



UPPSALA
UNIVERSITET

”Alla pratar om UX nu...”

En kvalitativ studie av UX på två högskolebibliotek

Camilla Jansson

Institutionen för ABM

Uppsatser inom biblioteks- & informationsvetenskap ISSN 1650-4267

Masteruppsats, 30 högskolepoäng, 2018, nr 742

Författare/Author

Camilla Jansson

Svensk titel

"Alla pratar om UX nu...": En kvalitativ studie av UX på två högskolebibliotek.

English Title

"Everybody is Talking about UX Now...": A Qualitative Study of UX at Two Academic Libraries.

Handledare/Supervisor

Isto Huvila

Abstract

The aim of this thesis is to examine how library employees view and work with UX or User Experience. It also examines how they view library users, the library and their own professional roles and how these views are connected with the concepts of documentality, legitimacy and identity. The concept of power is also used. The study was carried out through a series of ten semi-structured qualitative interviews with employees at Karolinska Institutet University Library and Linköping University Library and is based on a social constructivist perspective. The results show that UX is viewed as a mindset where one tries to look at the library from the users' perspectives and adapt the library after their needs. This was seen as a new perspective where the library aims to stand in the users' shoes. Through the use of methods like interviews, observations and usability tests the informants try to understand their users and their needs. However, there was a strong emphasis on balancing the users' wishes with the aims and conditions of the library which indicate a strong internal legitimacy. It also shows that UX does not indicate a loss of power in the informants' minds. The study shows that an emphasis on the users' perspective can also be linked to the core of librarianship further strengthening the internal legitimacy. The results also show that arguments can be made for the importance of both constitutive and performative documentality in academic libraries today. Among the informants there was a strong emphasis on a communicatively oriented professional identity with its focus on dialogue and cooperation with library users. In conclusion, the study shows that UX can be viewed as a way for academic libraries to cope with the many changes the last decades have brought and continue to be relevant in years to come. This is a two years master's thesis in Library and Information Science.

Ämnesord

Användarundersökningar, bibliotekens mål och uppgifter, biblioteksanvändare, bibliotekspersonal, högskolebibliotek.

Key words

Academic libraries, Libraries – Aims and Objectives, Library employees, Library use studies, Library users.

Innehållsförteckning

Inledning	5
Syfte och frågeställningar	6
Bakgrund	7
Vad är UX?	7
Situationen för högskolebibliotek idag	9
UX på högskolebibliotek	12
UX, bibliotek och användare	13
Arbetsätt kopplade till UX	15
Tidigare forskning	17
Hur används UX på högskolebibliotek?	17
UX och synen på användare	19
Synen på biblioteket	22
Synen på yrkesrollen	23
Teoretiska utgångspunkter.....	27
Det socialkonstruktivistiska perspektivet.....	27
Grundad teori.....	27
Viktiga begrepp.....	29
Identitet	29
Dokumentalitet och legitimitet.....	30
Makt	31
Material och metod.....	33
Den kvalitativa forskningsintervjun.....	33
Val av tema och formulering av frågeställningar	35
Urval av intervjupersoner	35
Utarbetande av en intervjuguide	36
Etiska överväganden	37
Genomförande av intervjuer	39
Analys av intervjuer	41
Redovisning av resultat	42

Undersökning och analys.....	44
Hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX?.....	44
Hur uppfattas UX?	44
Hur är UX-arbetet organiserat?.....	48
Arbetsätt på KIB och LiUB.....	49
Synen på användare, bibliotek och yrkesroll	53
Synen på användare.....	53
Synen på biblioteket.....	56
Synen på bibliotekets anställda.....	61
Hur kan synen på användare, biblioteket och yrkesroll förstås i relation till dokumentalitet, legitimitet och identitet?.....	65
UX och högskolebibliotekens dokumentalitet	65
UX och högskolebibliotekets legitimitet	68
Högskolebibliotekets identitet.....	70
Biblioteksanställdas identitet	73
Slutdiskussion	78
Hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX?.....	78
Synen på användare, bibliotek och yrkesroll	79
Dokumentalitet, legitimitet och identitet	81
Sammanfattning.....	83
Käll- och litteraturförteckning.....	84
Otryckt material.....	84
I uppsatsförfattarens ägo.....	84
Elektroniska resurser	84
Tryckt material	85

Inledning

De senaste decennierna har inneburit stora omställningar för högskolebibliotek. Användningen av digitala resurser har exploderat samtidigt som de fysiska används i allt mindre utsträckning. Studenter och forskare kan få tillgång till bibliotekets resurser via sina datorer eller telefoner och behöver aldrig sätta sin fot i bibliotekets fysiska lokaler. Trots att den digitala utvecklingen fört med sig nya uppgifter för högskolebiblioteken kvarstår många av de traditionella uppgifterna vilket ställer krav på att effektivisera arbetet.¹ Den digitala utvecklingen har också inneburit att högskolebibliotek idag är utsatta för en annan typ av konkurrens än tidigare. Biblioteket är inte längre den enda platsen dit studenter och forskare vänder sig för att söka information utan en av många och deras söktjänster jämförs med sökmotorer som Google.² Antalet studenter vid svenska universitet och högskolor har under samma tid ökat kraftigt samtidigt som kunskapsresultaten sjunkit i den svenska grundskolan vilket innebär att det finns stora studentgrupper i behov av träning i grundläggande akademiska färdigheter som ställer nya krav på bibliotekens pedagogiska verksamhet.³ Alla dessa omvälvningar ställer högskolebiblioteken inför en rad nya utmaningar. Hur ska verksamheten utvecklas för att möta de nya krav som både samhälle och användare ställer?

Ett svar som väckt alltmer uppmärksamhet inom biblioteksvärlden är UX eller User Experience som förkortningen står för. Tidskrifter inom B&I-fältet är fyllda av artiklar som beskriver hur olika bibliotek världen över arbetar med UX. Sverige är inget undantag. Redan 2013 höll Kungliga biblioteket konferensen *Alla pratar UX – konferens om användarvärde, engagemang och digital arbetsmiljö*.⁴

Med tanke på den uppmärksamhet som riktas mot UX finns det anledning att undersöka närmare vad UX egentligen innebär och vad arbete med UX kan medföra. Det är frågor som står i fokus i denna uppsats.

¹ Utvecklingsrådet för vetenskaplig informationsförmedling och Svensk biblioteksforening (2015), s.39-43.

² Walton (2015), s. 2.

³ Utvecklingsrådet för vetenskaplig informationsförmedling och Svensk biblioteksforening (2015), s. 18.

⁴ Kungliga biblioteket > Bibliotekssamverkan > Kurser och konferenser > 2013 > Alla pratar UX - konferens om användarvärde, engagemang och digital arbetsmiljö.

Syfte och frågeställningar

Med bakgrund av den växande uppmärksamhet som ägnas åt UX är syftet med denna uppsats att genom en kvalitativ intervjustudie skapa kunskap om hur UX uppfattas och används vid två svenska högskolebibliotek, Karolinska Institutets universitetsbibliotek (KIB) och Linköpings universitetsbibliotek (LiUB). Uppsatsen utgår från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv där biblioteket ses som skapat av bibliotekspersonal och användare tillsammans och där också UX ses som ett socialt konstruerat fenomen. KIB och LiUB har arbetat med UX under flera år och en undersökning av hur anställda som arbetar med UX vid de båda biblioteken uppfattar och arbetar med UX kan därmed ge värdefulla perspektiv. Då UX antyder ett fokus på användare är det väsentligt att veta hur intervjupersonerna uppfattar bibliotekets användare. Denna uppfattning får med stor sannolikhet också konsekvenser för hur intervjupersonerna ser på biblioteket och dess anställda och vice versa. Synen på biblioteket och dess anställda påverkar också sannolikt synen på användare.

Frågor kring hur intervjupersonerna uppfattar användare, biblioteket och sin yrkesroll kan kopplas till begreppet identitet då frågor om identitet kretsar kring vad jag/vi/organisationen står för och vad som uppfattas som rimligt och naturligt för mig/oss att göra respektive inte göra. Det kan också kopplas till maktbegreppet. Eftersom frågor kring identitet ofta aktualiseras vid tider av stora omställningar kan det vara av särskilt intresse att studera hur intervjupersonernas upplevelser kan kopplas till identitetsbegreppet med bakgrund av de stora förändringar högskolebiblioteken ställts inför under de senaste decennierna.⁵ Ett sätt att betrakta bibliotek är att hävda att vad som definierar ett bibliotek och också ger det dess sociala legitimitet är ägandet av specifika samlingar av dokument och de värden som dessa samlingar rymmer. Detta kallas bibliotekets dokumentalitet.⁶ Förändringar, inte minst den digitala utvecklingen, med en ökad konkurrens och den fysiska samlingens minskade betydelse väcker frågor kring vad som egentligen utgör bibliotekets dokumentalitet och också dess legitimitet. För att besvara sitt syfte utgår uppsatsen från följande frågeställningar:

- Hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX?
- Hur ser intervjupersonerna på användare, biblioteket och den egna yrkesrollen?
- Hur kan intervjupersonernas syn på användare, biblioteket och den egna yrkesrollen förstås i relation till begreppen dokumentalitet, legitimitet och identitet?

⁵ Alvesson (2013), s. 147-149.

⁶ Hansson (2015), s. 10.

Bakgrund

I detta avsnitt presenteras begreppet UX och hur UX vuxit fram inom olika fält. Avsnittet ger också en bakgrund till hur situationen för högskolebibliotek har förändrats under de senaste decennierna. Det hjälper till att förklara varför intresset för UX ökat bland bibliotek och dess anställda. Avsnittet avslutas med en genomgång av hur UX har kommit att tolkas och användas inom biblioteksvärlden.

Vad är UX?

UX eller User Experience som förkortningen står för bygger på tanken att produkter och tjänster ska utformas med användaren i åtanke. Fokus inom UX är alltid på användaren och dennes upplevelser av en organisation eller ett företag. Det är ett växande fält och kombinerar många olika områden som programmering, grafisk design och användarforskning.⁷ UX växte ursprungligen fram inom webbanvändbarhet och applikationsgränssnittsdesign men har därefter kommit att användas inom andra serviceorienterade branscher som marknadsföring och detaljhandel. UX har där tolkats holistiskt för att beskriva hur man designar för den ideala kundupplevelsen. På senare år har även UX börjat användas inom biblioteksvärlden.⁸ Det finns många definitioner av vad UX egentligen innebär. Här kommer redogöras för två av dem, en generell och en från biblioteksfältet. Den första är en generell UX-definition och kommer från Nielsen Norman Group, ett inflytelserikt företag inom UX, som menar att:

”User experience” encompasses all aspects of the end-user’s interaction with the company, its services, and its products.⁹

Definitionen lyfter fram en central aspekt inom UX nämligen att användarupplevelsen är beroende av användarens upplevelse varje gång hen kommer i kontakt med ett företag, dess tjänster och produkter. Nästa definition av UX är hämtad från biblioteksvärlden och betonar vikten av att förstå användare och användares

⁷ Datig (2015), s. 234-235.

⁸ Fox & Doshi (2011), s. 11.

⁹ Nielsen Norman Group > Articles > The Definition of User Experience (UX).

behov. Steven J. Bell är kanske den mest välkända förespråkaren av UX på bibliotek.¹⁰ Bell menar att:

At its core, UX is about understanding people and their needs and developing good experiences that meet and potentially exceed those needs. Ideally those experiences are unique and can be differentiated as superior to similar products and services. It is an intentional process, rather than a random possibility, utilizing design to make the complex clear, not confusing.¹¹

UX handlar enligt Bell om att förstå användares behov och utveckla goda upplevelser som möter eller överträffar dessa behov. För att göra det krävs en medveten designprocess.

En av grundarna till Nielsen Norman Group som det första citatet är hämtat från är Donald Norman.¹² Steven J. Bell, mannen bakom det andra citatet, menar att den moderna utvecklingen av UX kan spåras tillbaka till Normans bok *The Design of Everyday Things* (2002). Boken introducerade frasen *User-Centred Design* för att kommunicera vikten av att utforma en produkt eller tjänst utifrån perspektivet hos de som ska använda den. För att göra det måste designern inta ett empatiskt förhållningssätt för att inte bara förstå användare utan också ta deras plats.¹³

Även Ilka Datig lyfter fram Normans betydelse. Hon menar att Normans *The Design of Everyday Things* och dess uppföljare *Emotional Design: Why We Love (Or Hate) Everyday Things* (2004) markerade en fundamental skillnad i hur företag såg på användare och produkter. Snarare än att anta att användare skulle anpassa sig till produkten skulle företag anstränga sig för att förstå sina användare och använda den informationen vid utformningen av produkterna. Istället för att enbart vara involverade i slutet av tillverkningsprocessen skulle användare också vara involverade i varje steg. Viktigast var dessutom hur produkten eller tjänsten fick användare att känna.¹⁴ Just känslor är en viktig aspekt när det gäller UX. Datig menar att det som förenar alla som arbetar med UX är just att de bryr sig om användares beteende och känslor.¹⁵

Som nämndes inledningsvis kommer UX från början från datorvärlden. Begreppet UX har exempelvis använts flitigt sedan 2000-talet inom HCI (*Human-Computer Interaction*).¹⁶ Inom teknikområdet finns dock en rad likande begrepp som också sätter användaren i centrum. Exempel på sådana begrepp är *User-Based Design*, *Usability*, *Web Design* och *Information Architecture*. Även inom dessa områden placeras användare främst i utformningsprocessen och utgångs-

¹⁰ Datig (2015), s. 237.

¹¹ Bell (2014), s. 375.

¹² Nielsen Norman Group > About NN/g > Don Norman.

¹³ Bell (2014), s. 370.

¹⁴ Datig (2015), s. 235.

¹⁵ Datig (2015), s. 236.

¹⁶ Lallemand, Gronier & Koenig (2015), s. 35.

punkten är att försöka förstå det problem som användare försöker lösa och därefter utforma ett system ämnat att möta dessa behov.¹⁷ Ytterligare ett begrepp som fokuserar på en förståelse av användare är *Design Thinking*. Begreppet introducerades av Kelly och Littman och syftar enligt dem på processen som krävs för att ta reda på det verkliga problemet med en vara eller tjänst. Detta menar de kräver en förståelse av användare och deras frustration med existerande produkter och tjänster. Bell menar att det finns en tydlig koppling mellan Design Thinking och UX då Design Thinking visar att en god användarupplevelse är resultatet av en genomtänkt, medveten designprocess.¹⁸

När det gäller hur UX ska förstås i en bibliotekskontext finns det stor variation i hur UX tolkas. Det är ett relativt nytt område med lite standardisering.¹⁹ De många, ibland närliggande, begreppen samt delvis olika tolkningarna av UX gör det inte helt enkelt att svara på hur UX egentligen ska definieras. Denna undersökning kommer inte heller att ha som målsättning att utforma en specifik definition av UX. Fokus kommer istället fokus ligga på hur intervjupersonerna själva uppfattar och förklarar UX.

Innan avsnittet om hur UX börjat användas på högskolebibliotek ges en bakgrund till hur villkoren för högskolebibliotek har förändrats under de senaste decennierna. Denna utveckling spelar en viktig roll till varför intresset för UX vuxit bland bibliotek.

Situationen för högskolebibliotek idag

De senaste decennierna har inneburit stora omställningar för högskolebibliotek. På många bibliotek har det skett ett skifte i primära användargrupper från forskare till studenter på grundnivå.²⁰ Den digitala utvecklingen har gjort att forskare kan välja att utföra en stor del av sin forskning på sina kontor snarare än i biblioteket. Istället befolkas många högskolebibliotek idag av studenter på grundnivå som använder biblioteket som en plats för att studera eller umgås.²¹ De minskade behoven av hyllor har också frigjort plats för studieplatser. Många högskolebibliotek har enligt Joacim Hansson nästan helt slutat köpa tryckt material och köper istället tillgång till dokument genom digitala prenumerationer. På många bibliotek har förändringen enligt Hansson varit dramatisk. Flera svenska högskolebibliotek lägger idag mindre än fem procent av sin årliga förvärvsbudget på fysiskt material.²² Hansson menar att under de senaste tjugo åren har högskolebibliotek allt mer bli-

¹⁷ Lankes (2011), s. 37.

¹⁸ Bell (2015), s. 371.

¹⁹ Fox & Doshi (2011), s. 11.

²⁰ Hansson (2015), s. 5.

²¹ Hansson (2015), s. 9.

²² Hansson (2015), s. 10.

vit en social mötesplats vilket kan ses i hur de öppnar upp sin verksamhet för allmänheten och erbjuder plats för avkoppling såsom caféer i biblioteket.²³

Användarna på högskolebibliotek har också blivit fler. I Sverige har under de senaste tjugo åren allt fler antagits till högre utbildning. Det har skett parallellt med att kunskapsresultaten sjunkit inom många områden i den svenska grundskolan. Universitet och högskolor har därmed fått ta emot stora studentgrupper som behöver träning i studieteknik och andra grundläggande färdigheter som krävs för att de ska kunna klara av de krav som utbildningen ställer. Här har högskolebiblioteken kommit att spela en viktig roll genom bland annat undervisning i informationskompetens och språkverkstäder.²⁴ Det är rimligt att anta att den allt större studentgruppen ställer nya krav på biblioteket. Samtidigt behöver biblioteket få en mer nyanserad bild av användargruppen studenter då olika individers behov och önskemål med all sannolikhet ser mycket olika ut.

Användandet av digital information och digital publicering har ställt nya krav på bibliotek och gett dem nya roller. Statistik visar att det vid högskolebiblioteken skett en snabb övergång till digitala resurser. Utbudet av vetenskapliga publikationer har ökat betydligt för forskare och studenter och användningen ökar. Nya uppgifter för biblioteken som att hantera högskolornas vetenskapliga publicering har tillkommit.²⁵

Den digitala utvecklingen har också inneburit en ökad konkurrens till biblioteken som tvingar högskolebibliotek att förändra sin verksamhet. Graham Walton menar att forskare och studenter idag mäter bibliotekets tjänster mot tjänster som Google och Amazon. Bibliotek är inte längre den enda platsen dit människor vänder sig för att få tillgång till information utan är istället en av många.²⁶ En undersökning från OCCL (Online Computer Library Center) från 2005 där studenter från 396 lärosäten i sex länder deltog visar att 89 procent föredrog att påbörja sin informationssökning vid en sökmotor medan bara 2 procent använde bibliotekets webbplats.²⁷ Med Googles växande inflytande är det svårt att se att sökmotorernas popularitet har minskat sedan dess.

Även förändringar i den dominerade ekonomiska diskursen har haft stor påverkan på bibliotekets verksamhet. I och med skiftet mot New Public Management (NPM) under de sista två decennierna av 1900-talet transformerades offentliga institutioner enligt Hansson och stöptes om till företagsstrukturer. Dessa tankar finns enligt Hansson fortfarande med oss idag.²⁸ 1992, menar han, markerade ett skifte i Sverige när antologin *Biblioteket som serviceföretag: kunden i centrum* släpptes. I boken menade ledande bibliotekstänkare och bibliotekarier att offent-

²³ Hansson (2010), s. 70.

²⁴ Utvecklingsrådet för vetenskaplig informationsförmedling och svensk biblioteksforening (2015), s. 18-19.

²⁵ Utvecklingsrådet för vetenskaplig informationsförmedling och svensk biblioteksforening (2015), s. 39-40.

²⁶ Walton (2015), s. 2.

²⁷ Alvite & Barrionuevo (2011), s. 29.

²⁸ Hansson (2015), s. 9.

liga bibliotek skulle hållas ansvariga på samma sätt som andra offentligt finansierade institutioner. Skattebetalarna skulle få valuta för sina skattepengar genom prestationsmätningar och analyser av hur kostnadseffektivt bibliotekens arbete var. Även om argumenten enligt Hansson var kontroversiella var de samtidigt en anpassning till rådande samhällsklimat. Hansson refererar till Geir Vestheim som har kallat denna utveckling ett skifte från värdebaserad rationalitet till instrumentell rationalitet i offentligt bibliotekarieskap. Den instrumentella rationaliteten definierar biblioteket och bibliotekarien i ekonomiska och användar- (eller kund-) orienterade termer.²⁹

Det förändrade samhällsklimatet avspeglas också i hur användare betraktar biblioteket. Enligt Luisa Alvite och Leticia Barrionuevo visar undersökningar att användare ser sig i allt högre grad som kunder hos högskolebibliotek och har därmed ökade krav på att lokaler, resurser och tjänster ska vara anpassade efter deras behov.³⁰ En strategi för högskolebibliotek att förbättra verksamheten är just också enligt Karen Harbo och Thomas Vibjerg Hansen att bli mer medvetna om sina användares behov vilket, menar de, kräver metoder för att studera användare.³¹

Ett fokus på användare är dock inte en ny tanke inom biblioteksvärlden. Skiftet från ett systemcentrerat till användarcentrerat synsätt artikulerades enligt Leanne Bowler m.fl. redan 1986 av Dervin och Nilan. Genom framväxten av system för informationsinhämtning som kunde skötas av användare utan inblandning av experter blev det nödvändigt att förstå användarnas sökbeteende för att kunna utveckla användbara system.³² Sanna Talja och Jenna Hartel menar dock att ett användarcentrerat synsätt går ännu längre tillbaka. Om Dervin och Nilan inkluderat äldre användarstudier från perioden mellan 1950-1970 menar Talja och Hartel att de insett att ett användarcentrerat synsätt fanns redan före 1980-talet.³³

Även om det skett ett skifte mot ett användarcentrerat synsätt menar dock Kimmo Tuominen att en ojämlik maktrelation mellan användare och bibliotekarie ändå kan spåras genom underliggande antaganden. Genom en diskursanalys av Carol C. Kuhlthaus inflytelserika och användarcentrerade bok *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Science* framträder enligt Tuominen en diskurs där bibliotekarier konstrueras som tankeläsande experter som kontrollerar informationssökning medan användare konstrueras som osäkra lekmän som ofta misstolkar sina tankar och känslor under informationssökningsprocessen.³⁴

²⁹ Hansson (2010), s. 37-38.

³⁰ Alvite & Barrionuevo (2011), s. 30-31.

³¹ Harbo & Hansen (2012), s. 367-368.

³² Bowler m.fl. (2011), s. 723.

³³ Talja & Hartel (2007), sidnummer saknas.

³⁴ Tuominen (1997), s. 350-354.

Expertrollen kan enligt Svensk biblioteksforening i *Bibliotekarien och professionen: En forskningsöversikt* ses som ett sätt för bibliotekarier att hantera förlusten av sitt kunskapsmonopol till följd av att användare i allt högre utsträckning kan söka efter information på egen hand. Tidigare var bibliotekarier experter på samlingarna och hade därmed ett kunskapsmonopol där användarna var beroende av deras kompetens för att få tillgång till rätt källor och information. Ett sätt att förhålla sig till förlusten av sitt kunskapsmonopol var att omformulera sin exklusiva kunskap genom att lära ut ett ”korrekt” sätt att söka information med en specifik och svårtillgänglig vokabulär som bidrog till att upprätthålla en hierarkisk relation mellan bibliotekarie och användare. Ett annat förhållningssätt var genom att försöka diagnosticera användares behov.³⁵ Både rollen som expert och den som diagnostiserar användare knyter an till Tuominens analys av Kuhlthaus *Seeking Meaning*.

Så innebar skiftet till ett användarcentrerat syfte verkligen ett fokus på användare? Är det användares verkliga behov som står i centrum för verksamheten? Harbo och Hansen påpekar nämligen att vad som traditionellt setts som meningsfullt för biblioteket inte nödvändigtvis är vad som är meningsfullt för användare. Om bibliotek vill förbättra hur de möter sina användares behov måste enligt Harbo och Hansen bibliotekets verksamhet bygga på vad de kallar användarlogik snarare än bibliotekslogik. Användarlogik menar de är vad som är meningsfullt för användare istället för vad som är meningsfullt för biblioteket.³⁶ Enligt Andy Priestner och Matt Borg har det gjorts alltför få ansträngningar för att utvärdera hur framgångsrika och effektiva bibliotekets tjänster är. Hur väl motsvarar de användares behov och hur upplevs de av användare?³⁷ Som förespråkare för UX på bibliotek menar de att det är här UX kommer in.

UX på högskolebibliotek

Under de senaste decennierna har UX ökat i betydelse vid högskolebibliotek.³⁸ Många bibliotek ägnar sig också enligt Datig åt forskning som faller inom ramen för UX även om de inte själva använder termen UX.³⁹

Enligt Walton har den största påtryckningen att använda UX inom högskolebibliotek varit den dramatiska flytten till digitala tjänster och digital information.⁴⁰ Priestner och Borg menar också att det idag generellt finns ett ökat fokus på studentupplevelsen inom den akademiska världen vilket också kan förklara UX:s dragningskraft bland högskolebibliotek.⁴¹

³⁵ Svensk biblioteksforening (2008), s. 24.

³⁶ Harbo & Hansen (2012), s. 367-369.

³⁷ Priestner & Borg (2016a), s. 1.

³⁸ Walton (2015), s. 2.

³⁹ Datig (2015), s. 244.

⁴⁰ Walton (2015), s. 2.

⁴¹ Priestner & Borg (2016a), s. 2.

Det finns flera tecken på ett ökat intresse för UX inom biblioteksvärlden. 2014 lanserades *Weave: Journal of Library User Experience*, en webbaserad vetenskaplig tidskrift med artiklar fokuserade på UX design för bibliotekarier och professionella inom andra fält.⁴² I mars 2015 hölls den första internationella *UX in Libraries Conference* vid Cambridge University. Sedan dess har *UX Libs*-konferenser som de förkortas hållits årligen.⁴³ Sett i en nordisk kontext har projektet Frilux.no lanserats i Norge. Frilux är ett samarbete mellan Oslos universitetsbibliotek och avdelningen för informatik sponsrat av Norges nationalbibliotek för att sprida kunskap om UX och stödja bibliotek som vill utveckla sin verksamhet med hjälp av UX.⁴⁴ I Sverige anordnade som redan nämnts Kungliga biblioteket 2013 konferensen *Alla pratar UX – konferens om användarvärde, engagemang och digital arbetsmiljö*.⁴⁵

UX har som nämndes tidigare kommit att tolkas olika inom biblioteksvärlden. Det tycks dock finnas en utveckling mot att tolka UX i en vidare bemärkelse än tidigare när UX framför allt kopplades till digitala gränssnitt. Högskolebibliotek har enligt Bell länge haft en snäv syn på UX kopplat till webb och sökbarhet. Den synen lever fortfarande kvar även om högskolebibliotek enligt Bell med tiden har börjat intressera sig för UX även bortom digitala gränssnitt.⁴⁶ Walton delar uppfattningen att synen på UX breddats och menar att högskolebibliotek idag har en villighet att tolka UX i en vidare bemärkelse och försökt införliva UX i alla sina tjänster, inte enbart de digitala. Den vidare tolkningen av UX menar han genomsytrade exempelvis den första *UX-Libs*-konferensen i Cambridge 2015.⁴⁷ Robert Fox och Ameet Doshi skriver också att högskolebibliotek i allt större utsträckning börjat använda ett förhållningssätt där alla delar av organisationen ses höra ihop med användarupplevelsen och börjat skapa en organisationsstruktur för att hantera användarupplevelsen.⁴⁸ Oavsett hur smalt eller brett UX definieras är dock användaren alltid i centrum. Nästa avsnitt kommer därför behandla förhållandet mellan UX, bibliotek och användare.

