

Talböcker och nedladdning

En studie om talboksanvändares användning av och uppfattning om
nedladdning av talböcker

JOHAN BALKENSTIG
JOHAN GYLLANDER



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

Svensk titel: Talböcker och nedladdning: En studie om talboksanvändares användning av och uppfattning om nedladdning av talböcker

Engelsk titel: Talking books and downloading: A study of talking book users' usage and perception of download services

Författare: Johan Balkenstig och Johan Gyllander.

Färdigställt: 2013

Handledare: Cecilia Gärdén och Jan Larsson

Abstract: The aim of this qualitative study is to examine how users of talking books perceive the possibility of downloading talking books from home without visiting the library and how this affects them. Three research questions were formulated:

- How do talking book users reflect on their library usage?
- Have the subject's' library usage changed since introduction to the download service?
- How have users experienced the service?

To answer these questions, five semi structured interviews were conducted with five different users of talking books in Sweden. All subjects were currently using download services which they had gained access to from their local public libraries. In analyzing the interviews, a theory established by Henrik Jochumsen and Casper Hvenegaard Rasmussen in *Gør biblioteket en forskel* (2000) was used. This allowed us to better understand different roles of the library. The study shows that users find the ability to borrow books as the main reason for using the library. It was further established that the subjects' library usage had not changed since introduction to download services. All users reported satisfaction with the services. We have identified the issues experienced by users to be mainly connected to print disabilities or lacking computer skills.

Nyckelord: Biblioteksanvändning, Dyslexi, Funktionshinder, Läsnersättning, MTM, Nedladdning, Talboksanvändare, Talböcker.

Innehåll

1. Inledning.....	1
1.1 Problemformulering.....	2
1.2 Syfte och frågeställningar.....	2
1.3 Avgränsningar.....	2
1.4 Bakgrund.....	3
1.4.1 TPB/MTM.....	3
1.4.2 Funktionshinder.....	3
1.4.3 Talböcker.....	4
1.4.4 Egen nedladdning av talböcker.....	4
1.4.5 Upphovsrättslagen.....	4
1.4.6 Förordningen (2010:769) med instruktioner för Myndigheten för tillgängliga medier.....	5
1.4.7 Bibliotekslagen.....	5
2 Litteraturgenomgång.....	6
2.1 Användare och bibliotek.....	6
2.2 Användare och talböcker.....	8
2.3 Nedladdning av talböcker.....	9
3 Teoretiskt ramverk.....	11
3.1 Det lokala bibliotekets profil.....	11
3.2 Tillämpning av teoretiskt ramverk.....	12
4 Metod.....	14
4.1 Val av metod.....	14
4.2 Urval och genomförande.....	14
4.3 Tillvägagångssätt vid Analys.....	15
4.4 Problem vid intervjuerna.....	16
4.5 Etiska principer.....	16
4.6 Respondenterna.....	16
5 Resultat.....	18
5.1 Användarna och talboken.....	18
5.3 Användarna och nedladdningstjänsten.....	19
5.4 Bibliotekets kulturutbud.....	20
5.5 Ökad kunskap genom biblioteket.....	21
5.6 Ökad informationstillgång via biblioteket.....	22
5.7 Bibliotekets sociala funktioner.....	22

5.8 Positiva och negativa aspekter.....	22
6 Analys och diskussion	24
6.1 Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?.....	24
6.1.1 Kulturcenter	24
6.1.2 Kunskapscenter.....	24
6.1.3 Informationscenter.....	25
6.1.4 Socialt center	26
6.2 Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?	26
6.3 Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?	28
6.4 Sammanfattning av analys och diskussion	31
7 Avslutande diskussion och slutsatser	32
7.1 Avslutande diskussion	32
7.1.1 Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?.....	32
7.1.2 Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?	33
7.1.3 Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?	33
7.2 Brister i studiens genomförande	34
7.3 Slutsats.....	35
7.4 Förslag till vidare forskning	36
8 Sammanfattning.....	37
Käll- och litteraturförteckning	38
Bilaga 1: E-postmeddelande till bibliotek	40
Bilaga 2: E-postmeddelande till respondenter.....	41
Bilaga 3: Intervjuguide	42

1. Inledning

Under kursen ”Biblioteks- och informationsvetenskapliga fältstudier 2” fick vi möjlighet att besöka och studera ett bibliotek eller annan informationsvetenskaplig verksamhet. Syftet med detta var att utföra auskultationer på ett antal arbetsmoment. I samband med en av dessa auskultationer kom vi i kontakt med ett hjälpmedel för personer med funktionshinder som väckte intresse och tankar. Här fann vi grunden till vårt uppsatsämne.

Något vi ofta återkommit till under våra studier på bibliotekarieprogrammet är bibliotekslagen. Enligt 8 § i Bibliotekslagen (SFS 1996:1596) ska bibliotek bland annat ge särskild uppmärksamhet åt personer med olika funktionshinder och därför erbjuda denna grupp litteratur som är särskilt anpassad efter gruppens behov. En myndighet som har i uppdrag att utveckla nya hjälpmedel är Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) (MTM 2013a). Ett av de hjälpmedel som utvecklats är talboken, en inläst bok som låter personer med funktionshinder lyssna på boken istället för att läsa den på traditionellt sätt. Fram till år 2011 var de flesta talboksläsare hänvisade till talböcker på CD eller kassett för att kunna läsa och ta del av olika typer av litteratur men detta år lanserades möjligheten för alla talboksanvändare att själva kunna ladda ner talböcker från en katalog på Internet till sina egna datorer (MTM 2013d). Det var denna tjänst som vi kom i kontakt med under de tidigare nämnda auskultationerna.

Ett av arbetsmomenten under ovanstående auskultation var när en bibliotekarie arbetade med talböcker. En av oss fick då möjlighet att sitta med under arbetets gång och ställa frågor om hur och varför saker görs som de görs. I förbifarten nämnde bibliotekarien möjligheten för talboksanvändare att själva kunna ladda ner talböcker till hemmet istället för att besöka biblioteket. Syftet med den egna nedladdningen skulle enligt bibliotekarien vara att öka tillgången och tillgängligheten till litteratur för talboksanvändarna. När bibliotekarien tillfrågades hur pass bra detta fungerade kom ett svar som väckte intresse.

Bibliotekariens uppfattning av den egna nedladdningen av talböcker var att det är ett bra hjälpmedel för både bibliotek och användare. Biblioteket fick enligt bibliotekarien mer tid till annat och användarna fick bättre utbud och tillgång till talböcker. Bibliotekarien berättade också om något som hen såg som negativt. Det hela handlade om en äldre kvinna som tidigare varit beroende av färdtjänst för att kunna ta sig till biblioteket och där låna hem talböcker. När den äldre kvinnan numera fått tillgång till talböckerna i hemmet ansågs hon inte ha behov av lika mycket färdtjänst som tidigare. Bibliotekarien menade att kvinnan därför missade möten med andra människor och att detta borde påverka henne negativt.

