



Madeleine Lundman
Linnéuniversitetet
madeleine.lundman@lnu.se

Titel

Hur fungerar digitala bibliotek i praktiken?
- En intervjustudie av personalen på BiblioTech

Inledning

Bibliotekarier kan inte definieras av en specifik typ av fråga utan genom deras profession eller roll (Buss, 2016), så när vårt samhälle ändrar biblioteken så måste bibliotekarierna också ändra sig likväl. När vårt samhälle blir mer digitalt så behöver såklart biblioteken bli mer digitala och med detta kommer den nödvändiga förändringen av bibliotekarieprofessionen också. I linje med 2000-talet och den digitala eran så kändes det uppenbart viktigt att studera ett bibliotek med enbart digitala material och ser hur de arbetar och speciellt notera om den fysiska platsen för biblioteket fortfarande var viktig även om alla böcker (och övrigt material) som tillhandahöll var digitalt. Palfrey (2013) argumenterar för att biblioteken som en institution alltid har varit en av de fundamentala delarna för vår demokratis framgång. Han menar att biblioteket tillhandahåller de nödvändiga kunskaperna och färdigheterna som vi behöver för att kunna uppnå våra roller som aktiva samhällsmedborgare.

Syftet med denna studie var att undersöka de huvudsakliga aspekterna av att driva ett digitalt bibliotek med fokus på det digitala bibliotekets praktik. Biblioteket som studerades i detta fall var det första digitala biblioteket som någonsin öppnades. Det kallas BiblioTech och ligger i San Antonio, Texas (USA) och öppnades 2013. Biblioteket ifråga tillhandahåller alla invånare inom Bexar County med sina tjänster. Under det första året hade BiblioTech 100 000 besökare (Phillips, 2014). BiblioTech startade som ett projekt av domare Nelson Wolff, länsdomare för Bexar County. Han fick sin inspiration från digitaliseringen av New York Public Library och av Walter Isaacsons biografi av Steve Jobs, Apples grundare (Nawotka, 2014). Projektet BiblioTech gavs senare till Laura Cole, BiblioTech's projektkoordinator, som fick ansvaret för att forska, finansierar och verkställandet av biblioteket.

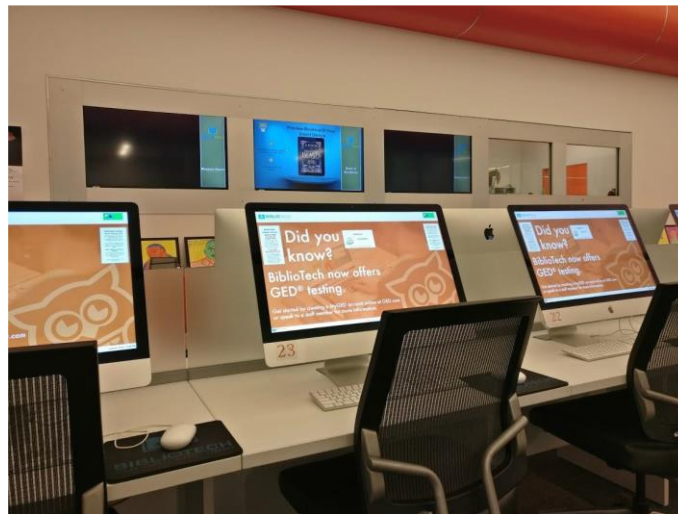


Bild 1 Insidan på BiblioTech South

BiblioTech:s mål är att: "Provide all Bexar County residents the opportunity to access technology and its applications for the purposes of enhancing education and literacy, promoting reading as recreation and equipping residents of our community with the necessary tools to thrive as citizens of the 21st Century" (Bexar BiblioTech Facebook, 2013). Medlemskapet är gratis för invånarna inom Bexar County och låntagarna kan använda tjänster som e-böcker, internet, tillgång till både stationära och bärbara datorer, e-boksläsare för utlåning samt olika event. Ungefär hälften av alla e-boksläsare är alltid i cirkulation och dessa kan ha fem e-böcker åt gången (Phillips, 2014).