UX, bibliotek och användare

Fokus inom UX är som visats användare och användares behov och att skapa upplevelser som motsvarar eller överträffar dessa behov. Bowler m.fl. menar att ta hänsyn till användares behov är en kärnkompetens inom bibliotekaryrket.⁴⁹ UX

⁴² Weave: Journal of Library User Experience > About.

⁴³ UX Lib > Welcome to UX Libs!.

⁴⁴ Frilux > About.

⁴⁵ Kungliga biblioteket > Aktuellt > Kurser & konferenser > 2013 > Alla pratar UX – konferens om användarvärde, engagemang och digital arbetsmiljö.

⁴⁶ Bell (2014), s. 370–372.

⁴⁷ Walton (2015), s. 2.

⁴⁸ Fox & Doshi (2011), s. 11.

⁴⁹ Bowler m.fl. (2011), s. 722.

kan därmed sägas knyta an till en av kärnorna inom biblioteksverksamhet. Datig menar också att UX-forskning är ett effektivt verktyg för att tjäna användare och fullfölja bibliotekets uppdrag. Dessutom innebär UX att använda metoder som många bibliotekarier enligt Datig redan är bekväma med. Många bibliotekarier kan mycket väl redan använda UX:s filosofi utan att känna till benämningen UX.⁵⁰

Enligt Priestner och Borg är det viktigt att forskningsmetoderna inom UX förstås lika mycket som ett förhållningssätt som en praktisk ansats eftersom de tvingar biblioteket att erkänna hur det verkligen är snarare än hur man anser att det borde vara eller hur människor borde uppföra sig. Här menar Priestner och Borg att bibliotekspersonal måste avstå från att anta att de vet bättre än användare och framför allt också inse att de inte är sina användare. Bara för att användare gör saker på sätt som kan verka främmande betyder det inte att deras sätt är fel.⁵¹

Att låta användarnas åsikter få större inflytande över verksamheten kan uppfattas som att biblioteksanställda i viss mån lämnar över en del av sin kontroll över biblioteket. Bowler m.fl. utforskar detta i förhållande till *User-Centred Design*. User-Centred Design eller användarcentrerad design är ett begrepp nära besläktat med UX.⁵² Enligt Bowler m.fl. kan en del professionella informationsvetare vara motvilliga till att låta användares åsikter komma fram eftersom det just antyder en förlust av kontroll. Informationsvetare har expertkunskaper i tillhandahållandet av informationssystem och tjänster som ofta kommer från många års utbildning och erfarenhet. Släppa kontroll utan en förlust i kvalitet och funktionalitet kan vara svårt. Men enligt Bowler m.fl. visar deras undersökning att involvera användare i designprocessen inte nödvändigtvis leder till en förlust av makt. Istället kan det avslöja nya aspekter av användare som inte tidigare utforskats. Genom att släppa in användare kan man förbättra tjänsterna man arbetar så hårt för att skapa och sköta istället för en förlust av kvalitet.⁵³

En farhåga som kan uppstå när användare ges mer inflytande kan vara att man alltid måste göra som de säger. Men inställningen ”kunden har alltid rätt” stämmer bara enligt Datig på så sätt att användares erfarenheter är giltiga och har ett värde. Det är sen upp till forskare, bibliotekarier och biblioteksledning att tolka användares beteende och erfarenheter på ett sätt som är genomförbart och som stödjer bibliotekets långsiktiga mål. Enligt Datig handlar UX-forskning om att finna en balans mellan bibliotekets mål och åsikter och deras användares. Fördelen enligt Datig är att man genom UX-forskning kan fatta beslut baserade på data om verkliga användare snarare än på gissningar.⁵⁴ Nästa avsnitt berör hur denna data kan erhållas.

⁵⁰ Datig (2015), s. 243-244.

⁵¹ Priestner & Borg (2016a), s. 3.

⁵² Datig (2015), s. 237.

⁵³ Bowler m.fl. (2011), s. 743-744.

⁵⁴ Datig (2015), s. 243.

Arbetsätt kopplade till UX

Det finns en rad olika metoder som används inom UX-forskning. UX-forskning är dock enligt Datig vanligtvis kvalitativ eftersom målet med UX-forskning är att sätta sig in i användares tankesätt vilket är svårt att göra med kvantitativa metoder.⁵⁵

Genom att använda tekniker för UX-forskning som etnografi, användbarhet och Service Design menar Priestner och Borg att biblioteket kan upptäcka vilka användare de verkligen har. Genom att studera hur användare verkligen använder biblioteket kan biblioteket också, menar de, leverera lösningar som accepteras snarare än ifrågasätter användares praktik.⁵⁶ Att applicera UX-forskning inom bibliotek innebär enligt Datig att titta på vad människor gör, dokumentera deras beteende och använda den kunskapen för att utforma bibliotekstjänster som förbättrar användarupplevelsen.⁵⁷

Olika etnografiska metoder som intervjuer och observationer är vanliga inom UX-forskning. Fokus i intervjuerna är ofta på vad intervjupersonerna gör och på vilka känslor eller rationaliseringar som följer med deras beteende. Intervjuerna är vanligtvis semi-strukturerade och görs oftare individuellt än i grupp. Etnografiska observationer är ofta deltagande observationer vilket innebär att observera användare i verkliga situationer.⁵⁸ Begreppet etnografi har dock enligt Walton kommit att tolkas brett och kan egentligen innebära alla kvalitativa forskningsprojekt där syftet är att få en utförlig, djupgående beskrivning av vardagsliv och praktik.⁵⁹

Nära kopplat till etnografi och ibland, enligt Datig använt som en etnografisk metod, är dagbokstudier där forskare ber användare anteckna vissa beteenden eller hur de interagerar med en särskild produkt eller tjänst. Därefter träffas användare och forskare och diskuterar dagboken. En annan typisk UX-forskningsmetod är enligt Datig fokusgrupper. Vissa UX-metoder som användbarhetstester är mer lämpade för digitala miljöer. Vid ett användbarhetstest ger forskare användare en uppgift och observerar hur de försöker lösa den. Men även om de flesta användbarhetstester fokuserar på den digitala miljön används de även i den fysiska.⁶⁰

Vid analys av insamlade data finns olika metoder som är vanliga inom UX. En sådan metod är personor som är en sammansatt fiktiv person baserad på studier av verkliga personer. En annan metod är kartläggning av resor eller upplevelser som visar de olika steg användare tar medan de löser en uppgift som att lämna inköpsförslag, låna en bok, läsa en e-bok eller hitta en fulltextartikel.⁶¹

⁵⁵ Datig (2015), s. 238.

⁵⁶ Priestner & Borg (2016a), s. 3.

⁵⁷ Datig (2015), s. 238.

⁵⁸ Datig (2015), s. 238-239.

⁵⁹ Walton (2015), s. 2.

⁶⁰ Datig (2015), s. 239-240.

⁶¹ Datig (2015), s. 241-242.

En vanlig metod för att integrera UX i en existerande företagspraktik är agilt UX som innebär att användare är delaktig i hela produktutvecklingen. En annan är Lean UX som innebär att företag arbetar snabbt och effektivt när de släpper nya produkter. Inom Lean UX sker användarforskning konstant så att företag kan skapa, utveckla och sälja produkter så snabbt som möjligt.⁶²

Sammanfattningsvis innebär arbete med UX att involvera användarna genom en rad olika metoder för att på så sätt förbättra deras upplevelse av, i det här fallet, biblioteket. Intresset för UX kan ses som en reaktion på de stora förändringar högskolebibliotek har stått inför. Även om UX inte är nytt inom den digitala världen är området fortfarande relativt nytt inom biblioteksvärlden. Det gör att forskningen kring UX än så länge är relativt begränsad vilket nästa avsnitt kommer att visa.

⁶² Datig (2015), s. 236.

Tidigare forskning

I den här studien ligger fokus på UX, ett relativt nytt ämne inom B&I-forskningen. Texter saknar ofta ett mer övergripande perspektiv på UX och är också ofta skrivna av verksamma bibliotekarier snarare än forskare. För att ändå ge en bakgrund till hur forskningen ser ut inom UX har därför några mer praktiska exempel inkluderats här. Forskningsområden som jag har funnit relevanta för undersökningen inkluderar utöver forskning kopplad till UX också forskning kring synen på bibliotek och bibliotekarieyrket.

Hur används UX på högskolebibliotek?

En av få studier med ett mer övergripande fokus på UX är Craig MacDonalds undersökning som presenteras i de båda artiklarna "User-Experience Librarians: User Advocates, User Researchers, Usability Evaluators, or All of the Above?" och "It Takes a Village: On UX Librarianship and Building UX Capacities in Libraries". MacDonald har intervjuat 16 bibliotekarier från bibliotek över hela USA som alla arbetar med UX. En annan mer övergripande studie är Sabina Lundbergs masteruppsats *Change or Die: A Study on the Phenomenon of Library UX at Two Academic Libraries in Sweden* där bibliotekarier vid Uppsala universitetsbibliotek och Sveriges lantbruksuniversitetsbibliotek intervjuats och UX-arbetet observerats.

Hur brett begreppet UX ska tolkas inom biblioteksvärlden har som bakgrundsdel visat varierat. I MacDonalds undersökning dominerade starkt en vidare tolkning av UX där UX innefattar användares hela upplevelse av biblioteket, fysiskt och digitalt. Även om användbarhetstester av digitala gränssnitt var en vanlig arbetsuppgift betonade intervjupersonerna att det bara var en del av UX-arbetet.⁶³

Bibliotekarierna i MacDonalds studie arbetade alla i en form av konsulterande roll där de fungerade som stöd till bibliotekens olika avdelningar. En svårighet med den rollen var att de upplevde ett begränsat mandat att genomföra föränd-

⁶³ MacDonald (2016), sidnummer saknas.

ringar.⁶⁴ Den största utmaningen när det gällde UX-arbetet var enligt informanterna att övervinna motstånd inom bibliotekets organisationskultur. En annan utmaning var att vinna förtroende och stöd från kollegor vilket ligger nära organisationskulturen.⁶⁵ Lundbergs undersökning visar också på betydelsen av attityder inom organisationen för att framgångsrikt kunna implementera UX.⁶⁶

Både MacDonald och Lundberg undersökte också hur deltagarna praktiskt arbetade med UX. För att komplettera deras undersökningar ges också här exempel från Helen Jamiesons ”Spaces for Learning? Using Ethnographic Techniques: A Case Study from the University Library, Edge Hill University”. Många texter om UX fokuserar på vad författaren anser om UX medan Jamieson inte enbart redogör för sina åsikter utan även för sina erfarenheter av att arbeta med UX. Texten redogör också för olika metoder som använts vid Edge Hill University vilket gör den användbar för att ge en fylligare bild av hur UX använts på högskolebibliotek. Enligt Jamieson har man på Edge Hills universitetsbibliotek alltid haft tillgång till en mängd statistiska och kvantitativa data. Den informationen är enligt Jamieson värdefull men ofta ensidig. För att komplettera bilden av hur användare använder biblioteket menar Jamieson att man behöver använda en rad kvalitativa metoder inklusive etnografiska.⁶⁷

Även bibliotekarierna i MacDonalds studie lyfte fram kvalitativa metoder, särskilt fokusgrupper, intervjuer och observationer.⁶⁸ Observationer var också en av metoderna som togs upp av Jamieson. Medlemmar i lärmiljöteamet spenderade tid i de olika bibliotekszonerna där de aktivt observerade och antecknade vad de ansåg som intressant beteende.⁶⁹ En form av observation som nämns i Lundbergs studie är metoden ”Work as a Patron” där bibliotekarier använder biblioteket som en användare skulle göra för att få en ökad förståelse av användares upplevelse av biblioteket.⁷⁰

En metod som i lite olika varianter återkommer i alla tre studier är tavlor eller block som placerats i biblioteksrummet där användare ombeds ge återkoppling till biblioteket. I MacDonalds undersökning kallades detta blädderblocksfeedback och blädderblock placerades runt om i biblioteket med en fråga skriven på dem.⁷¹ I Lundbergs undersökning placerades en whiteboardtavla väl synligt i biblioteket med frågan ”Vad tycker du om biblioteket?”.⁷² Hos Jamiesons placerades stora,

⁶⁴ MacDonald (2016), sidnummer saknas.

⁶⁵ MacDonald (2017), s. 202-204.

⁶⁶ Lundberg (2017), s. 48.

⁶⁷ Jamieson (2016), s. 174.

⁶⁸ MacDonald (2016), sidnummer saknas.

⁶⁹ Jamieson (2016), s. 175.

⁷⁰ Lundberg (2017), s. 39-41.

⁷¹ MacDonald (2016), sidnummer saknas.

⁷² Lundberg (2017), s. 42.

tomma papper ut i biblioteket där studenter uppmanades att kommentera sin upplevelse av att arbeta i just dessa områden.⁷³

Ytterligare metoder som nämns i Lundbergs studie är ”touchstone tours”/UX-kartor där användare guidar bibliotekarier runt i biblioteket och därmed visar hur de använder biblioteket. Love and break-up letters var en annan metod som deltagarna i Lundbergs studie använde. Metoden innebär att användare ombads skriva ett brev till biblioteket där de uttrycker antingen något de älskar med biblioteket och dess tjänster eller något de är arga över.⁷⁴

En typ av intervjuer som personalen gjorde på Edge Hills universitetsbibliotek var så kallade utgångsintervjuer där användare på väg ut ur biblioteket fick svara på frågor kring sitt besök på biblioteket och hur deras upplevelse av biblioteket varit. En annan metod som Jamieson nämner som inte återfinns i de andra studierna är studentdagböcker. Som framgick i bakgrundsavsnittet är dock metoden vanlig inom UX-forskning. På Edge Hill University kompletterades studentdagböckerna också med studentkartläggning där studenter ombads skriva ner alla inlärningsrelaterade aktiviteter under en 24-timmarsperiod. I ytterligare en 24-timmarsperiod fick samma studenter göra en kartläggning över sina resor inom biblioteket och anteckna sina tankar och känslor under tiden. Som ett komplement fick studenterna också fotografera saker som var viktiga eller meningsfulla för dem i förhållande till inläring. Efter dessa två tillfällen intervjuades studenterna om sina dagböcker och kartor i semi-strukturerade intervjuer.⁷⁵

Sammantaget ger dessa exempel på hur UX används en bild av en relativ samsyn kring vilka metoder som är lämplig att använda vid UX-arbete. Fokus ligger på kvalitativa metoder som olika typer av intervjuer, observationer samt att erbjuda möjlighet för användare att ge feedback exempelvis via skrivtavlor. Metoderna syftar till att få en mer komplett bild av bibliotekets användare. Hur denna bild påverkas av UX diskuteras i nästa avsnitt.

UX och synen på användare

Synen på användare är en central aspekt inom UX. Lundbergs undersökning visar att informanterna såg det hon benämner som ”det nya användarperspektivet” som ett av nyckelbegreppen som kommer av UX. Det nya användarperspektivet handlade enligt informanterna om att se på biblioteket genom användarnas ögon snarare än genom bibliotekets. Det handlade alltså om att se användares perspektiv på biblioteket snarare än om bibliotekets syn på användare.⁷⁶ Även Margaret West-

⁷³ Jamieson (2016), s. 175.

⁷⁴ Lundberg (2017), s. 39-42.

⁷⁵ Jamieson (2016), s. 173-177.

⁷⁶ Lundberg (2016), s. 55-56.

bury understryker i ”UX and a Small Academic Library” att de flesta bibliotekari-er inte är bibliotekets slutanvändare. Bibliotekariers antaganden om användares drivkrafter och mål och huruvida bibliotekets tjänster möter deras behov är därför ofta är felaktiga.⁷⁷ Westbury betonar vikten av att se UX som ett förhållningssätt eftersom det hjälper biblioteket att se bortom bekväma antaganden och stereotyper och avslöjar de komplicerade liv, upplevelser och önskemål som finns hos individuella, riktiga människor.⁷⁸ Tanken om att se bortom antaganden fanns som nämndes i bakgrundsdelens även hos Priestner och Borg.⁷⁹ Även deltagarna i MacDonalds studie menade att UX gjorde dem uppmärksamma på att vissa av deras antaganden och slutsatser kunde vara felaktiga. Som ett led i detta fick UX dem att fatta beslut på empiriska grunder genom exempelvis undersökningar snarare än som tidigare på antaganden.⁸⁰

Flera författare lyfter också fram hur UX kan ge en mer holistisk bild av användare. Priestner och Borg menar att målet och värdet med antologin *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design* är just att uppmärksamma en mer holistisk och komplex bild av biblioteksanvändarnas liv, en bild som erkänner biblioteket som en del i en vidare kontext.⁸¹ Andrew D. Asher betonar också vikten av att studera användare i en vidare kontext i ”Identifying the Barriers: Taskscapes and the Social Contexts of Library UX”. UX bör enligt Asher breddas och inte bara handla om att studera hur människor interagerar med biblioteksverktyg och gränssnitt utan också hur dessa system och tjänster är inbäddade i den vidare kontexten av studenters student- och universitetsliv. Empiriska studier av studenter vid två mycket olika universitet visar enligt Asher att en bred och holistisk uppfattning av studenters utbildnings- och sociala landskap är avgörande för att få en mer allsidig förståelse av användare och därmed kunna designa för deras användarupplevelse.⁸² Michael Courtney och Carrie Donovan drar likande slutsatser i ”Understanding Our Students and Ourselves: Transformative Library Instruction Through an Ethnographic Lens” och menar att i stället för att jämföra sig med andra högskolebibliotek och använda generella riktlinjer bör bibliotek arbeta för att förstå sin omgivning och sin lokala kontext. Genom att använda etnografiska metoder menar de att det blir uppenbart att ett bibliotek som inte bygger på sina användares behov aldrig kommer att nå sin fulla potential.⁸³

Bibliotekets och dess anställdas syn på användare påverkar också relationen mellan bibliotek och användare. Den viktigaste fördelen med UX-arbete var enligt

⁷⁷ Westbury (2016), s. 144.

⁷⁸ Westbury (2016), s. 137.

⁷⁹ Priestner & Borg (2016a), s. 3.

⁸⁰ MacDonald (2016), s. 200.

⁸¹ Priestner & Borg (2016b), s. 193.

⁸² Asher (2016), s. 84-86.

⁸³ Courtney & Donovan (2016), s. 153.

informerarna i MacDonalds studie att UX inspirerade till ett mer empatiskt förhållningssätt till användare och en större mottaglighet för deras behov.⁸⁴

En annan undersökning som studerar relationen mellan bibliotekarier och användare är ”Speaking of Users: On User Discourses in the Field of Public Libraries” av Åse Hedemark, Jenny Hedman och Olof Sundin. I undersökningen gör författarna en diskursanalys av artiklar från svenska bibliotekstidningar och identifierar fyra användardiskurser, en övergripande utbildningsdiskurs, en pedagogisk diskurs, en informationsteknologisk diskurs och en informationshanteringsdiskurs. Undersökningen visar att synen på användare varierar beroende på rådande diskurs. Även om de undersöker synen på användare i relation till folkbiblioteket har inte minst deras definition av den pedagogiska diskursen likheter med högskolebibliotek. Inom den pedagogiska diskursen finns, menar de, en tendens att tilldela användare omedvetna informationsbehov som enbart bibliotekarier kan diagnostisera. En risk som de ser inom den pedagogiska diskursen är att användare i alltför stor utsträckning associerar biblioteket med en ”veta bäst”-attityd där relationen mellan bibliotekarien och användaren utmärks av ensidighet och beroende.⁸⁵

Ett praktiskt exempel på hur man arbetat för att övervinna en sådan relation mellan bibliotekarier och användare ger Rosie Jones och Nicola Grayson i ”Changing the Dialogue: The story of the Award-Winning Alan Gilbert Learning Commons”. Vid Manchester University har man ändrat dialogen med studenter. Tidigare upplevde studenter att de var gäster i biblioteket vars regler de var tvungna att respektera. Hur tjänster, regler, utrymmen och service skulle se ut bestämdes av bibliotekets ”ägare”, bibliotekarierna. Men vid utformningen av Alan Gilbert Learning Commons (AGLC) ville man istället betrakta studenterna som partners och genom deltagande design involvera dem i hela processen av att utveckla biblioteksverksamheten i allt från val av teknologi till möbler, öppettider och kaffe. Framgången med AGLC beror enligt Jones och Grayson på att man förändrade dialogen för att göra studenterna delaktiga som partners under hela processen.⁸⁶

Även MacDonalds studie visar hur bibliotekarier genom att interagera med enskilda användare skapade mer personliga relationer där användare blev samarbetspartners. Flera av deltagarna menade att UX haft en positiv effekt på relationen till bibliotekets användare. Fokus låg framför allt på att låta användarna veta att biblioteket finns till för dem och att biblioteket är intresserat av deras upplevelser.⁸⁷ Intervjupersonerna i Lundbergs undersökning betonade dock att UX-perspektivet inte ska förstås som att man ger efter för allt användare vill.⁸⁸

⁸⁴ MacDonald (2017), s. 200.

⁸⁵ Hedemark, Hedman & Sundin (2005), sidnummer saknas.

⁸⁶ Jones & Grayson (2016), s. 121-124.

⁸⁷ MacDonald (2016), s. 201.

⁸⁸ Lundberg (2017), s. 59.

Den tidigare forskningen visar att UX kan ses som ett perspektivskifte där man försöker se biblioteket genom användares ögon snarare än bibliotekets. UX kan också ses som ett förhållningsätt som gör det möjligt att se bortom antaganden och stereotyper och i stället se verkliga användare. Det kan skapa ett mer empatiskt förhållningssätt till användare och en större mottaglighet för deras behov. Hur användare uppfattas får också konsekvenser för uppfattningen av biblioteket.

Synen på biblioteket

Synen på biblioteket kan kopplas till dess identitet. En organisations identitet handlar om vad som utmärker organisationen i förhållande till andra organisationer. Bibliotekets identitet handlar därmed om vilken distinkt karaktär, skild från andra, som är varaktig över tid och som fungerar som ett övergripande riktmärke för arbetet biblioteket uppfattas ha. Centrala frågor blir frågor som vem är vi, vad står vi för och vad är naturligt/rimligt för oss att göra?⁸⁹

Det finns en hel del forskning kring synen på biblioteket och bibliotekets identitet. Forskningen är ofta koncentrerad på folkbiblioteket men här presenteras ett par undersökningar som antingen helt eller delvis fokuserar på högskolebibliotek. Forskningen är ofta kopplad till hur samhällseliga förändringar påverkar bibliotekens roll vilket inte är förvånande. Frågor kopplade till identitet aktualiseras ofta i tider av stark förändring och turbulens när krav, förväntningar och arbetsinnehåll kan komma att förändras.⁹⁰

En av de forskare som undersöker biblioteket i relation till förändring är Gunnel Hessler som i *Identitet och förändring: En studie av universitetsbiblioteket och dess självproduktion* menar att universitetsbibliotekets historia och tradition gett det en identitet som utmärks av att vara sig själv nog. Ordna, bevara och låna ut böcker och dokument för universitetets forskning och utbildning utvecklades enligt Hessler nästan till en konst i sin egen rätt. Det har enligt Hessler inneburit att samhörigheten mellan olika högskolebibliotek blivit starkare än samhörigheten med respektive moderorganisation eller universitet. Den yrkesidentitet som bibliotekarier utvecklat har enligt Hessler hela tiden varit knuten till biblioteket som organisation och ett hot mot biblioteket blir därför ett hot mot yrkesidentiteten. Hessler frågar sig om den informationstekniska utvecklingen kommer att släcka den identitet som universitetsbibliotek vårdat sedan århundraden.⁹¹

Bibliotekets förändring är också i fokus i artikeln "Documentality and Legitimacy in Future Libraries: An Analytical Framework for Initiated Speculation". Här presenterar Joacim Hansson ett analytiskt ramverk för diskussionen kring hur

⁸⁹ Alvesson (2013), s. 134.

⁹⁰ Alvesson (2013), s. 147.

⁹¹ Hessler (2003), s. 220-221.

bibliotekens roll förändrats och hur dess framtid kan se ut. Detta ramverk har visat sig användbart i denna undersökning för att fördjupa diskussionen kring intervjupersonernas syn på biblioteket. Här presenteras därför en sammanfattning. En utökad förklaring av begreppen kommer också ges i avsnittet om undersökningens teoretiska utgångspunkter.

Hansson menar att vad som definierar ett bibliotek är ägandet av specifika samlingar av dokument och de värden som dessa samlingar rymmer. Bibliotek kan enligt Hansson sägas upprätthålla en specifik social legitimitet genom dokumenten som definierar dem vilket han kallar bibliotekens dokumentalitet. Hansson skiljer på konstitutiv dokumentalitet och performativ dokumentalitet. Konstitutiv dokumentalitet innebär enligt Hansson att en organisation ses som uppbyggd av de dokument som definierar dess ontologiska status. Performativ dokumentalitet syftar på dokument som något som ger upphov till någon form av mänsklig aktivitet, handling eller relation.

I sin analys kombinerar Hansson konstitutiv och performativ dokumentalitet med begreppen extern och intern legitimitet. Extern legitimitet skapas enligt Hansson av behov och förväntningar utanför institutionen medan intern legitimitet framför alls ses som identitetsskapande processer inom själva institutionen.

Hansson menar att kombinationen av den teknologiska utvecklingen och filosofin kopplad till New Public Management flyttat bibliotekens dokumentalitet från konstitutiv till performativ. Samtidigt har det skett en ökning av extern legitimitet för bibliotekets tjänster i form av anpassning till behov och föreställda förväntningar hos användare.⁹²

Hur biblioteksanställda ser både på användare och biblioteket får också konsekvenser för hur de ser på sin egen yrkesroll. Även här spelar de stora samhällsliga förändringarna också en viktig roll.

Synen på yrkesrollen

Det finns flera studier som fokuserar på bibliotekariers yrkesroll och yrkesidentitet. Deltagarna i den här undersökningen är dock inte enbart bibliotekarier och därför är inte fokus här att gå på djupet kring bibliotekariers unika professionella identitet. Identitetsbegreppet är dock ett användbart begrepp för att fördjupa analysen kring hur intervjupersonerna uppfattar både bibliotekariers roll (vare sig de själva är bibliotekarier eller inte) och andra biblioteksanställdas.

