

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2018:x

Wayfinding och visuell kommunikation på folkbibliotek

LINDA ANDERSSON



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Linda Andersson

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Wayfinding och visuell kommunikation på folkbibliotek

Engelsk titel: Wayfinding and visual communication in public libraries

Författare: Linda Andersson

Färdigställt: 2018

Abstract: The aim of this thesis is to gain knowledge about how personnel at public libraries describes how they work with visual communication. That is, working with signs, posters, maps, digital information on monitors and so on, so that the users easily will find their way around the library and get aware of the libraries various services and upcoming events. To be able to communicate with the users is important for all institutions and there might be challenges involved in that. Research shows that visual communication must be evident so that the users understand it. It is also important that the visual communication is not too vague or too rich. Wayfinding is a problem solving process in three parts which includes: search, decide and move, with the objective to get from point A to point B. The Danish professor Per Møllerup's nine strategies for wayfinding is used as a tool to analyze the empirical material. The strategies include track following, route following, educated seeking, inference, screening, aiming, map-reading, compassing and social navigation. This study is based on five qualitative semi-structured interviews with personnel from five different public libraries. The results show that the informants believe that visual communication is an important part of the profession, but that they neither have the time nor the right knowledge to make a thorough job.

Nyckelord: Wayfinding, wayfinding strategies, visuell kommunikation, grafisk kommunikation, Møllerup, spatial förmåga, orienteringsförmåga, vägledning

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Problemformulering	2
1.2 Syfte och frågeställningar	3
2 Teori	4
2.1 Mollerups nio strategier för wayfinding	4
3 Tidigare forskning	7
3.1 Behovet av visuell kommunikation i biblioteken.....	7
3.2 Användning av visuell kommunikation	8
3.3 Utmaningar med den visuella kommunikationen	8
4 Metod	10
4.1 Datainsamlingsmetod	10
4.2 Urval	10
4.3 Forskningsetiska aspekter	10
4.4 Genomförande	11
4.4.1 Genomförande av semi-strukturerade intervjuer	11
4.4.2 Transkribering	11
4.5 Analysmetod	11
4.6 Bakgrund	12
4.6.1 Informant A	12
4.6.2 Informant B	12
4.6.3 Informant C	12
4.6.4 Informant D	13
4.6.5 Informant E	13
5 Resultat	14
5.1 Hur studiens folkbibliotekspersonal beskriver miljön i biblioteket	14
5.1.1 Skyltning som inspirerar till browsing.....	14
5.1.2 Hur användarna hittar i biblioteksrummet	15
5.1.3 Hur användarna hittar medierna	16
5.2 Hur studiens folkbibliotekspersonal beskriver att de arbetar med visuell kommunikation.....	16
5.2.1 Visuell kommunikation för att synliggöra bibliotekets utbud och tjänster.....	17
5.2.2 Visuell kommunikation vid och inför olika arrangemang	18

5.3 Utmaningar som studiens folkbibliotekarier upplever finns och hur dessa hanteras.	19
5.3.1 Tid	19
5.3.2 Kompetens.....	19
5.3.3 Samarbete och samordning.....	19
5.3.4 Att synas och väcka uppmärksamhet	19
5.3.5 Hantering av utmaningar.....	20
6 Analys	21
6.1 Hur kan miljön på biblioteken beskrivas med hjälp av Mollerups strategier?	21
6.1.1 Skyltning som inspirerar till browsing.....	22
6.1.2 Hur användarna hittar i biblioteksrummet	23
6.1.3 Hur användarna hittar medierna	23
6.2 Hur kan personalens arbete med visuell kommunikation redogöras för med hjälp av Mollerups strategier?.....	24
6.2.1 Visuell kommunikation för att synliggöra bibliotekets utbud och tjänster.....	24
6.2.2 Visuell kommunikation vid och inför olika arrangemang	25
6.3 Hur kan utmaningar som identifieras och hur dessa hanteras beskrivas med hjälp av Mollerups strategier?.....	25
6.3.1 Utmaningar som har identifierats	25
6.3.2 Hantering av utmaningar.....	25
7 Diskussion och slutsatser	26
7.1 Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal miljön i biblioteket, betraktat ur ett wayfinding-perspektiv?	26
7.2 Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal att de arbetar med visuell kommunikation?.....	27
7.3 Vilka utmaningar upplever studiens folkbibliotekspersonal att det finns med det arbetet och hur hanteras dessa?	27
7.4 Reflektion.....	28
7.5 Förslag till vidare forskning	28
Källförteckning	30
Bilaga A Mejl till folkbiblioteken	
Bilaga B Intervjuguide	

1 Inledning

Folkbibliotekens plats i samhället och bibliotekets olika roller och rum är ofta i fokus i forskningen om dagens och framtidens bibliotek. Vissa studier visar att bibliotekens roll och uppdrag har breddats eller måste göra så för att ha fortsatt legitimitet. Jochumsen, Hvenegaard och Skot-Hansen (2012) beskriver en framtid där själva bokbeståndet och bokutlåningen är en kuliss för det som verkligen sker i bibliotekens olika rum. De har tagit fram en modell för framtidens bibliotek där biblioteket ska vara ett inspirationscenter, ett upplevelsecenter, ett bildningscenter och en mötesplats. Då det finns en pågående debatt om bibliotekens ställning i samhället bör biblioteken, enligt Jochumsen, Hvenegaard och Skot-Hansen, profilera sig och stärka sin identitet. Modellen kan tjäna som ett ramverk för diskussionen om bibliotekens övergripande uppgift och legitimitet samt som argument för bibliotekens ställning i samhället. Den kan också ligga till grund för en diskussion om vad framtidens bibliotek kan vara (Jochumsen et. al, 2012).

De norska biblioteksforskarna Aabø och Audunson (2010) argumenterar för bibliotekens fortsatta legitimitet och berättigade ställning i samhället som en lågintensiv mötesplats, där människor från olika generationer, etniciteter och sociala skikt kan mötas. Biblioteken är, beskriver Aabø och Audunson, en plats där betydelsefullt socialt kapital kan skapas och där användarna exponeras för andra människors åsikter, kulturer och intressen (Aabø & Audunson, 2010).

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla (SFS 2013:801, 2 §).

Bibliotekslagen är framtagen för att säkra en miljö som är respektfull, rättvis och där bibliotekens utrymmen och tjänster ska kunna användas av alla. Dock är biblioteket en komplex plats som måste anpassa sig till samhällsutvecklingen och biblioteksanvändarnas förväntningar. Tredinnick (2009) visar på att biblioteken måste lära sig att förmedla det nya informationslandskapet på ett sätt som ger ett mervärde till användarna. Biblioteken kan inte förutsätta att de är de enda som förstår informationens struktur, hantering och organisation. Framtidens bibliotek måste, enligt Tredinnick, acceptera sin roll som förmedlare av kunskap, de måste gå från att se informationen som ett objekt de är satta att vakta till att se den som en process som är både delaktig i och beroende av den kontext där den används (Tredinnick, 2009).

När bibliotekens utbud, tjänster och fysiska miljö förändras och uppdraget breddas för att möta nya behov och förväntningar kan det finnas ett behov av att vara extra tydlig i kommunikationen. Mandel (2013) lyfter detta behov genom att peka på att om biblioteksanvändarna inte kan få tillgång till eller använda lokalerna på ett effektivt sätt kan de på samma sätt inte få tillgång till eller använda bibliotekets resurser och tjänster effektivt. *Wayfinding* (vägledning) är ett begrepp och en process som beskriver hur människor orienterar sig och navigerar i olika miljöer. Verktyg för wayfinding kan minska användarnas frustration i labyrinthliknande bibliotek och minska trycket på att

bibliotekspersonalen ska visa användarna rätt (Mandel, 2013). Wayfinding är enligt Mollerup (2013) en problemlösningsprocess i tre delar. Där den första delen är att identifiera en bra väg vilket betyder att användarna letar efter och läser av omgivningen efter information. Den andra delen är att besluta vilken väg man ska gå genom att utvärdera och jämföra de val som finns. Den tredje delen består i att följa den planerade vägen och ta sig från punkt A till punkt B. Denna process utförs sedan flera gånger tills man når slutmålet (Mollerup, 2013).

Verktyg för wayfinding kan användarna få via personlig hjälp vid en informationsdisk eller genom *visuell kommunikation*. Med visuell kommunikation menas i denna text all informationsbärande vägledning som riktar sig till användarna i biblioteket. Detta kan vara allt från signum, skyltar, pilar, informationstavlor, kartor, monitorer eller andra element som finns i biblioteket, med syfte att vägleda, reglera, locka eller informera användarna. Visuell kommunikation kan vara både analog och digital. Bergström (2001¹) beskriver visuell kommunikation som ett kraftfullt språk med syfte att föra fram ett budskap. Det som utmärker god visuell kommunikation är bland annat intention och estetik. Den grafiska identiteten är viktig för att avsändaren ska framstå som professionell och skapas genom enhetlighet och tydlighet i former, färger och typografi (Bergström, 2001). Visuell kommunikation och wayfinding relaterar till varandra som att skriva och att läsa. Visuell kommunikation föregår och möjliggör wayfinding (Mollerup, 2013).

Med en bakgrund som informationsdesigner och grafisk formgivare har jag en förförståelse av vad visuell kommunikation och wayfinding är. När jag nu byter profession har det varit intressant att undersöka hur bibliotekspersonal arbetar med detta på folkbibliotek.

1.1 Problemformulering

Att kommunicera med sina användare är viktigt för alla institutioner och företag, och den visuella kommunikationen är en stor del av detta (Bergström, 2001). Uppsatsen utgår från Bergströms definition där visuell kommunikation alltid har som syfte att förmedla ett budskap. Budskapet ska oftast beröra, motivera eller informera om någonting. Visuell kommunikation ska öka vår förståelse och gör vår värld mer begriplig (Bergström, 2001). Utifrån Bergströms förståelse kan visuell kommunikation sägas finnas i biblioteket för att användarna lättare ska kunna orientera sig, skapa ett flöde i rummet och öka förståelsen för hur medierna är placerade i hyllan. Likaså kan den visuella kommunikationen hjälpa användarna att hitta till bibliotekens olika arrangemang eller till de tjänster och det digitala utbud som biblioteken tillhandahåller.

¹ Till den här studien används den andra upplagan från 2001 av Bergströms bok, trots att det finns nyare upplagor, den senaste från 2017. Detta på grund av att denna upplaga var kurslitteratur på Mälardalens Högskola och kurserna Verbo-visuell kommunikation 1 och 2 under åren 2001–2004 och att innehållet därför är mycket välbekant för författaren av uppsatsen. Den senaste upplagan upplevs i större grad vara en handbok inriktad på kommersiella budskap och tar inte upp samma grundläggande problematisering av till exempel skyltning. Det som refereras till anses av författaren till uppsatsen vara hållbar kunskap som fortfarande är giltig.