Bibliotekariens berättelse ledde till att vi började fundera över hur användare faktiskt påverkas av att kunna ta del av talböcker utan att behöva besöka biblioteket. Vi uppmärksammade att bibliotekarien enbart kan utvärdera hur pass bra den egna nedladdningen fungerar ur bibliotekets perspektiv. Vi vet ju faktiskt inte ifall det bibliotekarien uppfattade som ett problem för användaren, faktiskt uppfattades som ett problem av användaren.

I och med auskultationen och bibliotekariens berättelse blev vi uppmärksammade på att egen nedladdning av talböcker inte enbart behöver ge positiva effekter. Vi blev också uppmärksammade på att biblioteken kanske inte vet hur talboksanvändarna påverkas av att kunna ladda ner talböckerna hemma utan att behöva besöka biblioteket. Vikten av denna studie ligger i att vi ämnar belysa användarnas perspektiv på talboksnedladdning, vilket i stor utsträckning tycks saknas i tidigare forskning i Sverige och världen.

1.1 Problemformulering

Det finns flera typer av funktionshinder som hindrar personer från att läsa litteratur på traditionellt vis. Därför finns det idag ett antal verktyg och hjälpmedel som är tänkta att hjälpa dessa personer att läsa. Ett sådant hjälpmedel är att MTM sedan 2011 låter användare ladda ner talböcker från Internet till sina egna datorer.

Vi tänker oss att man, i utformandet av hjälpmedel till personer med funktionshinder, måste ta hänsyn till vad personen man försöker hjälpa tycker. Vi är medvetna om att man ibland får låta stora positiva effekter gå före mindre och negativa. Trots det anser vi det vara intressant att undersöka hur användarna påverkas, då det är de som står i centrum för detta nya hjälpmedel. Hur påverkas egentligen talboksanvändare av att kunna ladda ner talböcker hemma, utan att behöva besöka biblioteket? Vi har tänkt undersöka hur talbokslåntagare påverkas av möjligheten att kunna ladda ned talböcker till hemmet utan att behöva besöka biblioteket och på så sätt kunna ta del av bibliotekets litteratur utan att besöka det.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur ett antal talboksanvändare uppfattar möjligheten att ladda ned böcker till hemmet utan att besöka biblioteket och studera hur detta påverkar dem. Syftet avgränsas genom följande frågeställningar:

- Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?
- Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?
- Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?

1.3 Avgränsningar

I studien kommer vi avgränsa oss till att enbart studera talboksanvändare som redan använder MTM:s onlinekatalog för egen nedladdning av talböcker, detta för att eventuell påverkan ska kunna upptäckas. Vidare kommer vi enbart att studera talboksanvändare som fått tillstånd att själva ladda ner böcker från ett folkbibliotek, detta för att minska urvalet och göra det mer lättöverskådligt. Vi tänker oss exempelvis att personer som fått tillgång till nedladdningstjänsten via sitt högskolebibliotek kanske har andra förutsättningar än andra. Till sist kommer vi enbart studera personer som är äldre än 18 år eftersom vi i intresserar oss av vuxna användare i detta fall.

1.4 Bakgrund

I denna del vill vi presentera grundläggande bakgrundsfakta kring MTM:s verksamhet och den nedladdningstjänst vi ämnar undersöka. I detta ingår bland annat kortare beskrivningar av MTM:s historik, viktiga lagar för MTM:s talboksverksamhet, aktuella funktionshinder, talböcker samt MTM:s nedladdningstjänst för talböcker.

1.4.1 TPB/MTM

2013 bytte dåvarande Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB) namn till det nuvarande namnet Myndigheten för tillgängliga medier (MTM). TPB var, sedan det bildades 1980, en statlig myndighet som ansvarade för överföringen av tryckt text till ett medium som är anpassat för personer med läsnedsättning och sedan låna ut det anpassade materialet (TPB 1998, s. 34). Detta ansvar har numera övergått till MTM. MTM har därmed till uppgift att tillgängliggöra litteratur för personer med läsnedsättning. Till detta hör också uppgiften att bidra till utvecklingen av nya medier som möjliggör ökad tillgänglighet för personer med läsnedsättning (MTM 2013d).

1.4.2 Funktionshinder

Att en person får en läsnedsättning kan bero på många olika saker. Synskador eller dyslexi framstår dock som de vanligaste orsakerna till att en person har en läsnedsättning. Rörelsehinder, neurologisk skada eller konvalescens kan också resultera i att en person kan ha svårt att läsa tryckt text (MTM 2013c). Under 1990-talet uppmärksammades det i allt högre grad hur vanligt det är med läs- och skrivsvårigheter. De som hade detta handikapp skändes ofta för detta och ansträngde sig för att dölja det. Detta gjorde att det oftare blev än svårare för både TPB och biblioteken att nå dessa personer som framförallt behövde hjälpen. Att börja låna talböcker skulle för dessa personer vara ett erkännande av handikappet (Riton 1990, s. 8).

De personer som har rätt att låna talböcker har en funktionsnedsättning som gör att de behöver litteratur som är anpassad för att de ska kunna ta del av den. Här följer en lista från MTM på olika exempel över vad sådana funktionshinder skulle kunna vara (MTM 2013c).

- Synskada.
- Rörelsehinder.
- Utvecklingsstörning.
- Läs- och skrivsvårigheter.
- Hörselskada (för hörselträning).
- Tillfälligt läshandikapp.
- Kognitiva funktionsnedsättningar (till exempel traumatiska hjärnskador, afasi, autism, ADHD/DAMP, demenssjukdomar, whiplashskador och psykiska funktionsnedsättningar).
- Samt konvalescenter.

1.4.3 Talböcker

Dagens talböcker är oftast av formatet DAISY, som är en förkortning av Digitalt Audiobaserat InformationsSystem. Den digitala tekniken som DAISY använder strukturerar ljud, text och bild och gör det mycket enkelt att söka och att läsa texten. Datafilerna i en DAISY-talbok innehåller en inspelning av en mänsklig inläsares röst. Inspelningen är upplagd på ett sätt som liknar den tryckta originaltextens struktur och talboken kan därför läsas och hanteras som det tryckta originalet. DAISY-talboken behöver dock inte innehålla något ljud utan kan bestå utav e-text och bilder. En låntagare kan då ta till sig texten genom syntetiskt tal i kombination med att själv läsa texten på skärmen. Detta gör DAISY-talböcker till ett väldigt flexibelt sätt att läsa specialanpassad litteratur på (TPB 1998, s. 84).

1.4.4 Egen nedladdning av talböcker

MTM:s tjänst för nedladdning av talböcker lanserades under 2008 för studenter och 2011 för folk- och skolbibliotek. Tjänsten har idag drygt 29 000 registrerade användare där drygt 12 000 är under 18 år. Legimus, som är det nuvarande verktyget för att ladda ner, lanserades i en betaversion under 2012 och har använts parallellt med den tidigare TPB-katalogen. I slutet av april 2013 togs betastämpeln från Legimus bort och den gamla TPB-katalogen stängdes i slutet av maj samma år. Det finns idag över 90 000 talböcker i MTM:s tjänst för nedladdning av talböcker. För att en enskild person skall ha rätt att själv ladda ner talböcker krävs det att låntagaren registrerar sig hos ett bibliotek med talbokstillstånd (MTM 2013b).