En yrkesidentitet som bibliotekarie eller biblioteksanställd är en typ av social identitet och handlar om hur gruppmedlemmarna definierar sig själva som medlemmar i en grupp. Centrala frågor blir vem är vi och hur skiljer vi oss från andra

⁹²Hansson (2015), s. 10.

grupper?⁹³ I *Bibliotekarien och professionen* menar Svensk biblioteksforening att många forskare har pekat på avsaknaden av en tydlig beskrivning av bibliotekariers kompetens. Bibliotekarier, menar man, har varit dåliga på att sätta ord på sina särskilda kunskaper och berätta vad de kan bättre än andra yrkesgrupper. Det saknas också en enighet kring vad som utgör kärnan i yrket och istället pekas många olika egenskaper ut som centrala kompetenser.⁹⁴

Bristen på enighet kring vad som är kärnan i bibliotekarieryrket kan förklara varför forskare studerat och identifierat olika typer av yrkesidentiteter inom bibliotekarieryrket. En av de mer välkända är Anders Ørom. I ”Bibliotekariske identiteter, formidlingsarbejde og arbejdsorganisering” har Ørom identifierat sex olika bibliotekarieidentiteter som ofta refereras i den svenska forskningen.⁹⁵ På samma sätt som samhällseliga förändringar ofta lyfts fram hos de som studerat bibliotekets identitet lyfter Ørom fram hur samhällseliga förändringar påverkat bibliotekarieryrkets professionella identitet. Bibliotekarier har enligt Ørom haft svårt att upprätthålla den traditionella kulturförmedlaridentiteten och ämnesspecialistidentiteten när fokuseringen på den teknisk-redskapsmässiga sidan av biblioteksarbete ökat. Dessa både identiteter fokuserar på innehåll kopplat till kultur och vetenskap medan dokumentalistidentiteten istället fokuserar på färdigheter och att behärska metoder, regler och system kopplade till klassifikation, referensarbete och bibliografi. I och med samhällsförändringar har också nya professionella identiteter vuxit fram. En sådan benämner Ørom socialarbetaridentiteten. Förändringar inom informationssamhället har också lett fram till en identitet som Ørom identifierar som informationsorganisatörsidentiteten vars centrala värden är kopplade till att organisera information och visar på ett skifte från en innehållsorientering till en teknisk orientering. Det gäller även informationsförmedlaridentiteten vars centrala värde är att snabbt och effektivt kunna tillgängliggöra information. Informationsförmedlaridentiteten visar också enligt Ørom på ett skifte från att betona vikten av att behärska kunskap, kultur och kommunikation till att behärska informationsförmedlingssystem. Konkurrenten från framför allt massmedier har också enligt Ørom medfört ett intresse från biblioteken att göra biblioteksbesöket till en upplevelse och göra förmedlingen spännande.⁹⁶ Trine Schreiber knyter an till Øroms tankar kring upplevelsen i *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi* och lägger till ytterligare en identitet, den upplevelseförmedlande identiteten där fokus ligger just på upplevelsemomentet. Där biblioteket tidigare betjänat den allmänna användaren är det här den genomsnittlige användaren av massmedier som står i fokus där biblioteken konkurrerar om användarnas

⁹³ Alvesson (2013), s. 137-138.

⁹⁴ Svensk biblioteksforening (2008), s. 6.

⁹⁵ Svensk biblioteksforening (2008), s. 8.

⁹⁶ Ørom (1993), s. 37-43.

uppmärksamhet med andra medietjänster.⁹⁷ Flera av Øroms identitetstyper är mer typiska för folkbiblioteket såsom kulturförmedlaridentiteten och socialarbetaridentiteten men kan ändå tjäna som bakgrund för att visa den stora påverkan samhällsförändringar haft på bibliotekariers professionella identitet.

En undersökning som däremot fokuserar på högskolebibliotekarier är Jenny Lindbergs avhandling *Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*. Lindberg urskiljer fyra yrkesidentiteter bland studiens deltagare, en akademiskt orienterad identitet, en tekniskt orienterad identitet, en kommunikativt orienterad identitet samt en konservativt orienterad identitet. Den akademiska orienteringen för fram ett fokus på forskningsgrundad kunskap om användare men det finns också en viss skepsis eller distans till faktiska användare eller föreställda användare där användare kan ses som ha ”fel” krav. Den kommunikativt orienterade identiteten fokuserar mer intensivt på ökad kunskap om användares olika praktiker samt möjligheten att öka relevansen i bibliotekets tjänster. Användarnas intressen ses som en utgångspunkt i arbetet och bibliotekariers och användares arbete ses som ett jämbördigt samarbete. I den tekniskt orienterade identiteten syftar teknisk framför allt till skicklighet och effektivitet kopplade till att organisera och söka information. God förtroenhet med arbetsplatsens samlingar ses som viktigt. Hos den tekniskt orienterade identiteten ses bibliotekarien som en expert och användaren som en lekman. Den konservativt orienterade identiteten ser istället bibliotekarien som en serviceperson och användaren som en beställare. Den konservativt orienterade identiteten användes framför allt som en referenspunkt hos deltagarna som någon som omhuldar daterade arbetssätt och medier vilket Lindberg tolkar som att den har låg status bland deltagarna.⁹⁸

Hansson menar i *Libraries and Identity: The Role of Institutional Self-Image and Identity in the Emergence of New Types of Library* till skillnad från Svensk biblioteksförning att bibliotekarier har en mycket distinkt professionell identitet. I denna identitet är tanken om biblioteket som något gott central. Samtidigt som biblioteket och bibliotekarien kan ses som något stabilt har dock ekonomiska, sociala och politiska förändringar fört med sig nya typer av bibliotek. När det sker är det enligt Hansson vissa aspekter av den professionella självbilden och institutionella identiteten som står i centrum nämligen bibliotekariers förhållande till samlingar och till användare.⁹⁹

Sammanfattningsvis visar forskningen att UX och arbetssätt kopplade till UX kan erbjuda nya perspektiv på bibliotekets användare, biblioteket och dess anställda. De stora förändringarna i samhället under de senaste decennierna har

⁹⁷ Schreiber (2006), s. 39.

⁹⁸ Lindberg (2015), s. 138-151.

⁹⁹ Hansson (2010), s. 89-90.

också haft stor effekt på hur användare, bibliotek och biblioteksanställda både uppfattas och uppfattar sig själva.

Teoretiska utgångspunkter

Det socialkonstruktivistiska perspektivet

Denna undersökning har en socialkonstruktivistisk utgångspunkt där kunskap ses som social till sitt ursprung och individen antas leva i en värld som är fysiskt, socialt och subjektivt konstruerad.¹⁰⁰ Enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet påverkas mentala meningsskapande processer i hög grad av sociala konventioner, historia och interaktion med andra.¹⁰¹ Kunskap ses som både explicit genom att den kan kommuniceras genom språket och implicit genom att den kan vara inbäddad i aktiviteter.¹⁰² Socialkonstruktivistiska perspektiv är orienterade mot en djupare förståelse av praktikerna hos professionella grupper eller vetenskapliga domäner och den outtalade kunskap som finns underliggande i dess praktiker.¹⁰³ Enligt ett socialkonstruktivistisk perspektiv skapar bibliotekspersonal och användare biblioteket tillsammans och även UX ses som ett socialt konstruerat fenomen. Denna undersökningens syfte är att få en djupare förståelse av hur man på högskolebibliotek uppfattar och arbetar med UX genom den interaktion mellan intervjuperson och intervjuare som intervjuformen innebär.

Grundad teori

Undersökningens utgångspunkt är inspirerad av grundad teori då denna utgångspunkt visat sig särskilt användbar vid just kvalitativa intervjustudier.¹⁰⁴ Den konstruktivistiska grundade teorin ser också både data och analys som sociala konstruktioner som speglar hur de kom till vilket passar väl ihop med undersökningens socialkonstruktivistiska utgångspunkt.¹⁰⁵ UX är ett relativt nytt område inom biblioteksområdet och saknar en tydlig teoretisk förankring vilket också motive-

¹⁰⁰ Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 82.

¹⁰¹ Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 81.

¹⁰² Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 85-86.

¹⁰³ Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 88.

¹⁰⁴ Dalen (2007), s. 49.

¹⁰⁵ Charmaz (2006), s. 131.

rade valet då grundad teori enligt Martyn Denscombe passar bra för att utforska nya områden.¹⁰⁶

Grundad teori introducerades av Barney Glaser och Anselm Strauss på 1960-talet som en reaktion både mot traditionella induktiva och deduktiva metoder. Grundad teori utgår från det empiriska datamaterialet och det är informanternas egna uppfattningar och perspektiv som är utgångspunkten för analysen.¹⁰⁷

Grundad teori förstås olika hos olika forskare. I denna undersökning används framför allt grundad teori så som den beskrivs hos Robert Thornberg och Karin Forslund Frykedal. De ser grundad teori som en samling principer, tumregler och riktlinjer snarare än fasta regler och föreskrifter. Enligt Thornberg och Forslund Frykedal behöver forskning inom grundad teori inte nödvändigtvis leda fram till en teoretisk modell. Istället menar de att grundad teori kan betraktas som en verktygslåda där forskaren kan välja de analysverktyg som anses lämpliga.¹⁰⁸ Syftet med denna undersökning har inte heller varit att skapa en egen teoretisk modell utan snarare gå in i materialet med öppna ögon och inte vara på förhand bunden till en specifik teori.

Den process där forskaren försöker undersöka vad data handlar om och utveckla kategorier och begrepp kallas inom grundad teori kodning.¹⁰⁹ Kathy Charmaz menar att kodning kräver att forskaren stannar upp och ställer analytiska frågor till den data som samlats in.¹¹⁰ Det är framför allt den inledande öppna kodningen som använts i undersökningen. Under den öppna kodningen läses datamaterialet igenom noggrant och öppna frågor ställs till materialet. Genom att markera ett ord, sats, mening eller avsnitt och ge det ett arbetsnamn eller benämning som summerar den konstrueras en kod.¹¹¹

En central princip inom grundad teori är att processen styrs av teoretiskt urval vilket innebär att analys sker parallellt med datainsamling. Analys av data ger uppslag till tankar och idéer som sen vägleder den fortsatta datainsamlingen.¹¹² Då nio av de tio intervjuerna ägde rum under en och samma vecka och flera under samma dag för att bäst passa intervjupersonernas schema var det svårt att arbeta fullt ut på detta sätt. Dock lyssnade jag igenom intervjuer och tog anteckningar i den mån det var möjligt för att på så sätt kunna anpassa mina frågor under de senare intervjuerna utifrån vad som framkommit under de tidigare.

Inom grundad teori strävar forskaren enligt Thornberg och Forslund Frykedal efter att utgå från aktörernas perspektiv och handlingar. Det innebär att försöka förstå aktörernas sätt att se på saker och ting men utan att ta deras perspektiv för

¹⁰⁶ Denscombe (2016), s. 160.

¹⁰⁷ Dalen (2007), s. 49-50.

¹⁰⁸ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 58.

¹⁰⁹ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 41.

¹¹⁰ Charmaz (2006), s. 42.

¹¹¹ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 42.

¹¹² Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 39-40.

givna eller tycka som de. De hänvisar till Glaser och Strauss som använde begreppet *main concern* för att beskriva aktörernas huvudsakliga fråga, huvudbry eller problem. Under hela forskningsprocessen bör forskaren vara inriktad på att ta reda på och lära sig mer om aktörernas *main concern* som en del av analysarbetet.¹¹³ Därför har en genomgående tanke genom undersökningen varit att just att identifiera och lära mig mer om intervjupersonernas *main concern*.

Viktiga begrepp

Genom analysen av det empiriska materialet inspirerad av grundad teori konstaterades relativt tidigt att återkommande teman handlade om intervjupersonernas syn på användare i relation till biblioteket samt deras syn på biblioteket och biblioteksanställda. Frågor kring både en organisations och dess anställdas självbild kan kopplas till identitetsbegreppet. Eftersom frågor kring identitet som nämndes i inledningen ofta aktualiseras vid tider av stora förändringar kan det vara av särskilt intresse att relatera intervjupersonernas upplevelser till identitetsbegreppet med bakgrund av de stora förändringar de senaste decennierna inneburit för högskolebiblioteken. Dessa förändringar har bland annat påverkat den fysiska samlingens betydelse och synen på bibliotekets uppdrag vilket gör att begrepp som dokumentalitet och legitimitet kan vara användbara för att fördjupa analysen av det empiriska materialet. Här följer därför en redogörelse för hur begreppen identitet, dokumentalitet och legitimitet har tolkats och använts i undersökningen. Även maktbegreppet har visat sig användbart och här kommer därför redogöras för hur det tolkats och använts i undersökningen.

Identitet

Identitetsbegreppet har intresserat många forskare vilket gör att det finns en mängd forskning kring begreppet. Denna undersökning utgår från Mats Alvessons definition av identitetsbegreppet då Alvessons uppdelning av identitetsbegreppet i organisationsidentitet, social identitet och självidentitet är särskilt användbar i denna studie. I undersökningen diskuteras hur intervjupersonernas uppfattningar kring biblioteket, biblioteksanställda och sin egen yrkesroll kan förstås i förhållande till framför allt de första två, organisationsidentitet och social identitet.

Identitet handlar enligt Alvesson om att skapa en sammanhängande och relativt stabil bild av vilka vi är och vad vi står för. Begreppet kan användas på både kollektiv och individuell nivå. Det är viktigt att poängtera att identitet handlar om upplevelser och inte objektiva egenskaper eller formel gruppstillhörighet. Organisationsidentitet är en kollektiv självuppfattning och handlar om vad som utmärker

¹¹³ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 41.

en organisation i förhållande till andra organisationer och svarar på frågor kring vem organisationen är, vad den står för och vad som är naturligt eller rimligt för den att göra. Social identitet refererar till en grupp eller kategori som en individ identifierar sig med. Det kan röra sig om ett företag, enhet, profession, kön, nationalitet, ålder och så vidare. Huvudfrågan här blir vem är vi? I undersökningen ligger fokus när det gäller social identitet på intervjupersonernas uppfattningar relaterat till deras professionella identitet.¹¹⁴ Liksom hos Jenny Lindberg uppfattas varje yrkesidentitet omfatta en rad förhållningssätt till centrala företeelser och en individ kan ge uttryck för drag kopplade till flera identiteter.¹¹⁵

Organisationsidentitet och social identitet är båda kollektiva identiteter. Själv-identitet däremot är en individuell identitet och handlar om vad som är distinkt och särskiljande för individen både i förhållande till andra individer inom och utanför gruppen.¹¹⁶ Då fokus i undersökningen ligger på intervjupersonernas identitet som biblioteksanställda snarare än som individer har undersökningen fokuserat på deras professionella, sociala identitet snarare än självidentitet även om begreppen delvis kan gå in i varandra.

Dokumentalitet och legitimitet

Som nämnts tidigare har situationen för högskolebibliotek genomgått stora förändringar under de senaste decennierna. För att analysera intervjupersonernas uttalanden kopplade till dessa förändringar används här begreppen dokumentalitet och legitimitet. Utgångspunkten för analysen av högskolebibliotekens dokumentalitet och legitimitet är Joacim Hanssons artikel "Documentality and Legitimacy in Future Libraries: An Analytical Framework for Initiated Speculation" som presenterades i avsnittet om tidigare forskning. Här följer en något utökad förklaring av begreppen.

Konstitutiv dokumentalitet

Konstitutiv dokumentalitet kan enligt Hansson jämföras med ontologisk dokumentalitet där sociala institutioner ses som materiella, uppbyggda av de dokument som definierar deras ontologiska status. Eftersom bibliotek arbetar på en organisatorisk eller administrativ nivå menar Hansson att det är mer riktigt att tala om konstitutiv dokumentalitet. Konstitutiv dokumentalitet ska dock förstås på samma sätt som ontologisk dokumentalitet dock på en organisatorisk nivå. Konstitutiv dokumentalitet syftar på två typer av dokument. Den första är den professionellt ordnade samlingen i biblioteket. Den andra typen är de dokument som institutionellt, politiskt och ekonomiskt formulerar att det faktiskt existerar ett bibliotek.

¹¹⁴ Alvesson (2013), s. 133-150.

¹¹⁵ Lindberg (2015), s. 138.

¹¹⁶ Alvesson (2013), s. 133-150.

Det kan exempelvis röra sig om protokoll av politiska beslut att bygga ett bibliotek eller arkitekturritningar som definierar biblioteket som en plats för dokumentorienterade aktiviteter.¹¹⁷

Performativ dokumentalitet

Performativ dokumentalitet syftar på dokument som något som ger upphov till någon form av mänsklig aktivitet, handling eller relation. Det kan också beteckna en normativ roll för dokument som används för att komplettera konstitutiva dokument som till exempel yrkesetiska riktlinjer. Det finns enligt Hansson oändligt många typer av dokument som faller inom ramen för performativ dokumentalitet. Det kan exempelvis röra sig om allt från policydokument med uppdragsbeskrivningar till användarorienterade marknadsföringsförsök på sociala medier eller program för olika aktiviteter.¹¹⁸

Extern legitimitet

Extern legitimitet skapas av behov och förväntningar utanför institutionen. Hansson menar att ett bibliotek har en stark extern legitimitet om det exempelvis inkluderas i definitioner av ”det goda livet” i lokalsamhällen, i demokratisk utveckling eller ges en väldefinierad plats i en större institution som ett universitet.¹¹⁹

Intern legitimitet

Intern legitimitet ska framför allt förstås som identitetsskapande processer inom själva institutionen. En stark intern legitimitet åstadkoms om dokumentförvärv och tjänster är definierade inom biblioteket enligt professionellt baserade kriterier och etik i överensstämmelse med behoven i miljön i vilken den verkar.¹²⁰

Makt

Maktbegreppet har studerats av en mängd forskare i en mängd olika sammanhang. Ett helt centralt namn när det kommer till studiet av makt är Michel Foucault. Mats Börjesson och Alf Rehn menar att ingen har påverkat den moderna diskussionen om makt mer än Foucault. Hos Foucault är makt inte något som bara vissa utövar utan alla har makt men alla är också bundna av makt. Makt ses dock inte som enbart förtryckande eller begränsande utan också som en produktiv kraft.¹²¹ Foucault formulerar det så här:

What makes power hold good, what makes it accepted, is simply the fact that it doesn't only weigh down on us as a force that says no, but it traverses and produces things, it induces

¹¹⁷ Hansson (2015), s. 6.

¹¹⁸ Hansson (2015), s. 6.

¹¹⁹ Hansson (2015), s. 7.

¹²⁰ Hansson (2015), s. 7.

¹²¹ Börjesson & Rehn (2009), s. 44-51.

pleasure, forms knowledge produces discourse. It needs to be considered as a productive network which runs through the whole social body, much more than a negative instance whose function is repression.¹²²

Börjesson och Rehn diskuterar maktbegreppet i sin bok *Makt*. De menar att alla teoretiker i princip är överens om att makt har många olika former och att det finns många olika sätt att få makt. Olika maktbaser kan, enligt Börjesson och Rehn, exempelvis grupperas så här:

1. Förmågan att utöva påtryckning genom våld eller tvång.
2. Legitim makt, det vill säga tillskriven eller tilldelad makt.
3. Kontroll över begränsade resurser, inklusive information, som möjliggör belöning eller bestraffning.
4. Förmågan att övertala eller övertyga vilket innefattar expertmakt.¹²³

Uppsatsen fokuserar inte i första hand på att analysera maktrelationen mellan biblioteksanställda och användare. Dock är särskilt de tre sista typerna av makt användbara för att förklara både hur bibliotekets ställning och relationen mellan användare och biblioteksanställda påverkats av de förändringar som skett i samhället. Det gäller inte minst den digitala utvecklingen där bibliotekets monopol över informationstillgången utmanats vilket får konsekvenser för anställdas roll som experter och utmanat både bibliotekets och dess anställdas legitimitet.

¹²² Foucault (1980), s. 119.

¹²³ Börjesson & Rehn (2009), s. 134.

Material och metod

Vid insamlandet av det empiriska material som undersökningen bygger på användes kvalitativa intervjuer och här följer en diskussion kring den kvalitativa intervjun som metod. I detta avsnitt presenteras också de två högskolebibliotek som ingår i undersökningen, Karolinska Institutets universitetsbibliotek (KIB) och Linköpings universitetsbibliotek (LiUB). Avslutningsvis redogörs för hur analysen av det insamlade materialet gått till.

Den kvalitativa forskningsintervjun

Undersökningen bygger på kvalitativa intervjuer med biblioteksanställda vid Karolinska Institutets universitetsbibliotek (KIB) och Linköpings universitetsbibliotek (LiUB). Ett övergripande mål för kvalitativ forskning är enligt Monica Dalen att nå insikt om fenomen som rör personer och situationer i dessa personers sociala verklighet.¹²⁴ Kvalitativ forskning tenderar att fokusera på djupgående studier av ett begränsat antal där frågor studeras i sin kontext.¹²⁵ Det fokus på kontext som finns hos kvalitativ forskning stämmer väl överens med det socialkonstruktivistiska perspektiv som undersökningen utgår från och som argumenterar emot studiet av generella användare, eller i det här fallet biblioteksanställda, utan att ta hänsyn till deras särskilda kontext.¹²⁶

Bland olika kvalitativa metoder valdes att göra en kvalitativ intervjustudie. Den kvalitativa intervjun är enligt Dalen speciellt väl lämpad för att ge insikter om informantens egna erfarenheter, tankar och känslor vilket också var fokus för undersökningen.¹²⁷ Metoden passar också ihop med undersökningens socialkonstruktivistiska utgångspunkt som menar att explicit kunskap uttrycks genom språket.¹²⁸ Intervjuformen stämmer också väl överens med Charmaz syn på grundad teori där forskare konstruerar sina respektive produkter genom interaktion.¹²⁹

¹²⁴ Dalen (2007), s. 11.

¹²⁵ Denscombe (2016), s. 345.

¹²⁶ Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 86.

¹²⁷ Dalen (2007), s. 9.

¹²⁸ Talja, Tuominen & Savolainen (2005), s. 86.

¹²⁹ Charmaz (2006), s. 178.

Denscombe menar också att intervjuer är särskilt lämpliga när det finns möjlighet att tala med nyckelpersoner inom området som kan ge speciellt värdefulla insikter och kunskap baserat på deras erfarenheter eller ställning.¹³⁰ Genom att jag fick möjlighet att intervjua personer vid just KIB och LiUB gavs möjlighet att tala med nyckelpersoner kopplade till UX och bibliotek. Biblioteken har valts för att de var tidiga i Sverige med att arbeta med UX och kan därför ge särskilt värdefulla information kring UX och bibliotek. Några av intervjupersonerna arbetar utöver arbetet på det egna biblioteket också som föreläsare och leder workshops runt om i landet kring frågor relaterade till UX och kan därmed ge en unik inblick i ämnet UX.

Steinar Kvale och Svend Brinkman menar att den kvalitativa forskningsintervjun försöker förstå världen från intervjupersonernas synvinkel och utveckla mening ur deras erfarenheter.¹³¹ Fokus för undersökningen är därmed att försöka förstå intervjupersonernas uppfattningar snarare än att upptäcka en objektiv sanning. Liksom hos Kvale & Brinkman ses intervjuerna i undersökningen som en aktiv process där intervjuare och intervjuperson tillsammans, i ett samtalförhållande, producerar kunskap.¹³² Kunskapen som produceras i intervjusammanhanget ses därmed som bunden till den specifika kontext som rådde vid varje intervju och det samtal som fördes mellan intervjuare och intervjuperson.

Den kvalitativa intervjun bygger enligt Dalen på allmänna principer för genomförandet av en empirisk undersökning. Följande steg bör planeras och beskrivas:

- Val av tema och formulering av frågeställningar.
- Urval av intervjupersoner.
- Utarbetande av en intervjuguide.
- Ansökan om tillstånd.
- Organisering och bearbetning av det material som samlats in.
- Analys av intervjuerna.
- Redovisning av de viktigaste resultaten.

Till skillnad från kvantitativa studier betonar Dalen att processen vid kvalitativa studier dock inte är lika klart bestämd utan det är möjligt att ändra den ursprungliga planen.¹³³ I följande stycken kommer redogöras för hur dessa steg såg ut i den aktuella undersökningen.

¹³⁰ Denscombe (2016), s. 265.

¹³¹ Kvale & Brinkmann (2009), s. 17.

¹³² Kvale & Brinkmann (2009), s. 34.

¹³³ Dalen (2007), s. 27.

Val av tema och formulering av frågeställningar

Viktiga frågor under denna fas är *varför*, *vad* och *hur*? *Varför* innebär att klargöra syftet med undersökningen. För att besvara frågan kring *vad* måste forskaren skaffa sig förkunskap kring det ämne som ska undersökas. Frågorna kring *vad* och *varför* bör enligt Kvale och Brinkmann besvaras innan frågan om *hur*, det vill säga, vilken metod som är lämpligast, söks besvaras.¹³⁴

Under denna fas söks litteratur för att finna aktuell teori och annan relevant forskning. Dalen menar att det bör finnas problemställningar i form av förväntningar eller forskningsfrågor innan intervjuprocessen påbörjas. Däremot kan dessa komma att ändras under arbetets gång.¹³⁵ Jag sökte i denna inledande fas efter litteratur kring UX både inom och utanför biblioteksvärlden. Här väcktes ett intresse för att dels undersöka närmare hur UX används inom biblioteksvärlden och dels vilken påverkan det kan få för biblioteket och dess anställdas verksamhet och självbild. Det konstaterades relativt tidigt att även om det finns mycket litteratur kring UX och bibliotek är den mer övergripande forskningen däremot mer begränsad. Det i sin tur kom att påverka val av teori. Dalen menar nämligen att när forskaren väl bestämt tema måste detta tema sättas in i en teoretisk referensram.¹³⁶ Mycket av litteraturen kring UX saknar en tydlig teoretisk referensram vilket bidrog till valet av att använda en metod inspirerad av grundad teori och istället för att utgå från en förutbestämd teori utgå från det empiriska materialet. Descombe menar just att grundad teori passar bra för forskare som vill utforska nya områden.¹³⁷

Urval av intervjupersoner

Val av informanter är en särskilt viktig fråga vid kvalitativa intervjuer. Vem och hur många ska intervjuas och enligt vilka kriterier ska de väljas ut? Antalet informanter får inte vara för stort eftersom både genomförandet och bearbetning av intervjuer är tidskrävande. Samtidigt ska intervjumaterialet vara tillräckligt omfattande för att utgöra tillräckligt underlag för tolkning och analys.¹³⁸ Ulla Eriksson-Zetterquist och Göran Ahrne menar att det sällan räcker med att intervju en eller ett par personer men redan vid sex till åtta personer ur en särskild grupp ökar säkerheten att materialet är relativt oberoende av enskilda personers väldigt personliga uppfattningar. För att vara representativt menar de dock att antalet bör komma upp i åtminstone mellan tio och femton intervjuer.¹³⁹ I undersökningen har

¹³⁴ Kvale & Brinkmann (2009), s. 118-120.

¹³⁵ Dalen (2007), s. 28.

¹³⁶ Dalen (2007), s. 29.

¹³⁷ Descombe (2016), s. 160.

¹³⁸ Dalen (2007), s. 54.

¹³⁹ Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015), s. 42.

tio intervjuer genomförts. Valet motiverades av en önskan av att finna en balans mellan ett representativt urval och undersökningens tidsbegränsningar. För att få en balans mellan de olika biblioteken genomfördes lika många intervjuer, fem var, på respektive bibliotek.

Urvalet av informanter styrdes framför allt av en önskan att intervjua personer med erfarenhet av UX-arbete. Därför började arbetet med urval med att undersöka vilka högskolebibliotek som arbetat med UX under en relativt lång tid. Valet föll på KIB och LiUB eftersom de arbetat med UX under flera år. Genom en vän, anställd vid Linköpings universitet, fick jag kontakt med funktionsansvarige för UX/användarmötet vid LiUB. Hen förmedlade därefter kontaktuppgifter till fyra ytterligare personer som på olika sätt arbetar med UX och som var villiga att delta i undersökningen. Urvalet på Karolinska Institutets universitetsbibliotek gick till på liknande sätt med skillnaden att jag här istället kontaktade biblioteket via deras webbplats och därefter fick kontaktuppgifter till en person ansvarig för UX-arbetet på KIB. Hen förmedlade därefter kontaktuppgifter till övriga medlemmar i KIB:s UX-grupp. Detta innebär att urvalet av informanter påverkades av två av informanterna vilket eventuellt kan uppfattas som problematiskt. Dock innebar det att jag fick möjlighet att intervjua de personer som dessa två informanter med insikt i UX-arbetet bedömde bäst kunde ge relevant information för uppsatsens syfte. Det fann jag överväga eventuella nackdelar med att inte själv helt styrt över val av informanter. Informanterna ingår alla antingen i UX-grupper eller är på andra sätt nära involverade i UX-arbetet på respektive bibliotek vilket gör dem lämpliga i förhållande till undersökningens syfte. På båda biblioteken arbetar fler yrkeskategorier än bibliotekarier med UX. Därför inkluderades både bibliotekarier och personer med andra yrken i undersökningen.