Det är tänkbart att det finns utmaningar i arbetet med visuell kommunikation och hur dessa utmaningar hanteras kan vara kunskap som är intressant att dela mellan biblioteken.

En utmaning kan vara att vara tillräckligt tydlig i den visuella kommunikationen då motsatsen skapar frustration (Mandel, 2013). En annan svårighet kan vara att för att de olika vägledningsverktygen ska vara effektiva måste de anpassas så att även användarna förstår dem och inte bara personalen (Tredinnick, 2009). Det kan också finnas svårigheter med för mycket information, då det man vill säga eller informera om kan gå förlorat i ett alltför stort informationsflöde. För lite information eller total avsaknad är också problematiskt (Bergström, 2001).

Med tanke på ovanstående är det relevant att se hur bibliotekspersonal arbetar med visuell kommunikation. Eftersom det arbetet kan vara direkt kopplat till hur användarna hittar i biblioteket, hur de rör sig i rummet, i vilken grad bibliotekens digitala tjänster utnyttjas eller hur många som kommer på bibliotekens arrangemang. Hur det ser ut på biblioteken kan skilja sig åt. Folkbibliotek är tillgängliga för alla och det är sannolikt att den visuella kommunikationen måste anpassas så att den nås och förstås av så många användare som möjligt.

1.2 Syfte och frågeställningar

Denna undersökning syftar till att skapa kunskap om hur bibliotekspersonal på folkbibliotek beskriver att de arbetar med visuell kommunikation.

Följande frågeställningar avser besvara studiens syfte:

1. Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal miljön i biblioteket, betraktat ur ett wayfinding-perspektiv?
2. Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal att de arbetar med visuell kommunikation?
3. Vilka utmaningar upplever studiens folkbibliotekspersonal att det finns med det arbetet och hur hanteras dessa?

2 Teori

Per Mollerup är en dansk arkitekturprofessor och designer, känd för att ha skapat verktyg för wayfinding på flygplatser i Oslo, Köpenhamn och Stockholm. Under den problemlösningsprocess som han beskriver att wayfinding är finns det nio olika strategier som användarna kan använda sig av för att nå sitt mål. Till viss del handlar alla nio strategier om att läsa av omgivningen. Dessa strategier har i denna uppsats använts för att betrakta bibliotekspersonalens beskrivningar av biblioteksmiljön och hur de arbetar med visuell kommunikation i ett wayfinding-perspektiv. Mollerups modell är utformad ur ett användarperspektiv, i denna studie används den ur ett biblioteksperspektiv. Detta låter sig göras då det arbete folkbibliotekspersonalen utför och resultatet av det arbetet är till för användarna. Nedan följer en redogörelse för Mollerups nio strategier för Wayfinding, endast åtta av dem är applicerbara på denna studie. Alla följande biblioteksexempel är mina, övrigt är grundat i Mollerup (2013).

2.1 Mollerups nio strategier för wayfinding

Track following

Track following innebär att följa en bana eller rutt och är den mest grundläggande strategin för wayfinding. Den går ut på att följa skyltar, linjer, pilar eller andra element utefter vägen. På stora varuhus som till exempel IKEA är själva gången banan och märks ut av pilar i golvet. Vid vägbyggen måste man följa de orangea skyltar som är uppsatta för att hitta vägen. I en bibliotekskontext kan det handla om att det finns skyltar som visar vad som finns på olika våningsplan eller var de olika avdelningarna finns.

Route following

Med *route following* menas att följa instruktioner för att nå sitt mål, vilket skiljer sig från föregående då informationen eller vägledningen ges före man börjar gå. Instruktioner för route following kan vara både verbal, skriftlig eller visuell. Verbal route following får man till exempel då man frågar någon om vägen. Det är viktigt att uppfatta instruktionerna för att strategin ska fungera. Det är detta som sker vid informationsdisken i biblioteket om bibliotekspersonalen berättar om vägen till det användaren söker men inte själv följer med för att visa. Skriftlig route following kan vara att få en lapp med vägvisning på, medan visuell route following kan vara en nedtecknad karta.

De olika wayfinding strategierna kan mixas och användas i olika kombinationer. Track following och route following kan stödja varandra.

Educated seeking

Då man använder sig av sina förkunskaper för att hitta det man letar efter kallas det *educated seeking*. Kunskap som har införskaffats i en situation används för att lösa en annan. Educated seeking bygger på logisk slutledningsförmåga och är en vanlig strategi för wayfinding; vi letar efter saker där de brukar finnas. Vi vet att mjölken ofta placeras längst in i matvaruaffärerna och att bensinstationer många gånger ligger utmed tungt

trafikerade vägar. Vana biblioteksanvändare som känner till lokalerna eller har kunskap om hur böckerna brukar vara placerade i hyllan använder sig av detta.

Inference

Om man använder sig av strukturella system för att hitta använder man sig av strategin *inference*. Dessa system kan vara en talföljd eller en alfabetisk ordning, det kan också vara en ordning efter årtal eller olika perioder. Inference är en variant av educated seeking då även den bygger på logisk slutledningsförmåga. Klassifikationssystem som SAB och Dewey är strukturella system som är logiskt uppbyggda och syns som signum eller klassning på bland annat tavlor, knubbar och hyllgavlar i biblioteket. Dessa kan användarna följa som en inference strategi för att hitta det de söker i biblioteket.

Screening

Att läsa av miljön för att hitta rätt är en strategi som Mollerup kallar *screening*. Det innebär att man i miljön systematiskt letar efter något specifikt, som kan vara själva målet eller en ledtråd till målet. Strategin screening kan vara begränsad eller total. De som bara vill hitta något för att bli tillfredställda använder sig av begränsad screening. De som letar efter det bästa använder sig av total screening. I en bibliotekskontext kan detta användas då en student letar efter en studieplats. Om studenten väljer första lediga plats har begränsad screening används, letar studenten vidare på flera våningsplan för att hitta den tystaste platsen med bäst ljus har total screening använts.

Aiming

Aiming innebär att man tar sikte och rör sig i en specifik riktning mot ett synligt mål. En turist i Paris som vill besöka Eiffeltornet kan ofta se besöksmålet på långt håll och röra sig i den riktningen. I bibliotekssammanhang kan strategin för aiming användas om man på avstånd ser en stor skylt hängande från taket eller en text på väggen där avdelningens namn står och att man genom att se detta kan röra sig i riktning mot avdelningen. Eller att man ser att där borta står det information över en disk, det betyder att där kan man få hjälp.

Map-reading

Map-reading betyder att man orienterar sig mot en plats med hjälp av en karta. Dessa kartor kan vara stationära eller portabla. Stationära kartor är ofta ”du är här” kartor. En fördel med kartor är att de i princip bara visar relevant information. Användaren måste se kopplingen mellan kartan och verkligheten. Många bibliotek använder sig av kartor, så kallade floor-maps för att visa bibliotekets olika avdelningar. Det finns även bibliotek som har en karta inbyggd i katalogen för att visa var medierna står i hyllan.

Compassing

Om man använder sig av de olika väderstrecken för att hitta det man söker kallas det *compassing*. Strategin är mest användbar i utomhusmiljöer men kan ibland finnas med i inomhusmiljöer. Till exempel i samband med route following om man får vägvisning till västra flygeln eller norra tornet. Denna strategi används inte i studien då ingen kommunikation relaterad till olika väderstreck nämndes under intervjuerna.

Social navigation

Den sista strategin är *social navigation* vilket betyder att strategin är att använda sig av andra människor för att se hur de gör och sedan göra likadant. En upptrampad stig är också en form av social navigation. I biblioteksmiljön kan detta användas av nya

användare. De kan genom att betrakta eller följa andra förstå var det till exempel går att låna eller lämna sina böcker, var det går att sitta, eller var arrangemanget ska äga rum. Detta gäller inte minst nyanlända i Sverige då det är en användbar strategi om man inte kan språket eftersom den mesta skyltningen är på svenska.

I praktiken används en mix av alla dessa strategier för att hitta det som eftersöks. Därför bör man arbeta med variation, olika hierarkier, olika positioner och med olika slags skyltar (Mollerup, 2013).

Mollerups strategier för Wayfinding är relevanta för studien eftersom det genom att analysera empirin genom dem går att strukturera och sätta ord på vilka olika sätt arbetet med visuell kommunikation kan underlätta för användarna att orientera sig i biblioteket och hitta det de letar efter.

3 Tidigare forskning

I följande avsnitt tas tidigare forskning upp som knyter an till eller underbygger de resonemang som anses vara relevanta för den här studien och som återkommer i analysen. Den tidigare forskningen presenteras uppdelad efter behov, användning och utmaningar av och med den visuella kommunikationen. Då det finns en hel del forskning inom wayfinding och bibliotek där användarnas upplevelser undersöks kan denna studie komplettera tidigare forskning då den undersöker hur bibliotekspersonalen arbetar med visuell kommunikation.

3.1 Behovet av visuell kommunikation i biblioteken

Polger och Stempler (2014) hävdar att biblioteken ständigt är i en process då de återuppfinner sig själva, stagnerar de förlorar de sin relevans. Biblioteken försöker, enligt Polger och Stempler, att möta användarnas behov genom att introducera nya tjänster och fylla luckor i sitt utbud. Därför finns det ett behov av att bibliotekets skyltning också anpassas och uppdateras då den är grundläggande för att kommunicera viktig information, nyheter, kommande arrangemang och riktlinjer till användarna. Det behövs en flexibel skyltning som är enhetlig och som speglar bibliotekens nya utbud och tjänster (Polger & Stempler, 2014).

Zaugg et. al (2016) skriver att bibliotek ofta har setts som solida, oföränderliga och bestående institutioner men att dagens ständiga förändring och utveckling av resurser och tjänster och hur dessa tillgängliggörs kan betyda att biblioteken numera kan ses som invecklade miljöer att orientera sig i. Verktyg för wayfinding förenklar för användarna att orientera sig i biblioteket. Dessa verktyg, som kan vara skyltar, kartor, informationsdisken eller olika slags teknologier, måste anpassas så att både användarna och bibliotekspersonalen förstår hur de ska utläsas och användas. Detta gör bibliotekens resurser mer tillgängliga (Zaugg et. al, 2016).

Warren och Epp (2016) visar på behovet av bibliotekens arbete med tillgänglighet, rumsplanering och wayfinding-verktyg då dessa faktorer påverkar hur användarna upplever biblioteket innan de ens har använt dess resurser. Visuell kommunikation som informationsbärare finns överallt i biblioteken. Rätt utformad kan den leda och informera användarna medan motsatsen kan vilseleda, irritera och överväldiga användarna (Warren & Epp, 2016).