1.4.5 Upphovsrättslagen

MTM:s verksamhet regleras och styrs av flera olika dokument som bringar klarhet i myndighetens uppdrag. Ett sådant dokument är Upphovsrättslagen (SFS 1960:729), i vilken 17 § är starkt förknippat med denna verksamhet. Lagen presenterar på vilka sätt ett bibliotek har rätt att tillgängliggöra verk för personer med läsnedsättning. Ett bibliotek eller institution behöver ett talbokstillstånd utfärdat av regeringen för att få överföra anpassade bilder eller texter över Internet till personer med läsnedsättning.

Bibliotek och institutioner som har tillstånd av regeringen får:

- överföra anpassade texter och bilder över Internet till personer med läsnedsättning.
- framställa talböcker av offentliggjorda litterära verk och sprida och överföra dessa till samma målgrupp.
- kopiera framställda talböcker oavsett vem som framställt talboken från början.
- framställa exemplar av verk som sänds ut i radio och TV och film som döva och hörselskadade behöver för att kunna ta del av verken.

1.4.6 Förordningen (2010:769) med instruktioner för Myndigheten för tillgängliga medier

Ett annat dokument som också har betydelse för MTM och denna uppsats är Förordningen (2010:769) med instruktioner för Myndigheten för tillgängliga medier. I detta dokument, som är den statliga förordningen som styr MTM:s verksamhet, kan vi läsa om de bestämmelser som verksamheten skall följa. Här är främst de två första paragraferna relevanta för vår studie. Enligt 1 § i Förordning (2010:769) med instruktion för Myndigheten för tillgängliga medier ska MTM, i samverkan med landets bibliotek, "arbeta för att personer med funktionsnedsättning ska få tillgång till sådana exemplar av litterära verk som de behöver för att kunna ta del av verken". De ska också enligt samma paragraf förbättra tillgången till innehållet i dagstidningar för personer med funktionsnedsättningar. Detta får ses kärnan i MTM:s verksamhet, alltså att hjälpa personer med funktionsnedsättningar att ta del av litteratur. Enligt 2 § i samma förordning ska MTM särskilt "främja utvecklingen av nya medier för att öka tillgängligheten till litterära verk och dagstidningar för personer med funktionsnedsättning enligt 1 §." Det ligger alltså i MTM:s uppdrag att tillgängliggöra anpassad litteratur på så bra sätt som möjligt och dessutom ständigt utveckla detta. MTM:s nedladdningstjänst för talböcker skulle därmed kunna ses som en naturlig följd av denna utveckling. Enligt 2 § ska MTM också "via tillgängliga medier och i lämpligt format erbjuda synskadade personer kompletterande samhällsinformation i syfte att ge dem jämlika förutsättningar att följa utvecklingen i samhället". MTM ska dessutom enligt 2 § "göra kulturtidskrifter tillgängliga för personer med funktionsnedsättning". Det ligger alltså i MTM:s uppdrag att även tillgängliggöra samhällsinformation samt kulturtidskrifter för personer med funktionsnedsättningar.

1.4.7 Bibliotekslagen

Bibliotekslagens 8 § fokuserar på att funktionshindrade, invandrare och andra minoriteter ska erbjudas litteratur som är anpassade efter de olika gruppernas behov. Enligt 8 § i Bibliotekslagen (SFS 1996:1596) ska folk- och skolbiblioteken "ägna särskild uppmärksamhet åt funktionshindrade samt invandrare och andra minoriteter bl.a. genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och i former särskilt anpassade till dessa grupperns behov". Folk- och skolbiblioteken får via MTM tillgång till hjälpmedel som exempelvis talböcker för att kunna tillmötesgå Bibliotekslagens 8 § på bästa sätt. Det är alltså denna lag som garanterar att personer med funktionshinder ägnas särskild uppmärksamhet och anpassade medier på bibliotek.

2 Litteraturgenomgång

I detta kapitel presenteras valda delar av den tidigare forskning och annan litteratur som vi tagit del av i arbetet med denna uppsats. Denna litteratur ämnar vi även använda i vår analys av det empiriska material som samlats in. I sökandet av litteratur till detta kapitel har vi märkt att det verkar som att forskningen kring talboksanvändande från användarnas synvinkel är liten. Vi har exempelvis haft mycket svårt att hitta vetenskapliga artiklar på området.

2.1 Användare och bibliotek

I de danska forskarna Henrik Jochumsen och Casper Hvenegaard Rasmussens undersökning *Gør biblioteket en forskel?* studerar författarna folkbibliotekens funktion och betydelse för människor i vardagen. Stort fokus läggs på livsstilar och dess påverkan på hur olika personer använder biblioteken. Till grund för undersökningen ligger Pierre Bourdieus livsstilsteori i vilken ekonomiskt och kulturellt kapital påverkar användningen av bibliotek och annat kulturutbud (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 19f.). Även om Bourdieus teori är stomme använder författarna också en vidareutveckling av denna teori av Henrik Dahl som i sin tur placerar teorin i danska förhållanden och skapar en modell med fyra livsstilar. Till sist använder Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) Andersson och Skot-Hansens modell över det lokala bibliotekets funktioner för att sätta intervjuvar från 32 personer i relation till bibliotekets funktioner (s. 16). Undersökningen resulterade i att Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen kunde presentera fyra olika livsstilar som vardera representerar olika sätt att använda och uppfatta biblioteket. De fyra livsstilarna tar namn efter olika vädersträck och sammanfattas kort nedan.

Nordväst - Den nordvästra livsstilen innehåller personer med hög inkomst (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 61). Denna grupp använder biblioteket till att i första hand låna skön- och facklitteratur men de ser även biblioteket som en lugn plats där de kan slappna av efter en jobbig dag. Även om denna grupp sköter informationssökning i hemmet via Internet, ser de biblioteket som ett en plats som de kan lära sig nya saker på. Det är den personliga kontakten som gör att Internet inte kan ersätta biblioteket helt. Även om personer i denna livsstil överlag är nöjda med bibliotekets verksamhet så anser de att den bör breddas något för att exempelvis innehålla bokkaféer (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 70ff.).

Nordöst - Den nordöstra livsstilen innehåller personer med högst utbildningar och högst kulturellt kapital (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 61). De flesta personer i denna grupp har använt biblioteket sedan barndomen och denna grupp ser biblioteket som en viktig institution i det demokratiska samhället. Personerna i gruppen använder biblioteket på flera sätt. De lånar skön- och facklitteratur, läser tidningar, söker information och går på olika evenemang. Biblioteket ses i denna livsstil som en stark kulturinstitution, eftersom den har en mångfald av kulturella aktiviteter. Även bibliotekets sociala aktiviteter ses som en styrka (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 83ff.).