San Antonio är den sjunde största staden i USA, men rankad som nummer 60 i läskunnighet (Phillips, 2014). Laura Cole, som var projektansvarig menar att det är svårt för invånarna i staden att utveckla sin läskunnighet utan att ha tillgång till bra med material och resurser. De flesta invånarna i San Antonio har inte ens internet hemma (Phillips, 2014). Detta gör att BiblioTech utgör en viktig del i invånarnas liv, mycket viktigare än vi i Sverige kan föreställa oss (med ett av världens bästa internetnät), för genom BiblioTech kan de få tillgång till böcker, internet och mycket annat från biblioteket.

Problemformulering

I dagens samhälle litas vi mer och mer på digitala verktyg, så det är viktigt att upptäcka hur vi kan använda dessa verktyg till vår fördel och hur dessa kan hjälpa oss med både vårt arbete såväl som för vårt välbefinnande och fritid. Genom att upptäcka hur bibliotekarier gör det bästa utav användningen av de digitala verktygen som de har tillgängligt så kan de också vidarebefordra kunskapen till sina låntagare och på så sätt sprida det vidare ut till allmänheten. Teknologin kommer inte att försvinna så vi kan lika gärna lära oss hur vi kan införliva den på bästa sätt och samtidigt inte vara rädda för förändringar. Bibliotekarier behöver hålla sig själva uppdaterade och alltid vara nyfikna att lära sig nya sätt att använda de digitala verktygen, men det kan vara lätt att glömma det handlar om verktyg och bör inte vara det centrala arbetet i ett bibliotek. Det viktigaste i ett bibliotek är dess användare/låntagare och därmed är det community som omger biblioteket också viktigt.

Denna framställning visar hur ett digitalt bibliotek ser ut och att det har samma funktion som ett traditionellt bibliotek, men kanske har de ännu mer möjligheter eftersom de har tillgång till allt vad tekniken kan erbjuda. Calhoun (2014) hävdar att det viktigaste egenskaperna hos ett digitalt bibliotek (precis som andra bibliotek) är de sociala rollerna de uppfyller, samhällena de tjänar och samlingen de utvecklar för samhällena och den möjliga tekniken att stödja detta. Det handlar om att erbjuda inkluderande digitala bibliotek som kan stärka individer och samhället, men digitala bibliotek gör inte detta genom bara att existera och digitalisering enbart leder inte till social integration (Chowdhury & Foo, 2012). Det behöver finnas någon där som kan visa hur tekniken kan användas, ta bort rädslan för de okända och utbilda invånarna. De mest framgångsrika digitala biblioteken verkar ha hittat den rätta blandningen av medborgarskap, kvalitetskontrollerade samlingar och tekniker/metoder som stöder en användarcentrerad design (Calhoun, 2014). Ett digitalt bibliotek är således inte bara en samling resurser på nätet, utan ett bibliotek blir det i relation till att någon (förslagsvis en bibliotekarie) finns där för att stötta och göra resurserna meningsfulla för användarna.

Denna studie kommer att svara på hur ett bibliotek har valt att använda de digitala verktygen och hur det fungerar rent praktiskt. Detta bibliotek, BiblioTech är ett folkbibliotek med enbart digitala resurser och därmed kommer inte alla svaren att vara relevanta för ett mer "traditionellt" (hybrid) bibliotek. Hursomhelst, svaren som den här studien tillhandahåller tjänar syftet att ge andra bibliotek inspiration om hur man kan använda och jobba med olika digitala verktyg (även om dessa bibliotek inte är enbart digitala). Syftet med denna studie är att undersöka vilka de huvudsakliga aspekterna är med att driva ett digitalt bibliotek (generellt sett) med fokus på praktiken inom digitala bibliotek. Detta gjordes genom intervjuer med BiblioTech's personal.

Frågeställningar:

- Hur fungerar ett digitalt bibliotek i allmänhet?
- Hur jobbar personalen i det digitala biblioteket?
- Är det fysiska rummet viktigt i ett digitalt bibliotek?

