of monsters : Essays on power, technology and domination*. London: Routledge Sociological Review Monograph, ss. 103-131.
- Latour, B. (2012). Förbindelsens makt. I Latour, B., *Artefaktens återkomst : Ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*. 2:a uppl., Stockholm: Santérus Academic Press, ss. 41-58.
- Latour, B. (2015). *Tinget återställt : En introduktion till actor-network theory*. Lund: Studentlitteratur.
- Law, J. (1986). On power and its tactics : A view from the sociology of science. *Sociological Review*, 34(1), ss. 1–38. doi: 10.1111/j.1467-954X.1986.tb02693.x.
- Law, J. (1991a). Introduction : Monsters, machines and sociotechnical relations. I Law, J. (red.) *A sociology of monsters : Essays on power, technology and domination*. London: Routledge Sociological Review Monograph, ss. 1-23.
- Law, J. (1991b). Power, discretion and strategy. I Law, J. (red.) *A sociology of monsters : Essays on power, technology and domination*. London: Routledge Sociological Review Monograph, ss. 165-191.
- Mager, A. (2012). Algorithmic ideology : How capitalist society shapes search engines. *Information, Communication & Society*, 15(5), ss. 769–787. doi: 10.1080/1369118X.2012.676056.

- Mager, A. (2014). Defining algorithmic ideology : Using ideology critique to scrutinize corporate search engines. *tripleC: Communication, Capitalism & Critique*, 12(1), ss. 28-39. doi: 10.31269/triplec.v12i1.439.
- Magnusson, E. & Marecek, J. (2015). *Doing interview-based qualitative research : A learner's guide*. Cambridge: Cambridge University Press.  
doi: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107449893>.
- Manriquez, E. (2017). Stronger together : Embracing Google and linked data in law libraries. *Legal Reference Services Quarterly*, 36(3/4), ss. 190–215. doi: 10.1080/0270319X.2017.1413282.
- Martzoukou, K. & Elliott, J. (2016). The development of digital literacy and inclusion skills of public librarians. *Communications in Information Literacy*, 10(1), ss. 99-115.
- Miller, W. & Pellen, R. M. (red.) (2009). *Googlization of libraries*. London, New York: Routledge.
- Mol, A. (2012). Ontologisk politik : Ett ord och några frågor. I Åsberg, C., Hultman, M. & Lee, F. (red.) *Posthumanistiska nyckeltexter*. Lund: Studentlitteratur, ss. 181-198.
- Nardi, B. A. & O'Day, V. L. (1999). *Information ecologies : Using technology with heart*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression : How search engines reinforce racism*. New York, NY: New York University Press.
- O'Day, V. L. & Nardi, B. A. (2003). An ecological perspective on digital libraries. I Bishop, A. P., Van House, N. A. & Battenfield, B. P. (red). *Digital library use : Social practice in design and evaluation*. Cambridge, Mass: MIT Press, ss. 65-82.
- Olsson Dahlquist, L. (2019). *Folkbildning för delaktighet : En studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid*. Diss. Lund: Lunds universitet.

Reidsma, M. (2019). *Masked by trust : Bias in library discovery*. Sacramento CA: Litwin Books.

Ross, C. S., Nilsen, K. & Radford, M. L. (2009). *Conducting the reference interview : A how-to-do-it manual for librarians*. 2. uppl., New York: Neal-Schuman Publishers.

Röshammar, M. (2019). ”Biblioteken har en hel del att göra” : Porträtt : Anette Novak. I *Biblioteksbladet*, (8), ss. 26-30.

Segev, E. (2010). *Google and the digital divide : The bias of online knowledge*. Oxford, Cambridge, New Delhi: Chandos Publishing.

Segev, E. (2019). Volume and control : The transition from information to power. *Journal of Multicultural Discourses*, 14(3), ss. 240–257. doi: 10.1080/17447143.2019.1662028.

SFS 2003:460. *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

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

Stover, M. (2004). The reference librarian as non-expert : A postmodern approach to expertise. *The Reference Librarian*, 42(87/88), ss. 273-300.

Strover, S. (2019). Public libraries and the 21th century digital equity goals. *Communication Research and Practice*. 5(2), ss. 188-205.

Sundin, O. (2011). Janitors of knowledge : Constructing knowledge in the everyday life of Wikipedia editors. *Journal of Documentation*, 67(5), ss. 840-862. <https://doi.org/10.1108/00220411111164709>.