Fox (2015) tar upp den digitala aspekten av wayfinding och redogör för hur bibliotek som breddar sitt utbud och sin verksamhet även ändrar sin traditionella skyltning för att uppfylla dagens behov. Genom att ha fler digitala informationsskyltar och kartor som lätt kan uppdateras och genom att skapa interaktiva kiosker, ofta med pekskärmar, kan användarna hitta informationen de söker (Fox, 2015).

3.2 Användning av visuell kommunikation

Johnston och Mandel (2014) skriver att skolbiblioteket ska vara en plats där eleverna lätt kan hitta det de söker och där de kan utvecklas till att bli självständiga biblioteksanvändare. Eleverna ska hitta information och material till sina skoluppgifter, och då är skyltning en viktig del för att göra det. För att kunna navigera i ett utrymme måste även den spatials förmågan tränas upp. Eleverna behöver utveckla sitt rumsliga tänkande och förmågan att visualisera och tolka avstånd och riktningar i rummet. (Johnston & Mandel, 2014).

Schoonorer och Kinsley (2014) ser i sin undersökning att människor ses som mer värdefulla vägvisare än till exempel skyltning. Användarnas första instinkt är att fråga någon om vägen men skyltar och andra wayfinding-verktyg anses också vara värdefulla resurser. Att hitta i beståndet är det största skälet till att användarna frågar om hjälp vid informationsdisken. Dessutom används ofta både personlig hjälp vid informationsdisken tillsammans med andra vägvisningsverktyg. Då en majoritet av användarna i Schoonorer och Kinsleys undersökning föredrar att fråga om hjälp för att hitta det de söker anser Schoonorer och Kinsley att fokus bör ligga på var bibliotekspersonalen befinner sig. Om de är där användarna behöver mest hjälp och om de är synliga och lätta att identifiera (Schoonorer & Kinsley, 2014).

Bibliotek kan också genom god planering och kommunikation uppmuntra användaren till *browsing*. I bibliotekskontexten betyder det att planlöst strosa omkring och upptäcka bibliotekens resurser och utbud. Något som användarna gör när de inte är säkra på vad de letar efter eller när de söker idéer och inspiration (Choy & Goh, 2016).

3.3 Utmaningar med den visuella kommunikationen

Mandel (2013) skriver att olika användare kommer att använda samma väg där korrekt information eller skyltning är tillgänglig. En utmaning som kan identifieras i Mandels studie är att även om skyltning är en av de viktigaste aspekterna för lokaliseringsförmågan hos en användare, kan den inte kompensera för en dålig planering av rummet. En annan utmaning är att otydlighet skapar frustration hos användarna och en ovilja att fortsätta söka efter informationen de efterforskade. Wayfinding-verktyg som är tydliga och intuitiva kan öka användarnas nivå av tillfredsställelse med folkbiblioteken. Det kan även underlätta för bibliotekspersonalen genom att det minskar arbetsbelastningen av att visa användarna rätt (Mandel, 2013).

En utmaning som Johnston och Mandel (2014) identifierar i sin studie på skolbibliotek är att för mycket fokus läggs på estetik och inte på hur skyltningen verkligen fungerar. De har identifierat tre olika slags skyltar i skolbiblioteket, vilka är vägledande, reglerande och informerande och genom dessa ska elevernas olika behov bli tillgodosedda. Men Johnston och Mandel frågar sig hur effektiva de existerande wayfinding-verktygen är och hur de kommunicerar med användarna på skolbiblioteket (Johnston & Mandel, 2014).

Warren och Epp (2016) lyfter i sin undersökning utmaningen med att det som är förvirrande eller skapar frågetecken hos en ny användare lätt kan förbises av vana

biblioteksanvändare eller av bibliotekspersonalen. De såg också problem med hemmagjord skyltning och skyltning som var rörig, omodern, oriktig eller skadad i biblioteken. De här problemen påverkar användarnas upplevelse av biblioteket innan de ens tagit bibliotekets tjänster i bruk (Warren & Epp, 2016).

Wakimoto (2015) ser i sin enkätundersökning bibliotekariernas utmaning i att producera visuell kommunikation då de varken har rätt utbildning, grundläggande kunskaper i formgivning eller några riktlinjer för att göra så. Det fanns ofta inga grafiska profiler eller processer där den visuella kommunikationen diskuterades eller godkändes (Wakimoto, 2015).

4 Metod

Följande kapitel behandlar val av datainsamlingsmetod, utarbetande av intervjuguide, urval av bibliotek och informanter, hanterande av forskningsetniska principer, genomförande av intervjuer och val av analysmetod. Kapitlet avslutas med en bakgrundsbeskrivning av informanterna och de bibliotek de arbetar på.

4.1 Datainsamlingsmetod

För att kunna besvara de frågeställningar som formulerats för studien har kvalitativa semi-strukturerade intervjuer valts som datainsamlingsmetod. Detta eftersom kvalitativa intervjuer enligt Bryman (2011) är flexibla och att fokus kan anpassas efter viktiga frågor som dyker upp under intervjun och att det är vad informanterna upplever som viktigt och av betydelse som ska undersökas.

I enlighet med Wildemuth (2009) har intervjuguiden utarbetats med att först definiera de teman som relaterar till studiens frågeställningar (se bilaga B). Därefter har ett antal frågor utformats under varje tema och en preliminär ordning på frågorna har bestämts. Preliminär så till vida att den är flexibel och kan ändras under intervjuns gång. Frågorna är utformade för att vara enkla att förstå och är tänkta att ge öppna svar, för att informanterna ska kunna utveckla det de upplever är relevant.

4.2 Urval

Den här studien inriktar sig på hur bibliotekspersonal på folkbibliotek beskriver att de arbetar med visuell kommunikation. Detta eftersom de till skillnad från bibliotekspersonal på skolbibliotek eller högskolebibliotek har en mer varierad användargrupp. Detta kan medföra större utmaningar i hur man väljer att kommunicera med användarna. Folkbiblioteken som ingår i den här studien har valts ut för att de har varit möjliga att besöka. Intentionen har varit att på plats kunna intervju bibliotekspersonalen för att kunna observera hur det ser ut i lokalen och kunna ställa följdfrågor om det som observerats. Av de fem bibliotek som besökts ligger två i större städer, en i en mindre stad och två i landsbygdskommuner, då det är tänkbart att det finns skillnader i personaltäthet och därmed också skillnader i vem som gör vad på större och mindre bibliotek.

4.3 Forskningsetiska aspekter

Vid intervjuerna har Vetenskapsrådets fyra allmänna huvudkrav angående forskningsetiska principer följts. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Före intervjun upplystes informanterna om syftet med studien och att de har rätt att själva bestämma över sin medverkan då deras deltagande är frivilligt samt att de när som helst kan

avbryta den. Personuppgifter förvaras på ett sätt så att obehöriga ej kan få tag på dem och att namn på informanter och biblioteken kommer att behandlas konfidentiellt. Vidare upplystes de om att insamlat material endast kommer att användas till denna studie och redovisas i sammanfattad form eller i ordagranna citat.

4.4 Genomförande

4.4.1 Genomförande av semi-strukturerade intervjuer

Intervjuförfrågningar skickades ut med mejl till sex olika bibliotek via den mejladress som fanns tillgänglig under fliken Kontakt på deras respektive hemsida (se Bilaga A). Efter att inte ha fått något svar på det första mejlutsickket skickades ett påminnelsemejl en vecka senare (se bilaga A). Där preciserades vilka dagar som var aktuella för intervjuer, hur lång tid intervjuerna beräknades att ta och att det var intressant med en intervju även om personalen på biblioteket upplevde att de inte jobbar aktivt med visuell kommunikation. Detta ledde till positiva svar från alla sex biblioteken. I fem fall var det den som svarade som intervjun sedan bokades med, i det sjätte fallet svarade bibliotekschefen men delegerade intervjun till en av sina anställda. En intervju ställdes in på grund av sjukdom, vilket betyder att det sammanlagt genomfördes fem intervjuer. Intervjuerna genomfördes på plats på de olika biblioteken i december 2017 och tog mellan en halvtimme och en timme i anspråk. Alla intervjuer spelades in.

4.4.2 Transkribering

Varje intervju transkriberades i sin helhet, med en transkriberingsnivå där pausljud som ”eh” och ”oh” utelämnades. Efter transkriberingen raderades inspelningarna och det insamlade materialet sammanfattades under de teman som relaterar till studiens frågeställningar. En nackdel med semistrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod är att transkriberingen av intervjuerna är tidsödande och att det genereras en väldigt stor textmassa som ska sammanfattas och analyseras.

4.5 Analysmetod

Som metod användes kvalitativ innehållsanalys genom att betrakta den insamlade empirin genom Mollerups nio strategier för wayfinding. Kvalitativ innehållsanalys är en analysmetod som identifierar viktiga teman eller kategorier i ett insamlat material och ger en rik beskrivning av den verklighet som skapat denna empiri (Wildemuth, 2009).

För att respektive forskningsfråga ska kunna besvaras har analysen strukturerats genom att besvara följande tre frågor. Hur kan miljön på biblioteken beskrivas med hjälp av strategierna? Hur kan personalens arbete med visuell kommunikation redogöras för med hjälp av strategierna? Hur kan utmaningar som identifierats och hur dessa hanteras beskrivas med hjälp av strategierna?

4.6 Bakgrund

Före intervjuerna genomfördes en snabbobservation av de olika biblioteken för att se vilken slags visuell kommunikation som förekom där. Fokus låg på att försöka se vad för slags informationsbärande skyltar, anslag och monitorer som användarna möts av när de kommer in i biblioteket. Rumsligt sågs på hur hyllorna ser ut och är placerade då det är tänkbart att det kan påverka den spatiala förmågan. Att observera biblioteken innan intervjun gjorde att följdfrågor om den visuella kommunikationen och skyltningen i biblioteken lättare kunde ställas. Dessa observationer utfördes spontant utan särskilda hänsyn till Mollerups strategier. Nedan följer en beskrivning av informanterna och en sammanfattning av mina observationer på de bibliotek som de arbetar på.

4.6.1 Informant A

Informant A har arbetat som bibliotekarie i snart 30 år. Informanten har en första bibliotekariebefattning, kör bokbussen, är ansvarig för vuxenavdelningen och för inköp.

Innanför entrén på bibliotek A finns det anslagstavlor på båda sidor av dörrarna. Där hänger affischer av olika slag, allt från kulturarrangemang, till information från sjukvården, arbetsmarknaden och handeln. I taket hänger två stora skärmar, vända åt varsitt håll, med rullande information på. På innerväggarna står de olika avdelningarnas namn i stor stil. De olika ämneskategorierna står, lodrätt i stor stil, på hyllornas gavlar. Det finns flertalet utskrivna skyltar med nyheter, filmtips, och hur länge man får använda datorn. Det finns olika slags hyllor i trä och metall. Det finns hyllor som är fasta och hyllor på hjul och de står inte i raka led. Hyllorna verkar vara placerade för att skapa rum i rummet. Biblioteket ligger i en landsbygdskommun.