Sydväst - Den sydvästra livsstilen innehåller personer med lägst utbildning men som ändå tjänar mer än de i den sydöstra livsstilen. Denna livsstil innehåller också personer

med lägst andel kulturellt kapital och som läser minst av de olika grupperna (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 62). Denna grupp ser biblioteket som en plats där man lånar böcker. Boklånen är främst skönlitteratur eller facklitteratur som man anser kan användas till något, exempelvis något fritidsintresse. Även om antalet biblioteksbesök skiljer sig åt mellan personerna i denna grupp så har biblioteksanvändningen andra likheter inom gruppen. Då fokus ligger på boklån faller andra aspekter av bibliotekets verksamhet bort. Gemensamt är annars att biblioteket ses som något mycket positivt (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 97ff.).

Sydöst - Den sydöstra livsstilen innehåller personer med lägst inkomst men som ändå är högre utbildade än personerna i den sydvästra livsstilen (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 62). I denna livsstil är både användningen och uppfattningen av biblioteket varierad. Antal besök varierar mellan en gång per år och en gång i månaden. Själva användningen består i att ta del av olika kulturella evenemang och lån av skönlitteratur samt musik. Lånen av litteratur sker som del av både arbetsliv och fritid. Vissa av personerna inom denna livsstil använder främst biblioteket som en plats att möta andra människor på, alltså som en mötesplats. Bibliotekets personal ses som en stor styrka då de kan hjälpa till med vad som efterfrågas. Genomgående är också att biblioteket ses som en plats där alla delar av befolkningen är välkomna (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 113ff.).

Dessutom konstaterar Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen att olika personer kan komma att använda biblioteket olika mycket i olika perioder av sina liv. Man påverkas helt enkelt av olika sociala skiftningar i livet så som att man kan få barn, byta arbetsplats, flytta eller gå i pension. De personer som går emot sina tidigare vanor av biblioteksanvändning kallar Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) för mönsterbrytare (s. 138). Här kan det exempelvis handla om att gå ifrån att aldrig tidigare använt biblioteket till att helt plötsligt sent i livet börja använda det. När det motsatta händer, alltså att en person som tidigare använt biblioteket regelbundet helt plötsligt slutar använda det, kallar författarna dessa för frånfallna (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 139).

Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen för också fram olika personers behov som den drivkraft som är viktigast bakom biblioteksbesök. Behov kan tillsammans med vanor och tid ses som hinder för biblioteksbesök i vardagen. Här menar författarna att god utbildning och bra arbete är goda förutsättningar för skapandet av ett behov av biblioteksanvändning. Gemensamt för alla hinder är att de ligger utanför bibliotekens kontroll och därför inte kan påverkas för att förändra biblioteksanvändningen (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 139).

Relationen mellan biblioteken och personer med funktionshinder kan på ett naturligt sätt ses från två håll, antingen bibliotekets eller användarens. För bibliotekens del är det viktigt att inse att funktionshinder inte är en enkel term att definiera. I sin text *Assistive technologies in the library* skriver Barbara Mates och William Reed IV (2011) bland annat om hur biblioteken ska planera anpassade datorer för personer med funktionshinder. Även om texten handlar om hur biblioteket ska planera finns några punkter vi vill ta fasta på. Mates och Reed IV (2011) illustrerar skillnader mellan olika funktionshinder med att jämföra en person som ser mycket dåligt med en person som har inflammerade leder i händerna, båda har ett funktionshinder som uppfattas olika och betyder olika saker för dessa personer (s. 1). De hävdar att det är viktigt att komma ihåg

att personer med funktionshinder har olika behov och att det därför är upp till dessa personer att själva välja hjälpmedel. Bibliotekspersonalen ska visa hur olika hjälpmedel fungerar men inte påtvinga någon något (Mates & Reed IV 2011, s. 6). Denna bild förstärks i den äldre utredningen *Talboken i framtiden* från TPB (1998) där det hävdas att alla användare inte har samma krav på talböckerna eftersom personer med funktionshinder inte är en homogen grupp (s. 73). Även om denna utredning inte är vidare färsk, anser vi att den har några viktiga punkter att komma med. Exempelvis finns användares kommentarer från en enkätundersökning kring talböcker att ta fasta på i en senare del av detta kapitel.

2.2 Användare och talböcker

Relationen mellan talboksanvändare och talböcker ser naturligtvis olika ut för olika personer. I några studier vi funnit har man försökt se mönster i talboksanvändande och åsikter kring talböcker. Nota (den danska motsvarigheten till MTM) har de senaste åren genomfört ett antal studier, varav en som vi funnit relevant för vår studie. I denna studie, *Brugerundersøgelse – Nota*, har man genom 500 telefonintervjuer med personer ur alla Notas användargrupper bland annat undersökt hur olika grupper använder talböcker. I studien framgår bland annat att användare med olika synskador använder talböcker på CD-ROM i högre grad än användare med läs- och skrivsvårigheter (CEDI 2010, s. 18). Dessutom använder användare med olika synskador framför allt Daisy-spelare vid läsning samtidigt som stationära datorer är vanligast bland personer med läs- och skrivsvårigheter (CEDI 2010, s. 26). Typen av funktionshinder kan alltså påverka hur talböcker används. Vidare visar samma studie att talboksanvändning oftast sker när användaren är ensam och att cirka hälften gör annat, exempelvis diskar eller någon form av handarbete, samtidigt som de använder talböcker (CEDI 2010, s. 19f.).

Ett annat mönster vi kan se i litteratur kring användande av talböcker är att talböckerna har väldigt stort värde för de som använder dem. I utredningen *Talboken i framtiden* kan man bland annat läsa att resultatet av en enkätundersökning med 245 svar visat att talböcker var livsviktiga för många människor. Bland dessa förs talbokens betydelse för gamla och ensamma människor fram (TPB 1998, s. 75). Även om denna undersökning är några år gammal så tror vi att de resultat som presenteras är av värde för vår studie då talboksanvändares åsikter förs fram. Vissa svar, så som att många användare var ledsna över trasiga kassetband, är idag mindre relevanta då utvecklingen fört tekniken framåt till talböcker via både CD-ROM och Internet. Andra svar tror vi fortfarande har relevans. Vidare visar studien att användarna på det stora hela är nöjda med utbudet men att många tycker att det tar för lång tid innan nya talböcker kommer och att många synpunkter på inläsare finns (TPB 1998, s. 75).