Teori

Grunden för teorin till denna studie var konceptet *'The new librarianship'* av Lankes (2016). Han beskriver det som att den nya bibliotekarierollen inte handlar om en specifik sorts bibliotekarieroll eller arbete, utan det handlar snarare om att bygga en grund för förändring över hela professionen, som ständigt är i förändring. Det är något som ska gå att applicera för alla bibliotekarier och något som man får vara beredd på om man ska jobba inom bibliotekssektorn. Han betonar dock att alla bibliotek, publika som privata, stora som små, alltid ska sätta samhällena de tjänar i det främsta rummet, de som de tjänar och är en del av – och det är bara *librarianship* (och ingen nyhet).

Lankes (2016) nämner tre huvudfaktorer som definierar en bibliotekaries arbete; deras uppdrag (att förbättra samhället genom att främja kunskapsskapande inom det samhälle som biblioteket tillhör); mål för att uppnå uppdraget (främja två-vägs kommunikation och genom resurser få igenom konversationer, erbjuda en säker miljö och bygga på motivationen hos samhällets invånare), så väl som de grundprinciper (värderingar) som ligger till grund för alla bibliotekariers arbete. Dessa värderingar är: service, lärande, intellektuell frihet och säkerhet och ärlighet. Det är viktigt att även för bibliotekarien lära sig genom konversation och kommunikation: som en bibliotekarie är man även en pedagog i sina expertområden såsom kunskap, skapande och utbildning. Människor lär från konversationer på olika sätt; genom läsning, genom att göra, genom att prata med olika människor, i grupp eller ensam.

Som en del av sin teori använder Lankes (2016) sig av något som kallas "the Salzburg curriculum" (Salzburgsläroplanen), vilken är en uppsättning kompetenser som både kan forma utbildningar för bibliotekarier likväl som pågående utveckling av bibliotek och museum. Läroplanen är indelad i följande kategorier: förändringsorienterat socialt engagemang (change-oriented social engagement), teknik (technology), kapitalförvaltning (capital management), kulturell kompetens (cultural competence), kunskap, lärande och innovation (knowledge, learning and innovation), samt hantering av deltagande (management of participation). Biblioteket bör, enligt Lankes vara en deltagande plattform som tillåter samhället att dela passioner, kunskap, upplevelser och resurser. Biblioteket kan ta till vara på sitt samhälle och deras tankar och använda de som en resurs, vilket kan var en viktigare del av deras samling än böckerna de innehar. Biblioteken behöver också göra sina värderingar synliga för sina samhällen.

Metod

Metoden för denna studie var intervjuer och dessa samlades in under tre veckor i mars 2017. Under denna period gjordes tolv semi-strukturerade intervjuer med de heltidsanställda på BiblioTech. Några av intervjuerna gjordes på de två filialerna, i ett specifikt konferensrum. De övriga intervjuerna gjordes på BiblioTech's huvudkontor i ett separat rum. Intervjuguiden gjordes i förhand inför intervjuerna och användes främst som en guide för författaren för att täcka de valda temana, som var: generella frågor, frågor om BiblioTech och frågor om användarvänlighet. En vecka innan intervjuerna så skickades mejl ut till informanterna för att bestämma tid och datum för intervjun, men de visste långt innan detta att de skulle bli kontaktade så de var beredda på det. I början av intervju fick de skriva på ett medgivandeformulär, för att godkänna sitt deltagande i studien. Intervjuerna varade i snitt 20 minuter.

Resultat

Denna studie började med tre forskningsfrågor för att täcka syftet med studien (se ovan). Dessa tre forskningsfrågor delades sedan in under resultatet i tre ämnesområden: det digitala

biblioteket generellt, personalen i det digitala biblioteket och den fysiska platsen på det digitala biblioteket.