4.6.2 Informant B

Informant B är bibliotekarie sedan tre år. Informanten var projektledare för nyrenoveringen av biblioteket. Hen har en bakgrund inom detaljhandeln och har även arbetat som möbeldesigner.

Bibliotek B ser modernt ut. Biblioteket är i två plan. I entrén finns en anslagstavla där olika arrangemang marknadsförs på affischer. En diskret skylt visar vad som finns på våning två. Alla hyllor är halvhöga i vitt trä. Det finns ingen skyltning av böcker ovanpå hyllorna eller på gavlarna. Det går lätt att se över hela biblioteket över hyllorna. På ytterväggarna står avdelningens namn med stor text. På hyllgavlarna står ämneskategori och signum. Färger binder ihop och skiljer åt de olika avdelningarna. Biblioteket ligger i en större stad.

4.6.3 Informant C

Informant C är bibliotekschef sedan 2010. Före det arbetade informanten som bibliotekarie. Informanten har arbetat i snart tjugo år på samma bibliotek.

Bibliotek C är ett integrerat folkbibliotek och gymnasiebibliotek i två plan. Det finns ingen skylt som visar vad som finns på de olika våningsplanen. Men det går att se att

barnavdelningen är på nedre plan och vuxenavdelningen på övre plan på en inramad karta över de olika våningsplanen i entrén. I entrén finns också en stor anslagstavla uppdelad i tre sektioner, varav den ena visar information från kommunen, den andra visar information från de olika biblioteken i kommunen och den tredje visar övrig kulturinformation. En monitor med rullande information finns också i entréhallen. Det finns flertalet stora skyltar som hänger från taket som visar de olika ämneskategorierna. Hyllorna är i trä med specialbyggda överdelar och sidor. Hyllorna är lägre på barnavdelningen och högre på vuxenavdelningen. På alla hyllgavlar finns det lister för skyltning av böcker. Biblioteket ligger i en landsbygdskommun.

4.6.4 Informant D

Informant D arbetar som bibliotekarie på vuxenavdelningen sedan knappt två år tillbaka. Innan dess arbetade informanten som journalist.

Informanten berättar att Bibliotek D renoverades för två år sedan. Starka färger som knallgult och mörkgrönt har använts till trappor, hyllor och informationsdiskar och golven är obehandlade cementgolv. Hyllorna är höga men de går att se igenom dem då de inte har några baksidor. Detta gör att man ändå kan få en överblick av rummet. Hyllorna är i trä eller metall och i olika färger som vitt, svart och trärent. Det är ingen öppen planlösning utan många olika rum i biblioteket. Biblioteket är en del av ett kulturhus. Skyltar med både ikoner och text visar vad som finns på de olika våningsplanen. I entrén finns det en stor anslagstavla med affischer och en monitor med rullande information. Biblioteket har meröppet, vilket betyder att det är öppet för registrerade användare även när bibliotekets personal inte är på plats. Biblioteket ligger i en mindre stad.

4.6.5 Informant E

Informant E har nyligen blivit verksamhetsledare. Före det har informanten arbetat som bibliotekarie tre år på nuvarande bibliotek, men allt som allt i knappt tjugo år.

I en stor, tung och kompakt byggnad ligger bibliotek E. Huset är ett kulturhus från sextiotalet. Hyllorna i biblioteket är av trä, de är fasta och går nästan från golv till tak. De står i mycket raka rader som nästan murar in rummet. Det är baksidor på hyllorna vilket gör att man inte ser igenom dem och att dagsljuset inte kommer in i biblioteket. Hyllorna har också använts för att skapa rum i rummet, främst på övervåningen och på barnavdelningen. Materialen i biblioteket är trä och tegel. Ingen skylt visar vad som finns på de olika våningsplanen. På en något undanskymd plats i entrén finns en anslagstavla med olika slags information och affischer. Utanför biblioteket finns en digital informationstavla. Biblioteket ligger i en större stad.

5 Resultat

I följande avsnitt redovisas den insamlade empirin, som anses relevant för studiens forskningsfrågor, i sammanfattad form eller i ordagranna citat. Resultatet är uppdelat i teman som följer intervjuguiden till stor del, eftersom det gick att se dessa teman i det transkriberade materialet.

5.1 Hur studiens folkbibliotekspersonal beskriver miljön i biblioteket

Hur informanterna beskriver miljön i sina respektive bibliotek skiljer sig åt. De använder ord som speciellt, stilistiskt, häftigt, anpassat, mörkt, varmt, modernt och tillgängligt för att beskriva sina respektive bibliotek. Vissa likheter finns i miljöbeskrivningarna, som att alla utom informant A arbetar på bibliotek som är i två plan, vilket måste hanteras vid exempelvis skyltning, som visar vad som finns på de olika våningsplanen, och bemanning av personal. Informant B och D arbetar på nyrenoverade bibliotek där viss skyltning fortfarande saknas. Detta har påverkat hur användarna orienterar sig i biblioteket och deras försök att hitta det de letar efter, vilket leder till många frågor i informationsdisken. Informant D och E arbetar på bibliotek som är en del av ett kulturhus där gränserna för själva biblioteksrummet ibland upplevs som flytande av användarna. På biblioteken där informant A och B arbetar har man arbetat med hyllor och annat möblemang för att skapa rum i rummet och olika avdelningar.

Informant A och E beskriver biblioteken de arbetar på som speciella. Informant A för att själva byggnaden aldrig varit avsedd för biblioteksverksamhet. För snart trettio år sedan flyttade biblioteket till vad som då var tillfälliga lokaler men det är fortfarande kvar. Lokalen beskrivs ändå som lättillgänglig då den är i ett plan utan trösklar. Det bibliotek informant E arbetar på är speciellt då det är så starkt präglat av det årtionde då det byggdes.

Alltså jag säger inte att det är det men ibland, levande museum, lite så åt det hållet ibland kan det kännas. Men det är också, det är ju roligt på något vis också. Att det ser ut som det gör. Det är ju unikt tror jag. Och många blir ju så här liksom, åh, vad häftigt! De har aldrig sett något liknande liksom. Hela huset är ju otroligt stort. Det känns som en fästning (Informant E).

Andra likheter informanterna nämner är att miljön ska kännas välkomnande, att det ska finnas plats för både lugn och rörelse, gott om sittplatser och ytor för gemensamt läsande och lärande.

5.1.1 Skyltning som inspirerar till browsing

Alla informanter tar upp skyltning med böcker som ett sätt att få användarna att röra sig i biblioteksrummet och upptäcka bibliotekets utbud och resurser, som uppmuntrar till browsing. Informant A berättar att de i så stor utsträckning som möjligt försöker skylta böckerna med framsidorna utåt. För att det inte ska kännas rörigt försöker de ha något

slags system eller tema i sin skyltning, som till exempel gula böcker, läskiga framsidor eller blommiga böcker. Informant B tycker det är mycket viktigt att arbeta med att vara inspirerande och att bygga upp det arbetet så att det blir hållbart. Att det inte står och faller med en person i personalen utan att det är något som hela arbetsgruppen planerar och arbetar för.

Att både komma hit och veta, jag vill ha det här och då kan man hitta det snabbt utan krångel, men också ha det här, nämen jag vet inte vad jag vill, jag vill bara hitta något nytt. Då ska man ju kunna göra det (Informant B).

Informant C berättar att de har arbetat med en arkitekt för att ta fram specialbyggda gavlar till bokhyllorna för att kunna skylta med böcker på dem. Även hyllplanet i mitten på alla skönlitterära hyllor har frontade böcker. Dessutom har de fem olika skyltskåp där de byter ut innehållet en gång i månaden för att inspirera. Informant D visar att de har en del skylthyllor och att de byter skyltningarna ofta, men menar att de nog kunde vara fler och att de kunde jobba med det mer. Informant E berättar att biblioteket är inne i en omflyttning av litteraturen och hoppas att det ska bli plats för mer inspiration i framtiden. De ska jobba med att tematisera beståndet och lyfta fram de olika avdelningarna med tydlig skyltning.

Just nu, man märker att det kommer in, alla är inte helt säkra på vad de ska göra. De kan ju strosa runt lite. En del kanske slår sig ner och en del kanske går fram till snurrorna. Och de tycker vi, de är väldigt fula, men det är väldigt roligt att kunna skylta. Så det är också en väg in för folk. Om man ser ett skyltställ kan man stå där och snurra lite (Informant E).

5.1.2 Hur användarna hittar i biblioteksrummet

Informant A berättar att de arbetar aktivt med biblioteksvisningar för att lyfta fram alla avdelningar i biblioteket. När de skriver ut nya lånekort frågar de alltid användaren om den önskar en biblioteksvisning. Nyanlända och skolklasser erbjuds även de alltid biblioteksvisning.

Nej, vad ska jag säga det är ju en väldigt viktig del av biblioteket att inte bara vara de raka hyllornas tyranni. Som ju egentligen bara tilltalar bibliotekarier och de som är insatta i bibliotekssystemet. Man får ju tänka på att vi vill ha hit folk som kanske inte är vana läsare, eller nya besökare /.../ Man måste verkligen ha ögon för det här att, dels att det ska vara lätt att hitta men också det här att man verkligen ser människorna när de kommer in (Informant A).

Informant B tycker att det viktigaste är att folk trivs i biblioteket, hittar de inte finns det personal att fråga. Efter renoveringen tog det ungefär två veckor innan användarna var utspridda i hela biblioteket, informanten tycker att det påverkar miljön positivt då hela biblioteket känns bebott, att det känns trevligt. Informant C upplever att de flesta användare inte frågar efter hjälp utan att de hittar det de letar efter själva.

Jag upplever att de, de flesta frågar ju inte. Alltså efter det de letar efter utan att de hittar det själva. Sen om det beror på att de har varit här mycket innan så att de vet vilken hylla de ska gå till. Vi har ju en del stora skyltar. Och jag vet i början när vi öppnade då för tio år sedan, då hade vi inte satt skyltar på själva hyllorna, det var ju en sådan sak som kom efter tag då liksom, när vi visste hur böckerna exakt skulle stå. Då fick vi ju mycket frågor, för då var ju allting nytt och då var allt på ny plats

och så. Men jag upplever att de hittar. De som vi märker av i alla fall är att de inte frågar lika mycket (Informant C).

Informant D tycker att besökarna fastnar på olika ställen i biblioteket men att det inte är odelat negativt. Eftersom många behöver lugn och ro när de sitter och studerar är det positivt att det inte är en så stor rörelse överallt. Informant E efterfrågar en orienteringskarta, då de ser en osäkerhet i hur användarna orienterar sig i biblioteket. Informant C berättar att de har en karta implementerad i biblioteksdatan. När man som låntagare söker fram en bok i databasen finns det en länk där det står karta, klickar man på länken så kommer det upp en kartbild över bibliotekets båda våningar och det blinkar vart boken står i biblioteket.