Utarbetande av en intervjuguide

Eftersom målet med kvalitativa intervjuer som Jan Trost påpekar är att den intervjuade ska få styra ordningsföljden i samtalet och val av delasppekter användes som Trost rekommenderar inga frågeformulär med i förväg formulerade frågor.¹⁴⁰ Intervjuerna var istället semi-strukturerade till karaktären och inför intervjuerna konstruerades en intervjuguide.

Vid semi-strukturerade intervjuer använder intervjuaren en färdig lista med ämnen som ska behandlas och frågor som ska besvaras. Intervjun är dock flexibel när det gäller ämnenas ordningsföljd och intervjupersonen får utveckla sina idéer och tala mer utförligt om de ämnen som intervjuaren tar upp. Svaren är öppna och fokus ligger på intervjupersonen som utvecklar sina synpunkter.¹⁴¹

¹⁴⁰ Trost (1997), s. 47.

¹⁴¹ Denscombe (2016), s. 266.

Undersökningens intervjuguide bestod av ett antal teman kopplade till undersökningens syfte. Under varje tema fanns frågor för att fördjupa samtalet. Syftet med intervjuguiden var att ge intervjun struktur och för att innehållet i intervjun skulle behandla de frågor som undersökningen söker besvara men samtidigt lämna utrymme för intervjupersonerna att kommentera och berätta om det som var viktigt för dem. Intervjuguiden följde vad Dalen benämner som ”områdesprincipen” vilket innebär att intervjun börjar med frågor i periferin i förhållande till de mer centrala frågorna. De inledande frågorna har här som syfte att få intervjupersonen att känna sig avslappnad. Efterhand fokuseras frågorna alltmer mot de mest centrala temana. Intervjuguiden i undersökningen inleddes med frågor kring intervjupersonernas arbete och roll inom UX-arbetet. Tanken var dels att få en värdefull bakgrund men också att börja med frågor som var lätta för intervjupersonen att besvara för att på så sätt få igång samtalet. Efter att ha avhandlat de mer specifika och centrala delarna ställdes mot slutet av intervjun igen mer generella frågor för att öppna upp området igen.¹⁴² Det ska tilläggas att områdesprincipen var en riktlinje i utformandet av intervjuguiden och under intervjuerna snarare än en fast regel. Eftersom en semi-strukturerad intervju bygger på att intervjupersonen själv får utrymme att påverka intervjuns ordning följde inte alla intervjuer exakt denna princip.

Etiska överväganden

Ansöka om tillstånd kan relateras till frågan om vilka etiska principer som bör tas hänsyn till inom ramen för forskning. Jag har därför valt att inkorporera frågan kring tillstånd i redogörelsen för de etiska överväganden som tagits i samband med undersökningen. Dessa överväganden utgår från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning som ställer fyra allmänna huvudkrav på forskningen: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.¹⁴³

Informationskravet innebär att de berörda informeras om forskningens syfte.¹⁴⁴ I enlighet med detta presenterade jag redan i den inledande kontakten mig själv vid namn samt som masterstudent i biblioteks- och informationsvetenskap vid Uppsala universitet. Undersökningens syfte presenterades samt hur jag planerade att genomföra undersökningen. Därefter frågade jag om de skulle vilja vara med i undersökningen. Efter att ha fått positiva svar från både KIB och LiUB fick jag kontaktuppgifter till de andra informanterna som också tackat ja till att medverka i undersökningen. Jag skickade därefter individuella mejl till dem där jag presenterade mig själv och undersökningen igen.

¹⁴² Dalen (2007), s. 31.

¹⁴³ Vetenskapsrådet (2002), s. 6.

¹⁴⁴ Vetenskapsrådet (2002), s. 7.

Samtyckeskravet betyder att forskaren ska inhämta uppgiftslämnares och undersökningsdeltagares samtycke. Regeln är beroende av undersökningens karaktär och vilka deltagarna är.¹⁴⁵ I detta fall är deltagarna alla vuxna och kan därmed själva ge sitt samtycke. De tillfrågades också både av en kollega och av mig. Vid intervjuutillfället tillfrågades också alla informanter, innan intervjun startade, om tillstånd att spela in intervjun samt om att bli anonymt citerade i uppsatsen.

Enligt konfidentialitetskravet ska personer som ingår i en undersökning ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna ska förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Detta är särskilt viktigt vid etiskt känsligt material.¹⁴⁶ Även om materialet i undersökningen inte är av privat eller känslig natur har det ändå bedömts viktigt att dölja intervjupersonernas identitet. Alla intervjuade är därför anonymiserade i uppsatsen. Det var särskilt viktigt för en av informanterna vilket understryker vikten av en etisk medvetenhet vid genomförandet av intervjuer. I valet av hur informanterna ska refereras till i texten har det styrande motivet hela tiden varit att undvika att göra dem identifierbara. Eftersom majoriteten av intervjupersonerna är bibliotekarier (sju av tio) används deras exakta yrkestitel inte eftersom det, särskilt för de som inte är bibliotekarier, skulle göra dem alltför lätta att identifiera. Den övervägande majoriteten av intervjupersonerna är kvinnor (nio av tio). Av samma anledning har nio fiktiva kvinnonamn och ett fiktivt mansnamn använts men för att inte göra den manliga intervjupersonen identifierbar motsvarar inte det fiktiva mansnamnet den manlige intervjupersonen. Ingen märkbar skillnad baserad på kön kunde noteras i svaren och kön var inte heller i fokus för undersökningen utan valet av fiktiva namn motiveras här enbart av att så korrekt som möjligt återge sammansättningen av gruppen av intervjupersoner.

Det sista kravet är nyttjandekravet. Det innebär att uppgifter om enskilda personer enbart får användas för forskningsändamål.¹⁴⁷ Det material som samlats in inom ramen för denna undersökning kommer enbart användas för denna uppsats. Efter samtal med min handledare bestämdes också att materialet inte kommer att sparas när uppsatsen väl är framlagd och materialet inte längre behövs för undersökningen.

Vid utskrift av forskningsintervjuer ställs forskaren inför valet om intervjuuttalandena ska citeras ordagrant eller få en mer formell skriftspråklig karaktär.¹⁴⁸ Utav respekt för intervjupersonerna och för att underlätta läsning av uppsatsen är alla citat i uppsatsen omgjorda till skriftspråk. Det är min åsikt att återge citaten i talspråk utan den kontext som de uttalades i inte gör intervjupersonerna rättvisa utan riskerar istället att ta fokus från det de faktiskt säger. Även ett vårdat talat

¹⁴⁵ Vetenskapsrådet (2002), s. 9.

¹⁴⁶ Vetenskapsrådet (2002), s. 12.

¹⁴⁷ Vetenskapsrådet (2002), s. 14.

¹⁴⁸ Kvale & Brinkmann (2009), s. 197.

språk innehåller utfyllnadsord, ofullständiga meningar och grammatiska fel som ett vårdat skriftspråk inte gör. Därför har citaten gjorts om till ett skriftspråk som dock i så hög grad som möjligt följer intervjupersonernas ursprungliga uttalande.

Genomförande av intervjuer

Här kommer själva genomförandet av intervjuerna presenteras. Som en bakgrund ges dock först en presentation av de två högskolebibliotek, KIB och LiUB, som ingår i undersökningen. Därefter redovisas källmaterial och intervjusituationen.

De två högskolebiblioteken

Vid Linköpings universitet studerar 27 000 studenter på 120 utbildningsprogram och 550 fristående kurser. Universitetet har 330 professorer, 700 doktorander och totalt 4000 anställda.¹⁴⁹ Linköpings universitetsbibliotek (LiUB) består av fyra bibliotek, beläget vid fyra Campus i städerna Linköping och närliggande Norrköping. Biblioteket har sammanlagt ungefär 100 anställda.¹⁵⁰

Karolinska Institutet är ett medicinskt universitet med ca 6000 studenter på 40 program och 65 fristående kurser. Universitetet har 368 professorer, 863 lärare, 2267 doktorander och sammanlagt 5334 anställda.¹⁵¹ Universitetsbiblioteket (KIB) har liksom LiUB ungefär 100 anställda.¹⁵² Biblioteket finns på två Campus, Campus Solna och Campus Flemingsberg.¹⁵³

Källmaterial

Undersökningens primära källmaterial består av empiriskt material insamlat vid tio intervjuer med vardera fem intervjupersoner anställda vid KIB och LiUB. Intervjuerna genomfördes i januari och februari 2018 på respektive bibliotek på en plats vald av intervjupersonerna. Längden på intervjuerna varierade mellan ungefär fyrtio minuter och drygt en timme. På KIB genomfördes fyra intervjuer på Campus Flemingsberg i en gemensam öppen yta för personalen i anslutning till kontor, gruppum och lunchrum. Den femte intervjun genomfördes på Campus Solna på ett kontor. På LiUB genomfördes tre av intervjuerna på Campus Valla i ett gruppum. Två intervjuer genomfördes också på Campus Norrköping, den ena i ett gruppum och den andra på ett kontor.

I samband med intervjuerna besöktes även KIB:s två bibliotek Campus Solna och Campus Flemingsberg samt två av LiUB:s fyra bibliotek, Campus Valla och Campus Norrköping för att få en bild av biblioteksrummet. Under besöket togs också fotografier för att lättare minnas intrycken.

¹⁴⁹ Linköpings universitet > Om LiU > LiU i siffror.

¹⁵⁰ Linköpings universitet > Biblioteket > Om biblioteket.

¹⁵¹ Karolinska Institutet > Om Karolinska Institutet > Karolinska Institutet i korthet.

¹⁵² Karolinska Institutet > Universitetsbiblioteket > Personal.

¹⁵³ Karolinska Institutet > Universitetsbiblioteket > Hitta till KIB.

Intervjusituationen

Intervjuerna inleddes som Kvale och Brinkmann rekommenderar med en kort orientering. Orienteringen innebär att intervjuaren definierar situationen för intervjupersonen och kortfattat informerar om syftet med intervjun, användning av bandspelare samt frågar om intervjupersonen har några frågor innan intervjun börjar.¹⁵⁴ Utöver detta frågade jag även intervjupersonerna om deras tillstånd att citera dem i uppsatsen. Samtliga intervjupersoner gav sitt tillstånd att både bli inspelade och citerade. Intervjuerna spelades in med hjälp av en mobiltelefon och fördes efter varje intervju över till en dator och ett USB-minne för att säkerställa att innehållet bevarades. Dessutom förde jag korta anteckningar under intervjun.

Intervjuerna inleddes som nämnts tidigare i samband med utformandet av intervjuguiden med några ”lättare” frågor kring intervjupersonens arbetsuppgifter och roll i UX-arbetet. Därefter ställdes frågor kring det konkreta UX-arbetet på KIB respektive LiUB. Därefter handlade intervjuerna om frågor kring hur intervjupersonerna såg på användare, bibliotekets roll och sin egen yrkesroll. I vilken exakt ordning frågorna avhandlades berodde dock i stor utsträckning på intervjupersonen. Detsamma gäller hur aktiv min roll var under intervjun. Som väntat fanns stor variation i hur utförliga intervjupersonerna var i sina svar. Vissa talade utförligt och kom själva in på många av de ämnen och frågor jag tänkt ställa. Andra behövde mer direkta frågor för att utveckla sina tankar och svar mer. Det är givetvis väntat i en undersökning av denna typ. I så stor utsträckning som möjligt försökte jag låta intervjupersonerna tala fritt utifrån de ämnen och frågor som fanns i intervjuguiden och inte påverka deras svar. Ledande frågor kan dock enligt Kvale och Brinkmann vara bra för att testa tillförlitligheten i intervjupersonens svar och verifiera intervjuarens tolkningar.¹⁵⁵ Därför användes ibland ledande frågor för att bekräfta vissa av intervjupersonernas uttalanden.

Kvale och Brinkmann rekommenderar att intervjun avslutas med en uppföljning. En uppföljning kan se lite olika ut men ett alternativ är att runda av genom att fråga om intervjupersonen vill tillägga något eller har några frågor.¹⁵⁶ Denna typ av uppföljning fann jag lämplig då jag ville att intervjupersonerna skulle lämna intervjuerna med en känsla av att ha fått sagt allt de ville säga och att det inte skulle finnas några oklarheter. Ett annat alternativ som Kvale och Brinkmann ger är att intervjupersonen tar upp några av de viktigaste lärdomarna från intervjun för att se om intervjupersonen vill kommentera denna återkoppling.¹⁵⁷ Denna form av uppföljning användes vid några av intervjuerna då det dels fanns tid och det bedömdes lämpligt. Dock avslutades intervjuerna även här med att fråga om det fanns något ytterligare som intervjupersonerna ville ta upp eller fråga om. Sär-

¹⁵⁴ Kvale & Brinkmann (2009), s. 144.

¹⁵⁵ Kvale & Brinkmann (2009), s. 188.

¹⁵⁶ Kvale & Brinkmann (2009), s. 144-45.

¹⁵⁷ Kvale & Brinkmann (2009), s. 144-145.

skilt vid en av intervjuerna där den första halvan av intervjun på grund av ett tekniskt missöde inte spelades in avslutades med en mer utförlig sammanfattning. Efter intervjun gjordes också mer utförliga anteckningar för att samla intrycken från intervjun medan de fortfarande var färska i minnet.

Vid ett par intervjuer dök det upp intressanta punkter efter intervjun var avslutad. Då är det som Kvale och Brinkmann påpekar viktigt att be om tillstånd att få använda informationen eftersom intervjupersonen kanske inte ser det som en del av intervjun.¹⁵⁸ Vid de fall då det blev aktuellt tillfrågas därför informanterna om materialet fick användas.

Som Kvale rekommenderar ägnades viss tid efter varje intervju åt att reflektera över vad som framkommit i intervjun.¹⁵⁹ Tankar och funderingar skrevs ned för att sedan kunna användas i analysen av intervjun.

Analys av intervjuer

Alla intervjuer spelades med informanternas tillåtelse in och transkriberades för att underlätta analys. Inledningsvis lyssnade jag dock på intervjuerna och förde anteckningar för att finna återkommande teman och frågor. Därefter transkriberades intervjuerna. Det är viktigt att ha i åtanke att transkribering innebär att intervjuerna transformeras från en form till en annan. Utskrifterna är översättningar från muntligt språk till ett skriftligt.¹⁶⁰ För att bevara mer av den ursprungliga muntliga situationen har därför också anteckningar både från intervjuerna och från senare lyssningar använts i analysen. Genom att själv transkribera materialet får forskaren enligt Dalen ett unikt tillfälle att bekanta sig med datamaterialet.¹⁶¹ På så sätt gav också även transkriberingsprocessen mig möjlighet att reflektera kring materialet. Inför transkriberingen ställs forskaren enligt Kvale och Brinkmann också inför vissa val. Ska materialet transkriberas ordagrant med upprepningar, ”mm” och liknande, ska pauser, betoningar och emotionella uttryck som skratt och suckar återges och ska pauser återges? Här finns enligt Kvale och Brinkmann inga standardsvar utan svaren är beroende av avsikten med utskriften.¹⁶² Som nämndes i avsnittet om etiska överväganden transkriberades intervjuerna till skriftspråk för att göra intervjupersonerna rättvisa. Avsikten med intervjuerna var inte heller att göra en detaljerad språklig analys utan att intervjuerna ska ingå i en läsbar berättelse. Av hänsyn till intervjupersonerna och med tanke på hur intervjuerna skulle användas fann jag det lämpligast att återge intervjuerna i skriftspråk.¹⁶³

¹⁵⁸ Kvale & Brinkmann(2009), s. 145.

¹⁵⁹ Kvale & Brinkmann (2009), s. 145.

¹⁶⁰ Kvale & Brinkmann (2009), s. 194.

¹⁶¹ Dalen (2007), s. 69.

¹⁶² Kvale & Brinkmann (2009), s. 197.

¹⁶³ Kvale & Brinkmann (2009), s 197.

Som redan nämnts i avsnittet om teoretiska utgångspunkter är analysen inspirerad av grundad teori. Ett analysverktyg som är vanligt inom grundad teori och som också använts i denna undersökning är konstant jämförande analys. Vid konstant jämförande analys jämför forskaren hela tiden händelser i sin data för att finna likheter och skillnader. Händelser som uppfattas som begreppslikt lika grupperas tillsammans under ett beskrivande begrepp på en högre nivå. Denna typ av jämförelse är enligt Corbin och Strauss grundläggande för all typ av analys eftersom den tillåter forskaren att differentiera mellan olika kategorier eller teman och identifiera egenskaper och dimensioner som är specifika för varje kategori eller tema.¹⁶⁴ Under hela processen av datainsamling, kodning och analys skrivs tankar, idéer och frågor ner. Denna typ av analytiska anteckningar och teoretiska utkast kallas inom grundad teori för memos. Konstant jämförelse sker också mellan olika memos, mellan memos och data och mellan memos och koder.¹⁶⁵

För att utgå från materialet och inte styras av förutfattade meningar transkriberades intervjuerna i sin helhet vilket resulterade i drygt 100 sidor text. Inledningsvis kodades all information i de transkriberade intervjuerna för att återigen i så stor utsträckning som möjligt utgå från materialet och vad det visade. Denna process kallas inom grundad teori för öppen kodning. Ord, satser, meningar eller avsnitt markeras och ges ett arbetsnamn eller benämning, en kod som sammanfattar innehållet.¹⁶⁶ De transkriberade texterna liksom memos lästes i denna fas upprepade gånger och olika kategorier ordnades och omordnades med hjälp av konstant jämförande analys. Efter hand valdes de koder som framstod som viktigast eller mest frekventa och alla avsnitt kodades inte längre utan istället fokuserades analysen på de utvalda koderna. Detta kallas för selektiv kodning.¹⁶⁷ På så sätt växte så småningom fram kategorier kopplade till hur UX-begreppet definierades, hur UX-arbetet såg ut på respektive bibliotek samt hur intervjupersonerna såg på frågor som rör användare, biblioteket och sin egen yrkesroll. Utifrån dessa kategorier lästes de transkriberade intervjuerna på nytt och avsnitt som hörde hemma i någon av dessa kategorier markerades med en specifik färg för varje kategori. Därefter lästes dessa delar igen för att få ett samlat intryck. Samtidigt fördes anteckningar kring de viktigaste resultaten i respektive kategori.

Redovisning av resultat

Som redan nämnts används grundad teori i denna undersökning framför allt som en metod och ett förhållningssätt för att närma sig materialet med öppna ögon. De viktigaste resultaten av undersökningen kommer presenteras i nästa avsnitt. Inledningsvis kommer resultaten kring hur KIB och LiUB uppfattar och arbetar med

¹⁶⁴ Corbin & Strauss (2008), s. 73.

¹⁶⁵ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 57.

¹⁶⁶ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 42.

¹⁶⁷ Thornberg & Forslund Frykedal (2009), s. 46.

UX presenteras. Därefter kommer resultaten kring hur intervjupersonerna såg på användare, biblioteket och bibliotekspersonalens roll att diskuteras. Resultatredovisningen avslutas med en diskussion kring hur intervjupersonernas uppfattningar kan förstås i förhållande till dokumentalitet, legitimitet och identitet.

Undersökning och analys

I detta avsnitt kommer resultaten från den kvalitativa intervjustudien med intervjupersonerna från KIB och LiUB att presenteras. Presentationen utgår från undersökningens frågeställningar. Den första delen handlar om hur man på KIB och LiUB uppfattar och arbetar med UX. Därefter presenteras hur intervjupersonerna såg på användare, biblioteket och sin egen yrkesroll. Avsnittet avslutas med att undersöka hur intervjupersonernas syn på användare, biblioteket och sin egen yrkesroll kan förstås i relation till begreppen dokumentalitet, legitimitet och identitet.

Hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX?

Denna del fokuserar på undersökningens första frågeställning kring hur KIB och LiUB uppfattar och arbetar med UX. Inledningsvis förklaras hur intervjupersonerna själva såg på och definierade UX. Därefter presenteras hur arbetet med UX är organiserat på respektive bibliotek. Avslutningsvis presenteras vilka arbetsätt kopplade till UX som intervjupersonerna berättade om.

Hur uppfattas UX?

Som bakgrundsavsnittet visat finns det inom den litteratur som behandlar UX en mängd olika definitioner av vad UX egentligen innebär. Därför fann jag det relevant att undersöka hur intervjupersonerna själva såg på och definierade UX. Även om det fanns vissa variationer i intervjupersonernas svar fanns det också tydliga likheter. Genomgående fanns i intervjupersonernas uppfattning om UX ett tydligt användarfokus och en målsättning att öka medvetenheten kring vem eller vilka som använder bibliotekets tjänster. Återkommande i intervjupersonernas beskrivningar och definitioner av UX var att UX beskrevs som ett förhållningssätt eller ett mindset. Det gällde både på KIB och LiUB. Petra beskrev förhållningssättet så här:

Petra: UX för mig handlar om, det centrala för mig är användaren, att man får med en medvetenhet kring vem och vilka vi driver vår verksamhet för. De tjänster, service, fysiska platser och allt vi driver och utvecklar och vill förbättra, det ska vi göra i samspel och dialog med användarna. För det är inte alltid som vår tanke kring vad som är bäst stämmer överens med faktiska behov hos användarna så det är där vi ska mötas. Så det centrala i UX för mig, det är

användarna. [...] Det är väldigt abstrakt, mer som ett förhållningssätt än om ett specifikt arbetssätt eller specifika metoder.

Citatet visar tydligt det fokus på användaren som intervjupersonerna gav uttryck för. Det visar också på hur det ansågs viktigt att involvera användarna i arbetet. Intervjupersonerna i studien var alla överens om att användares delaktighet är en förutsättning för att UX ska fungera. Däremot lyfte några upp skillnaden mellan delaktighet och samskapande både på KIB och på LiUB. Både på KIB och på LiUB menade ett par av intervjupersonerna att även om ambitionen finns att skapa mer tillsammans med användarna är man inte riktigt där ännu utan deltagande handlar mer om att fråga efter användarnas åsikter. En anledning till varför samskapande kan vara svårt var enligt Kerstin tidsbrist, både hos biblioteket och hos användare. En annan anledning som lyftes fram både av Petra och Sara var att i de fall biblioteket inte själva utvecklar system kan de inte heller alltid styra över skapandeprocessen. Däremot menade Petra att genom att tillhandahålla och erbjuda kontaktytor där användare kan interagera med biblioteket är det ändå möjligt att utveckla och förbättra verksamheten tillsammans med användare. Flera intervjupersoner gav uttryck för liknande tankar.

Citatet belyser också att det inte är de enskilda metoderna som uppfattades som UX utan metoderna sågs som ett medel för att förbättra användarupplevelsen. Petra och Ellinor menade dock att UX för vissa kollegor kommit att betyda metoder, en tolkning de ville försöka komma bort från. Intervjupersonernas uppfattning att UX ska uppfattas som ett förhållningssätt stämmer väl överens med Priestner och Borgs inställning om att UX både ska förstås som ett förhållningssätt, eller mindset som de kallar det, och en praktisk ansats.¹⁶⁸

Flera av intervjupersonerna lyfte fram svårigheterna kring att definiera UX. Alla intervjupersoner menade att de haft ett intresse för användare även innan de började arbeta med UX om än i något varierande utsträckning. Hos majoriteten hade detta intresse varit stort. Särskilt de intervjupersoner som arbetar mer specifikt med användargränssnitt menade också att användbarhet alltid varit viktigt i deras arbete. På frågan om hur länge hon arbetat med UX svarade Anna:

Anna: Det är svårt att säga, jag har ju arbetat med användargränssnitt under hela tiden jag har jobbat med system och användarsystem som inte kan användas av en slutanvändare är ju värdeöst. Så då får man ju jobba med UX och deras upplevelse av gränssnitten.

Som visades i bakgrundsdelen var det också inom gränssnittsvärlden som UX tidigt kom att bli viktigt. UX har exempelvis använts flitigt inom HCI (Human-Computer Interaction) sedan 2000-talet.¹⁶⁹ Men även närbesläktade begrepp som user-based design, usability (användbarhet), webbdesign och information ar-

¹⁶⁸ Priestner & Borg (2016a), s. 3.

¹⁶⁹ Lallemand, Gronier & Koenig (2015), s. 35.

chitecture har utgått från användarnas behov och försökt bygga system som möter dessa.¹⁷⁰ Användningen av så många olika begrepp skapar lätt förvirring och Karl sa exempelvis: ”Jag har jobbat med UX innan det kallades UX. Det har ju blivit något av ett modeord på senare år.”

Majoriteten av intervjupersonerna höll med om uppfattningen att UX fått mycket uppmärksamhet under de senaste åren. Som Petra uttryckte det:

Petra: Det är ett sådant ’awakening’ känner jag kring UX [...] vi har liksom kommit över en puckel, för det är verkligen så, alla pratar om UX nu, och det är jättepositivt.

Petras uttalande speglar här på ett intressant sätt här namnet på Kungliga bibliotekets konferens *Alla pratar UX – konferens om användarvärde, engagemang och digital arbetsmiljö* som nämndes i inledningen. Flera av intervjupersonerna lyfte hur intresset för UX ökat bland kollegor och att uppmärksamheten kring UX kan göra kollegor mer mottagliga för arbetssätt kopplade till UX. Uppmärksamheten sågs dock inte alltid som enbart positiv. Det faktum att UX har fått mycket uppmärksamhet och kan uppfattas som ett modeord eller ett buzzword togs upp av flera intervjupersoner. Anna berättade att kollegor ibland reagerat negativt på hur UX lyfts fram den senaste tiden:

Anna: Om man pratar med dem som har jobbat länge i branschen kan de nästan bli lite arga på att vi ”boostar” det så nu för det är något de alltid har gjort och som alltid har genomsyrat servicen till studenterna i lånedisken, att det ska vara en så bra användarupplevelse som möjligt.”

Flera av intervjupersonerna lyfte just hur synen på UX kan väcka negativa reaktioner hos kollegor som menar att de alltid arbetat på ett användarcentrerat sätt. Uppmärksamheten kunde också föra med sig att UX uppfattas som en fluga och därför inget att fästa alltför stor vikt vid. På KIB berättade flera intervjupersoner att man medvetet valt att inte använda begreppet UX utan valt att snarare tala om användardriven utveckling eller användardriven verksamhetsutveckling. Kerstin beskrev det så här:

Kerstin Jag tycker att det är viktigt att man håller sig så långt borta från alla begrepp som det bara går, för de som känner sig exkluderade blir det något svåråtkomligt vilket det ju inte är. Det är ju snarare ett förhållningssätt och inget annat. Det har jag jobbat med länge just att försöka avdramatisera det lite [...] och jag tror att många egentligen jobbar UX där man lyssnar på användarna, där man tar tillbaka, och det här är väl ett sätt att göra det mer strukturerat, att arbeta mer proaktivt användarcentrerat snarare än bara reaktivt. Så vi har försökt att hålla oss borta från UX som begrepp. Och vad är det? Jag vet det knappt själv.