Det digitala biblioteket generellt

Enligt intervjuerna som gjordes, så fungerar det digitala biblioteket (BiblioTech i detta fall) ungefärligen som ett traditionellt bibliotek, men naturligt så spenderar de mindre arbete med hantering av samlingen (sätta tillbaka böcker, katalogisera, organisera, flytta om, etc.) än vad ett traditionellt bibliotek gör. Detta ger personalen mer utrymme att interagera och socialisera med låntagarna/användarna, vilket är en av de viktigaste delarna för ett bibliotek som BiblioTech då de behöver tid att undervisa och lära sina användaren att på ett effektivt sätt hantera och använda tekniken som erbjuds på biblioteket. Det mesta av personalens tid handlar om att på olika sätt hjälpa användarna med olika uppgifter, vilka kan handla om att ansöka om lånekort, skriva ut dokument, lära sig hur man använder en dator eller hur man ansöker om ett jobb. BiblioTech arbetar också för att utveckla läs- och skrivkunnigheten i området genom att erbjuda ett antal olika tekniska lösningar såsom skärmläsare, ljudböcker, hjälpmedel för synnedsetta osv. De behöver finnas till som en samhällstjänst, en hjälpande hand som kan finnas till för att ta hand om olika saker som samhället behöver. De är planerade för samhällets bästa och allt deras arbete är riktat mot att tjäna samhället och utveckla och förbättra det precis som Lankes (2016) menar är det viktigaste delen av att driva ett bibliotek.

På BiblioTech har personalen olika arbetsuppgifter; för en del av dem handlar det främst om datorunderhåll och underhåll av övriga tekniska enheter som de lånar ut. För annan personal handlar det mest om utåtriktat arbete, exempelvis att nå ut genom att gå ut till skolor och andra organisationer och informera om BiblioTech och deras tjänster. En del av personalens arbete handlar såklart om att köpa böcker och uppdatera sig inom nya resurser, appar och program som kan vara intressanta. En annan del i arbetet handlar också om att delta i olika konferenser och skriva bidrag till olika tidskrifter, så skriva artiklar och förbereda presentationer är också en viktig del i arbetet med BiblioTech. Eftersom det är en så unik typ av bibliotek som inte finns någon annanstans så handlar det inte bara om att informera det egna samhället om vad BiblioTech är och hur de fungerar och vad de kan erbjuda, utan det handlar även om att nå ut och visa den övriga världen vilka de är och vad de gör, för att nå en större spridning och så att denna typ av bibliotek kan användas i andra samhället med liknande demografi. I denna aspekt så fungerar BiblioTech som vilket bibliotek som helst, men med fokus på andra delar av verksamheten. Slutligen så är det även av stor vikt att hålla webbsidan uppdaterad med den senaste informationen och nyheter, eftersom det till stor del är genom webbsidan de når ut till användarna och där användarna kan nå alla resurser som BiblioTech tillhandahåller.

Personalen i det digitala biblioteket

Även om personalen i BiblioTech har olika arbetsuppgifter, så är det alltid samhället som står i centrum och ligger bakom allting som de gör (jmf. Calhoun, 2014; Lankes, 2015; Palfrey, 2013). Genom detta kan deras arbete också hjälpa låntagarna med den nya tekniken och på samma gång öka läs- och skrivkunnigheten med det arbete som de redan gör. Personalen på BiblioTech arbetar med olika saker på olika platser. På de tre filialer som finns har de tre heltidsanställda som delar det administrativa arbetet mellan sig och hjälps åt med det (exempelvis att lägga schema, beställa böcker eller andra saker, administrera löner, sköta betalningar m.m.). Resten av tiden består deras arbete av att de ska vara i biblioteket och finnas tillgängliga, både för den övriga personalen (tillfälligt anställda och deltidanställda) men främst för låntagarna. På de olika filialerna är kontoren väldigt små, med tanken att de anställda inte ska vara där mer än de verkligen behöver. Detta gör att personalen uppmanas till att befinna sig ute i biblioteken, eftersom det är där bibliotekspersonalen behövs. Filialerna har i regel alltid

en person från personalen som välkomnar alla som kommer in och frågar med en gång ifall de behöver hjälp, särskilt eftersom miljön kan tyckas ovan och främmande och till och med skrämmande för många (speciellt de som kommer in för första gången). Därför är det viktigt att de uppmärksammar låntagare direkt som är osäkra och hjälper dem att sätta igenom och få dem att känna sig trygga i den nya och obekanta miljön. Om de inte gör detta är de troligt att många nya (potentiella) låntagare skulle vända i dörren och aldrig komma tillbaka.