Några nyare studier kring talböcker och dess användare har gjorts. I studien *Talande böcker och läsande barn* (2013) av Anna Hampson Lundh, lektor på Högskolan i Borås, analyserar författaren fokusgruppsintervjuer med talboksanvändare i åldern 9-16 år. Även om studien inriktar sig på barn och vi undersöker vuxna så tror vi att studiens resultat är av intresse för oss. Vi tänker oss att barns tankar är värdefulla och egentligen inte behöver skilja sig från vuxnas. Bland annat visar undersökningen att barnen gärna använder mindre mp3- eller Daisy-spelare istället för stationära datorer eftersom det ger dem större frihet att lyssna på böckerna där de vill och att de ibland kombinerar talboksanvändandet med andra aktiviteter (Hampson Lundh 2013, s. 33f.). Att storleken

på spelarna är mindre leder också till att barnen har större möjligheter att göra läsningen till en privat aktivitet än tidigare (Hampson Lundh 2013, s. 34). Andra resultat som presenteras är att många av barnen också tycker att böckerna de läser blir lättare att förstå då de kan både lyssna på dem och samtidigt följa med i texten (Hampson Lundh 2013, s. 28). Bland de problem som barnen beskriver finns att de uppfattar att många inläsningar kan bli bättre, att det kan bli problem med vissa sorters mjukvara, att vissa spelare saknar vissa funktioner och att talböckerna ibland är svåra att navigera i (Hampson Lundh 2013, s. 28).

Även i andra nyare studier presenteras liknande tankar och resultat som i *Talboken i framtiden* och i Anna Hampson Lundhs studie. I Mats Johanssons (2008) magisteruppsats *Användarnas egenuttryckta behov och talboksverksamhetens framtid* vid Lunds Universitet undersöker författaren den svenska talboksverksamheten ur ett användar- och empowermentperspektiv. Genom intervjuer med fem användare slår Johansson (2008) fast att användarnas olika funktionshinder skapar olika behov och att dessa är individuella, att de dyslektiker som intervjuats gärna vill kunna kombinera talböcker med tryckta böcker och att inläsningens kvalitet är viktig (s. 54f.). De undersökta användarna uttrycker även ett behov av att kunna besöka biblioteket för att kunna få hjälp och råd kring användningen av talböcker (Johansson, M. 2008, s. 55). Författaren slår också fast att talböcker spelar olika roller i olika personers liv. Rollerna, som inte utesluter varandra, kan exempelvis handla om talboken som stöd i utvecklandet av läs- och språkkunskaper, som ersättning för tryckta böcker eller som komplement till tryckta böcker (Johansson, M. 2008, s. 55).

2.3 Nedladdning av talböcker

I skogen av litteratur om tekniken bakom olika format och hur nedladdning kan lösas tekniskt har vi funnit att det är svårt att hitta litteratur om vad användarna faktiskt tycker om detta. Det kan konstateras att det finns ett intresse för att kunna ladda ner talböcker från Internet. Frågan är inledningsvis hur stort detta intresse är i Sverige. I en rapport som genomförts av Utredningsinstitutet HANDU, på uppdrag av TPB, undersöktes bland annat intresset av att kunna ladda ner talböcker från Internet bland 393 svenska talboksanvändare. Av de undersökta personer som lånar talböcker via folkbiblioteken var 32 % intresserade av att kunna låna talböcker via datorer (Utredningsinstitutet HANDU AB 2008, s. 13f.). Av dessa är personer med grava synskador och blinda mindre intresserade av detta samtidigt som en majoritet av personerna med dyslexi eller andra läs- och skrivsvårigheter är intresserade (Utredningsinstitutet HANDU AB 2008, s. 14). Det förefaller föga häpnadsväckande att yngre personer i större grad uppger intresse för detta än äldre (Utredningsinstitutet HANDU AB 2008, s. 14).

I takt med att intresset för att kunna ladda ner tal- och ljudböcker stigit runt om i världen har också biblioteken ställts inför ett flertal val kring distributionen av dessa. Susan Hoy (2009), till vardags bibliotekarie i Sidney, har skrivit artikeln *What talking books have to say: issues and options for public libraries* där hon går igenom för- och nackdelar med de olika format och distributionssätt som kan väljas för tal- och ljudböcker. Även om artikeln riktar sig till biblioteken och dess olika valmöjligheter i Australien så lyfter den fram en rad möjliga styrkor och nackdelar för användare när biblioteken väljer att distribuera tal- och ljudböcker online. Dessa kan även tänkas stämma in på svenska användare. Hoy (2009) lyfter fram att möjligheten att ladda ner leder till att användare

kan lyssna på en mängd olika apparater så som mp3-spelare, datorn eller avancerade DAISY-spelare och att möjligheten till nedladdning till datorn leder till att även mer traditionella användargrupper tar till sig detta nya flexibla format (s. 177). Bland de svagheter som tas upp är det främst två som står ut. Först och främst menar Hoy (2009) att saker som behov av dator med bra bredbandsuppkoppling krävs för att användare ska kunna ladda ner tal- eller ljudböcker hemma (s. 177). Det Hoy (2009) lägger mest fokus på är att datorkunskap behövs bland användarna för att egen nedladdning ska kunna fungera (s. 177f.), därför lyfter författaren också fram en viktig fråga som biblioteken måste ta ställning till. Det handlar om frågan ifall biblioteken ska erbjuda någon form av kurs i att ladda ner själv och att om inte problemet med svårigheterna med att ladda ner löses så kommer endast verkligt drivna användare kunna använda denna form av tjänst regelbundet (s. 178f.).

Hoy (2009) lyfter också fram att även om man talar om nya format för talböcker så är egentligen basen den samma som innan, det är snarare leveranssättet som ändras (Hoy 2009, s. 164). Greg Morgan (2003), som har hand om bibliotek- och informationsservice på Royal New Zealand Foundation for the Blind, lyfter i sin artikel *A word in your ear: library services for print disabled readers in the digital age* fram att den fokus som läggs kring leveranssättet i sig kanske snarare bör läggas på att tekniken och gränssnittet som används är användarvänliga (s. 238). Samtidigt som leveranssättet i sig är viktigt menar dock Morgan (2003) att det viktigaste är att den uppspelningsutrustning som används är välutformad (s. 238).

Då vi vill undersöka hur användare av MTM:s nedladdningstjänst påverkas av denna har vi också försökt finna tidigare forskning som behandlar just de svenska alternativen. Henrik Johanssons (2012) text *Texten och talet: en intervjustudie om talboksanvändande hos studenter med dyslexi* är en uppsats på mastersnivå som bygger på intervjusvar från nio studenter med dyslexi. I den ges några intressanta svar kring hur studenterna skaffar de talböcker de använder. Alla studenter utom en laddade ner från dåvarande TPB:s katalog och verkade vara nöjda med detta (Johansson, H. 2012, s. 45). Den student som inte använde nedladdningstjänsten uttryckte frustration över att nedladdningen tog lång tid och över att det var svårt att veta hur man skulle göra (Johansson, H. 2012, s. 45f.). Det ska dock konstateras att de övriga problem som lyftes fram, så som avsaknad av rättstavningshjälp, har åtgärdats i den nyaste versionen av MTM:s talboksnedladdning.