Genom att koppla UX till det fokus på användaren som redan finns hos många kollegor inom biblioteket försökte man på KIB komma ifrån att begreppet upp-

¹⁷⁰ Lankes (2011), s. 37.

fattas som något främmande eller som en fluga. Även på LiUB fanns en tanke om att knyta UX till något som redan präglar biblioteket. Petra sa:

Petra: Jag tror inte att det är ett modeord, vi kanske inte pratar om just UX, men själva tänket att vi måste skapa värde och det kan vi göra genom att involvera dem vi finns till för. Jag tror liksom att det stämmer med ett tänk vi i varierande grad ändå har haft. Vi har varit väldigt bra, alltså generellt är ju bibliotek väldigt bra att ha fokus på användaren.

På så sätt kopplas UX till det fokus på användaren som präglat bibliotek under decennier även om det som visades i bakgrundsavsnittet råder delade meningar kring exakt när detta skifte till ett mer användarfokuserat synsätt egentligen startade samt i vilken utsträckning det verkligen kan ses som ett skifte.

Det fanns dock en enighet hos intervjupersonerna att det för dem egentligen är oviktigt vilken terminologi som används eller att definiera var gränsen går mellan olika närliggande begrepp. Det viktiga för dem var vad UX innebär inte hur det definieras.

En skillnad mellan intervjupersonerna på KIB och LiUB kunde dock urskiljas i hur holistiskt de uppfattade UX-begreppet. Flera av intervjupersonerna på KIB berättade att KIB:s ledning beslutat att KIB ska bli en Service Design-organisation. Begreppet Service Design uppfattades av intervjupersonerna från KIB som ett vidare begrepp än UX. Flera av intervjupersonerna förklarade skillnaden mellan UX och Service Design som att Service Design är ett steg bakåt och bredare och ska förstås som ett mer holistiskt begrepp. Följande citat belyser hur flera av intervjupersonerna på KIB förklarade hur de såg på UX och Service Design:

Alice: Man har vidgat begreppet. Från att titta på specifika gränssnitt så började man prata om UX här för några år sedan som kanske var hyfsat nytt, det begreppet. Då var det ett lite vidare begrepp, upplevelsen. Vi började titta på hur våra användare upplevde vår kundtjänst till exempel. Då tittade man ju på olika kanaler. Sen breddade man så att man nu börjat prata om Service Design som ju är en form av UX, skulle jag säga, där man vidgar det ännu mer och börjar prata om att hur kan hela vår verksamhet genomsyras av det här?"

Service Design uppfattades alltså av intervjupersonerna på KIB som ett bredare begrepp än UX. Det fanns dock intervjupersoner på KIB som också haft en mer holistisk syn på UX-begreppet. Christina sa exempelvis "Jag skulle nog säga att jag egentligen lagt in Service Design-definitionen i UX-begreppet." På LiUB däremot sågs UX av intervjupersonerna som ett mer holistiskt begrepp som ska genomsyra hela verksamheten och påminner där mer om hur intervjupersonerna på KIB såg på Service Design.

Något intervjupersonerna på KIB och LiUB dock alla var överens om var att UX handlar både om den fysiska och digitala miljön. Flera tog upp hur det idag är svårt att skilja på dessa begrepp eftersom användare rör sig mellan dessa miljöer hela tiden. Christina förklarade att det hela tiden varit en ambition att UX inte bara ska handla om webb eller systemutveckling eftersom det inte spelar någon

roll hur tydliga systemen är om det är oförklarligt i det fysiska rummet. Dock ansåg man på båda biblioteken att man kommit längst med det digitala UX-arbetet eftersom det var i det digitala man börjat.

Hur är UX-arbetet organiserat?

Det fanns likheter mellan hur KIB och LiUB arbetar med UX vilket delvis säkert hänger ihop med att det finns ett visst samarbete mellan dem. Två av intervjupersonerna, en från KIB och en från LiUB, berättade att de deltar i en informell arbetsgrupp med andra bibliotekarier där de på olika sätt stöder och inspirerar varandra i arbetet med UX.

Både på KIB och på LiUB fanns särskilda arbetsgrupper fokuserade på UX. Intervjupersonerna på KIB berättade att gruppen på KIB kallas kompetensområde UX och förkortas KIBUX. Gruppen består av fem personer och det var dessa fem som deltog i undersökningen. Christina berättade att det på KIB sedan tidigare funnits ett kompetensområde för pedagogisk utveckling och att det därmed fanns en tanke med att använda en liknande struktur för arbetet med UX. Enligt flera av intervjupersonerna har arbetet inom KIBUX än så länge varit framför allt fokuserat på det digitala men Kerstin berättade att de också har många tankar kring det fysiska. Ett par av intervjupersonerna berättade också att andra medarbetare utanför KIBUX arbetar med UX i det fysiska rummet.

Liksom hos KIB har arbetet kring UX på LiUB införlivats i befintlig organisationsstruktur. Enligt Petra är LiUB en matrisorganisation med sex avdelningar på ena lederna och funktionsansvariga som samordnar, koordinerar och utvecklar tvärs över avdelningarna. UX bildar tillsammans med användarmötet funktionsområdet UX/användarmötet. Intervjupersonerna på LiUB berättade att det hos dem finns två UX-team, användbarhetsteamet med fokus på de digitala gränssnitten och metodstödsteamet som fokuserar på de fysiska. I metodstödsteamet på LiUB berättade Ellinor att det finns representanter för LiUB:s olika avdelningar. Petra berättade att varje team har fem medlemmar och den funktionsansvarige för UX/användarmötet är medlem i båda teamen. Bland intervjupersonerna från LiUB finns medlemmar från båda teamen och dessutom en medarbetare som inte ingår i något team utan arbetar med UX-frågor på andra sätt.

På KIB arbetar man enligt alla intervjupersoner mycket i projektform och i alla projektdirektiv där det är relevant, vilket det enligt Kerstin nästan alltid är ska det skrivas in att UX ingår i arbetsmetodiken. Flera nämnde också att de ofta arbetar som projektledare vilket enligt Alice innebär att UX-perspektivet kommer in naturligt. Men i projekt där ingen från KIBUX ingår står det ofta i direktivet enligt Kerstin att KIBUX ska ingå i som stöd.

På frågor om hur arbetet med UX är organiserat berättade intervjupersonerna både från KIB och LiUB att teamen är tänkta att fungera som resurser för övrig personal och på så sätt sprida medvetenheten och kunskapen om UX. Samma

konsulterande roll hade bibliotekarierna i MacDonalds studie.¹⁷¹ Ett exempel är Marie som förklarade teamets uppdrag med att:

Marie: Vi kan ju inte driva alla utvecklingsprojekt själva. Jag tycker nog att det är den stora grejen, att sprida kompetensen och vara ett stöd.

Både hos KIB och på LiUB lyfte ett par av intervjupersoner fram att det långsiktiga målet är att teamen inte längre ska behövas utan att medvetenheten om UX ska genomsyra verksamheten. Hur UX-arbetet har införlivats i organisationen vid KIB och LiUB påminner om Fox och Doshi som menade att högskolebibliotek i allt större utsträckning börjat skapa en organisationsstruktur för att hantera användarupplevelsen.¹⁷²

Återkommande i intervjuerna var att intervjupersonerna menade att UX är ett sätt att göra det användarcentrerade arbetet mer strukturerat och medvetet. I nästa avsnitt kommer redogöras för olika arbetssätt kopplade till UX som används på KIB och LiUB.

Arbetssätt på KIB och LiUB

De olika metoder som presenterades i litteraturgenomgången återkommer i hög utsträckning i intervjupersonernas redogörelser för vilka UX-metoder som används på KIB och LiUB. Intervjupersonerna speglade Priestner och Borgs inställning att UX handlar om att studera hur användarna verkligen använder biblioteket.¹⁷³ Datig menade att applicera UX-forskning inom bibliotek innebär att titta på vad människor gör, dokumentera deras beteende och använda den kunskapen för att förbättra användarupplevelsen.¹⁷⁴ Det är också det som präglar metoderna intervjupersonerna redogjorde för. Sara gav ett belysande exempel på hur intervjupersonerna menar att UX ska appliceras i arbetet:

Sara: För mig är det helt enkelt att man tittar och lyssnar, studerar användaren för att se hur användaren interagerar med systemen och verkligen är förutsättningslös när man tittar på det och inte tror och spekulerar utan faktiskt frågar användaren: Varför gör du så här? Var det något som var svårt, krångligt? Att hela tiden söka svaren hos användaren.

För att få användarnas perspektiv betonade intervjupersonerna alla vikten av att involvera användarna i arbetet och söka svaren hos dem. Metoder som många av intervjupersonerna nämnde var olika typer av intervjuer både längre mer planerade intervjuer och korta spontana när de går ut i biblioteksrummet och som Alice uttryckte det ”haffar någon”.

¹⁷¹ MacDonald (2016), sidnummer saknas.

¹⁷² Fox & Doshi (2011), s. 11.

¹⁷³ Priestner & Borg (2016a), s. 3.

¹⁷⁴ Datig (2015), s. 238.

Alla intervjupersoner på KIB berättade att man arbetar mycket enligt metoden Lean UX. Karl förklarade att Lean UX innebär att arbeta hypotesbaserat mot en målgrupp. Han berättade att inledningsvis finns en hypotes om vad målgruppen har för behov och utifrån den hypotesen byggs något prototypmässigt som sen testas på användare för att därefter utvecklas och testas igen enligt vad som kallas ”build-measure-learn-cykeln”. Testerna kan enligt Alice både vara spontana men det kan också röra sig om ett mer riggat test där hon sitter ner med en användare i en timme och låter användaren testa igenom systemen. Flera av intervjupersonerna från KIB berättade att man arbetar i sprintar på fyra veckor. Under sprintarna finns en målsättning att när sprinten är slut ha något att släppa. Metoden kallas MVP, Most Valuable Product, tanken är, berättade Kerstin, att undvika att bygga ett monster, en produkt som aldrig blir klar. Istället går metoden ut på att upptäcka och lösa det som är mest kritiskt så att det kan släppas. Planen är att hela tiden göra små releaser och testa kontinuerligt. Just tanken att arbeta snabbt och effektivt med hjälp av Lean UX lyftes också fram av Datig. Datig lyfte också fram agilt UX, det vill säga att göra användare delaktiga i produktutvecklingen.¹⁷⁵ Flera av intervjupersonerna på KIB nämnde just ambitionen att arbeta agilt med UX.

Även om Petra berättade att de på LiUB inte arbetar med Lean UX på samma sätt som KIB eftersom de inte utvecklar system på samma sätt så sa både Anna och Sara att de mer och mer försöker arbeta med att testa tidigt i processen. Anna berättade att hon gör väldigt mycket vad som på LiUB kallas gerillatestning det vill säga går ut och frågar användare i biblioteket om exempelvis en skiss av en ny webbplats och vad användare tror finns under vissa rubriker. Flera av intervjupersonerna på LiUB använde just benämningen gerillatestning. Även om ingen av intervjupersonerna från KIBUX använde termen gerillatestning användes som nämndes ovan liknande spontana tester även där.

På LiUB görs också ett större användbarhetstest en gång i månaden. Anna berättade att man då riggar ett större användbarhetstest där tre testpersoner sitter i ett rum tillsammans med en testledare och en produktägare eller systemansvarig. I ett annat rum sitter ett antal observatörer och ibland produktägaren. Testdeltagarnas skärmaktivitet spelas in och efteråt analyseras var svagheter finns, var testdeltagarna stötte på problem och därefter tas det fram en lista på åtgärder. Dessa tester har enligt Petra pågått sedan hösten 2014 vilket förklarar varför man kommit längst på LiUB med det digitala UX-arbetet. Arbetet i användbarhetsteamet på LiUB är enligt Petra just fokuserat på användbarhet. I metodstödsteamet används istället mer etnografiska metoder för att komma åt användarupplevelsen.

En metod för analys av insamlad data som Datig nämnde var personor.¹⁷⁶ På både KIB och LiUB genomfördes stora personaprojekt innan UX-arbetet kom

¹⁷⁵ Datig (2015), s. 236.

¹⁷⁶ Datig (2015), s. 241-242.

igång på ett mer systematiserat sätt. Kerstin berättade att hon som en del av projektet intervjuade en mängd forskare, lärare och studenter. Även Petra berättade att hon gjorde ett ganska stort antal intervjuer med både forskare och studenter som sedan bildade underlag för att ta fram personer. Parallellt med det arbetade hon också med protopersonaworkshops med personalen. Christina berättade att man på KIB också använt sig mycket av protopersonaworkshops för att öka medvetenheten och fokus på användarna hos personalen. Protopersonor bygger på personalens antaganden om användare vilket enligt Christina ofta är en effektiv metod:

Christina: Oftast har man ju någon form av kunskap om användarna och då blir det dessutom ganska effektivt när man kanske har en massa antaganden och sen går ut och testat dem och så ser man att det inte alls var på det sättet, det blir väldigt starkt tycker jag.

Även Petra menade att det är bra att gå ut och just testa protopersonor för att se om antaganden stämmer. Hon lade också till att man beroende på syfte eller projekt ofta kan komma långt med metoden som är betydligt mindre tidskrävande än personer. Även Christina lyfte fram tidsaspekten som en stor fördel med protopersonor.

Ellinor berättade att man på LiUB testat en rad olika metoder för att samla in åsikter från användarna beträffande det fysiska rummet. Nästa steg för metodstödsteamet berättade hon var att försöka strukturera arbetet och göra det mer systematiskt. En metod som testats var Work as a Patron som även användes av deltagarna i Lundbergs studie. Ellinor förklarade metoden så här:

Ellinor: Vi ska ju kliva ur vår roll som personal och använda biblioteket som en användare så då har vi ju framför allt varit på andra bibliotek än vårt eget [...] och försökt använda det som om jag vore en användare och försökt hitta böcker, sitta och läsa och använda kopieringsmaskinen just för att se hur jag som en användare hade jag upplevt det här just för att släppa bibliotekarieperspektivet. Då upptäcker man ju sådana saker som hur få eluttag det finns, hur dåligt de sitter, att det inte finns några glödlampor i läslamporna, att det inte finns något ställe att hänga av sig ytterkläderna och sådana saker som vi aldrig tänker på eftersom vi aldrig har behövt bekymra oss om det när vi jobbar.

I samband med att de testat metoden Work as a Patron fotograferade också personalen i biblioteket. Just att kliva ur rollen som personal är ett återkommande tema i intervjuerna och kommer att diskuteras vidare i avsnittet om synen på användare. En annan aspekt som citatet visar är att komma åt saker som annars är lätta att missa som kan vara små men ändå ge upphov till frustration. Petra berättade att den tanken också fanns med metoden Love letter/break up letter som använts på LiUB. Även denna metod användes av deltagarna i Lundbergs studie. Metoden innebär enligt Petra att man ber användare skriva brev till biblioteket, en specifik plats eller funktion. Något som kommit fram i många brev under en period var att lampor inte fungerade i vid studieplatser i biblioteket. Det framställdes inte som en stor sak utan snarare i en bisats i en del av en berättelse. Petra menade att hon

inte tror att man kommit åt denna typ av frustrationer i en enkät eller intervju. Det är just för att komma åt de frustrationerna eller vad som skapat en dålig upplevelse som olika etnografiska metoder används menade Petra.

En metod som användes på både KIB och LiUB var skrivtavlor placerade i biblioteksrummet. På KIB var dessa griffeltavlor och på LiUB whiteboardtavlor. På Vallabiblioteket stod det vid mitt besök ”Tyck till om biblioteket eller ställ en fråga!” på både svenska och engelska och på Campus Norrköpings bibliotek stod det ”Skriv i rutan... vänta...så kommer svar... Tyck till om biblioteket!” På båda tavlorna hade användare skrivit kommentarer eller frågor som personalen svarat på. Ellinor berättade att när personalen suddar tavlan skrivs svaren rent och sätts i en plastficka vid tavlan. Ellinor såg whiteboardtavlorna som ett bra exempel på hur andra än medlemmar i UX-teamet bidrar till UX-arbetet. På hennes avdelning var det framför allt avdelningschefen eller den biträdande avdelningschefen som svarade på tavlan vilket hon också såg som en fördel då det är de som har mandat att genomföra förändringar. På KIB finns enligt Karl istället veckans fråga på griffeltavlorna. Vid mitt besök vid Campus Flemingsberg var frågan ”Hur var ditt besök idag?” och på Campus Solna ””Vad tycker du om att biblioteket har öppet på kvällar och helger (utan personal)?” vilket också stod på engelska. På båda tavlor hade användare skrivit kommentarer. Flera intervjupersoner lyfte fram tavlorna som ett sätt att synliggöra användarnas åsikter både för personal och för användare. Sara som inte själv arbetar i biblioteksrummet berättade att hon brukar gå förbi tavlorna och läsa vad som står där. Hon såg tavlorna som en enkel metod både för att fånga upp synpunkter och ge återkoppling. Tavlorna kan liksom Work as a patron och Love letter/break up letter vara ett sätt att få återkoppling man kanske inte annars får. Petra berättade att hon tror att användare har lägre tröskel till att skriva på en tavla om saker som frustrerar dem som att det är för kallt i biblioteket eller att bibliotekets wifi fungerar dåligt. Hon betonade att biblioteket inte bara kan säga att man vill ha feedback utan måste också ge användarna verktyg att göra det vilket hon såg tavlorna som ett exempel på. Användningen tavlorna där användarna uppmuntras att svara på frågor eller kommentera återkom i Lundbergs, MacDonalds och Jamiesons studier.

En metod som ett par intervjupersoner nämnde var kundresa eller user journey på engelska. På KIB hade man bland annat gjort en kundresa av användarens process att skaffa ett KI-kort, en process som Kerstin beskrev som plågsam. Hon nämnde också att man på KIB gjort en del skuggning, det vill säga observationer, för att se hur användarna använder miljöerna. Även Lena från nämnde observationer även om hon sa att hon själv inte deltagit i dem. Hon berättade att UX-gruppen på LiUB både observerat hur biblioteket används men också bett användare i biblioteket berätta hur de använder det fysiska biblioteket.

Sammanfattningsvis kan konstateras att metoderna för UX-arbete på olika universitetsbibliotek tycks likna varandra i hög utsträckning. Specifika metoder

som skrivtavlor, brev och personer återkommer. Metoderna avspeglar ett förhållningssätt där bibliotekets användare ställs i centrum. Det hänger samman med hur användare, bibliotek och yrkesroll betraktas.

Synen på användare, bibliotek och yrkesroll

Som framkom i avsnittet om hur intervjupersonerna ser på och definierar UX är det centrala för intervjupersonerna bibliotekets användare och att arbeta användarcentrerat. Bibliotekets användare är intervjupersonernas *main concern* för att återknyta till ett centralt begrepp inom grundad teori. Detta fokus på bibliotekets användare har stor betydelse för hur intervjupersonerna uppfattar användare, biblioteket och sin egen yrkesroll.

Synen på användare

Då användarna och deras upplevelse av biblioteket står i fokus hos UX är det inte överraskande att en stor del av intervjuerna kom att kretsa kring intervjupersonernas syn på användare. I intervjuerna framkom bland annat att intervjupersonerna uppfattar UX som ett perspektivskifte i synen på användare.

Perspektivskifte

En central aspekt av synen på användare var hur UX sågs som ett perspektivskifte. Synen på UX som ett perspektivskifte återkom i nästan samtliga intervjupersoners beskrivningar. Intervjupersonerna återkom också till denna liknelse gång på gång vilket visar på dess betydelse för deras förståelse av UX-begreppet. Synen på UX som ett perspektivskifte var också centralt hos intervjupersonerna i Lundbergs studie.¹⁷⁷

UX beskrevs av intervjupersonerna som ett sätt att se på biblioteket ur användarnas perspektiv snarare än från bibliotekets. Även om intervjupersonerna höll med om att det länge funnits ett fokus på användare inom biblioteksvärlden sågs detta perspektivskifte som annorlunda mot tidigare. Följande citat från Christina är belysande för den syn som framkom hos majoriteten av intervjupersonerna:

Christina: Jag tänker nog att det framför allt, i varje fall för min del, så handlar det nog om ett perspektivskifte från att utgå från sig själv eller organisationen eller sina tjänster till att snarare ha fokus att ställa sig i användarnas skor och titta tillbaka på våra tjänster. Det skulle jag säga är den stora skillnaden.

Just liknelsen med att genom UX ställa sig i användarens skor återkom flera av intervjupersonerna till. Det knyter an till Ilka Datigs artikel som hänvisats till tidi-

¹⁷⁷ Lundberg (2017), s. 55-56.

gare och dess titel *Walking in Your Users' Shoes*. Även flera av bibliotekarierna i Lundbergs undersökning använde samma liknelse vilket tyder på att jämförelsen är relativt vanlig inom UX-fältet.¹⁷⁸ Intervjupersonerna i denna undersökning menade att UX innebär att få användaren i fokus på ett annat sätt än tidigare och se biblioteket ur användarnas perspektiv inte från bibliotekets. Även tanken om att kliva utanför biblioteket och se tillbaka, att byta från ett inifrån till ett utifrånperspektiv, fördes fram av flera intervjupersoner.

Ett konkret sätt att ställa sig i användarens skor är genom metoden Work as a Patron som metodstödsteamet vid LiUB använt sig av. Work as a Patron blev enligt Ellinor ett sätt att släppa bibliotekarieperspektivet och få upp ögonen för saker som hon som anställd aldrig tänkt på som bristen på eluttag eller platser att hänga av sig ytterkläderna.

En annan aspekt av att utgå från användarperspektivet snarare än biblioteksperspektivet är i användningen av begrepp. Flera intervjupersoner lyfte hur användbarhetstester visat hur betydelsen av begrepp som ofta ses som självklara missförstås av användare. Sara förklarar det med att biblioteket länge varit en plats för bibliotekarier med en liknande utbildningsbakgrund och som varit en relativt homogen grupp med sin terminologi och sätt att systematisera och förstå saker och ting. Det har i sin tur avspeglats i begreppen som används. Som exempel gav hon begreppet samling som ofta används bland bibliotekarier men som användbarhetstester visat att användare haft svårt att förstå innebörden av. På frågan om hon tror att UX kan bidra till att utveckla biblioteksverksamhet svarade hon:

Sara: Så där vill jag säga att fokus går från att man utgår från en bibliotekaries förståelse till att faktiskt lyssna på vad biblioteksbesökaren, fysiskt eller på nätet, hur den upplever och förstår det den möter. Det är ett skifte i fokus som jag ser.

Sara berättade att detta perspektivskifte bland annat inneburit att man istället försöker använda ett mer jordnära och enkelt språk. Användningen av en svårtillgänglig vokabulär som endast förstås av bibliotekarier kan som lyftes i bakgrundsdelens ses som ett sätt på vilket bibliotekarier förnyat sin expertroll när deras kunskapsmonopol utmanats och använts för att förmedla en bild av att man besitter exklusiv kunskap.¹⁷⁹ Den strävan att göra språket enklare som Sara berättade om kan ses som ett avståndstagande från denna typ av expertmakt.

En mer nyanserad och holistisk bild av användare

UX innebär som bakgrunden visat att involvera användare i verksamheten och utgå från deras behov och drivkrafter. En förutsättning för det som lyftes fram av

¹⁷⁸ Lundberg (2017), s. 55-56.

¹⁷⁹ Svensk biblioteks förening (2008), s. 24.

flera av intervjupersonerna är att skala bort förutfattade meningar om användare och att istället för antaganden utgå från verkligheten. Ellinor berättade att hennes intresse för UX startade på grund av att det på hennes avdelning funnits starka åsikter bland personalen om vad användare behöver men att hon känt sig osäker på om det verkligen var på det sättet:

Ellinor: Vi har på den här avdelningen varit väldigt dåliga på att fråga vad användarna vill ha men personalen har haft väldigt starka åsikter om vad vi tror att de vill ha. Och jag var inte så säker på att bara för att vi tycker att det borde vara på det sättet så vill användarna ha det så också.

Som citatet visar har det även när det gäller hur man ser på användare funnits en tendens hos vissa kollegor att snarare utgå från sig själv än användaren. Men intervjupersonerna menade istället att det är viktigt att studera användarna förutsättningslöst.

Genom att sträva efter att skala bort sina antaganden och förutfattade meningar kring användare menade flera av intervjupersonerna att de fått en mer nyanserad bild av användarna och fått upp ögonen för den enorma variation som finns bland dem. UX beskrevs som ett sätt att bli mer medveten om olika typer av användare och av vikten av att inte generalisera i alltför stor utsträckning. Ett sådant exempel gav Marie när hon berättade hur hon genom att studera hur användare löser givna uppgifter fått upp ögonen för hur olika, olika användare går tillväga. Petra gav ett annat exempel där hon berättade att man inom biblioteket ofta pratar om att forskare inte besöker biblioteket. Dock visade det sig när de talat med forskare att många visst besökte biblioteket. Däremot kommer de inte till disken längre och märks därför inte av personalen.

En annan konsekvens av en mer nyanserad bild av användare är att uppdelningen av dem kan förändras. Alice berättade att de istället ibland talar om behovsgrupper och snarare utgår från användarnas drivkrafter än vad de ingår i för grupp. På LiUB menade Petra att de valt att snarare tala om anställda istället för att dela in dem i forskare, lärare och doktorander eftersom det visat sig att gränserna mellan dessa yrkeskategorier är flytande.

Flera intervjupersoner lyfte också fram att UX har inneburit att se användaren i en vidare kontext. Petra sa exempelvis:

Petra: Om man tänker helhet så behöver vi lyfta oss från bibliotekskontexten och se att studenterna rör sig mellan andra studentstödsfunktioner [...] Det har på ett tydligare sätt visat just på det här med hur användarna rör sig och att vi behöver titta på inte bara det som äger rum på biblioteket utan vad händer före och efter också.

Även Karl lyfte fram vikten av att studera användare utanför bibliotekskontexten. Dock tillade han att denna vidare kontext kanske snarare hänger mer ihop med Service Design. Vikten av en mer holistisk och komplex bild av användares liv lyftes också fram av flera av forskarna i avsnittet om tidigare forskning.

Intervjupersonernas svar visade också att arbetet med UX har haft betydelse för deras relation till användare. Eftersom UX bygger på att få användarnas åsikter blir de en värdefull resurs i UX-arbetet. Marie förklarade exempelvis UX påverkan på relationen mellan bibliotek och användare så här:

Marie: Man blir liksom lite mer välvilligt inställd, både dem och vi, mot varandra. Man ser dem som en värdefull resurs. [...] Man har det perspektivet att vi finns till för dem. Då tror jag att de märker det också. Relationen blir mer vänskaplig på något sätt. [...] När man pratar med studenter och forskare, ja man får en mer personlig relation och man börjar känna igen att saker återkommer, man känner igen mönster. Och jag tror också att de upplever att det är lättare att komma till oss med åsikter och frågor. De känner att vi lyssnar. Så det är bra, relationsskapande, absolut.

Liknande åsikter återkom hos de andra intervjupersonerna. Intervjupersonerna menade bland annat att UX ökat deras förståelse för användare, inneburit en ödmjukare inställning till dem, skapat mer sympati för användare och en känsla av att komma närmare dem. Flera av intervjupersonerna lyfte som nämnts innan fram vikten av att ha en dialog med användarna. Denna dialog betonade ett par av intervjupersonerna är viktig både för att få användares synpunkter men också för att kommunicera tillbaka till dem och visa att deras åsikter tas om hand. Diskussionen om användare handlade som väntat också om biblioteket och dess roll. Det behandlas i nästa avsnitt.