Svensk biblioteksforening (2014). *Bibliotekens internationella manifest*. Stockholm: Svensk biblioteksforening.

Svensson, P. (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 208-219.



Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 17-31.

Talja, S., Tuominen, K. & Savolainen, R. (2005). "Isms" in information science : Constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation*, 61(1), ss. 79–101. doi: 10.1108/00220410510578023.

Talja, S. (2010). Science and technology studies. I Bates, M. J. & Maack, M. N. (red.) *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3. uppl., Taylor and Francis: New York, ss. 4604-4612.

Tripodi, F. (2018). Searching for alternative facts : Analyzing scriptural inference in conservative news practices. *Data & Society*. Tillgänglig: <https://datasociety.net/output/searching-for-alternative-facts/>.

Vaidhyanathan, S. (2011). *The Googlization of everything : (And why we should worry)*. Berkeley: University of California Press.

Van House, N. A. (2003). Digital libraries and collaborative knowledge construction. I Bishop, A. P., Van House, N. A. & Battenfield, B. P. (red.) *Digital library use : Social practice in design and evaluation*. Cambridge, Mass: MIT Press, ss. 271-296.

Van House, N. A. (2004). Science and technology studies and information studies. *Annual Review of Information Science & Technology*, 38(1), ss. 1-85.

Åsberg, C. (2012). Läskunnighet bortom humanioras bekvämlighetszoner : En inledning. I Åsberg, C., Hultman, M. & Lee, F. (red.) *Posthumanistiska nyckeltexter*. Lund: Studentlitteratur, ss. 7-21.

Åsberg, C., Hultman, M. & Lee, F. (2012). Möt den posthumanistiska utmaningen. I Åsberg, C., Hultman, M. & Lee, F. (red.) *Posthumanistiska nyckeltexter*. Lund: Studentlitteratur, ss. 29-45.

## Källförteckning

Intervjuerna genomfördes under tidsperioden 2020-02-05 – 2020-03-02.

Intervju med Helena, längd: 47:51.

Intervju med Johannes, längd: 44:40.

Intervju med Louise, längd: 45:33.

Intervju med Selma, längd: 01:02:43.

Intervju med Stefan, längd: 40:51.

Intervju med Therese, längd: 48:05.

Intervju med Ulrika, längd: 53:06.

## Bilaga 1. Arbetsfördelning

Hela uppsatsen är ett gemensamt arbete, från idé till slutresultat. Uppsatsens syfte och frågeställningar har utformats tillsammans, därefter har vi gemensamt diskuterat oss fram till samt arbetat med teoretiskt ramverk och metod. Vi har båda deltagit vid samtliga intervjuer, förutom en, och tagit rollen som intervjuare vid tre respektive fyra intervjuer var. Arbetet med transkribering har delats lika mellan oss. Tillsammans har vi formulerat analys och slutsatser. Arbetet har skett i ett gemensamt digitalt dokument som möjliggjort kontinuerlig dialog gällande form och språk. På så vis har vi – via genomläsningar, kommentarer och redigering – arbetat fram hela texten och dess innehåll tillsammans.

## Bilaga 2. Avtal för intervju/samtyckesblankett

Följande intervju genomförs inom ramen för kursen ”Examensarbete – masterkurs ABMM54” på masterprogrammet i ABM med biblioteks- och informationsvetenskaplig inriktning vid Lunds universitet. Kursansvarig lärare är Björn Magnusson Staaf, bjorn.magnusson\_staaf@kultur.lu.se. Handledare för uppsatsen är Karolina Lindh, karolina.lindh@med.lu.se.

I intervjun intresserar vi oss för hur man som bibliotekarie söker information när man får frågor från biblioteksanvändare. Vi har ett fokus på om, och i så fall hur, man använder sig av Googles sökfunktion. Vi har blivit intresserade av detta eftersom vi märkt att vi själva använder Google en hel del på våra extrajobb på folkbibliotek. Vikten ligger inte vid hur ofta du söker information eller om vad, utan vid hur du resonerar kring dessa frågor i förhållande till din yrkesroll.

Intervjun spelas in och transkriberas. Inspelningen kommer endast att finnas tillgänglig för oss som uppsatsförfattare. I uppsatsen kommer intervjupersoner och biblioteksinstitutioner att avidentifieras. När kursen är slutförd och uppsatsen godkänd kommer inspelningen att raderas. Deltagandet är helt frivilligt och kan närsomhelst avbrytas fram till den dag uppsatsen är godkänd. Uppsatsen kommer eventuellt att publiceras i LUP Student Papers. Genom att signera detta dokument intygar du att du har tagit del av informationen och ger ditt samtycke till att delta i studien.