3 Teoretiskt ramverk

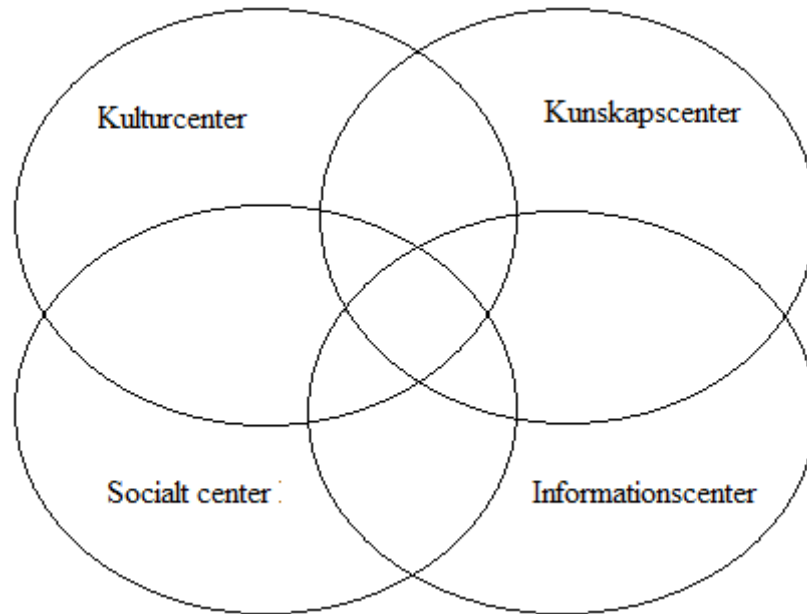
I detta kapitel kommer vi presentera och diskutera den teori som ligger till grund för den analys som följer. Vi har valt att använda Marianne Andersson och Dorte Skot-Hansens modell för bibliotekets profil i lokalsamfundet på ett liknande sätt som Henrik Jochumsen och Casper Hvenegaard Rasmussens gjort. Denna modell, som Andersson och Skot-Hansen utformade till rapporten *Det lokale bibliotek – afvikling eller udvikling* (1994), använde författarna för att analysera bibliotekets profil i lokalsamfundet. I modellen identifierar författarna bland annat fyra olika profiler som det lokala biblioteket kan ha. Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) använder modellen i sin bok *Gør biblioteket en forskel?* för att undersöka bibliotekets betydelse för olika personer och hur olika personer använder biblioteket på olika sätt (s. 13).

Då vi valt att analysera hur en av folkbibliotekens tjänster påverkar användare och dess biblioteksanvändning, anser vi att den modell Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen använder passar bra i vår studie. Vi kommer att använda oss av modellen tillsammans med intervjuer för att studera hur användare resonerar kring sitt biblioteksanvändande och hur de påverkas av att kunna använda MTM:s nedladdningstjänst. Nedan följer en beskrivning av modellen, beskrivning av hur den är tänkt att användas i denna studie samt varför vi anser att det går att använda denna studie.

3.1 Det lokala bibliotekets profil

I Andersson och Skot-Hansens undersökning behandlar författarna det lokala bibliotekets verksamhet och betydelse i det danska lokalsamhället. Efter en enkätundersökning valdes tre kommuner ut för att studeras närmare. En landsbygdskommun, en medelstor stad och en storstad undersöktes med observationer och intervjuer. De lokala biblioteken observerades och detta följdes upp med intervjuer med bibliotekarier, föreningsrepresentanter, politiker och andra institutioner vars verksamhet berördes av bibliotekets (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 16f.). Undersökningen resulterade i den modell för det lokala bibliotekets profil som vi ämnat använda som vårt teoretiska ramverk. Modellen, som kallas *Modell över det lokala bibliotekets profil*, användes för att undersöka de roller de undersökta biblioteken valt i sin verksamhet i det lokalsamhälle de verkade i (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 17f.).

Enligt modellen bedrivs den lokala biblioteksverksamheten utifrån dessa fyra huvudfunktioner: Biblioteket som kulturcenter, kunskapscenter, informationscenter och socialt center (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 17). Andersson och Skot-Hansen är noga med att förtydliga att rollerna går ihop med varandra och därför inte kan definieras tydligt. Detta illustreras genom att modellens cirklar, som symboliserar de olika funktionerna, överlappar. Dessutom menar författarna att modellen inte ska ses som en exakt beskrivning av verkligheten, utan snarare som ett analysverktyg för att dels kunna beskriva bibliotekets profil i lokalsamhället och dels för att användas som diskussionsunderlag för vad i biblioteksverksamheten som ska prioriteras i lokalsamhället (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 17ff.). Här följer kortare beskrivningar av de fyra huvudfunktionerna som visas i modellen.



Figur 1: Förenklad version av *Modell av det lokala bibliotekets profil* från Andersson och Skot-Hansen (1994).

Kulturcenter - Funktionen som kulturcenter syftar på biblioteket som ram för kulturella och konstnärliga upplevelser. Alltså ett rum för utveckling och olika kulturella verksamheter så som evenemang, utställningar och workshops (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 19).

Kunskapscenter - Funktionen som kunskapscenter syftar på biblioteket som ram för utbildning och upplysning. Här finner man bland annat studieplatser, introduktion i biblioteksanvändning för skolklasser och som resurs för studerande (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 19).

Informationscenter - Biblioteket som informationscenter syftar på biblioteket som ram för information till både allmänheten och till mer målinriktade användare. Här kan det exempelvis röra sig om förmedling av samhällsinformation eller om turistinformation (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 19).

Socialt center - Biblioteket som socialt center syftar på biblioteket som just ett vardagligt socialt center. Här tänker sig Andersson och Skot-Hansen (1994) att biblioteket kan fungera som en plats för möten mellan olika människor, uppsökande verksamhet, konsumentupplysning och annan rådgivning (s. 19). Dessutom ser författarna tillgängliggörandet av dels medier på andra språk än landets huvudspråk och dels medier som är anpassade för personer med funktionshinder, som en del av bibliotekets funktion som socialt center.

3.2 Tillämpning av teoretiskt ramverk

I den kommande analysen ämnar vi använda Andersson och Skot-Hansens modell på liknande sätt som Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen gjort i sin undersökning *Gør*

biblioteket en forskel? I studien använde Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) modellen för att försöka se mönster i biblioteksanvändning, och argumenterar därför att modellen också kan användas för att visa hur olika personer använder biblioteket (s. 32). Även om Andersson och Skot-Hansen från början använt modellen för att analysera folkbibliotekens lokala profil, anser vi att den går att använda i vår undersökning eftersom den tidigare använts för att visa hur olika personer använder biblioteket på olika sätt. Därför ämnar vi använda modellen i den kommande analysen för att lättare kunna visa förändringar i våra respondenters biblioteksanvändning. Även om de olika rollerna inte kan definieras exakt så anser vi att de går att använda i analysen av vårt material. Det viktiga är inte att kunna se exakt vilka roller som används av en person, utan att modellen kan hjälpa oss att strukturera upp materialet och visa att biblioteket kan användas på olika sätt.