Synen på biblioteket

Genom diskussionen kring synen på användare kom intervjuerna också att handla om hur intervjupersonerna såg på högskolebiblioteket och dess roll idag och i framtiden.

Användarnas bibliotek

Med tanke på UX:s fokus på användare och deras upplevelser är det kanske inte så förvånande att intervjupersonerna tycks vara överens om att biblioteket finns till för användarna och att verksamheten ska utgå från dem. Lena uttryckte det så här:

Lena: Det är ju väldigt lätt att som bibliotekarie ha en väldigt fast och övertygad bild av vad ett bibliotek är och hur ett bibliotek ska användas. Men vi finns ju till för användarna.

Finns till för användarna kan enligt flera av intervjupersonerna leda till förändringar av hur verksamheten ser ut och hur arbetet organiseras. Hur UX kan förbättra och utveckla verksamheten lyftes av flera intervjupersoner. Christina sa exempelvis:

Christina: Men det största ligger nog i, skulle jag säga, att vi har utvecklat organisationen. För det handlar ju om att vi behöver byta förhållningssätt på något sätt och vis. Det är ju ingen som vill ge dålig service eller erbjuda dåliga tjänster men jag tror att många kanske utgår

mer från sig själv och sin specialistkunskap och de [bibliotekarierna] har ju så mycket mer förståelse t.ex. om man tar bibliotekskatalogen att man då vill överösa dem [användarna] med all den här bra informationen som finns. Så jag skulle nog säga att det har haft stor effekt på själva organisationen.

Hur bibliotekets och bibliotekariers syn på värdet av att ge så mycket information som möjligt i bibliotekskatalogen stod i kontrast till vad användarna egentligen vill ha var något som flera intervjupersonerna tog upp. Det kan ses som ett exempel på hur bibliotekets föreställningar om vad användarna vill ha inte återspeglats av verkligheten vilket knyter an till Harbo och Hansens åsikt att om bibliotek vill utveckla sin verksamhet måste den bygga på användarlogik och inte bibliotekslogik.¹⁸⁰

Arbete med UX kan också påverka synen på vad ett bibliotek ska vara. Alice gav ett exempel på det i diskussionen kring UX och Service Design:

Alice: Det kan ju innebära att man kanske också behöver riva de förutfattade meningar man har om ett bibliotek och vad vi har för tjänster och kanske snarare titta på hur ser våra användares vardag ut, vad behöver de? Det kanske är helt nya saker som vi ska plocka in och kanske ta bort saker. Så där tror jag att det kommer att innebära stora förändringar för oss. Spännande!

Ett exempel på hur biblioteket kan stödja sina användare på nya sätt gav Christina. Hon ingår i ett projekt där biblioteket arbetar nära forskare och patienter och menar att den typen av projekt kan: ”vidga begreppet kring vad ett modernt forskningsbibliotek kan vara.” Flera av intervjupersonerna menade att de upplever att högskolebibliotekets framtida riktning är oviss och kan komma att innebära stora förändringar för biblioteken. Tankar kring hur högskolebibliotek befinner sig i en tid av förändring var återkommande hos majoriteten av intervjupersonerna. Alice sa exempelvis även:

Alice: Jag känner väl lite att vi står inför något i alla fall. Vi har ju nästan inget fysiskt längre och sådana delar. Att man lite står och tittar, vart ska man ta vägen?

Även andra intervjupersoner tog upp hur de fysiska samlingarna minskar i betydelse. Anna berättade att allt fler böcker magasineras och även om stora resurser fortfarande läggs på att köpa in medier så trodde hon att bibliotekets roll som en lagerlokal kommer att försvinna. Istället trodde hon att biblioteket ses som en mer social yta där många användare exempelvis arbetar med grupparbeten. Ellinor tog också upp den sociala aspekten av bibliotek och berättade att man på hennes bibliotek tagit bort bokhyllor för att istället göra plats för fler studieplatser. Ellinors och Annas upplevelser tycks med viss försiktighet kunna sägas ligga i linje med Hanssons bild av ett skifte på högskolebibliotek från det bibliografiska till

¹⁸⁰ Harbo & Hansen (2012), s. 367-368.

det sociala. Bibliotek definieras enligt Hansson idag som sociala institutioner som erbjuder mötesplatser.¹⁸¹

Under mina observationer av biblioteksrummen på både KIB och LiUB noterade jag att det fanns olika typer av studieplatser i biblioteken i olika ljudzoner. Det fanns tysta zoner för enskilt arbete och zoner avsedda för grupparbeten. Det fanns också bekväma fåtöljer och soffor och mer traditionella arbetsplatser med bord och stolar. Ellinor lyfte fram att de fått feedback från användare att de önskade ett varierat utbud av läsplatser.

Flera lyfte fram just hur biblioteket handlar om mer än om böcker och om att låna dem. Sara menade exempelvis att hon ser biblioteket mer som ett slags informationsnav där man tillgängliggör och presenterar information. På frågan om hur användare brukar benämnas menade Lena att låntagare inte alltid är en korrekt term eftersom ”ett bibliotek idag är ju så mycket mer än att bara låna böcker, och material i stort också för den delen.” Förändringar i högskolebibliotekets verksamhet är delvis ett resultat av den nya konkurrens de utsätts för vilket nästa avsnitt kommer behandla.

Ett högskolebibliotek i konkurrens

Flera av intervjupersonerna lyfte fram hur den digitala utvecklingen och dess ökade konkurrens påverkat biblioteket och dess verksamhet. Det knyter an till den situation som presenterades i bakgrundsavsnittet där Walton påpekade att biblioteket idag inte längre är den enda platsen dit människor vänder sig för att få tillgång till information. Forskare och studenter mäter idag bibliotekets tjänster mot tjänster som Google och Amazon.¹⁸² Några av intervjupersonerna nämnde specifikt Google och hur denna sökmotor påverkat användarnas syn på hur informationssökning går till. De pratade om ”Googlifierade” användare. En av dem var Petra som sa:

Petra: Googlifieringen, Google har verkligen, på gott och ont, förändrat användarnas beteende i att söka. Och sen att tekniken har blivit så mycket snabbare och bättre så man har också mindre tålamod med tjänster och gränssnitt som inte är intuitiva och man orkar inte sätta sig in i det, och man kan tycka vad man vill om det förändrade beteendet men vi måste förhålla oss till det för vi kan inte ändra det.

Även Sara betonade Googles starka påverkan och menade att användbarhetstesterna tydligt visat att Google är en utgångspunkt för hur användare söker. Flera av intervjupersonerna lyfte också att användare fått högre krav på att tjänster ska vara snabba och enkla i och med den tekniska utvecklingen. Särskilt de intervjupersoner som arbetar med digitala tjänster betonade hur det idag tack vare den tekniska utvecklingen är möjligt för både användare och anställda att ställa högre krav på

¹⁸¹ Hansson (2010), s. 97-98.

¹⁸² Walton (2015), s. 2.

tekniken. Det stora utbudet av olika tekniska tjänster har också inneburit att användare har mindre tålamod med tjänster och är mer benägna att byta mellan olika tjänster. Några av intervjupersonerna betonade vikten av att hänga med i utvecklingen för att fortsätta vara relevanta för användarna. Som Karl uttryckte det:

Karl: Just det här att synen [på användarna] behöver förändras för användarna kräver mer. Man hamnar ju bakom om man inte hänger med.

Situationen av att inte längre vara den enda platsen dit användare kan vända sig för att få tillgång till information kan förstås som en minskad maktposition för biblioteket. Som Börjesson och Rehn beskrev det kan kontroll över begränsade resurser som information vara en källa till makt.¹⁸³ I takt med att användare kan ta del av information genom andra kanaler minskar också deras beroende av biblioteket och därmed bibliotekets makt. Som Anna uttryckte det:

Anna: Du kan ju söka information utanför biblioteket, du kommer ju rätt långt på Google Scholar. Och det finns sajter där du kan få tag på e-böcker utan att gå via ett bibliotek. [...]. Och i synnerhet då för studenterna, och även för forskarna, så tror jag att mångfalden håller på att bli så stor, de kan välja andra vägar, så jag ser att vi är mer konkurrensutsatta än vi varit förut. Och då är användarupplevelsen, förutom trovärdighet och kvalitet, de starka sakerna som vi kan jobba på för att se till att vi fyller det behovet som vi vill fylla.

Hos Anna märktes här en tydlig uppfattning om att bibliotek idag är konkurrensutsatta på ett sätt de inte varit tidigare. Liknande uppfattningar återkom hos flera av intervjupersonerna. Petra nämnde exempelvis att biblioteket försöker synliggöra bibliotekets bestånd på Google Scholar eftersom många forskare börjar där. Sara påpekade dock att användare fortfarande till viss del är beroende av högskolebiblioteket genom att biblioteket kan erbjuda tillgång till kurslitteratur. Enligt det perspektivet är viss kontroll över information fortfarande en del av högskolebibliotekets maktbas. Som nästa avsnitt visar har biblioteksanställda enligt intervjupersonerna också makt att fatta beslut på ett annat sätt än användare.

Betydelsen av balans

Även om biblioteket ska finnas till för sina användare var intervjupersonerna överens om att målet inte är att göra allt som användarna vill. En majoritet av intervjupersonerna betonade vikten av att finna en balans mellan användarnas önskemål och bibliotekets uppdrag och förutsättningar. Alice formulerade det på detta sätt:

Alice: Jag tror absolut att man måste balansera upp det hela. Vi brukar ju prata om värdet för användaren, värdet för organisationen och sen också vad som är möjligt, vad har man för resurser. [...] Så det går ju inte alltid att säga att vi bara ska lyssna på användarna, att det är an-

¹⁸³ Börjesson & Rehn (2009), s. 34.

vändarna som bestämmer allt eller styr allt utan det gäller såklart att ha ett mål för organisationen men göra det på bästa sätt för användaren.

Just att finna balans mellan dessa tre aspekter, användarens önskemål, bibliotekets uppdrag och dess möjligheter återkom flera av intervjupersonerna till. Biblioteket ska alltså inte enbart handla om att ge användarna det de vill ha utan önskemålen ska också matchas mot det uppdrag och de mål som organisationen har. Betydelsen av balans mellan dessa tre delar lyftes också fram av Datig i bakgrundsdel.¹⁸⁴

Några av intervjupersonerna nämnde hur bibliotekets uppdrag och användarnas behov ibland kan stå i konflikt med varandra. Ett exempel som ett par nämnde var att det pedagogiska uppdraget att lära användarna att bli informationskompetenta på egen hand ibland kan stå i konflikt med användare som vill ha snabba svar.

Flera av intervjupersonerna berättade att de stött på missuppfattningar från kollegor kring att UX skulle innebära att helt göra om verksamheten eller att helt släppa över makten över biblioteket till användarna. Det var dock alltså inte så intervjupersonerna menade att UX ska förstås utan för dem var balansen mellan användarnas önskemål och bibliotekets uppdrag och resurser viktig. Petra betonade också vikten av balans och av att personalen har en specialistkompetens:

Petra: Det handlar ju inte om att vi ska göra allt de ber om för vi har ett uppdrag att förhålla oss till, vi har begränsade resurser, men just därför behöver vi stämma av så vi inte lägger resurserna på fel saker. [...] Och vi får ju inte glömma att vi har vår egen specialistkompetens också så även om vi får inspel från användarna så är ju vårt eget inspel inte oviktigt men det är inte det som får dominera.

Petras uttalande kan tolkas i termer av att biblioteksanställda fortfarande till viss del besitter en form av expertmakt även om den inte får dominera. Det var också framför allt i reaktioner från kollegor som UX uppfattades som att användarna ges ökad makt över biblioteket på bekostnad av de biblioteksanställdas. Intervjupersonerna själva verkade inte uppleva att UX innebar en förlust av makt. Snarare påpekade de att det i slutändan ändå är biblioteket och dess anställda som bestämmer.

Ett par av intervjupersonerna betonade också att balans är viktig för att inte tappa bort bibliotekets egna mål och uppdrag. Som Christina uttryckte det:

Christina: Det är viktigt att man får med de mål man har, och visioner och strategier. Vi har ju även ett erbjudande, vi kanske inte ska bli en gympahall.

Det erbjudande som biblioteket ger sina användare ska också spegla bibliotekets egna mål och visioner. Den oro kring att biblioteket ska förlora sin själ som märks

¹⁸⁴ Datig (2015), s. 243.

i en del av litteraturen kring bibliotekets identitet är dock inget som framträder i intervjuerna. Om något så verkar intervjupersonerna entusiastiska inför framtiden för högskolebibliotek.

Hur biblioteket uppfattas hänger nära samman med synen på dess anställda. Både hur intervjupersonerna uppfattar sin egen yrkesroll och andra biblioteksanställdas står i fokus i nästa del.

Synen på bibliotekets anställda

Ett antagande inför undersökningen var att UX med sitt tydliga fokus på användarupplevelser kan få konsekvenser för hur bibliotekspersonal ser på sin yrkesroll och uppdrag. Det är naturligtvis svårt att påvisa i vilken utsträckning synen beror på UX i förhållande till andra aspekter så syftet i undersökningen har enbart varit att undersöka hur intervjupersonerna ser på biblioteksanställda och sin egen yrkesroll och om de själva upplever att UX påverkat dem. Intervjuerna kom att handla både om intervjupersonernas syn på den egna yrkesrollen och på annan personal. Inledningsvis behandlas här deras syn på sin egen yrkesroll.

Intervjupersonernas syn på sin yrkesroll

Av de tio personer som deltog i undersökningen är majoriteten, sju av tio, utbildade bibliotekarier. Övriga tre har en tvärvetenskaplig teknisk utbildning och en annan yrkestitel. Många av intervjuerna, även med de som inte var bibliotekarier, kom in på bibliotekariens yrkesroll. En av de som tydligast kom in på detta ämne var Kerstin som sa:

Kerstin: Jag ser mig inte riktigt som bibliotekarie, men den här synen på experten, den traditionella expertrollen, den kan man ju inte riktigt ha. [...] Jag tycker nog snarare att det är intressant att prata om hur UX förändrar synen på bibliotekarien, alltså den syn man har på sig själv och sitt värv, sitt uppdrag och sin domän.

Kerstin var inte den enda som inte identifierade sig med rollen som bibliotekarie. Även Christina menade att hon aldrig känt en särskilt djup identitet som bibliotekarie. Citatet illustrerar flera intressanta aspekter kring bibliotekarierollen inte minst att synen på bibliotekarien som en expert. Expertrollen kan sägas skapa en situation där bibliotekarien i det här fallet har övertaget över användaren antingen genom faktisk kunskap eller genom en socialt skapad legitimitet.¹⁸⁵ Det knyter an till bilden som målades upp av Svensk biblioteksforening där förmågan att lära ut ett ”korrekt” användarbete sågs som ett sätt för bibliotekarier att förnya sin expertroll.¹⁸⁶ Alice tog också upp hur UX-arbete kan påverka expertrollen. Hon berättade att UX-gruppen diskuterat att bibliotekarier nog kan få en annan syn på

¹⁸⁵ Börjesson & Rehn (2009), s. 24.

¹⁸⁶ Svensk biblioteksforening (2008), s. 24.

sin egen roll genom att arbeta med UX. Från att man tidigare har varit experten som hjälper användaren till att nu mer betrakta arbetet som ett samspel. Det kan återigen ses som ett avståndstagande från expertmakt.

Även om flera av intervjupersonerna trodde att UX-arbete kan komma att påverka bibliotekariers och andra biblioteksanställdas syn på sin yrkesroll var dock majoriteten av intervjupersonerna eniga om att de inte trodde att just deras syn på sin yrkesroll i grunden hade förändrats. De flesta menade att intresset för användare och för att utforma verksamheten efter deras behov var något de alltid haft. Det var detta intresse som i de flesta fall gjort att de antingen initierat eller sökt sig till UX-arbetet på biblioteket. Det tycks alltså snarare vara intervjupersonernas syn på sin yrkesroll som drog dem till UX än att UX i grunden förändrat denna syn. Här skiljer sig dock två av intervjupersonerna mot övriga. Ellinor menade att det snarare var intresset för att förbättra och utvecklas som ledde till ett intresse för UX. Intresset för användarna var sedan något som vuxit fram. Marie berättade att hon blivit uppmuntrad att söka sig till UX-gruppen av sin chef och på så sätt börjat intresseras sig för UX. Marie var också en av de som tydligast menade att UX-arbetet påverkat hennes syn på sin yrkesroll genom att ställa användarna mer i fokus och finnas mer i medvetandet.

Även om majoriteten av intervjupersonerna inte upplevde att UX i grunden förändrat deras syn på sin yrkesroll uppgav flera ändå att de upplevde viss påverkan. Några tog liksom Marie upp hur UX ökat deras medvetenhet kring användarperspektivet även om intresset för användarna alltid funnits där. Flera nämnde också att UX bidragit till ett annat sätt att tänka kring arbetet och att de blivit mer medvetna om användarperspektivet i alla aspekter av sitt arbete.

En effekt av att arbeta med UX som några av intervjupersonerna tog upp var att jobbet nu kändes både roligare och mer meningsfullt. Ett par av intervjupersonerna som arbetar med mer tekniska aspekter lyfte exempelvis upp att de nu kan se hur det de gör tas emot och gör nytta till skillnad från tidigare när de mer byggde system som de hoppades skulle tas emot väl men utan att egentligen veta. Karl svarade såhär på frågan om han upplevde att UX på något sätt påverkat hur han såg på sitt uppdrag eller syfte med sitt arbete:

Karl: Genom att vi har de här mer uttalade metoderna och processerna är jag ju säkrare på att vi faktiskt levererar sådant som ger värde. Det ger ju mer tillfredställelse till en själv när man känner att man gör något som någon annan kan använda och behöver. Jag tycker att det är väldigt mycket roligare. Syftet är väl fortfarande att vi ska stödja våra målgruppers processer men jag tror att vi har mycket bättre möjligheter att göra det genom att jobba så här. Och därigenom bli ett bättre bibliotek hoppas jag.

Det var dock inte bara de vars arbete var mer inriktat på digitala frågor som lyfte just hur de upplevde att arbetet blivit roligare av att undersöka hur tjänster används och upplevs av användare. Citatet belyser också en aspekt av UX som flera av intervjupersonerna tog upp nämligen att UX gör det användarcentrerade arbetet

mer uttalat, strukturerat och systematiskt än tidigare även om ett användarcentrerat fokus inte är nytt inom biblioteket. Det faktum att användarfokus inte är något nytt inom biblioteket hade också haft påverkan på hur kollegor reagerat på UX.

Kollegors reaktioner på UX

Ett tema som kom upp under intervjuerna var hur UX tagits emot bland kollegor på respektive bibliotek. Reaktionerna beskrevs som blandade. Christina gav som ett gott exempel på hur man arbetat med UX det stora intresse och engagemang från kollegor för UX-frågor där förfrågningar efter hjälp och stöd från UX-gruppen ibland kommit från oväntade håll.

Flera av intervjupersonerna lyfte hur de upplevde att intresset för UX ökat bland kollegor och att det idag är lättare att få gehör för frågor relaterade till UX. Både Anna och Kerstin menade att de idag upplever att det är lättare att motivera förändringar för medarbetare om de kan motivera förändringarna med att man undersökt hur användarna upplever eller ser på frågan. Kerstin menade att det idag är stor skillnad på vilket gehör som finns för motiveringar baserade på användarnas åsikter, en förändring som hon menar kommit ganska fort. Anna menade också att även om det tidigare funnits en tendens bland kollegor att tycka att de visste bättre än användarna och att användarna inte vet eller kan så ser hon det som en dalande trend.

Utifrån dessa intervjupersoner skulle man alltså med viss försiktighet kunna sluta sig till att det verkar finnas en villighet bland kollegor att låta användares åsikter få större inflytande på verksamheten. En annan möjlig slutsats är att de biblioteksanställda som har kunskap om användarna därmed kan få makt och inflytande över verksamheten.

Det tycks dock också finnas visst motstånd mot att låta användarna få mer inflytande. Ellinor menade att även om hon tycker att övrig personal är mer positiv så går det dock väldigt långsamt. Flera intervjupersoner tog upp att UX kan upplevas som utmanande inte minst för bibliotekarier:

Christina: Vissa är öppna för det här men det finns en rädsla för att utvecklas åt det här hållet för att man kanske har sin yrkeskompetens eller sin säkerhet i det som varit tidigare.

Kerstin menade att motståndet kanske inte är medvetet utan snarare handlar om att man har en bild av hur saker ska göras på rätt sätt och då upplever det utmanande att låta någon komma in och påverka det. Även Sara lyfte att UX kan upplevas som utmanande särskilt om man arbetat länge inom biblioteket och nu upplever det som att plötsligt är det användarens åsikt som väger tyngst och inte bibliotekariens. Hon menade dock att det kan se mycket olika ut:

Sara: Jag tycker att jag möter bibliotekarier som är väldigt framåtblickande, förstående och omvärldsorienterade och så vidare och så möter man dem där man kan märka att man lever kvar lite i den gamla miljön så att säga.

Intervjupersonernas upplevelse av ett visst motstånd mot att låta användarnas åsikter komma fram knyter an till Bowler m.fl. som menar att vissa professionella informationsvetare kan vara motvilliga till att låta användares åsikter komma fram just eftersom det antyder en förlust av kontroll.¹⁸⁷ En utmaning både för biblioteket och bibliotekspersonalen som lyftes fram av Sara var att man kan få insikter om att det man gjort i många år är ointressant eller inte ens noteras av användare. Christina var inne på samma spår och menade att man måste våga gå ut och fråga användare och vara beredd på negativa kommentarer kring sitt arbete. För att göra det måste man enligt Christina vara nyfiken och lite modig. Flera av intervjupersonerna tog också upp att all personal inte är lika bekväma med att närma sig användare i biblioteket. Även om flera menar att de har full förståelse för det menade Ellinor samtidigt att det är viktigt att utmana sig själv och anstränga sig även om det känns obekvämt eftersom det är för användarna som verksamheten finns.

På KIB innebar ett beslut från ledningen att alla i organisationen skulle gå ut i biblioteket och göra användarintervjuer som ett led i att göra KIB till en Service Design-organisation. Kerstin berättade att alla anställda på KIB innan jul fått i uppdrag att göra två användarintervjuer. Även om det av vissa upplevts som stressigt var hennes uppfattning efter reflektionstillfället att reaktionerna ändå var positiva. Vid tiden för intervjun pågick, berättade hon, också två projekt där anställda ovana vid arbete i projektform eller med användarinvolvering ska göra två kundresor, en mot forskare och en mot studenter.

En farhåga bland vissa kollegor tycks som redan nämnts vara att UX innebär att biblioteket helt ska släppa det som det tidigare ägnat sig åt. En sådan rädsla kan yttra sig i kommentarer som ”bara för att den säger så ska vi strunta i allt det andra?” eller ”jaha ska vi bara göra såhär nu?” (Christina) eller ”jaha ska vi bara göra som de säger?” (Kerstin). Flera av intervjupersonerna menade att de stött på liknande kommentarer från kollegor.

En del av skepsisen till UX tycks komma från att man inte ser UX som något nytt och därmed blir provocerad när det lyfts fram som det. Petra berättade till exempel:

Petra: Ibland hamnar jag i diskussioner där jag märker att åhörare eller mottagare blir, inte provocerade men det har hänt att vi fått höra att vi alltid har haft användaren i fokus. Och ja det har vi, men vi har inte satt oss i användarens skor.

Flera av intervjupersonerna sade sig ha fått likande kommentarer kring att UX inte är något nytt och därför avfärdas av kollegor. Men flera av intervjupersonerna var kritiska till hur användarfokuserat biblioteket verkligen varit tidigare. Som nämnts tidigare menade Ellinor att det på hennes avdelning funnits starka åsikter bland

¹⁸⁷ Bowler m.fl. (2011), s. 743.

personalen om vad personalen trott att användarna velat ha men utan att faktiskt fråga användarna. Hon fortsatte:

Ellinor: Biblioteket är ju en arbetsplats för väldigt många studenter. Att då bara anta att de vill ha det precis som vi vill och att vi också gör på det sätt som blir lättast för oss fast det egentligen inte passar användarna. Det skavde lite det där, ska vi anta. Det är ju alltid det man pratar om, vi måste ha användaren i fokus, det har vi pratat om länge men vi har ju inte haft det rent praktiskt kan jag känna faktiskt.

Ellinor menade att hon upplevt att det användarfokus som personalen sagt sig ha tidigare inte riktigt funnits där i praktiken. Snarare hade det speglat personalens antaganden om användare. Antaganden som speglat personalens önskemål snarare än användares. Här betonade hon återigen vikten av det perspektivskifte som berättades om i inledningen av detta avsnitt. Ett perspektivskifte som enligt intervjupersonerna inneburit att istället för att utgå från bibliotekets perspektiv utgå från användarnas, verkliga användare, och inte bibliotekspersonalens antaganden om dem.

Detta perspektivskifte var centralt i den syn på användare som framträdde i intervjuerna. Perspektivskiftet fick också stor betydelse för hur intervjupersonerna uppfattade biblioteket och dess anställda. Byta perspektiv kunde enligt flera intervjupersoner innebära en helt ny syn på vad högskolebibliotek är och vad deras anställdas roll innebär. I nästa avsnitt kommer de slutsatser som dragits i denna del kopplas till begreppen dokumentalitet, legitimitet och identitet.

Hur kan synen på användare, biblioteket och yrkesroll förstås i relation till dokumentalitet, legitimitet och identitet?

Som redan nämnts aktualiseras frågor kring identitet ofta i tider av förändring och turbulens när krav, förväntningar och arbetsinnehåll kan upplevas förändras och göra det svårt att behålla en sammanhängande bild av vem man är.¹⁸⁸ Som visats har de senaste decennierna inneburit stora förändringar för högskolebibliotek som organisation och bibliotekarier som profession. Begreppen dokumentalitet, legitimitet och identitet kommer här användas för att fördjupa analysen av intervjupersonernas syn på biblioteket och dess anställda.

UX och högskolebibliotekens dokumentalitet

Hanson menar som nämnts tidigare att vad som definierar ett bibliotek är ägandet av särskilda samlingar av dokument och värden som tillskrivs dessa samlingar. Han ser materialitet som en förutsättning för biblioteket som en social institution

¹⁸⁸ Alvesson (2013), s. 147.

som upprätthåller en särskild social legitimitet genom dokumenten som definierar dem. Detta kallar han som tidigare nämnts bibliotekens dokumentalitet.¹⁸⁹

Flera intervjupersoner menade att betydelsen av bibliotekets fysiska samling krymper. Den bilden stöds också av litteraturen. De krympande fysiska samlingarna på högskolebibliotek påverkar bibliotekets dokumentalitet. Hansson menar att de flesta högskolebibliotek idag praktiskt taget slutat köpa in tryckt material. Flera svenska högskolebibliotek lägger idag enligt Hansson mindre än 5 procent av sin årliga inköpsbudget på fysiskt material. Hansson frågar sig om det då ens är möjligt att tala om bibliotek som en institution som traditionellt haft en hög grad av konstitutiv dokumentalitet.¹⁹⁰ Den fysiska samlingen ska dock inte ses som att den helt förlorat sin betydelse. Svensk biblioteksforening menar i *Riksrapport 2016: Aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet* att högskolebiblioteken idag fortfarande hanterar stora fysiska samlingar som är nödvändiga för utbildning och forskning.¹⁹¹ Intervjupersonerna uttryckte sig inte heller riktigt så drastiskt som Hansson men flera tog upp hur den fysiska samlingen krymper:

Anna: Vi går mer mot e-medier, behoven av bokhallen krymper ju, vi magasineras mer och mer böcker, och vi försöker hitta andra sätt att visa fram de tryckta samlingarna än att ha dem i bokhyllorna. [---] Biblioteket som lagerlokal tror jag försvinner. Nu tror jag inte att de tryckta böckerna försvinner på det sättet men ja i alla fall som lagerlokal tror jag vi kommer att minska.