5.1.3 Hur användarna hittar medierna

När användarna letar efter specifika medier som en bok, film eller tidskrift beskriver samtliga informanter att det generellt går att se tre olika varianter av hur de går tillväga. Först är det de som vill hitta själva och inte tar kontakt med personalen alls. Informant C berättar att flertalet av deras användare lämnar tillbaka och lånar böckerna vid självbetjäningstationerna och går. För tio år sedan när systemet med självbetjäning var nytt gjordes en massiv informationsinsats för att få besökarna att förstå hur systemet fungerade. De andra är de som går till informationsdisken och frågar med en gång. Informant E tycker att detta gäller speciellt äldre som kan ha en lång lista med sig på böcker som ska reserveras. Även studenter går ofta direkt till informationsdisken. De upplevs som väl förberedda när de kommer, de har listor och de har kollat upp att böckerna finns inne. Sen finns det de som inte alls vet vad de vill ha vilket leder till ett referenssamtal mellan bibliotekspersonalen och användaren. Informant B säger att det alltid finns personal på plats, på bibliotekets båda våningar och att referenssamtalen är en viktig del av deras jobb, att visa, tipsa, samtala och fråga. De har som policy att inte bara peka utan de ska följa med besökaren och visa.

Något av det viktigaste för att en användare ska hitta det de söker är att det som står i katalogen och det som står på hyllan överensstämmer beskriver Informant B.

Så det är tanken, antingen så frågar de en av oss och vi kan visa eller så går du till en dator och då kan du liksom söka. Och då är det ju jätteviktigt när du söker där, att det som står där, att du ska kunna hitta till det stället, förstås. Och det är inte alltid lätt på bibliotek, konstigt nog. För det är ju alltså, det är inte alltid det stämmer /.../ Det var liksom, det stod någonting i katalogen, och så stod det något annat, någon annan rolig grej som vi hade hittat på, på hyllan. Som vi tyckte var trevligt (Informant B).

Både informant A och B berättar att de samlar på de frågor de får. Märker de att de får många frågor om samma sak hanterar de det genom att skylta upp med böcker eller annan information.

5.2 Hur studiens folkbibliotekspersonal beskriver att de arbetar med visuell kommunikation

Visuell kommunikation i biblioteket kan vara till för att informera, vägleda, locka eller reglera användarna. Flera av informanterna är överens om att det är viktigt med

skyltning. Skyltarna ska vara få och tydliga. För mycket text och för många fungerar inte. Inte heller om de är i för stor eller för liten storlek och på fel plats. Det ska vara överskådligt var avdelningarna finns i biblioteket och det ska finnas en tydlig hierarki, från avdelning till ämneskategori och signum. Informant D berättar att användarna har haft svårigheter att hitta då deras signumskyltar på hyllgavlarna har trillat ner.

Ja det är nog signumskyltarna. Faktiskt. Och vart de är i biblioteket. Vi tycker det är logiskt för det börjar ju på A, sen går det ju runt, men ibland följer låntagarna inte med runt hörnen så att säga. Här tog det slut. Nej, det fortsätter där. Jaha. Så att det har de lite svårt med. Och sen undrar ju många över vad de betyder. Vad då? K Historia? Men de ser vår tavla, vi har ett par tavlor uppsatta med det (Informant D).

Informant A tycker att det är lätt att bli hemmablind. Det kan vara bra att ibland gå in huvudingången för att verkligen se vad användarna möts av och hur lätt eller svårt det är att hitta. Informant C arbetar mycket med visuell kommunikation dels för att locka användarna till något nytt, dels för att informera. Det är viktigt att tänka på att använda ett positivt tilltal även om skyltningen är reglerande, som till exempel hur länge man får låna vissa medier. Informant D säger att de inte jobbar så mycket med vägledande skyltning då den är fast och är en del av designen. Informant E vill arbeta mer med att tematisera, så användarna även hittar det som inte är självklart. De vill arbeta mer för att användarna tydligt ska se var olika avdelningar börjar och slutar.

Alla informanter utom informant B berättar att de måste följa kommunens grafiska profil, då all kommunal information ska se likadan ut. Annonser, affischer, flyers och foldrar ska följa kommunens riktlinjer. På flertalet av biblioteken finns det ingen person som har huvudansvaret utan det är den i personalen som är ansvarig för arrangemanget som också är ansvarig för att ta fram material för att marknadsföra detta. Informant B har huvudansvaret för den visuella kommunikationen på sitt bibliotek men arbetar för att få en långsiktig hållbar lösning som inte står och faller med en person. De har ett typsnitt de brukar använda då de gör text till gavlar och knubbar och de flesta jobbar med detta. Informant A som arbetar på ett litet bibliotek där alla gör allt berättar att alla känner ansvar och att de ofta pratar om vad som bör göras, lyftas eller bytas ut under personalmöten. Informant C berättar att de har en It-bibliotekarie som ansvarar för att lägga ut all information på sociala medier och hemsidan. Större trycksaker, som till exempel kulturprogrammet, gör formgivaren som är anställd på kommunen. En i personalen gör affischerna, en annan gör utställningarna. Informant E tycker att den grafiska profilen ändras för ofta och att det verkar vara mycket prestige-kamp på kommunens kommunikationsavdelning.

Det verkar vara väldigt viktigt, har jag uppfattat det som. Och vi har ingenting att säga till om. Det finns en grafisk profil. Det finns liksom ramar, så egentligen skulle vem som helst kunna göra det bara man lärde sig programmet /.../ På kommunal nivå är det ju naturligtvis kommunikationsavdelningen, här är det en kollega som gör alla affischer. Fast det ska skickas till kommunikationsavdelningen för godkännande. Från centralt håll är det väldigt arbetat, genomtänkt och styrt (Informant E).

5.2.1 Visuell kommunikation för att synliggöra bibliotekets utbud och tjänster

Alla informanter berättar att de främst använder sig av hemsidan för att marknadsföra sina e-tjänster och det digitala utbud som inte finns fysiskt i biblioteket. Alla använder

sig också av sociala medier som Facebook och Instagram för att nå nya användargrupper. All information som finns på hemsidan finns också att få i pappersform.

På biblioteket där informant B arbetar pratar de mycket om hur de ska synliggöra tjänster som e-böcker, digitala ljudböcker eller strömmande film. De har två skärmar i entrén med rullande information och i entrén går det även att använda tjänsten PressReader. Där har de fem surfplattor fastlåsta med vajrar och monterade i varsitt bouncepad, som är ett skal som gör att den antingen kan stå lutad på ett bord eller så kan man sitta och hålla den. De har också haft Digidel veckor (digitala delaktighetsveckor) där de satsat tid och resurser för att visa användarna vad som finns och hur de olika tjänsterna fungerar. De arbetade bland annat med qr-koder där användarna direkt kunde ladda ner böckerna.

För jag tror det är schysst det där att man ser att det är en digital, alltså att man kopplar. Från en digital skärm och till en digital bok, ja på något sätt. Det är svårt att göra det, göra det om man gör det alltför rumsligt, eller vad man ska säga, då känns det inte längre digitalt (Informant B).

5.2.2 Visuell kommunikation vid och inför olika arrangemang

Samtliga informanter arbetar mycket med affischering, på anslagstavlor och trottoarpratere (reklamskyltar som ofta ställs på gatan utanför lokalen) och att lägga ut information om arrangemangen på hemsidan och sociala medier. De flesta plockar också ihop information och böcker på bok- eller programbord inför arrangemang för att skapa intresse och för att de som har tänkt gå ska kunna förbereda sig. Information om olika arrangemang är också det som visas mest på de digitala skärmar och monitorer som biblioteken har med rullande information. Alla informanter vittnar om att arrangemang som caféer, författarbesök och föreläsningar är en ökande del av verksamheten.

För några år sen var det ingenting, nu är det hur mycket som helst. Vi har ökat programverksamheten också. Det finns nästan alltid en affisch för varje grej. Även om det bara är ett datum. Så det är en person i personalen som gör det. Och det rullar på den skärmen. Och det ska tryckas ut i sociala medier, hemsidan, kulturhuset och programbladet för kulturhuset. Och vad heter den där basen, Toolbase och Turistbyråns hemsida. Och allt som finns på skärmen och rullar finns också som papper. Så det ska ut på alla filialer och allting, papperskopia på allting (Informant E).

Informant B tror på att man har ytor som andas arrangemang. Även när det inte är någonting där. I deras game-hörna brukar de, när det är till exempel är ett bib-con event på gång, sätta upp ett plexiställ med information om det. Vid ett stort bord där korsordsgruppen ses finns ett annat plexiställ med information om att här ses korsordsgruppen varannan tisdag. Informant D berättar att de, på grund av den stora kostnaden för annonsering, endast annonserar i tidningen om de märker att intresset för ett arrangemang är svalt.

5.3 Utmaningar som studiens folkbibliotekarier upplever finns och hur dessa hanteras.

5.3.1 Tid

Tidsaspekten tar flera av informanter upp som en utmaning. Det är mycket som ska hinnas med under arbetstiden och informanterna upplever att det inte finns tillräckligt med tid att planera och ta fram genomtänkt och genomarbetad visuell kommunikation. Informant B beskriver att de inte riktigt är där än, att det inte är prioriterat.

Och sen också få tid till det, att alla känner att det här får jag lägga några timmar på idag, det är helt ok, för det är en viktig uppgift. Så man känner att det finns uttalat att det är en del av ens arbetsbeskrivning (Informant B).

5.3.2 Kompetens

Några av informanterna nämner att de inte har rätt kompetens eller utbildning för att arbeta med visuell kommunikation, marknadsföring eller skyltning. På de flesta biblioteken finns det mallar att utgå ifrån, men kunskap och kreativitet saknas.

Alltså vi är inte utbildade känner jag många gånger. Jag är ingen marknadsförare eller kommunikatör eller någonting. Vi skulle verkligen behöva det alltså (Informant E).

5.3.3 Samarbete och samordning

Informanterna upplever att den visuella kommunikationen behöver samordnas, mellan olika avdelningar och mellan olika instanser i till exempel kommunen, eller med andra kulturverksamheter och föreningar. Dels för att informationen ska spridas till användarna på ett bra sätt och dels för att olika arrangemang inte ska krocka med varandra.

Vi försöker samarbeta med föreningar, till exempel när vi hade astronomi nu, så samarbetade vi med astronomiska föreningen, eller när vi hade släktforskningens dag samarbetade vi med dem och så när vi hade dem och så får de sprida informationen också. Vi har också sex filialer. Deras information ska också komma ut. Så att vi kan tipsa om vad som händer där. /.../ Så nu ska vi träffas all personal, drygt trettio i förvaltningen. Just för att prata kring programverksamhet. Och då blir det en del av det just hur man lyfter fram alla de verksamheter som vi har då. Så det är en ständigt pågående process hur man ska göra på bästa sätt. För man vill ju nå alla. (Informant C).