Jochumsen och Rasmussen ger olika exempel på hur användare kan använda de olika funktionerna och dessa hjälper oss i analysen. Användningen av biblioteket som kulturcenter handlar till stor del om användningen av estetiska medier, arrangemang eller olika utställningar (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 35). När användare använder biblioteket som kunskapscenter brukar det ske i samband med olika former av skolarbeten, till arbetet eller för kunskap till fritidssysselsättningar (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 37f.). Vid användningen av biblioteket som informationscenter handlar det om att användarna får samhällsinformation eller turistinformation från biblioteket (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 38f.). Användningen av biblioteket som socialt centrum sker genom att biblioteket fungerar som mötesplats, har uppsökande verksamhet eller exempelvis konsumentrådgivning (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 33f.).

4 Metod

Syftet med denna rapport är som vi tidigare nämnt att undersöka hur ett antal talboksanvändare uppfattar möjligheten att ladda ned böcker till hemmet utan att besöka biblioteket och studera hur detta påverkar dem. Eftersom rapporten syftar till att undersöka personers uppfattningar och tankar fann vi att kvalitativ metod var mest lämplig för detta ändamål, valet blev då semistrukturerade intervjuer.

4.1 Val av metod

En kvalitativ studie lägger, till skillnad från en kvantitativ studie, fokus på människors uppfattning och tolkningar av verkligheten. En kvantitativ metod lägger istället fokus vid kvantifiering av data. Den stora skillnaden är alltså att en kvalitativ metod lägger mer fokus vid respondentens egna ord istället för vid siffror. Det lämnas också mer utrymme för respondenten att påverka åt vilket håll intervjun ska gå (Bryman 2011, s. 371).

Vi fann att semistrukturerade intervjuer skulle passa bäst för vår studie då dessa till skillnad från strukturerade intervjuer är betydligt friare. Valet av semistrukturerade intervjuer grundades på att respondenterna fick större frihet att uttrycka sig, detta genom att våra intervjufrågor formulerats mer allmänt än vid exempelvis surveyundersökningar (Bryman 2011, s. 206). Vi upplever att vi skulle ha svårt att föreställa oss alla tänkbara svar som vi kunde få på vissa frågor om vi exempelvis skulle ha utformat en enkätstudie. Vi ville helt enkelt inte begränsa respondenternas möjligheter att beskriva exakt hur de känner.

4.2 Urval och genomförande

Syftet att intervjua respondenterna är att personerna då med egna ord kan beskriva det som ska undersökas. Eftersom dessa personer är del av det område som undersöks kan dessa personer återkoppla till tankar och känslor som uppstått i samband med ämnet (Luo & Wildemuth 2009, s. 235).

I första hand ville vi försöka genomföra en fallstudie i en kommun, det vill säga att alla respondenter skulle tillhöra ett och samma bibliotek. Detta för att se hur stora olikheter eller likheter vi kunde hitta i en enda kommun. Då detta inte gick att genomföra, eftersom vi inte fick tillräckligt många svar från respondenter som ville delta från en och samma kommun, fick vi istället vända oss till flera kommuner för att finna respondenter till denna studie. Biblioteken får som bekant inte lämna ut uppgifter, så som telefonnummer eller adresser, om sina användare. Det alternativ vi hade för att komma i kontakt med möjliga respondenter var således att ta hjälp av biblioteken och låta dessa skicka ut ett e-postmeddelande ifrån oss till de låntagare som använder tjänsten för nedladdning av talböcker. Vi valde att kontakta bibliotek utefter geografisk position. De bibliotek som kontaktades hade användare som vi hade möjlighet att ta oss till fysiskt för att kunna genomföra intervjuer.

Vi fick svar från ett tiotal respondenter sammanlagt. Många svar kom dock in för sent för att vi skulle ha möjlighet att genomföra intervjuer med dessa. Vi genomförde

intervjuer med fem personer som är behöriga talbokslåntagare. Samtliga har tidigare lånat talböcker på CD-skivor men har nu övergått till att använda MTM:s nedladdningstjänst.

I genomförandet av våra semistrukturerade intervjuer sammanställdes en intervjuguide som vi använde. Bryman (2011) menar frågorna som formuleras inte skall vara ledande utan uppmuntra till reflektion (Bryman 2011, s. 419), och det är så vi upplever att de frågor vi formulerat till vår studie fungerar. I vår intervjuguide hade vi allmänna frågor som i intervjuguiden markerades med en helsvart markering, och sedan frågor vilka markerades med en ej ifylld markering (se Bilaga 3: Intervjuguide). Dessa underfrågor betraktades som viktiga att få svar på i vår studie men vi ställde enbart dessa om de inte besvarades genom huvudfrågan på respektive avsnitt. Pratglada respondenter resulterade i en uppsjö av material och att det presenterades även tankar som vi själva inte hade tänkt på. Hade vi genomfört strukturerade intervjuer eller en enkätundersökning hade vi troligtvis gått miste om dessa tankar. Det elementära och det som betraktades som viktigt för studien fick vi dock svar på via de frågor som vi formulerat, detta tack vare en väl bearbetad och genomtänkt intervjuguide.

Respondenterna i vår undersökning fick själva bestämma när och var intervjun skulle genomföras. I två fall ville respondenterna genomföra intervjun över telefon. I de tre andra skedde intervjun på olika platser som respondenterna själva fick bestämma. I två fall besökte vi caféer och i ett fall så besökte vi respondenten i hemmet. Lou och Wildermuth (2009) skriver om att är viktigt att respondenterna känner sig bekväma vid en intervju för att intervjun skall bli så bra som möjligt (s. 236). Vi upplevde att samtliga intervjuer fungerade bra på de olika platser där de genomfördes eftersom vi upplevde att respondenterna kände sig bekväma på dessa platser. I de fall där det var möjligt så valde vi att spela in våra intervjuer för att kunna få mer exakta citat vilket även Lou och Wildermuth (2009) rekommenderar (s. 236).

4.3 Tillvägagångssätt vid Analys

Då en intervju genomförts återstår ett par steg. Först måste de data som samlats in göras användbara för att sedan analyseras. Vi har tidigare nämnt att det kan vara nödvändigt att spela in intervjuer eftersom detta underlättar analysen av materialet. Det inspelade materialet kan transkriberas och detta är ofta det första steget efter intervjun (Luo & Wildermuth 2009, s. 236f.). I de fall vi hade inspelat material genomfördes detta också i vår studie.

I analysen av intervjuerna har kvalitativ innehållsanalys använts. I denna typ av analys finns tre olika inriktningar varav vi har valt den andra inriktningen som Zhang och Wildermuth (2009) tar upp. Denna heter *directed content analysis* och innebär att kodningen av insamlad data startar med en teori eller relevant forskning. Vi har därefter fördjupat oss i våra insamlade data och utifrån detta låtit teman växa fram för att kunna se hur väl vår teori och tidigare forskning stämmer överens med respondenternas utsagor (Zhang & Wildermuth 2009, s. 309f.).