Datum:

Datum:

Datum:

\_\_\_\_\_  
Underskrift

\_\_\_\_\_  
Underskrift

\_\_\_\_\_  
Underskrift

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Namnförtydligande

## Bilaga 3. Intervjuguide

### Inledning:

Vi vill börja med att säga tack för att vi får prata med dig! Intervjun vi ska göra idag ska användas till vår masteruppsats på ABM-programmet. Vi är intresserade av hur man som bibliotekarie söker information när man får frågor från biblioteksanvändare, och speciellt om, och i så fall hur, man använder sig av Google. Vi har blivit intresserade av det här eftersom vi märkt att vi själva googlar en hel del på våra extrajobb på folkbibliotek. Det är inte viktigt för oss hur ofta du söker information eller kring vilka frågor, utan vi är intresserade av hur du resonerar kring detta i förhållande till din yrkesroll som bibliotekarie.

I det här sammanhanget menar vi själva sökfunktionen när vi säger Google.

Intervjun spelas in. I uppsatsen kommer ditt namn och bibliotekets ort att avidentifieras, men vi kan inte garantera anonymisering. X kommer huvudsakligen att ställa frågor och Y kommer att ta lite anteckningar och kanske ställa några följdfrågor. Vår ambition är att intervjun ska ta mellan 45-60 minuter, och vi kommer att försöka styra samtalet så att det blir så.

### Frågor:

Berätta om din roll på biblioteket. Hur länge har du jobbat här? Hur länge har du jobbat som bibliotekarie?

Hur mycket arbetar du i informationsdisken (per vecka)? Har ni mycket besökare? Får ni mycket frågor? Vad får ni för typ av frågor?

Vilket bibliotekssystem används på det här biblioteket? Har du använt andra bibliotekssystem?

Vilken sökmotor är förinställd på era datorer i informationsdisken?

Hur brukar du göra när en biblioteksanvändare ställer en fråga? Om en bok? Om ett ämne/en faktafråga?

Kan du berätta om senaste gången du fick en fråga från en biblioteksanvändare? Hur gjorde du då? Eller berätta om senaste gången du kommer ihåg? Vilka olika resurser (till exempel bibliotekskatalogen, databaser, sökmotorer) använder du?

Brukar du använda Google när du söker efter information tillsammans med biblioteksanvändare? Vid vilken typ av frågor?

Hur tror du att du skulle gå tillväga om du inte fick använda Google?

Vilka fysiska och/eller digitala referensresurser har ni? Använder du dig av dem?

Minns du när du började använda Google (i jobbet)? Minns du en tid som bibliotekarie före Google? Hur brukade du göra då?

Har du någon gång i ditt arbetsliv fått någon fortbildning gällande informationssökning? I det egna bibliotekssystemet? På kommersiella sökmotorer?

*Kort sammanfattning av det vi pratat om hittills. Stäm av så att vi förstått varandra rätt.*

Pratar ni om Google på din arbetsplats? Vad säger ni då? Hur kom det sig att ni började prata om det? *Om nej:* Vad tror du att det beror på?

Har du någon gång haft ett samtal med en biblioteksanvändare om Google? Vad pratade ni om i så fall? Hur kom ni in på det samtalsämnet? *Om nej:* Hur tror du att det kommer sig?

Tycker du att samhällsutvecklingen där Google används mer och mer påverkar biblioteket? Hur? Ditt arbete på något sätt? Vilken typ av frågor du får från biblioteksanvändare?

Funderar du någon gång på att Googles sökfunktion är en gratistjänst som tillhandahålls av ett vinstdrivande företag? Hur tänker du kring det? *Om nej:* Varför tror du att du inte gör det? Nu när ni pratar om det, kommer några tankar då?

Inom biblioteksområdet pratar man ofta om källkritik i förhållande till Google, är det någonting du funderar på? Tycker du att det finns några andra aspekter av Google som det kan vara bra att känna till?

*Sammanfattning av intervjun. Stäm av så att vi intervjupersonen känner igen sig i det vi uppfattat som centrala teman.*

Avslutning:

Är det någonting du tänkt på som vi inte pratat om?  
Någonting du undrar över?