Även Alice tog som tidigare nämnts upp hur den fysiska samlingen minskat i betydelse. På frågan hur hon upplevde att situationen för bibliotek förändrats svarade hon:

Alice: Jag känner väl lite att vi står inför någonting i alla fall. Absolut är det ju så att det redan har ändrats till viss del. Vi har ju nästan inget fysiskt längre och sådana delar.

Även Karl nämnde att: ”Vi har ju inte så mycket böcker här.” Den minskade mängden fysiskt material och ökade mängd digitalt väcker frågan om konstitutiv dokumentalitet förutsätter materialitet. Hanssons menar att konstitutiv dokumentalitet består av två typer av dokument där den första är den professionellt ordnade samlingen inom biblioteket.¹⁹² Men inkluderar den samlingen e-böcker eller ska de ses som prenumerationer och därför inte som något som biblioteket äger? Ett högskolebibliotek med en samling bestående av vetenskapliga e-böcker kan ändå i någon mening sägas definieras av den typ av digitala dokument som den tillgängliggör. När det gäller elektroniska tidskrifter tänjs gränsen än mer för vad som ska sägas utgöra bibliotekets samling.

¹⁸⁹ Hansson (2015), s. 5.

¹⁹⁰ Hansson (2015) s. 9-10.

¹⁹¹ Svensk biblioteksforening (2016), s. 49.

¹⁹² Hansson (2015), s. 7.

Det finns dock argument som talar för att digitala artiklar och e-böcker ska förstås som dokument. Michael Buckland menar i ”What is a ’Digital Document?’” att utvecklingen kring hur dokument ska definieras hos forskare som Otlet, Briet och Schuermeyer i allt högre utsträckning kommit att fokusera på funktionalitet snarare än den traditionella, fysiska formen. En sådan funktionell ansats menar Buckland är mer användbar än de som baseras på form, format eller medium när det kommer till digitala dokument.¹⁹³ Enligt Bucklands definition skulle alltså högskolebiblioteket fortfarande kunna sägas ha en hög konstitutiv dokumentalitet i form av de dokument som definierar dem om dessa digitala dokument ses som del av deras samlingar.

När det gäller performativ dokumentalitet kan det fokus på bibliotekets uppdrag som intervjupersonerna gav uttryck för härledas hit. Performativa dokument är nämligen enligt Hansson dokument som exempelvis ger vägledning när det gäller institutionella funktioner och professionellt uppförande.¹⁹⁴ Det fokus som intervjupersonerna lade vid bibliotekets uppdragsbeskrivning kan därmed ses som ett exempel på en stark performativ dokumentalitet.

Men performativa dokument kan enligt Hansson bestå av en enorm mängd olika typer av dokument. Som exempel ger han allt från Facebooksidor och Twitterkonton till informationshäften och onlinehandledningar för studenter.¹⁹⁵ Det är här tydligt att han inte kopplar samman performativ dokumentalitet med materialitet. På KIB nämnde också några av intervjupersonerna att det i projektdirektiv skrivs in att KIBUX ska gå in som stöd. Projektdirektivet är därmed ett exempel på ett performativt dokument. Ett annat exempel är den definition av funktionsområdet UX/användarmötet från LiUB som jag fick ta del av i samband med intervjuerna. Här står bland annat att biblioteket ständigt ska utveckla och förbättra användarupplevelserna ”genom att föra en dialog med och involvera användarna, och genom att observera dem i de biblioteksrum de befinner sig.”¹⁹⁶ Det kan också ses som ett exempel på ett performativt dokument.

Bibliotekens ökade performativa dokumentalitet kan enligt Hansson ses i hur fokus har flyttats från utveckling av samlingarna till social interaktion och informationslitteracitet. Bibliotekarier är här ansvariga för att utbilda och ge vägledning när det gäller Internet och digitala dokument istället för att erbjuda kultur och information genom samlingar av dokument.¹⁹⁷ Hansson syftar här på folkbibliotek men hans resonemang är också överförbart till högskolebibliotek med exempelvis det ökade fokus som finns på bibliotekets pedagogiska roll. UX innebär som intervjupersonerna beskrivit ett fokus på social interaktion med använ-

¹⁹³ Buckland, <http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/digdoc.html>, [2018-05-08].

¹⁹⁴ Hansson (2015), s. 8.

¹⁹⁵ Hansson (2015), s. 8.

¹⁹⁶ LiUB (2017), s. 1.

¹⁹⁷ Hansson (2015), s. 10.

darna vilket i det avseendet gör att det kan kopplas till Hanssons definition av performativ dokumentalitet. Samtidigt är det inget som säger att denna sociala interaktion inte kan användas för att utveckla samlingen. Petra menade till exempel att UX:s kvalitativa metoder kan hjälpa biblioteket avgöra om en bok som enligt utlåningsstatistik lånas ut ofta lånas ut för att den är precis det som användarna efterfrågar och biblioteket därmed har lyckats med sitt inköp eller om den lånas ut trots att den egentligen inte är bra men det saknas någon bättre.

Sammanfattningsvis finns det i intervjupersonernas svar stöd för att högskolebiblioteken de arbetar vid både har en betydande konstitutiv och performativ dokumentalitet. I sitt analytiska ramverk kopplar Hansson samman bibliotekets dokumentalitet till dess legitimitet. Nästa avsnitt handlar därför om hur intervjupersonernas svar kan kopplas till bibliotekets legitimitet.

UX och högskolebibliotekets legitimitet

Med tanke på det fokus på användarna som finns inom UX skulle UX kunna sägas öka den externa legitimiteten hos högskolebibliotek som arbetar med UX. Enligt det perspektivet är det nämligen kraven och förväntningarna från användarna som styr verksamheten.¹⁹⁸ Dock var intervjupersonerna som nämnts tidigare överens om att användarnas krav måste balanseras mot organisationens mål och förutsättningar. Som framkom i avsnittet om synen på biblioteket menade intervjupersonerna att det är inte enbart är kraven från användare som ska styra verksamheten utan biblioteket har också ett uppdrag att förhålla sig till. Citatet från Alice som presenterades där är ett belysande exempel på inställningen:

Alice: Jag tror absolut att man måste balansera upp det hela. Vi brukar ju prata om värdet för användaren, värdet för organisationen och sen också vad som är möjligt, vad har man för resurser. [...] Så det går ju inte alltid att säga att vi bara ska lyssna på användarna, att det är användarna som bestämmer allt eller styr allt utan det gäller såklart att ha ett mål för organisationen men göra det på bästa sätt för användaren.

Denna medvetenhet om vikten av att balansera verksamheten mellan användarna, bibliotekets uppdrag och förutsättningar står i kontrast till den form av extrem extern legitimitet som Hansson ser hos folkbiblioteken där han menar att verksamheten helt legitimeras av krav och upplevda förväntningarna hos användare.¹⁹⁹ Genomgående i intervjupersonernas svar var också betoningen att det i slutändan är personalen som bestämmer över verksamheten. På frågan om hon ser några risker med att låta användarnas åsikter påverka verksamheten svarade exempelvis Marie:

¹⁹⁸ Hansson (2015), s. 11.

¹⁹⁹ Hansson (2015), s. 11.

Marie: Jag kan nog inte riktigt se att det skulle finnas några risker, det är ju ändå vi som i slutändan bestämmer över hur det blir.

En av intervjupersonerna, Petra, lyfte som redan nämnts också vikten av personalens specialistkompetens:

Petra: Och vi får ju inte glömma att vi har vår egen specialistkompetens också så även om vi får inspel från användarna så är ju vårt eget inspel inte oviktigt men det är inte det som får dominera.

UX innebär med andra ord enligt Petra inte att personalens åsikter är oviktiga men att det inte är personalens åsikter som ska dominera. Det knyter återigen an till perspektivskiftet där UX enligt intervjupersonerna innebär att verksamheten ska utgå från bibliotekets användare och inte dess personal. Det tycks med andra ord inte som intervjupersonernas fokus på UX medför att biblioteket anses enbart legitimeras av användarnas krav och förväntningar. Istället finns också en tydlig inre legitimitet där bibliotekets uppdrag betonas.

Det finns också anledning att ifrågasätta om ett fokus på användares behov och drivkrafter enbart kan kopplas till extern legitimitet. Hansson menar att en uppgift som hör till kärnkompetenserna för högskolebibliotekarier och som stämmer väl överens med den generella självbilden och professionell identitet ska anses ha stark intern legitimitet.²⁰⁰ Jag menar att det finns anledning att hävda att ett starkt användarfokus är något som sedan en lång tid setts som en viktig del av bibliotekarieprofessionen. Som Bowler m.fl. menar är hänsynen till användares behov en kärnkompetens inom bibliotekarieyrket.²⁰¹ Därmed kan det fokus på användaren som UX ger också ses som nära kopplad till bibliotekets interna legitimitet.

Hansson menar att alla bibliotekstyper signifikant har minskat sin konstitutiva dokumentalitet och inre legitimitet och istället kommit att karaktäriseras av en stark kombination av performativ dokumentalitet och extern legitimitet.²⁰² Denna undersökning stödjer delvis denna uppfattning men visar samtidigt att den digitala utvecklingen inte nödvändigtvis behöver tolkas i termer av att en konstitutiv dokumentalitet inte fortfarande har betydelse. Intervjupersonernas svar tyder också på en fortsatt stark inre legitimitet då UX och dess fokus på användaren inte behöver tolkas som ett tecken på extern legitimitet utan också kan kopplas till bibliotekets inre legitimitet.

Diskussionen kring högskolebibliotekens dokumentalitet och legitimitet ställer frågor kring vad ett högskolebibliotek egentligen är, vad det står för och vad

²⁰⁰ Hansson (2015), s. 10.

²⁰¹ Bowler m.fl. (2011), s. 722.

²⁰² Hansson (2015), s. 10.

som ses som rimligt och naturligt för dem att göra. Det är frågor som är centrala för högskolebibliotekens organisationsidentitet.²⁰³

Högskolebibliotekets identitet

I tider av förändring har enligt Hansson bibliotekariens förhållande till samlingarna och användarna alltid stått i centrum för bibliotekets institutionella självbild och bibliotekariernas professionella självbild.²⁰⁴ Med sitt fokus på bibliotekets användare kan UX sett ur Hanssons perspektiv därmed förväntas ha stor betydelse för både bibliotekets och dess anställdas självbild.

Den syn på biblioteket som intervjupersonerna gav uttryck för skiljde sig en hel del från den bild som Gunnel Hessler presenterade i *Identitet och förändring: En studie av universitetsbiblioteket och dess självproduktion* där hon menade att ordna, bevara och låna ut böcker och dokument för universitetets forskning och utbildning hos högskolebiblioteken nästan utvecklats till en konst i sin egen rätt.²⁰⁵ Hesslers bild av högskolebibliotek och dess organisationsidentitet ligger nära Hanssons syn på ett bibliotek med en stark konstitutiv dokumentalitet där fokus ligger på den fysiska samlingen. Hessler frågar sig om den informationstekniska utvecklingen kommer att släcka den identitet som universitetsbiblioteket vårdat sedan århundraden.²⁰⁶

Utifrån den bild som intervjupersonerna gav av biblioteket så är nog svaret på Hesslers fråga ur detta perspektiv ja. Det är inte att bevara och ordna samlingarna eller att låna ut böcker som intervjupersonerna lyfte fram som centralt för högskolebiblioteket. Istället för att betona mångåriga traditioner låg fokus snarare på förändring och anpassning. Som Christina uttryckte det:

Christina: Ett modernt bibliotek, folkbibliotek eller universitetsbibliotek kommer ju göra andra saker än för 10 år sedan.

Majoriteten av intervjupersonerna lyfte på olika sätt fram hur situationen för högskolebiblioteken förändrats. En av de som utvecklade kring detta var Kerstin:

Kerstin: Det förändras ju på så många olika sätt. Det kommer nya områden hela tiden. Nu tänker jag på hela det här området med forskningsdata, hela Open Science-spåret, studenter blir mer autonoma, du gör allting själv. Det finns inte samma behov av lånediskar som förut. Däremot behöver de ett större stöd i det akademiska livet och skrivandet tycker jag. Det finns ju hur mycket som helst. Och det går fort och vi måste vara med och förhålla oss till det. Men det är ju spännande att vara bibliotekarie på så sätt att man får jobba på ett bibliotek som kan vara så pass flexibelt och dynamiskt och hänga med.

²⁰³ Alvesson (2013), s. 134.

²⁰⁴ Hansson (2010), s. 89-90.

²⁰⁵ Hessler (2003), s. 221.

²⁰⁶ Hessler (2003), s. 220.

I citatet märks en känsla av en snabb utveckling och vikten av att biblioteket ska hänga med i den utvecklingen. Det lyfts också fram att det inte finns samma behov av lånediskar som tidigare. Flera intervjupersoner poängterade att högskolebibliotek idag handlar om mer än att låna ut böcker. Lena svarade exempelvis som redan nämnts så här på frågan vad hon brukar kalla bibliotekets användare:

Lena: Ett bibliotek idag är ju mycket mer än att bara låna böcker och material i stort också för den delen, så därför blir ju låntagare inte alltid en korrekt term.

Så om bibliotek är mycket mer än böcker vad är det då? Vad står det för? Och vad är rimligt för högskolebiblioteket att göra? Hos intervjupersonerna är svaren på dessa frågor tydligt kopplade till användarna och inte samlingen. Som Lena uttryckte det i citatet som presenterades tidigare:

Lena: Det är ju väldigt lätt att som bibliotekarie ha en väldigt fast och övertygad bild om vad ett bibliotek är och hur ett bibliotek ska användas. Men vi finns ju till för användarna.

Liksom nämnts tidigare betonade flera av intervjupersonerna hur betydelsen av den fysiska samlingen minskat. En av dem var Sara:

Sara: Bibliotek idag inte handlar primärt, eller det kanske är att ta i, men det handlar om så mycket mer än böcker i och med digitaliseringen så jag tycker att det är mer korrekt att prata om bibliotek som ett slags informationsnav där man presenterar och tillgängliggör information på olika sätt.

Den bild som framkom hos Sara kan kopplas till Hansson som menar att den traditionella rollen för bibliotekarier som vårdare av samlingarna har kommit att utmanas av rollen som mellanhand när bibliotekarier ses som del av ett bibliotek som definieras som ett informationssystem.²⁰⁷ Även Annas tankar kring det minskade behovet av biblioteket som lagerlokal som nämnts tidigare kan ses som ett exempel på hur betydelsen av den fysiska samlingen minskar.

Som nämnts tidigare lyfte också ett par av intervjupersonerna fram hur högskolebiblioteket fått en alltmer social funktion. Bokhyllor har fått ge plats för fler studieplatser för grupparbeten och andra typer av studieplatser. Det hänger också förmodligen samman med att många högskolebibliotek idag i högre utsträckning än tidigare befolkas av studenter på grundnivå som använder biblioteket som en plats att studera och umgås. Det är i sin tur förmodligen både ett resultat av att studentgruppen har ökat i storlek och av att många forskare idag inte behöver komma till biblioteket för att utföra sin forskning. Det betyder dock som Petra nämnde inte att forskare inte kommer till biblioteket men bibliotekspersonalen märker dem inte på samma sätt som tidigare. Flera av intervjupersonerna nämnde

²⁰⁷ Hansson (2010), s. 88-89.

att det framför allt är studenterna som använder det fysiska biblioteket eller i alla fall den användargrupp de framför allt märker av i biblioteksrummet.

Både hos Hessler och stundtals även Hansson märks en oro för bibliotekens framtid. Den oron märks dock inte hos intervjupersonerna. Däremot ger flera av intervjupersonerna uttryck för en oviss framtid för högskolebibliotek. Men i uttalandena fanns snarare en förväntan än oro. Som Alice sa i ett av citaten som används tidigare:

Alice: Det kan ju innebära att man kanske också behöver riva de förutfattade meningar man har om ett bibliotek och vad vi har för tjänster och kanske snarare titta på hur ser våra användares vardag ut, vad behöver de? Det kanske är helt nya saker som vi ska plocka in och kanske ta bort saker. Så där tror jag att det kommer att innebära stora förändringar för oss. Spännande!

Citatet är ett exempel på den entusiasm inför bibliotekens framtid som står i kontrast till de mer dystra framtidsutsikter som målas upp hos särskilt Hessler. Flera av intervjupersonerna lyfte fram att UX är ett sätt för högskolebibliotek att fortsätta att vara relevanta för sina användare och därmed också relevanta som institution. Däremot betonade flera vikten av att finna en balans mellan organisationens mål och uppdrag och användarnas önskemål. Annars menade de att det kan finnas en risk att högskolebiblioteket kan tappa bort sig själv i sin önskan att vara användarna till lags.

I strävan efter balans lyftes också fram att verksamheten måste ta hänsyn till de förutsättningar som finns. Här märks en anpassning till den ekonomiska diskurs präglad av New Public Management som Joacim Hansson menar har kommit att prägla svensk biblioteksverksamhet sedan början av 90-talet där bibliotek bedöms utifrån prestationsmätningar och kostnadseffektivitet.²⁰⁸ Några underströk att det på grund av begränsade resurser är viktigt att lägga dem på rätt saker vilket de menade UX är ett hjälpmedel för att kunna göra. Kerstin sa exempelvis:

Kerstin: Jag tycker ju att UX det är användarcentrering, att man utgår från användarna och inte hittar på saker som ingen har behov av. Och jag tror att vi egentligen, vi har ju inte resurser för att göra något annat heller. Så det är det mest resurseffektiva. Och så är vi ju en serviceorganisation så vårt enda egentliga mål är ju att göra saker för dem som använder oss.

Även Petra och Karl menade att UX erbjuder en möjlighet att bli mer resurseffektivt och inte lägga pengar på fel saker. Kerstins uttalande om biblioteket som serviceorganisation ska dock inte förstås som att hon menade att biblioteket ska göra allt användarna vill utan även hon betonade vikten av balans. Däremot betonade hon vikten av att lyssna på användarna och omsätta det som går.

Sammanfattningsvis ger intervjupersonerna en bild av ett högskolebibliotek i förändring. Vad ett högskolebibliotek är och kommer att vara är fortfarande delvis

²⁰⁸ Hansson (2010), s. 37.

ovisst enligt intervjupersonerna. Ett minskat fokus på de fysiska samlingarna och ett ökat fokus på andra typer av informationsförmedling inte minst digitalt kan dock skönjas. Frågor kring vad högskolebibliotek står för och vad som är rimligt för dem att göra är däremot desto klarare hos intervjupersonerna. För dem står biblioteket för ett användaranpassat förhållningssätt där det rimliga för biblioteket är att på olika sätt skapa värde för dess användare.

Förändringar både i det praktiska arbetet och synen på verksamheten kan ofta innebära förändringar i synen på yrkesrollen. I nästa stycke diskuteras därför biblioteksanställdas identitet. Hur påverkar intervjupersonernas användaranpassade förhållningssätt synen på biblioteksanställdas identitet?

Biblioteksanställdas identitet

Det har gjorts flera studier fokuserade på bibliotekariers olika professionella identiteter. I avsnittet om tidigare forskning nämndes några av dem. Den professionella identiteten är en form av social identitet där individen identifierar sig med sin yrkesgrupp. Bibliotekets organisationsidentitet syftar på organisationens särart och distinkthet medan den sociala identiteten syftar på hur individerna i gruppen definierar sig själva.²⁰⁹

Den undersökning som framför allt används här är Jenny Lindbergs *Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*. Skälet är att Lindbergs undersökning till skillnad från många andra undersökningar fokuserar på högskolebibliotekarier och inte folkbibliotekarier. Lindberg utgår också från att flera identiteter finns tillgängliga för en och samma yrkesgrupp och visar på den spänning som tycks finnas mellan dessa identiteter.²¹⁰ Denna spänning kunde också till viss del skönjas i den här undersökningen. Dock fokuserar Lindbergs studie på bibliotekarier, blivande och nyutbildade, medan deltagarna i denna undersökning inte enbart är bibliotekarier. De är dock alla biblioteksanställda och det är i den rollen som de deltar i undersökningen.

Den starkt dominerande yrkesidentiteten bland intervjupersonerna i denna studie var den identitet Lindberg benämner som den kommunikativt orienterade identiteten. Centrala aspekter hos den kommunikativt orienterade identiteten är interaktionen med, samt kunskap om användare och deras förutsättningar. Det finns ett grundläggande intresse av att arbeta för möten och dialog med bibliotekets användare och användarnas intressen ses som utgångspunkten i arbetet.²¹¹ Dessa tankar påminner tydligt om Petras uttalande om vad UX innebär som presenterades i inledningen av undersökningen:

²⁰⁹ Alvesson (2013), s. 137-138.

²¹⁰ Lindberg (2015), s. 127.

²¹¹ Lindberg (2015), s. 145-146.

Petra: UX för mig handlar om, det centrala för mig är användaren att man får med en medvetenhet kring vem och vilka vi driver vår verksamhet för. De tjänster, service, fysiska platser och allt vi driver och utvecklar och vill förbättra, det ska vi göra i samspel och dialog med användarna. För det är inte alltid som vår tanke kring vad som är bäst stämmer överens med faktiska behov hos användarna så det är där vi ska mötas. Så det centrala i UX för mig, det är användarna.

Alla av intervjupersoner betonade liksom Petra att det är för användarna biblioteket finns till. Som Christina uttryckte det:

Christina: Vi är ju inget självändamål, utan vi finns till för andra och det handlar ju om att vi behöver förstå vilka behov och drivkrafter de har.

Liknande tankar om att det är för användarna biblioteket finns till återkom genomgående hos intervjupersonerna. Vikten av att involvera användare i biblioteksarbetet var också genomgående starkt hos intervjupersonerna. De olika metoderna som användes syftade alla till att på olika sätt involvera användarna exempelvis genom intervjuer, användbarhetstester och på olika sätt skapa kontaktytor där användarna kan kommunicera med biblioteket.

Inom den kommunikativt orienterade identiteten ses relationen mellan bibliotekarier och användare som ett jämbördigt samarbete.²¹² Då UX utgår från användarna ses de som en värdefull resurs. Intervjupersonerna var alla överens om att användarnas delaktighet var en förutsättning för att UX ska fungera på ett bra sätt. Som Anna uttryckte det:

Anna: Utan användare så blir ju UX meningslöst, i min värld, för då är det ju en gissning, för då har du ju inte frågat.

Vissa av intervjupersonernas uttalanden kring UX kan sägas stå i motsats till den akademiskt orienterade identiteten. Inom den akademiskt orienterade identiteten betonas nämligen vetenskaplighet enligt Lindberg som ett ideal. Teoretiskt, vetenskapligt grundade kunskaper ses som en högskolebibliotekaries viktigaste tillgång.²¹³ Några av intervjupersonerna poängterade att UX inte ska förstås som något vetenskapligt. Däremot kan det användas för att få en mer fyllig och heltäckande bild.

Petra: Det vill jag verkligen understryka att det här är inget vetenskapligt och det är ingen absolut sanning men det ger oss en indikation på och det blir ett komplement till alla andra saker vi mäter för vi behöver ju komplettera våra kvantitativa siffror [...] och det är jag jättenoga med att i alla sammanhang ändå understryka, det här är inte forskning, det är inte vetenskap, utan det handlar mer om att på ett förhållandevis naturligt sätt ändå få in det här fingret i luften, är vi på rätt väg?

²¹² Lindberg (2015), s. 146.

²¹³ Lindberg (2015), s. 139-140.

Vikten av att utgå från verkligheten togs upp av flera av intervjupersonerna. En av de som starkast betonade vikten av praktik i förhållande till teori var Sara:

Sara: Så visst att teori är viktigt, och det är viktigt att känna till det och så vidare men sen är det väsentliga hur man använder det i praktiken också.

Dock ska intervjupersonernas uttalanden inte förstås som att de inte också betonade vikten av ett vetenskapligt förhållningsätt. Som Petra påpekade ses UX som ett komplement till information om användare som kommit via exempelvis kvantitativa mätningar. Även synen på användare hos den akademiskt orienterade identiteten skiljer sig mot intervjupersonernas. Hos den akademiskt orienterade identiteten betonas enligt Lindberg en forskningsgrundad kunskap om bibliotekens användare men det finns också tecken på en viss skepsis eller distans till faktiska eller föreställda användare.²¹⁴ Den distansen eller skepsisen står i stark kontrast till denna undersökningens intervjupersoners intresse av att arbeta tillsammans med bibliotekets faktiska användare.

Betoningen på samarbete och dialog med dessa verkliga användare står också i kontrast till den tekniskt orienterade identitetens betoning av bibliotekarien som expert och användare som lekman där användaren ställer frågor och bibliotekarien levererar svar.²¹⁵ Som Kerstin uttryckte det:

Kerstin: Jag har aldrig haft den där och sett, haft en bild av att jag är någon slags domänexpert här och jag ska tala om för er hur ni ska göra rätt. [...] Du vet när man har den där synen på användare, vi kan och de kan inte. Vi ska lära dem. Jag har aldrig riktigt känt så. Jag tror att det för många som har den här traditionella rollen eller bilden och har jobbat många år så är det en utmaning. Det tror jag verkligen.

Kerstin visar här ett tydligt avståndstagande till den typ av expertmakt där bibliotekarien har ett övertag över användaren genom sin kunskap om biblioteket. Hennes uttalande visar också hur social identitet kan kopplas till ett ”vi och dem”-tänkande. Ett starkt ”vi” kan vara positivt och skapa gemenskap och sammanhållning men det kan också ibland skapa ett starkt och ofta negativt ”dem”.²¹⁶ Här beskrev Kerstin en syn hos bibliotekarier som ”vi” som kan och ”de” i form av användare som inte kan som hon kopplade till en mer traditionell bibliotekarieroll.

Liksom hos Lindbergs deltagare märktes ett avståndstagande till den konservativt orienterade identiteten. Denna identitet associerades av deltagarna i Lindbergs studie med ett förhållningssätt som fokuserar på och värnar om det traditionella i betydelsen lätt daterade arbetssätt och medier och som utmärkes av förändringströghet och bristande dynamik. Liknande tankar fanns hos intervjuerso-

²¹⁴ Lindberg (2015), s. 151.

²¹⁵ Lindberg (2015), s. 144-151.

²¹⁶ Alvesson (2013), s. 139-140.

nerna i denna studie ofta kopplat till det motstånd mot UX som vissa kollegor gett uttryck för. Sara sa exempelvis som redan presenterats:

Sara: Jag tycker att jag möter bibliotekarier som är väldigt framåtblickande, förstående och omvärldsorienterade och så vidare och så möter man dem där man kan märka att man lever kvar lite i den gamla miljön så att säga.