5.3.4 Att synas och väcka uppmärksamhet

En utmaning är att synas i bruset och bryta igenom informationsflödet. Svårigheten kan vara att vara tillräckligt intressant. Att förnya skyltningen så att folk lägger märke till den. Sitter det alltid affischer på samma ställe kanske användarna bara noterar det i ögonvrån utan att ta till sig budskapet. Detta är fallet med de trottoarpratarna som finns utanför entrén till biblioteket där informant D arbetar.

Men det är också en risk med sådana att folk har gått förbi de så många gånger så att de mer funderar att de inte ska slå i knäna än vad det står på dem (Informant D).

5.3.5 Hantering av utmaningar

Alla informanter är samstämmiga i att åtgärdsbrist och bristande kompetens görs inget annat än att de försöker göra så gott de kan på den tid som finns. Personalen lär av varandra eller tittar på hur andra bibliotek gör genom exempelvis studiebesök. De försöker hänga med i sociala medier och andra kanaler för att nå ut med information om sitt utbud, sina tjänster och olika arrangemang. Informant B efterfrågar en avsatt budget och en tjänst som har huvudansvar för frågorna. Informant E önskar att marknadsföring och kommunikation skulle ingå som ett moment i utbildningen då det är en så stor del av arbetet.

För det är vad man snappar upp här alltså. Under vägen. Och tiden går. Och vi hjälper ju varandra men som sagt var, någon grund har vi egentligen inte. Och sen är det ändå rätt styrt uppifrån vad man får göra. Och så har man en budget och så vidare (Informant E).

6 Analys

I nedanstående avsnitt analyseras den insamlade empirin betraktad ur Mollerups nio strategier för wayfinding. I praktiken används en kombination av alla Mollerups strategier för att hitta det som eftersöks, vilket syns i analysen. Här tas även kopplingar till tidigare forskning upp.

6.1 Hur kan miljön på biblioteken beskrivas med hjälp av Mollerups strategier?

Att läsa av miljön för att hitta rätt kallar Mollerup screening. Det innebär att man i miljön systematiskt letar efter något specifikt, som kan vara själva målet eller en ledtråd till målet. När informanterna beskriver att miljön i de olika biblioteken ska kännas välkomnande, att det ska finnas plats för både lugn och rörelse, gott om sittplatser och ytor för gemensamt läsande och lärande kan det kopplas till strategin screening. Användarna ska genom att läsa av miljön kunna känna sig välkomna. De ska kunna se att här är plats för tyst läsning eller att här är barnavdelningen och därför finns det plats för mer rörelse här. På de bibliotek där informant A och B arbetar, där rum i rummet och olika avdelningar har skapats med hjälp av hyllor, måste användarna använda sig av strategin screening för att läsa av och tolka miljön för att kunna hitta det de letar efter. På biblioteken där informant D och E arbetar upplevs gränserna för själva biblioteksrummet som flytande och användarna har svårt att läsa av miljön på rätt sätt.

Här kan paralleller dras till Mandels (2013) undersökning som visar att skyltning är en av de viktigaste aspekterna för den spatiala förmågan men att den inte kan kompensera för en dålig planering av rummet.

Track following går ut på att följa skyltar, linjer, pilar eller andra element utefter vägen. I en bibliotekskontext kan det handla om att det finns skyltar som visar vad som finns på olika våningsplan eller var de olika avdelningarna är lokaliserade. Aiming innebär att man tar sikte och rör sig i en specifik riktning mot ett synligt mål. Samtliga bibliotek i studien använder sig av skyltar, hängande från tak eller text skriven på väggar och hyllor för att leda användarna rätt. Detta är både en track following strategi och aiming strategi då många av dessa skyltar kan läsas på långt håll och användarna kan ta sikte mot dem och röra sig mot dem. Samtidigt kan skyltar under vägen ge information som leder användaren rätt vilket stödjer track following. Fyra av biblioteken i studien är i två plan. Bara två av dessa har skyltar som är placerade på undervåningen och som visar vad som finns en trappa upp. Detta försvårar för strategin track following men istället kanske användarna tar sikte på trappan och använder sig av strategin aiming.

Att inte ha skyltning som visar vad som finns på de olika våningsplanen kan tyckas otydligt och frustrerande. Mandel (2013) skriver att otydlighet skapar frustration och en ovilja att fortsätta söka. Där korrekt skyltning är tillgänglig kommer olika användare att använda samma väg. Warren och Epp (2016) visar även de på att rätt använd kan den visuella kommunikationen leda och informera användarna medan fel använd kan den vilseleda, frustrera och överväldiga användarna.

Då man använder sig av sina förkunskaper för att hitta det man letar efter kallas det *educated seeking*. *Educated seeking* bygger på logisk slutledningsförmåga då vi letar efter saker där de brukar finnas. *Social navigation* betyder att använda sig av andra människor för att se hur de gör och sedan göra likadant. På de nyrenoverade bibliotek där informant D och E arbetar där viss skyltning fortfarande saknas, kan strategierna *educated seeking* eller *social navigation* komma till användning. Är användaren en van biblioteksbesökare kan förkunskaper, *educated seeking*, användas för att hitta rätt. Är det en ovan användare kan den genom att följa andra, *social navigation*, göra likaså. Även på biblioteken där informant A och E arbetar kan dessa båda strategier användas. De här två biblioteken har sett likadana ut väldigt länge. I ena fallet för att det har varit i tillfälliga lokaler i trettio år och ombyggnationer eller renoveringar inte har prioriterats och i det andra fallet där inredningen är fast och starkt präglad av sextioalet och att det därför har funnits en vilja att bevara den intakt. Dessa bibliotek har många användare med god kännedom om hur biblioteket ser ut och som använder strategin *educated seeking* för att hitta. Mindre vana användare kan då lätt följa dem genom *social navigation*.

En utmaning i detta kan vara det som Warren och Epp (2016) lyfter, att det som är förvirrande eller skapar frågetecken hos en ny användare lätt kan förbises av vana biblioteksanvändare. Vilket kan betyda att bibliotekspersonalen inte ser vad som behöver göras för att underlätta för att nya användare i biblioteket ska hitta.

6.1.1 Skyltning som inspirerar till browsing

Strategin *screening* där man läser av miljön, kan vara begränsad eller total. De som letar efter att bara hitta något för att bli tillfredställda använder sig av begränsad *screening*. De som letar efter det bästa använder sig av total *screening*. I bibliotekskontexten kan detta även appliceras på *browsing*, då användarna strosar runt och letar efter idéer och *inspiration*. Alla informanter tar upp skyltning med böcker som ett sätt skapa rörelse i biblioteksrummet, som ett verktyg för *browsing*.

Choy och Goh (2016) skriver att *browsing* handlar om att utforska och upptäcka ny information och nya idéer och att det kan ge en fördjupa bildningsupplevelsen. Bibliotek kan stödja och uppmuntra *browsing* genom god planering och design av hyllor och bokupställning (Choy & Goh, 2016).

Det arbete informanterna lägger på skyltning av böcker för att användarna ska bli inspirerade eller informerade kan underlätta för *screening* som en strategi för att hitta just *inspiration* eller idéer. Till exempel som informant E berättar att de jobbar med att tematisera beståndet och lyfta fram de olika avdelningarna med tydlig skyltning. Eller som informant A beskriver att de försöker få ett slags system i det med teman eller böcker som liknar varandra. Informant C berättar att de har arbetat med en arkitekt för att ta fram specialbyggda gavlar till bokhyllorna för att kunna skylta med böcker på dem och att de även har olika skyltskåp där de byter ut innehållet en gång i månaden för att inspirera. Det är tänkbart att det är lättare att läsa av en miljö där det inte bara är bokryggar som syns och där skyltade böcker står samlade i teman.

Polger och Stempler (2014) hävdar att det finns ett behov av att bibliotekets skyltning anpassas och uppdateras kontinuerligt då skyltningen speglar bibliotekens utbud och tjänster.

6.1.2 Hur användarna hittar i biblioteksrummet

Med route following menas att följa instruktioner för att nå sitt mål vilket skiljer sig från track following då informationen eller vägledningen ges före färden påbörjas. Instruktioner för route following kan vara både verbal, skriftlig eller bildmässig. Verbal route following ges till exempel i biblioteket då användaren frågar personalen vid informationsdisken om vägen.

Informant A berättar att de arbetar aktivt med biblioteksvisningar för att lyfta fram alla avdelningar i biblioteket. Nya låntagare, skolklasser och nyanlända erbjuds alltid en biblioteksvisning. Biblioteksvisningar kan ses som en kombination av strategierna track following och route following då användarna får instruktioner både före och under visningen samtidigt som de under visningen ser och lär sig var olika skyltar är och vad de betyder. Detta i sin tur kan leda till att användarna vid nästa biblioteksbesök hittar utan att behöva fråga någon i personalen, de använder då strategin educated seeking. Som på biblioteket där informant C arbetar där de flesta användare inte frågar efter hjälp utan de hittar det de letar efter själva. Det kan både bero på att de har varit där mycket och vet hur böckerna står, educated seeking, eller så kan det bero på att skyltningen fungerar, track following.

Johnston och Mandel (2014) skriver att skyltning är en viktig del av begreppet wayfinding, men för att kunna navigera i ett utrymme måste även den spatiala förmågan tränas upp, vilket kan göras vid en biblioteksvisning.

Efter nyrenoveringen av det bibliotek där informant B arbetar var färdig tog det ungefär två veckor innan det var folk i hela biblioteket. Användarna var då utspridda i biblioteket vilket gjorde att hela biblioteket känns bebott. Detta kan kopplas till strategin social navigation. Ser användaren andra människor som sitter ner eller rör sig i olika utrymmen eller avdelningar i biblioteket är det lätt att göra likadant.

Map-reading betyder att orientera sig mot en plats med hjälp av en karta. Dessa kartor kan vara stationära eller portabla. Stationära kartor är ofta ”du är här” kartor. Detta är något som saknas på biblioteket där informant E arbetar. Personalen har sett en osäkerhet i hur användarna orienterar sig i biblioteket och informanten tror att den osäkerheten skulle kunna avhjälpas med strategin map-reading. På biblioteket där informant C arbetar kan användarna använda sig av strategin map-reading då de har sökt fram en bok i databasen, klickat på länken där det står karta, så kartbilden över bibliotekets båda våningar kommer upp och det blinkar vart boken står i biblioteket.

Zaugg et. al (2016) resonerar att även om wayfinding-verktyg och -metoder förenklar för användarna att orientera sig i biblioteket måste de anpassas så att användarna förstår dem, inte bara bibliotekspersonalen. Görs detta blir bibliotekens resurser mer tillgängliga.