Den fysiska platsen på det digitala biblioteket

I intervjuerna så ställdes inte frågan om den fysiska platsen explicit, eftersom författaren ville se om detta tema skulle komma på tal inom de andra frågorna. En del av de som intervjuades pratade mer om detta än vad andra gjorde, exempelvis så ville en respondent att det skulle vara bra att ha ytterligare filialer runt om i staden, precis som en annan respondent tyckte att det var en nackdel att de bara fanns två filialer (vilket var fallet när intervjuerna gjordes). I kontexten av BiblioTech så var den fysiska platsen alltid närvarande och det var ingen som nämnde att BiblioTech skulle varit ett bibliotek utan fysisk plats, mest troligt eftersom det vore svårt att tjäna samhället och finnas till eftersom invånarna som BiblioTech tillhandahåller tjänster till (till största delen) inte har tillräckligt med pengar eller förmåga för att använda deras resurser. För att kunna hjälpa samhället, lära med samhället och kunna förbättra och utveckla det så behövde de finnas där i fysisk form även om de resurser de erbjuder finns i en annan form än den naturligt traditionella (Lankes, 2016). Så för BiblioTech är den fysiska platsen av yttersta vikt och biblioteket skulle inte ha fungerat utan den.

Sammanfattning

I stort så visar resultatet av studien visar att enligt personalen på BiblioTech så fungerar ett digitalt bibliotek i stort sett som ett traditionellt bibliotek. De hävdar att de erbjuder samma typ av tjänster i grund och botten (genom att finnas tillhands för invånarna), men att den stora skillnaden är att böckerna finns digitalt. Genom att det inte finns någon samling att underhålla så läggs en stor del av tiden för de som jobbar på plats i biblioteket på interaktion med låntagarna, medan för de som är tekniskt ansvariga lägger en stor del av sin tid på underhåll av den tekniska utrustningen. Den fysiska platsen är av yttersta vikt med tanken på det samhälle de tjänar och de invånare som lever i detta.

Diskussion

Analysen av studien visar på att den fysiska platsen är väldigt viktig för BiblioTech och den kontext som de tjänar inom. Det handlar om att tillhandahålla tekniska tjänster främst till de som inte har råd att ha det hemma och därför är den fysiska platsen central i detta, för att användarna ska ha någonstans att kunna gå till. Samt eftersom att de inte är vana vid tekniken behöver det finnas någon där (personal) som kan hjälpa användarna att komma igång för att sedan på sikt bli självgående med tekniken. I dagens samhälle är en viktig del av att utveckla läskunnighet att man kan hantera teknik så därför lägger BiblioTech sitt fokus på det.

I denna studie upptäcktes tre viktiga delar för det digitala biblioteket BiblioTech: vikten av den fysiska platsen, vikten av personal på plats i filialerna och det sociala arbetet vs. det tekniska arbetet. Dessa tre delar är de mest intressanta i relation till studiens syfte.

Vikten av den fysiska platsen

Även om det digitala biblioteket samling enbart kan nås via internet så visar denna studie att det fortfarande är viktigt att biblioteket har en fysisk plats. För BiblioTech så är en av de viktigaste delarna att tillhandahålla teknik till invånarna som inte har råd med den. Det är också viktigt att det finns någon (personalen på biblioteket) som kan instruera och lära invånarna att

använda tekniken och acklimatisera sig till den. Studien visade att grundläggande kunskapen om datorer inte är så självklar i ett samhälle som har mindre pengar jämfört med ett samhälle som är mer lyckligt lottade. Med detta sagt så är det dock ingen nackdel att man kan få tillgång till resurserna från ett digitalt bibliotek från var som helst, när som helst. För personalen i BiblioTech så är det tydligt att deras bibliotek är ett digitalt bibliotek med en fysisk plats och att det inte skulle vara på något annat sätt. De hoppas att de kan vara en del i utvecklingen av läs- och skrivkunnskap hos invånarna i San Antonio, men även utbilda samhället och öka deras tekniska kompetenser. För att vara en del av ett demokratiskt samhälle behöver invånarna i ett samhälle förstå och kunna använda tekniska hjälpmedel samt kunna ta del av informationen som sprids genom olika digitala kanaler (jmf. Palfrey 2013; Lankes, 2016).