Hos några av intervjupersonerna märktes en positionering mot denna konservativt orienterade identitet präglad av motstånd mot förändring. Detta motstånd mot förändring kopplades också ibland till bibliotekarieryrket i stort som hos Christina:

Christina: Jag har inte haft någon djup identitet som bibliotekarie [...] jag har inte känt att det har varit en viktig titel [...] så att där har jag inte känt mig hotad av att det kommer nya impulser och trender heller.

Citatet visar också hur social identitet handlar om upplevelse och inte formell tillhörighet.²¹⁷ Den konservativt orienterade identiteten framhåller också bibliotekariens roll som en serviceperson och användaren som en beställare.²¹⁸ Synen på biblioteket som en serviceorganisation och bibliotekariens roll som ett serviceyrke är inte oproblematiskt som Hansson lyft fram när det gäller bibliotekets inre och yttre legitimitet. Hansson menar att synen på bibliotekariens roll som en moraliskt överlägsen förmyndare av god smak har utmanats av rollen som serviceförmedlare som gör allt användarna vill och av rollen som en deltagande medarbetare på samma villkor som användaren.²¹⁹ Som nämnts tidigare betonade en majoritet av intervjupersonerna vikten av att finna en balans mellan användarnas önskemål och bibliotekets uppdrag och förutsättningar. Här liknar de snarast Hanssons bild av bibliotekariens roll som en deltagande medarbetare på samma villkor som användarna.

Hos ett par av intervjupersonerna märkes också en viss distans till bibliotekarier som i alltför stor utsträckning enbart fokuserar på vad användarna vill. Anna sa exempelvis:

Anna: För det finns ju många bibliotekarier som är så tjänstvilliga och fokuserar på att ge en så bra användarupplevelse som möjligt att de nästan utplånar sig själva.

Det ses istället som viktigt att inte glömma bort värdet för den egna organisationen i arbetet med användarna vilket tyder på en stark inre legitimitet.

Även om Anders Øroms yrkesidentiteter är mer fokuserade på folkbiblioteket och dess anställda är hans slutsatser om hur samhällsliga förändringar påverkat biblioteksanställdas yrkesroll också synliga i denna undersökning. Det gäller inte

²¹⁷ Alvesson (2013), s. 138.

²¹⁸ Lindberg (2015), s. 148.

²¹⁹ Hansson (2010), s. 89-90.

minst den tekniska utvecklingen som knappast blivit mindre märkbar sedan Ørom publicerade sin artikel. Ørom menar att utvecklingen inom informationsteknologi lett till en värdeförskjutning från en innehållslig orientering till en teknisk orientering vilket gett upphov till nya yrkesidentiteter. Både drag av Øroms informationsorganisationsidentitet vars centrala värden är kopplade till att organisera information och informationsförmedlaridentitet som snabbt ska tillgängliggöra information är identiteter som märks bland intervjupersonerna.²²⁰ Det illustreras inte minst här av Sara i ett citat som presenterats tidigare:

Sara: I och med digitaliseringen så tycker jag att det är mer korrekt att prata om bibliotek som ett slags informationsnav där man tillgängliggör och presenterar information på olika sätt.

För att konkurrera med sökmotorer som Google betonade flera av intervjupersonerna vikten av att informationen ska göras snabbt och enkelt tillgänglig för användarna. Arbetet med att organisera informationen så att den blir begriplig för användarna var en annan aspekt som lyftes av flera intervjupersoner exempelvis i vilka begrepp som används i rubriker på webbplatsen. Genom sitt fokus på användarens upplevelse av biblioteket kan också den identitet som Schreiber benämner den upplevelseförmedlande identiteten kopplas till UX.

Sammanfattningsvis kan konstateras att den starkt dominerande yrkesidentiteten som intervjupersonerna gav uttryck för vad den Jenny Lindberg kallar den kommunikativt orienterade identiteten. Det finns dock även drag av Øroms identiteter kompletterade av Schreibers. Tillsammans visar de hur de stora förändringar i bibliotekens villkor påverkat bibliotekets och dess anställdas identitet.

²²⁰ Ørom (1993), s. 39-40.

Slutdiskussion

I denna del lyfts undersökningens viktigaste resultat fram. Uppsatsen syfte var att i form av en kvalitativ intervjustudie undersöka hur intervjupersonerna uppfattar och arbetar med UX samt hur de uppfattar användare, bibliotek och sin yrkesroll. Uppsatsen utgår från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv där biblioteksanställda och användarna tillsammans ses skapa biblioteket. Som medskapare av biblioteket är de biblioteksanställdas upplevelser av stor vikt för att skapa kunskap kring UX, ett socialt konstruerat fenomen.

UX som begrepp är inte nytt utan har använts flitigt inom datavärlden under ett par decennier även om det inom bibliotek fortfarande är relativt nytt. Intresset för UX har dock ökat bland bibliotek och 2013 konstaterade Kungliga biblioteket att *Alla pratar UX*.

En röd tråd i undersökningen har varit de förändrade villkor som högskolebibliotek idag befinner sig i och hur biblioteken ska förhålla sig till denna nya verklighet. Som presenterades i bakgrundsdelens lyfts UX fram av många som ett sätt för bibliotek att utveckla sin verksamhet för att möta dessa förändringar vilket gör det till ett värdefullt ämne att studera närmare.

Hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX?

Som undersökningen visat i bakgrundsdelens finns en viss oenighet kring hur UX ska definieras. De många närliggande begreppen försvårar ytterligare. Målet med denna undersökning var heller inte att definiera UX utan istället undersöka hur UX uppfattas av personer som arbetar med det. Den första frågeställningen fokuserade därför på hur man på KIB och LiUB uppfattar och arbetar med UX. Undersökning har visat att intervjupersonerna förstår UX som ett förhållningssätt. Ett förhållningssätt som sätter bibliotekets användare i fokus och där verksamheten ska utformas utifrån deras behov och drivkrafter. UX som ett förhållningssätt återkom också i den tidigare forskningen hos exempelvis Priestner & Borg. Som Steven Bell konstaterade inledningsvis:

At its core, UX is about understanding people and their needs and developing good experiences that meet and potentially exceed those needs.²²¹

Bells definition av UX stämmer väl överens med intervjupersonernas uppfattning av vad UX innebär. Undersökningen visar dock på en skillnad i hur holistiskt UX-begreppet tolkades där intervjupersonerna på KIB såg Service Design som ett mer holistiskt begrepp än UX till skillnad från intervjupersonerna på LiUB.

Studien visar att arbetet med UX på KIB och LiUB på många sätt liknar varandra. På båda biblioteken har UX-arbetet införlivats i den befintliga organisationsstrukturen där det finns en särskild grupp, eller i LiUB:s fall två grupper, som arbetar med UX. Dessa grupper är på båda bibliotek tänkta att fungera som en stödresurs för övrig personal och sprida medvetenheten om UX. Det långsiktiga målet är att UX:s, eller i KIB:s fall Service Designs, förhållningssätt ska genomsyra verksamheten och göra grupperna överflödiga. På LiUB fanns en grupp inriktad på de digitala kontaktytorna och en på de fysiska medan KIBUX på KIB framför allt, i alla fall än så länge, arbetade med de digitala. På både på KIB och LiUB hade arbetet med UX börjat i det digitala vilket också förklarar att man ansåg sig ha kommit längst i det arbetet. Det ligger i linje med utvecklingen av UX inom biblioteksvärlden som redogjordes för i bakgrundsavsnittet där definitionen av UX från början varit mer begränsad till bibliotekens digitala gränssnitt men med tiden kommit att vidgas allt mer.

För att försöka förstå användares behov och drivkrafter och undersöka i vilken utsträckning biblioteket möter dessa behov användes en rad olika metoder. Flera metoder återkom både hos KIB och LiUB och hos de bibliotek som presenterades i den tidigare forskningen. Det gäller exempelvis olika typer av skrivtavlor som placeras runt om i biblioteket. Även spontana och mer riggade användbarhetstester återkom liksom olika former av observationer och intervjuer. På olika sätt observerades och intervjuades verkliga användare och erbjöds kontaktytor att ge återkoppling till biblioteket för att förstå och skapa värde för användare och därmed skapa positiva användarupplevelser.

Synen på användare, bibliotek och yrkesroll

Undersökningens andra frågeställning rörde hur intervjupersonerna uppfattade användare, biblioteket samt sin egen yrkesroll. Med det starka fokus som finns på användare inom UX är det inte förvånande att en stor del av intervjuerna kom att kretsa kring intervjupersonernas syn på användare. Centralt var synen på UX som ett perspektivskifte som utgår från användarnas perspektiv och inte från bibliotekets eller dess anställdas. Tanken var här att bibliotekets anställda ska försöka

²²¹ Bell (2014), s. 375.

ställa sig i användarnas skor och byta ett inifrånperspektiv till ett utifrånperspektiv. Synen på UX som ett perspektivskifte lyftes också fram av Lundberg. Även om ett användarcentrerat perspektiv inte är något nytt inom biblioteksvärlden ifrågasatte intervjupersonerna hur användarcentrerat arbetet egentligen varit tidigare. En viktig aspekt av perspektivskiftet var nämligen att involvera verkliga användare i arbetet. På så sätt ville intervjupersonerna att arbetet skulle utgå från verkligheten och inte bibliotekspersonalens antaganden om användare. Genom en ökad kunskap om sina användare menade flera av intervjupersonerna att de fått en mer nyanserad bild av användare och fått upp ögonen för den enorma variation som finns bland dem. De hade också fått en större förståelse för hur biblioteket passar in i den vidare kontexten av användarnas liv. Eftersom användarnas delaktighet enligt intervjupersonerna var en förutsättning för att UX ska fungera sågs användarna som en viktig resurs vilket påverkar relationen till dem. Flera av intervjupersonerna menade att UX ökat deras förståelse för användarna, skapat mer sympati för dem och skapat en känsla av att komma närmare användarna.

Intervjupersonernas fokus på bibliotekets användare hade också stor betydelse för hur de uppfattade biblioteket. Resultatet visar att intervjupersonerna var överens om att biblioteket finns till för sina användare och att verksamheten ska utgå ifrån dem. Det kan innebära att bilden av vad ett bibliotek är och arbetar med kan komma att förändras. De senaste decenniernas förändringar för biblioteken märktes tydligt i intervjupersonernas syn på biblioteket. Ett sådant exempel var hur den tekniska utvecklingen minskat de fysiska samlingarnas betydelse. En annan att biblioteket allt mer sågs som en social yta befolkat av studenter. Flera lyfte också fram den ökade konkurrensen från andra informationskanaler som exempelvis Google som något som högskolebibliotek idag måste förhålla sig till. Undersökningen visade också en medvetenhet kring den ekonomiska diskurs där biblioteken måste vara kostnadseffektiva.

Men även om UX handlar om att utgå från användarnas perspektiv visar undersökningen tydligt att användarnas önskemål inte var det enda som enligt intervjupersonerna ska styra verksamheten. Istället betonades behovet av en balans mellan användarnas önskemål och bibliotekets uppdrag och förutsättningar.

Undersökningen visar att betoningen på dialog och samspel med användare får betydelse för synen på bibliotekets personal. Flera tog avstånd från den typ av expertmakt de kopplade till en mer traditionell bibliotekarieroll där bibliotekarien eller andra anställda ses som en expert som ska lära användarna "rätt" sätt. Denna typ av expertmakt sågs inte som förenlig med UX. Istället sågs arbetet som ett samspel mellan två jämbördiga parter.

Majoriteten av intervjupersonerna ansåg att arbetet med UX inte förändrat deras syn på sin yrkesroll i grunden. Intresset för användarna och vikten av att utgå från dem snarare än biblioteket eller sig själva hade istället alltid funnits där. Det var detta intresse som motiverat dem att antingen initiera eller söka sig till UX-

arbetet på biblioteket snarare än att UX-arbetet väckt dessa tankar. Däremot visar undersökningen att flera som en följd av att arbeta med UX ansåg att arbetet både hade blivit roligare och kändes mer meningsfullt. Istället för att hoppas att arbetet skapar värde för användare menade de att de nu med hjälp av UX säkrare kan veta om så är fallet.

Dokumentalitet, legitimitet och identitet

Undersökningens sista del handlade om att koppla de slutsatser som dragits om intervjupersonernas syn på användare, biblioteket och sin yrkesroll till begreppen dokumentalitet, legitimitet och identitet. Enligt Joacim Hansson har alla bibliotekstyper som nämnts tidigare minskat sin konstitutiva dokumentalitet och interna legitimitet och i allt högre utsträckning kommit att karaktäriseras av en performativ dokumentalitet i kombination med en stark extern dokumentalitet.²²²

Denna undersökning stödjer delvis denna uppfattning men väcker också frågor om bibliotekets samling och därmed dess konstitutiva dokumentalitet förutsätter materialitet på det sätt som Hansson tycks antyda. Om digitala dokument i form av vetenskapliga artiklar och e-böcker ska förstås som dokument kan då dessa dokument ses som en del av högskolebibliotekets samling? Om så är fallet behöver den digitala utvecklingen med minskade fysiska samlingar inte nödvändigtvis tolkas som i termer av att en konstitutiv dokumentalitet inte fortfarande har betydelse i den utsträckningen som Hansson tycks mena.

Undersökningen visar också att det fanns en stark inre legitimitet i och med det fokus bland intervjupersonerna på bibliotekets uppdrag. Istället för att högskolebiblioteket helt ska utgå från användarnas önskemål visar undersökningen på ett starkt fokus på en balans mellan dessa önskemål och bibliotekets uppdrag och förutsättningar. Undersökningen visar också att UX och dess fokus på användare inte behöver tolkas som ett tecken på extern legitimitet utan också kan kopplas till bibliotekets inre legitimitet. Ett användarcentrerat förhållningssätt har nämligen länge setts som en kärnkompetens inom biblioteket.

En organisations identitet handlar om vad organisationen upplevs vara, vad den står för och vad det är rimligt för organisationen att ägna sig åt.²²³ Intervjupersonernas upplevelse av biblioteket utmärks av ett högskolebibliotek i förändring, där bilden av vad framtiden kommer innehålla fortfarande är oviss. Den digitala utvecklingen har förändrat bibliotekets maktbas. Det kunskapsmonopol som biblioteket än gång hade där man i hög utsträckning kontrollerade tillgången till information är borta. Användare kan vända sig till andra platser för att få tillgång

²²² Hansson (2015), s. 11.

²²³ Alvesson (2013), s. 134.

till information. Intervjupersonerna verkar dock se på högskolebibliotekens framtid med tillförsikt. Bilden av ett bibliotek där anpassning och förändring står i fokus skiljer sig från den mångåriga tradition som Hessler såg som utmärkande för högskolebibliotekens identitet. Inte heller det fokus på samlingen som var utmärkande hos Hessler återfanns hos intervjupersonerna. Istället präglades synen på vad biblioteket ska ägna sig åt inte förvånande av att skapa värde för sina användare genom positiva användarupplevelser snarare än genom bevarande och ordnande av samlingen. Inte för att det ena behöver utesluta det andra. Skapa värde för användare ska dock inte förstås som att biblioteket helt ska anpassa sig till användares önskemål. Betydelsen av balans betonades återigen.

Synen på användare och biblioteket har också påverkan på synen på bibliotekets anställda och vice versa. Den yrkesidentitet som intervjupersonerna gav uttryck för i denna undersökning har stora likheter med Jenny Lindbergs kommunikativt orienterade identitet. Hos den kommunikativt orienterade identiteten är interaktionen med användarna samt kunskap om användare och deras förutsättningar centralt. Det sker genom möten och dialog med användare och användares intressen ses som utgångspunkten i arbetet. Allt detta var också av största vikt för intervjupersonerna. Liksom hos den kommunikativt orienterade identiteten sågs relationen mellan bibliotekspersonal och användare som ett jämbördigt samarbete snarare än den mellan en expert och lekman.²²⁴ Flera intervju personer tog tydligt avstånd från den form av hierarki som expertmakt antyder. Detta jämbördiga samarbete står också i kontrast till farhågor om att UX skulle innebära att bibliotekets anställda förlorar makten över verksamheten.

De stora förändringarna för högskolebibliotek har haft stor påverkan på synen på användare, bibliotek och dess anställda både hos de anställda själva och hos samhället och användarna. Förändring behöver dock inte vara något negativt, tvärtom. I denna undersökning verkar intervjupersonerna se en ljus framtid för högskolebibliotek om de arbetar för att förstå sina användares behov och drivkrafter och omsätter denna förståelse i bibliotekets verksamhet och arbetar för att skapa positiva användarupplevelser. Den uppmärksamhet som UX väckt under senare år bland bibliotek tyder på att förutsättningarna för det är goda. Intervjupersonerna vittnade om ett ökat intresse för UX bland kollegor även om motstånd också fanns. På KIB och LiUB har UX införlivats i bibliotekens organisationsstruktur och deras arbete har väckt intresse på andra bibliotek runt om i Sverige. Det verkar som att alla, eller i alla fall många, pratar om UX nu.

²²⁴ Lindberg (2015), s. 144-146.

Sammanfattning

Syftet med undersökningen har varit att genom en kvalitativ intervjustudie undersöka hur anställda vid högskolebibliotek och som arbetar med UX uppfattar och arbetar med UX. Vidare har uppsatsen velat undersöka hur intervjupersonerna uppfattar användare, biblioteket och sin egen yrkesroll. Tre frågeställningar har varit utgångspunkten i denna uppsats, hur uppfattar och arbetar KIB och LiUB med UX, hur ser intervjupersonerna på användare, biblioteket och sin egen yrkesroll samt hur kan intervjupersonernas syn på användare, bibliotek och sin egen yrkesroll förstås i relation till begrepp som dokumentalitet, legitimitet och identitet?

Tio kvalitativa semi-strukturerade intervjuer genomfördes med anställda vid Karolinska Institutets universitetsbibliotek (KIB) och Linköpings universitetsbibliotek (LiUB). Undersökningen utgår från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv och begrepp som dokumentalitet, legitimitet och identitet har spelat en viktig roll i tolkandet av materialet. Även maktbegreppet har varit användbart.

Resultatet visar att UX tolkas som ett förhållningssätt där biblioteket utgår från användares perspektiv. Med hjälp av metoder som intervjuer, observationer och användbarhetstester försöker biblioteken förstå sina användare och anpassa verksamheten efter dem. Synen på användare sågs som ett perspektivskifte där biblioteket försöker ställa sig i användarnas skor. Dock betonades vikten av balans mellan användarnas önskemål och bibliotekets uppdrag och förutsättningar vilket tyder på en fortsatt stark inre legitimitet. Det visar också att kontrollen över biblioteket inte helt lämnas över till användare. Undersökningen visar också på betydelsen av både en konstitutiv och performativ dokumentalitet hos högskolebiblioteken. Den starkt dominerande yrkesidentiteten bland intervjupersonerna var den kommunikativt orienterade yrkesidentiteten med ett fokus på dialog och samspel med användare snarare än rollen som expert.

Sammanfattningsvis ses UX som ett sätt att möta de stora förändringar de senaste decennierna inneburit för högskolebibliotek. Förändringar som biblioteken måste förhålla sig till. Det förklarar varför allt fler pratar om UX nu.

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

I uppsatsförfattarens ägo

Lundberg, Sabina (2017), *Change or Die: A Study of the Phenomenon of Library UX at Two Academic Libraries in Sweden*. Masteruppsats i biblioteks- & informationsvetenskap, Uppsala universitet: Inst. för ABM, framlagd men opublicerad version.

Linköpings universitetsbibliotek (2017), ”Definition av funktionsområdet UX/användarmötet”.

Intervjuinspelningar, transkriptioner och anteckningar

Intervju med Alice, 2018-01-29.

Intervju med Kerstin, 2018-01-29.

Intervju med Marie, 2018-01-29.

Intervju med Karl, 2018-01-29.

Intervju med Christina, 2018-01-31.

Intervju med Anna, 2018-02-01.

Intervju med Sara, 2018-02-01.

Intervju med Lena, 2018-02-01.

Intervju med Petra, 2018-02-02.

Intervju med Ellinor, 2018-02-13.

Elektroniska resurser

Buckland, Michael, “What is a ‘Digital Document?’”, onlineversion av artikel publicerad i *Document Numérique* (Paris) 2:2 (1998),
<http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/digdoc.html>. [2018-05-08].

Frilux, <http://www.frilux.no/about/>. [2018-05-11].

Karolinska Institutet, <https://ki.se/om-ki/karolinska-institutet-i-korthet>. [2018-01-18].

Karolinska Institutet, <https://kib.ki.se/kontakta-kib/hitta-till-kib>. [2018-01-18].

Karolinska Institutet, <https://kib.ki.se/staff>. [2018-01-18].

Kungliga biblioteket, <http://www.kb.se/aktuellt/utbildningar/2013/Alla-pratar-UX--konferens-om-anvandarvarde-engagemang-och-digital-arbetsmiljo/>. [2017-11-27].

Linköpings universitet, <https://www.bibl.liu.se/om-biblioteket?l=sv>. [2018-01-18].

Linköpings universitet, <https://liu.se/artikel/liu-i-siffror>. [2018-01-18]

Nielsen Norman Group, <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. [2017-11-27].

UX Libs, <http://uxlib.org/home/>. [2018-05-11].

Weave: Journal of Library User Experience, <https://www.weaveux.org/about.html>. [2018-05-11].

Tryckt material

- Alvesson, Mats (2013), *Organisation och ledning: Ett något skeptiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvite, Luisa & Barrionuevo, Leticia (2011), *Libraries for Users: Services in Academic Libraries*. Oxford: Chandos.
- Asher, Andrew D. (2016), "Identifying the Barriers: Taskscapes and the Social Contexts of Library UX", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centered Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 84-93.
- Bell, Steven J. (2014), "Staying True to the Core: Designing the Future Academic Library Experience". *Libraries and the Academy*, 14:3, s. 369-382.
- Bowler, Leanne m.fl. (2011), "Issues in User-Centered Design in LIS", *Library Trends*, 59:4, s. 721-752.
- Börjesson, Mats & Rehn, Alf (2009), *Makt*. Stockholm: Liber.
- Charmaz, Kathy (2006), *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. London: Sage Publications.
- Corbin, Juliet M., & Strauss, Anselm L. (2008), *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Courtney, Michael & Donovan, Carrie (2016), "Understanding Our Students and Ourselves: Transformative Library Instruction Through an Ethnographic Lens", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 145-154.
- Dalen, Monica (2007), *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups.
- Datig, Ilka (2015), "Walking in Your Users' Shoes: An Introduction to User Experience Research as a Tool for Developing User-Centered Libraries", *College and Undergraduate Libraries*, 22:3-4, s. 234-246.

- Denscombe, Martyn (2016), *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2015), "Intervjuer", i *Handbok i kvalitativa metoder*. Red: Göran Ahrne & Peter Svensson, Stockholm: Liber, s. 34-54.
- Foucault, Michel (1980), *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings 1972-1977*. Brighton: Harvester P.
- Fox, Robert & Doshi, Ameet (2011), "Library User Experience", *SPEC Kit 322*, Washington: Association of Research Libraries, <http://publications.arl.org/Library-User-Experience-SPEC-Kit-322/4>. [2018-05-15].
- Hansson, Joacim (2015), "Documentality and Legitimacy in Future Libraries: An Analytical Framework for Initiated Speculation", *New Library World*. 116:1/2, s. 4-14.
- Hansson, Joacim (2010), *Libraries and Identity: The Role of Institutional Self-Image and Identity in the Emergence of New Types of Library*. Oxford: Chandos.
- Harbo, Karen & Hansen, Thomas Vibjerg (2012), "Getting to Know Library Users' Needs: Experimental Ways to User-Centred Library Innovation", *LIBER Quarterly* 21:3-4, s. 367-385.
- Hedemark, Åse, Hedman, Jenny & Sundin, Olof (2005), "Speaking of Users: On User Discourses in the Field of Public Libraries", *Information Research*. 10:2.
- Hessler, Gunnel (2003), *Identitet och förändring: En studie av ett universitetsbibliotek och dess självproduktion*. Doktorsavhandling vid institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås/Göteborgs universitet, Valfrid, nr 26.
- Jamieson, Helen (2016), "Spaces for Learning?: Using Ethnographic Techniques: A Case Study from the University Library, Edge Hill University", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 173-178.
- Jones, Rosie & Grayson, Nicola (2016), "Changing the Dialogue: The Story of the Award-Winning Alan Gilbert Learning Commons", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 121-136.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009), *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lallemand, Carine, Gronier Guillaume & Koenig, Vincent (2015), "User Experience: A Concept without Consensus? Exploring Practitioners' Perspectives through an International Survey", *Computers in Human Behavior*, 43, s. 35-48.

- Lankes, David R. (2011), *The Atlas of New Librarianship*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Lindberg, Jenny (2015), *Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*. Doktorsavhandling vid Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås: Skrifter från Valfrid, nr. 58.
- MacDonald, Craig M (2016), "User-Experience Librarians: User Advocates, User Researchers, Usability Evaluators, or All of the Above?", *Proceedings of the association for Information Science and Technology*, 52:1.
- MacDonald, Craig M. (2017), "It Takes a Village: On UX Librarianship and Building UX Capacities in Libraries", *Journal of Library Administration*, 57:2, s. 194-214.
- Priestner; Andy & Borg, Matt (2016a), "Uncovering Complexity and Detail: the UX Proposition", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 1-8.
- Priestner, Andy & Borg, Matt (2016b), "UX in Libraries: Leaping the Chasm", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge, s. 190-195.
- Schreiber, Trine (2006), "Bibliotekarprofessionen siden 1960'erne", i *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Red: Trine Schreiber och Hans Elbeshausen, Fredriksberg: Samfundslitteratur, s. 15-46.
- Svensk biblioteksförening (2016), *Riksrapport 2016: Aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet*. Stockholm: Svensk biblioteksförening.
- Svensk Biblioteksförening (2008), *Bibliotekarien och professionen: En forskningsöversikt*. Stockholm: Svensk biblioteksförening.
- Talja, Sanna, Tuominen, Kimmo, Savolainen, Reijo (2005), "'Isms' in Information Science: Constructivism, Collectivism and Constructionism", *Journal of Documentation*, 61:1, s. 79-101.
- Talja, Sanna & Hartel, Jenna (2007), "Revisiting the User-Centred Turn in Information Science Research: An Intellectual History Perspective", *Information Research* 12:4.
- Thornberg, Robert & Forslund Frykedal, Karin (2009), "Grundad teori", i *Handbok i kvalitativ analys*. Red: Andreas Fejes & Robert Thornberg, Stockholm: Liber, s. 38-61.
- Trost, Jan (1997), *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Tuominen, Kimmo (1997), "User-Centred Discourse: An Analysis of the Subject Positions of the User and Librarian", *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*. 67:4, s. 350-371.

- Utvecklingsrådet för vetenskaplig informationsförmedling och Svensk biblioteks-förening (2015), *Effektiv vetenskaplig kommunikation: För forskning, utbildning och nyttiggörande*. Stockholm: Svensk biblioteks-förening.
- Vetenskapsrådet (2002), *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Walton, Graham (2015), "What User Experience (UX) Means for Academic Libraries", *New Review of Academic Librarianship*. 21:1, s. 1-3.
- Westbury, Margaret (2016), "UX and the Small Academic Library", i *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centered Design*. Red. Andy Priestner & Matt Borg, Abingdon, Oxon: Routledge.
- Ørom, Anders (1993), "Bibliotekariske identiteter, formidlingsarbejde og arbejdsorganisering", *Biblioteksarbejde*, 39, s. 37-43.