6.1.3 Hur användarna hittar medierna

Samtliga informanter beskriver att det finns alla slags användare men generellt går det att se tre olika typer. Först är det de som vill hitta själva och inte tar kontakt med personalen alls. Den här typen av användare kan tänkas använda sig av strategierna track following och educated seeking för att hitta det de söker. De andra är de som går till informationsdisken och frågar med en gång. De använder sig då av strategin route

following, de vill ha instruktioner för att hitta. Sen finns det de som inte alls vet vad de vill ha vilket leder till ett referenssamtal mellan bibliotekspersonalen och användaren. Referenssamtal kan betraktas som en strategi för social navigation, om bibliotekarien tipsar om vad andra har gillat och visar på återlämningshyllan för inspiration och användaren då väljer något av detta.

Schoonorer och Kinsley (2014) ser i sin undersökning att en majoritet av användarna föredrar att fråga om hjälp för att hitta det de söker. De drar slutsatsen att människor ses som mer värdefulla vägvisare än till exempel skyltning och därmed bör fokus ligga på var bibliotekspersonalen befinner sig och att de är synliga och lätta att identifiera (Schoonorer och Kinsley, 2014).

Strategin inference innebär att man använder sig av strukturella system för att hitta. Dessa system kan vara en talföljd eller en alfabetisk ordning, eller ett klassifikationssystem. Inference är en variant av educated seeking då även den bygger på logisk slutledningsförmåga. Något av det viktigaste för att en användare ska hitta det de söker är att det som står i katalogen och det som står på hyllan överensstämmer beskriver informant B, vilket det inte gör om det till exempel står Hcg i katalogen och Kapitelböcker på hyllan.

6.2 Hur kan personalens arbete med visuell kommunikation redogöras för med hjälp av Mollerups strategier?

Flertalet av informanterna tycker att det är viktigt med skyltning. Skyltarna ska vara få och tydliga, de ska vara lagom stora och placerade på lämpliga platser. Skyltningen ska vara överskådlig och visa var avdelningarna finns i biblioteket. Fungerar skyltningen är den en strategi för track following. Det är tänkbart att strategin track following underlättas om all information och skyltning ser likadan ut eller använder samma grafiska profil.

Polger och Stempler (2014) skriver att all informationsmateriel, från broschyrer, till webdesign och skyltning i biblioteket, bör vara enhetlig för att ge användarna en så meningsfull upplevelse som möjligt.

På flertalet av biblioteken finns det ingen person som har huvudansvaret utan det är den i personalen som är ansvarig för avdelningen eller arrangemanget som också är ansvarig för att ta fram material för att marknadsföra detta. Personalen måste följa kommunens grafiska profil, då all kommunal information ska se likadan ut.

Informant D berättar att användarna har haft svårigheter att hitta då deras signumskyltar på hyllgavlarna har trillat ner. När skyltar försvinner finns det ingen logisk följd och inference strategin försvåras avsevärt.

6.2.1 Visuell kommunikation för att synliggöra bibliotekets utbud och tjänster

Alla informanter berättar att de främst använder sig av hemsidan eller sociala medier för att marknadsföra sina e-tjänster och det digitala utbud som inte finns fysiskt i biblioteket. På biblioteket där informant B arbetar pratar de mycket om hur de ska synliggöra tjänster som e-böcker, digitala ljudböcker eller strömmande film. Att arbeta

med att synliggöra sitt utbud kan stödja strategin screening. All information som finns på hemsidan finns också att få i pappersform, vilket kan sägas stödja route following.

6.2.2 Visuell kommunikation vid och inför olika arrangemang

Samtliga informanter vittnar om att arrangemang är en ökande del av verksamheten. Informant D berättar att de endast annonserar i tidningen om de märker att intresset är svalt för ett arrangemang på grund av den stora kostnaden för annonsering. Att affischera, annonsera, ställa upp programbord och ha informationen rullande på stora skärmar, ger användarna möjlighet att använda alla tre strategierna route following, screening och aiming. Användaren får information eller instruktioner i förväg via annonser och affischer, de ser programbord och affischer när de läser av biblioteksmiljön och de kan ta sikte mot de stora synliga mål som monitorerna ofta utgör. Informant B som arbetar med att sätta upp olika plexiställ med information på ytor där arrangemang ska hållas, som bib-con event eller där korsordsgruppen träffas, underlättar också för användning av dessa strategier.

Genom att ha fler digitala informationsskyltar och kartor som lätt kan uppdateras kan bibliotek som breddar sitt utbud och sin verksamhet möta dagens informationsbehov (Fox, 2015).

6.3 Hur kan utmaningar som identifieras och hur dessa hanteras beskrivas med hjälp av Mollerups strategier?

6.3.1 Utmaningar som har identifierats

De utmaningar som identifierats i studien är tid, kompetens, samordning och att synas. Dessa utmaningar kan alla påverka strategin track following. Finns inte tiden eller kompetensen för att ta fram god visuell kommunikation eller skyltning som är genomarbetad och genomtänkt blir det svårare för användaren att följa en bana för att hitta det den söker. Är samordningen dålig kan det påverka hur användarna hittar i till exempel ett kulturhus. Om de olika verksamheterna flyter ihop får användarna även här svårt att följa en bana. Syns inte kommunikationen påverkar det både track following och screening.

Liknande utmaningar ser Wakimoto (2015) i sin undersökning. Bibliotekarierna ska producera visuell kommunikation trots att de varken har rätt utbildning, grundläggande kunskaper i formgivning eller några riktlinjer för att göra så. Däremot har studiens folkbibliotekspersonal tillgång till grafiska profiler och på ett av biblioteken fanns även processer där kommunikation godkändes, vilket inte var fallet i Wakimotos studie.

6.3.2 Hantering av utmaningar

När den visuella kommunikationen brister och inte stödjer strategierna för track following eller screening kan det hanteras genom route following då användarna går till informationsdisken och frågar om hjälp. Strategin educated seeking kan också användas då användarna begagnar sina förkunskaper för att hitta det de söker eller genom social navigation då användarna ser hur andra gör och sedan gör likadant.

7 Diskussion och slutsatser

Den här studien syftar till att skapa kunskap om hur bibliotekspersonal på folkbibliotek beskriver att de arbetar med visuell kommunikation. Genom att analysera det insamlade empiriska materialet med hjälp av Mollerups nio strategier för wayfinding (2013) har forskningsfrågorna besvarats och resulterat i de slutsatser som följer. Avsnittet är uppdelat efter forskningsfrågorna. Efter det ges egna reflektioner kring studien och förslag på fortsatt forskning.

7.1 Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal miljön i biblioteket, betraktat ur ett wayfinding-perspektiv?

Informanterna beskriver att miljön ska kännas välkomnande, att det ska finnas plats för både lugn och rörelse, gott om sittplatser och ytor för gemensamt läsande och lärande. När informanterna beskriver miljön i de olika biblioteken kan det kopplas till Mollerus strategi screening, som innebär att läsa av miljön för att hitta det man söker. Genom det som informanterna beskriver går det att se att det kan finnas behov av en extra tydlighet i den visuella kommunikationen för att användarna ska hitta där biblioteken är i två plan, på nyrenoverade bibliotek där viss skyltning fortfarande saknas, om biblioteket är en del av ett kulturhus där gränserna mellan de olika delarna är flytande och där hyllor och annat möblemang har använts för att skapa rum i rummet och olika avdelningar. De skyltar, pilar eller andra element efter vägen som finns i biblioteket stödjer strategin track following. Stora skyltar som ses på håll kan tas sikte på och främjar strategin aiming.

Alla informanter tar upp skyltning med böcker som ett sätt att uppmuntra användarna till browsing. Det är viktigt att arbeta med att vara inspirerande och att bygga upp det arbetet så att det blir hållbart tycker en informant. En annan informant berättar att de har arbetat med en arkitekt för att ta fram specialbyggda gavlar till bokhyllorna för att kunna skylta på dem. En tredje informant berättar att de ska jobba med att tematisera beståndet och lyfta fram de populära avdelningarna med tydlig skyltning. Det arbete informanterna lägger på skyltning av böcker för att användarna ska bli inspirerade underlättar för strategin screening.

En av informanterna berättar att de arbetar aktivt med biblioteksvisningar. En annan informant tycker att det viktigaste är att folk trivs i biblioteket, hittar de inte finns det personal att fråga. En tredje informant upplever att de flesta användare inte frågar efter hjälp utan att de hittar det de letar efter själva. En fjärde informant tycker att besökarna fastnar på olika ställen i biblioteket. Samtliga informanter beskriver att generellt går det att se tre olika sorters av användare. Först är det de som vill hitta själva och inte tar inte kontakt med personalen alls. De använder sig av track following och educated seeking för att hitta. De andra är de som går till informationsdisken och frågar med en gång, vilket betyder att de använder sig av strategin route following. Sen finns det de som inte alls vet vad de vill ha vilket leder till ett referenssamtal mellan bibliotekspersonalen och användaren. Den kan bli hjälpta av strategin social navigation. En av informanterna beskriver att det viktigaste för att en användare ska hitta i beståndet är att det som står i

katalogen och det som står på hyllan överensstämmer, att det är logiskt. Om det är logiskt fungerar strategin inference.

7.2 Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal att de arbetar med visuell kommunikation?

Flertalet av informanterna tycker att det är viktigt med skyltning. Skyltarna ska vara få och tydliga, de ska vara lagom stora och placerade på lämpliga platser. Skyltningen ska vara överskådlig och visa var avdelningarna finns i biblioteket. Är det en väl fungerande skyltning som användarna förstår stödjer den strategin track following. På fyra av fem bibliotek finns det ingen som har huvudansvaret för den visuella kommunikationen. Dessa fyra bibliotek måste följa kommunens grafiska profil, då all kommunal information ska se likadan ut. Informanterna arbetar med visuell kommunikation dels för att locka användarna till att upptäcka nya böcker, författare eller avdelningar, dels för att informera om kommande arrangemang eller bibliotekets olika tjänster och utbud. Det är viktigt, tycker en informant, att tänka på att använda ett positivt tilltal även om skyltningen är reglerande för att vidhålla den välkomnande miljön. Den vägledande skyltningen arbetas det inte så mycket med då den ofta är fast och en del av designen.

Alla informanter berättar att de främst använder sig av hemsidan för att marknadsföra och synliggöra sina e-tjänster och det digitala utbud som inte finns fysiskt i biblioteket. Alla använder sig också av sociala medier som Facebook och Instagram för att nå nya användargrupper. Att arbeta med att synliggöra sitt utbud kan stödja strategin screening. All information som finns på hemsidan finns också att få i pappersform, vilket kan sägas stödja strategin route following.