Vikten av personal på plats i biblioteket

Precis som ovan så kan inte det digitala biblioteket i denna kontext finnas till utan personal på plats som kan instruera och hjälpa användarna med den teknik som tillhandahålls. Så för den grundläggande praktiken av att driva ett digitalt bibliotek så är det av stor vikt att ha kunnig personal på den fysiska platsen, som kan utbilda och hjälpa låntagarna när det behövs. För att vara ett digitalt bibliotek så är det också viktigt att personalen finns där för att göra innehållet i biblioteket (som inte syns lika tydligt som i ett traditionellt bibliotek) meningsfullt för användarna, ett digitalt bibliotek på en webbsida kan inte fungera effektivt på egen hand utan en hjälpare (bibliotekarie) som kan göra innehållet synligt för användaren.

Socialt arbete vs. tekniskt arbete

Informanterna på BiblioTech kunde delas upp i två (inofficiella) grupper där ena gruppen arbetade mest i biblioteket medan den andra gruppen arbetade mest med tekniskt arbete. När frågan om vad som var viktigast att tänka på för ett digitalt bibliotek så berodde svaren på vilken grupp respondenten tillhörde: för personalen som arbetade i biblioteket var det viktigaste en god social kompetens och förmågan att möta, utbilda och finnas tillgänglig för låntagarna (och kollegorna). Personalen som jobbade med det tekniska arbetet på biblioteket tyckte å andra sidan att det som var viktigast med det digitala biblioteket var underhållet av datorerna, skrivarna och alla de andra enheter som används och finns på BiblioTech, samt att utveckla och förbättra dessa enheter allt eftersom. Båda grupper var dock medvetna om vikten av den andra gruppens arbete och att biblioteket inte skulle fungera utan att dessa två grupper samarbetade.

Slutligen så utgör BiblioTech ett gott exempel på hur ett digitalt bibliotek kan jobba i samhället. De vill inte vara något hot till den tryckta boken, utan försöker att istället samarbeta med det traditionella biblioteket. För att koppla till Lankes teori (2016) så arbetar BiblioTech för att kunna tjäna samhället samt förbättra och utveckla det. De arbetar ständigt med samhället i fokus och de nya filialer som planeras sätts ut där de tjänar samhället bäst, precis som de föregående filialerna har placerats ut. De arbetar också för att öka läskunnskapen, i detta fall genom att ge låntagarna en god teknisk kunskap och erbjuda böcker i olika former för att låntagarna ska kunna hitta en form som passar dem. Hela organisationen BiblioTech är planerad för dess kontext, dess samhälle och deras invånare, vilket är grunden till ett lyckat bibliotek. Framtiden för BiblioTech ser ljus ut och de kommer nog att fortsätta växa och så småningom kommer nog idén att sprida sig vidare till samhällen med liknande kontext och invånare.

Litteraturförteckning

- Bexar BiblioTech Facebook. (2013). Bexar BiblioTech - About. Retrieved May 15, 2017, from https://www.facebook.com/pg/BexarBibliotech/about/?ref=page_internal
- Buss, S. P. (2016). Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia *Reference Librarian*, 57(4), 265–271.
<https://doi.org/10.1080/02763877.2015.1134377>
- Calhoun, K. (2014). *Exploring digital libraries* : London : Facet, 2014.
- Chowdhury, G. G., & Foo, S. (2012). *Digital libraries and information access : research perspectives*. London: Facet.
- Lankes, R. D. (2016). *The new librarianship field guide*. Cambridge, MA ; London, England: The MIT Press, [2015].
- Nawotka, E. (2014, January 18). It's Here: A Library With Nary a Book. *The New York Times*. Retrieved May 15, 2017 from <https://www.nytimes.com/2014/01/19/us/its-here-alibrary-with-nary-a-book.html>
- Palfrey, J. G. (2013). *Bibliotech : why libraries matter more than ever in the age of Google*. New York : Basic Books, A Member of the Perseus Books Group, cop. 2015.
- Phillips, L. (2014, January 3). Nation's first bookless library opens in San Antonio | Technology. Retrieved February 13, 2017, from <http://www.dallasnews.com/business/technology/2014/01/03/nation-s-first-bookless-library-opens-in-san-antonio>