Vid och inför olika arrangemang arbetar samtliga informanter med affischering och att lägga ut information om arrangemangen på hemsidan och sociala medier. De flesta plockar också ihop information och böcker på bok- eller programbord inför arrangemanget. Information om de olika arrangemangen är också det som visas mest på de digitala skärmar och monitorer som biblioteken har med rullande information. Alla informanter vittnar om att arrangemang som caféer, författarbesök och föreläsningar är en ökande del av verksamheten. Att affischera, annonsera, ställa upp programbord och ha informationen rullande på stora skärmar, ger användarna möjlighet att använda alla tre strategierna route following, screening och aiming.

7.3 Vilka utmaningar upplever studiens folkbibliotekspersonal att det finns med det arbetet och hur hanteras dessa?

Utifrån intervju svaren har fyra utmaningar identifierats. Den första utmaningen är brist på tid. Informanterna upplever att de inte har tid att planera och ta fram genomarbetad visuell kommunikation. Den andra utmaningen är kompetens, flertalet av informanterna har inte rätt utbildning, bakgrund eller kreativitet för att skapa god visuell kommunikation. Den tredje utmaningen är samordning, informanterna upplever att den visuella kommunikationen behöver samordnas, mellan olika avdelningar och mellan olika instanser i till exempel kommunen, eller med andra kulturverksamheter och föreningar. Den sista utmaningen är att synas, att den visuella kommunikationen bryter

igenom informationsflödet och är tillräckligt intressant för att folk ska lägga märke till den.

Dessa utmaningar kan alla påverka hur väl Mollerups strategi för track following fungerar. Finns inte tiden eller kompetensen för att ta fram god visuell kommunikation eller skyltning som är genomarbetad och genomtänkt blir det svårare för användaren att hitta rätt. Är samordningen dålig kan det påverka hur användarna hittar och syns inte kommunikationen påverkar det både track following och screening.

Utmaningarna i biblioteket hanteras genom att personalen försöker lära av varandra eller andra och de försöker vara uppdaterade med sociala medier. När den visuella kommunikationen brister och inte stödjer strategierna för track following eller screening kan det hanteras genom route following då användarna går till informationsdisken och frågar om hjälp. Genom educated seeking då de använder sina förkunskaper för att hitta det de söker. Eller genom social navigation då användarna ser hur andra gör och gör likadant.

7.4 Reflektion

Efter genomförda intervjuer och materialet sammanfattats insågs att frågeställningarna behövde formuleras om. Från att tidigare ha varit: 1. Hur arbetar studiens folkbibliotekspersonal med visuell kommunikation? 2. Vilka utmaningar upplever studiens folkbibliotekspersonal att det finns med det arbetet? 3. Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal att det i så fall hanteras? Till att bli: 1. Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal miljön i biblioteket, betraktat ur ett wayfinding-perspektiv? 2. Hur beskriver studiens folkbibliotekspersonal att de arbetar med visuell kommunikation? 3. Vilka utmaningar upplever studiens folkbibliotekspersonal att det finns med det arbetet och hur hanteras dessa? Denna förändring i frågeställningarna gjordes efter att intervjuerna transkriberats och det gick att se att det insamlade materialet till stor del bestod av informanternas utsagor om hur miljön i biblioteket underlättar för användarna att hitta i biblioteket. Men till en mindre del av utmaningar och hur dessa hanteras.

En svårighet vid intervjuerna var att informanterna gärna ville prata om skyltning av böcker, hellre än om den vägledande skyltning som är till för att användarna ska kunna orientera sig i biblioteket. En av informanterna sa till och med att den skyltningen som är vägledande är fast och en del av designen och därför arbetar de inte med den. Detta var samma informant som beskrev att de hade problem med att signumskyltarna trillade ner. Detta beskrevs inte som en utmaning och det hanterades inte av personalen. De konstaterade problemet och väntade på att den ansvarige designern skulle lösa det.

7.5 Förslag till vidare forskning

Det hade sannolikt varit givande att göra en strukturerad observation av den visuella kommunikationen på de olika biblioteken. För att tydligare se vilka budskap som förmedlas. Om det finns visuell kommunikation används som Bergström (2001) beskriver för att beröra, motivera eller informera användarna. Inom ramen för denna

uppsats fanns det inte tid för det. Detta kan vara intressant för vidare forskning inom det här området.

Ett annat sätt att undersöka vilken slags visuell kommunikation som finns på folkbibliotek och hur bibliotekspersonal arbetar med detta kunde vara att skicka ut en enkät till ett större antal folkbibliotek för att därigenom samla in ett större underlag. Vid en större mängd empiri hade det kanske varit lättare att se tendenser i materialet och att kunna säga något om det. En kvantitativ insamlingsmetod i form av en enkät hade kanske också minskat risken för att samla in fel slags information, det vill säga att det hade kunnat preciseras tydligare vad för slags skyltning som var relevant för studien.

Källförteckning

Oppublicerade källor

Transkriberingar av fem intervjuer med folkbibliotekspersonal, utförda i december 2017.

Publicerade källor

Aabø, S., & Audunson R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34, 138-149. DOI: 10.1016/j.lisr.2011.06.002

Bergström, B. (2001). *Effektiv visuell kommunikation*. (2. uppl.) Stockholm: Carlsson Bokförlag

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.

Choy, F. C., & Goh, S. N. (2016). A framework for planning academic library spaces. *Library Management*, 37(1), 13-28. DOI: 10.1108/LM-01-2016-0001

Fox, R. (2012). Digital libraries: the systems analysis perspective. *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, 28(4), 170-175. DOI: 10.1108/10650751211279102

Jochumsen, H., Hvenegaard C., & Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces a new model for the public library. *New LibraryWorld*, 113(11/12), 586-597. DOI: 10.1108/03074801211282948

Johnston, M. P., & Mandel, L. H. (2014). Are we leaving them lost in the woods with no breadcrumbs to follow? Assessing signagesystems in school libraries. *School Libraries Worldwide*, 20(2), 38-53.

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

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

Polger, M. A. & Stempler, A. F. (2014). Out with the Old, In with the New: Best Practices for Replacing Library Signage. *Public Services Quarterly*, 10(2), 67-95. DOI: 10.1080/15228959.2014.904210

Schoonover, D. & Kinsley, K. M. (2014). Stories From the Stacks: Students Lost in the Labyrinth. *Journal of Access Services*, 11(3), 175-188. DOI: 10.1080/15367967.2014.914426

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

Tredinnick, L. (2009). The analogue library in the digital world, Professional education and the changing face of librarianship. *Dansk Biblioteksforskning*, 5(2/3).

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning [Elektronisk resurs]*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Wakimoto, D. K., (2016). Library graphic design best practices and approval processes. *New Library World*, 117(1/2), 63-73. DOI: 10.1108/NLW-07-2015-0049

Warren, R. & Epp, C. (2016). Library Space and Signage Kindness Audits: What Does Your User See? *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 11(1). DOI: 10.21083/partnership.v11i1.3602

Wildemuth, B. M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Zaugg, H., et al. (2016). Comparing library wayfinding among novices and experts. *Performance Measurement and Metrics*, 17(1), 70-82.
DOI: 10.1108/PMM-12-2015-0041

Bilaga A Mejl till folkbiblioteken

Mejlförfrågan skickad den 20 november 2017

Hej!

Jag heter Linda Andersson och skriver nu min kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap på Högskolan i Borås. Uppsatsen handlar om *wayfinding* som är ett begrepp och en process som hjälper människor att orientera sig och navigera i olika miljöer. Den vanligaste form av *wayfinding* biblioteksanvändare möter är via personlig hjälp vid en informationsdisk, men det jag vill undersöka är den informationsbärande visuella kommunikationen, som kan vara allt från signum, skyltar, pilar, informationstavlor, kartor eller andra element som finns i biblioteket som är till för att vägleda, reglera, locka eller informera användarna. Om den visuella kommunikationen underlättar för användarna att orientera sig i biblioteket, skapar ett flöde i rummet och ökar förståelsen för hur till exempel böckerna är placerade i hyllan.

Jag söker nu bibliotekarier att intervjua som har stor erfarenhet av arbete på biblioteket för att undersöka deras upplevelser kring denna fråga. Hur de arbetar med visuell kommunikation. Hur de upplever att användarna hittar eller orienterar sig i biblioteket, om det finns svårigheter eller utmaningar och hur man i så fall hanterar detta.

Intervjumaterialet kommer att behandlas konfidentiellt, inga namn, vare sig på respondent eller på bibliotek, kommer att nämnas och insamlat material kommer bara att användas i min uppsats.

Återkoppla om möjlighet för intervju finns så vi kan boka in en tid.

Tack på förhand!

Linda Andersson

Påminnelse mejl skickat den 27 november 2017

Hej!

För en vecka sedan ungefär skickade jag en intervjuförfrågan till er, se nedan, jag vill bara förtydliga att intervjun kommer att ta mellan 40 minuter och en timme, och aktuella dagar för intervju är 1/12, 8/12 eller 15/12. Även om man upplever att man inte jobbar aktivt med visuell kommunikation är jag intresserad av en intervju. Svara gärna även om det inte finns tid eller möjlighet så jag vet.

Tack på förhand!

Linda Andersson

Bilaga B Intervjuguide

Kursiverad text är tänkta följdfrågor.

Inledande frågor

- Vilken befattning har du på biblioteket? Hur länge har du arbetat som ...?
På det här biblioteket?
Har du någon annan bakgrund som påverkar ditt nuvarande arbete?

1. Hur det ser ut i biblioteket.

- Hur skulle du beskriva miljön i biblioteket?
– *Upplever du att miljön i biblioteket uppmuntrar användarna till browsing?*
– *Finns det ett flöde i rummet?*

2. Hur användarna orienterar sig i biblioteket.

- Hur upplever du att användarna orienterar sig i biblioteket?
– *Upplever du att miljön i biblioteket underlättar för användarna att orientera sig i biblioteksrummet?*
- Kan du beskriva vad användarna behöver hjälp med att hitta?
Upplever du att besökarna helst frågar om hjälp eller att de försöker hitta själva?

3. Arbetet med visuell kommunikation.

- Hur tänker du kring den visuella kommunikationen i biblioteket?
Finns det gemensamma överenskommelser, t ex en grafisk profil?
Utgår ni från en grafisk profil?
Är den visuella kommunikationen statisk eller dynamisk?
- Kan du beskriva hur ni arbetar med visuell kommunikation för att synliggöra bibliotekets utbud och tjänster?
- Kan du beskriva hur ni arbetar med visuell kommunikation vid och inför olika arrangemang?

4. Eventuella utmaningar i den visuella kommunikationen.

- Vilka svårigheter eller utmaningar upplever du med den visuella kommunikationen?
- Hur hanteras dessa?

5. Övrigt

- Finns det något som du själv skulle vilja förändra, lägga till eller ta bort?