4.4 Problem vid intervjuerna

Vi stötte på ett flertal problem under insamlandet av vårt empiriska material. Under en telefonintervju pratade en respondent väldigt svagt vilket resulterade i att det många gånger var svårt att höra vad hen sade. Respondenten var själv medveten om problemet och upprepade därför ibland vad hen hade sagt. I detta fall ville inte respondenten att samtalet spelades in, men detta löstes med noggranna anteckningar från samtalet. Inspelningen vid vår andra telefonintervju fungerade inte helt korrekt då vi enbart fick respondentens röst inspelad. Detta problem kunde dock lösas genom bra anteckningar och extra arbete med att jämföra svaren mot vår intervjuguide. De övriga intervjuerna flöt på bra. I ett fall tilläts vi dock inte att spela in intervjun, vilket löstes genom att noggranna anteckningar togs. Tre inbokade intervjuer fick ställas in. I ett fall ringde respondenten en timme innan intervjun skulle genomföras för att ställa in den. I två andra fall dök respondenten inte upp på avtalad tid eller plats. Trots att dessa tre intervjuer ställdes in så anser vi att vi samlat in tillräckligt med material för att genomföra studien. Att två intervjuer inte kunde spelas in resulterade i mindre korrekta citat från dessa respondenter.

4.5 Etiska principer

Enligt Bryman (2011) finns det grundläggande etiska principer att följa vid samhällsvetenskaplig forskning. Dessa principer eller krav är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman 2011, s. 131f.). Dessa principer existerar för att skydda de personer som väljer att delta vid samhällsvetenskapliga studier och vi har därför valt att följa dessa. De respondenter som deltog i vår studie informerades om vilka vi var, vart vi kom ifrån och vad syftet med vår studie var (informationskravet). Respondenten informerades också om att hen innan, under eller efter intervjun har möjlighet att avbryta sin medverkan i studien (samtyckeskravet). Deltagarens personuppgifter behandlas med konfidentialitet. Det är enbart vi som genomför studien som vet vem som deltagit och uppgifterna som lämnas används enbart till denna studie (konfidentialitetskravet och nyttjandekravet).

4.6 Respondenterna

Med tanke på konfidentialitetskravet så har vi valt att presentera våra respondenter med fingerat namn och ungefärlig ålder. Detta för att göra identifikationen av dessa respondenter svårare för läsare som är insatta i undersökningen. Då vi kommit i kontakt med våra respondenter genom deras respektive bibliotek, har dessa bibliotek kännedom om vilka respondenter som kan ha deltagit i vår studie. Vi har därför försökt försvåra för dessa bibliotek att kunna ta del av vilka som deltagit i studien. De bibliotek som vidarebefordrat våra e-postmeddelanden kommer inte heller att nämnas vid namn i studien. Vi har valt att presentera vilka typer av funktionshinder de olika respondenterna har eftersom vi tror att typen av funktionshinder kan vara av vikt för studien.

- Respondent 1 har vi valt att kalla Lisa. Hon är mellan 60 och 69 år gammal. Lisas funktionshinder består i att hon är rullstolsburen och att henne syn, som redan är kraftigt nedsatt, konstant försämras.

- Respondent 2 har vi valt att kalla Karin. Hon är mellan 50 och 59 år gammal. Karins funktionshinder består i att hon har diagnostiserats med dyslexi.
- Respondent 3 har vi valt att kalla Anders. Han är mellan 50 och 59 år gammal. Anders funktionshinder består av att han, som följd av en neurologisk sjukdom, är rullstolsburen och idag har svårt att hålla i böcker.
- Respondent 4 har vi valt att kalla Klas. Han är mellan 30 och 39 år gammal. Klas funktionshinder består av att han har diagnostiserats med dyslexi.
- Respondent 5 har vi valt att kalla Erik. Han är mellan 18 och 29 år gammal. Erik funktionshinder består att han har diagnostiserats med dyslexi.

5 Resultat

I detta avsnitt ämnar vi redovisa det material vi samlat in genom de intervjuer som genomförts. Materialet har delats upp efter olika teman. I denna del har vi valt att presentera vissa av respondenternas åsikter i blockcitat för att betydelsen av det som sägs ska framgå tydligare.

5.1 Användarna och talboken

Hur länge respondenterna haft tillgång till talböcker varierar mellan dem. Samtliga respondenter har haft tillgång till talböcker innan de hade tillgång till nedladdningstjänsten. Tiden som respondenterna haft tillgång till talböcker varierar mellan ett och tretton år. I tre fall har respondenterna blivit informerade av biblioteket om att de i samband med sitt funktionshinder är berättigade att låna talböcker. I ett annat fall fick respondenten information ifrån en läkare och i ytterligare ett fick respondenten tips ifrån dennes partner om talböcker.

När det gäller talbokens betydelse för våra respondenter så är det uppenbart att det är en bibliotekstjänst som är otroligt uppskattad bland de som använder den. Respondenterna säger att deras vardag i flera fall skulle se annorlunda ut och att talböckerna är enormt viktiga för dem. Här presenterar vi några av de svar vi fick angående detta. Anders betonar talböckernas vikt för honom:

Det betyder allt! Eller, det viktiga är kanske mer att kunna lyssna på böcker. För om jag inte kunde göra det så skulle jag inte kunna läsa så mycket som jag gör. Jag orkar ju inte hålla en bok så länge som man måste kunna för att kunna läsa den, så utan det skulle jag inte läsa mycket alls. Jag läser ju hela dagarna nu. Jag lyssnar på böcker och löser korsord. Det är så jag kan uppleva världen.

Lisa upplever fördelar med talböcker gentemot att köpa ljudböcker:

Innan jag fick tillgång till de så har jag ju köpt böcker. Jag var ju med i lyssnarbokklubben och köpt böcker och sådär för att liksom kunna hänga med. Men det är ju oändligt mycket bättre med de här. Dom absolut senaste böckerna är ju intalade på nolltid så att man hänger verkligen med i bokutgivningen.

Karin läser ofta talböcker samtidigt som hon gör andra aktiviteter:

Alltså jag läser oerhört mycket nu en fyra fem böcker i veckan. Jag har alltid i stort sett propparna [hörlurarna; vår anm.] i örat oavsett om jag diskar, stryker, städar, är ute o handlar på stan. Jag har alltid en bok så i örena nu.

Övriga respondenter är samstämmiga med ovanstående citat, då samtliga anser att talböcker har underlättat för dem när de idag ska ta till sig litteratur. Vissa olikheter mellan användarna finns i behovet av talböcker. För exempelvis Anders så är möjligheten att lyssna på litteratur nödvändig för att han idag ska kunna ta till sig litteratur eftersom han inte kan hålla i en bok. Lisa kan däremot fortfarande läsa vanliga böcker som är skrivna med större text. Dyslektikerna kan även de ta till sig litteratur men det går betydligt långsammare för dem att läsa på grund av sitt funktionshinder. De uppger att även om de inte hade tillgång till talböcker skulle de fortsätta läsa men att det

inte skulle ske i samma omfattning som med talböcker. Talböckerna gör således litteratur tillgänglig för användarna. Ett extra tydligt exempel på detta är något som Karin berättade för oss. Hon berättade att innan hon fick tillgång till talböcker kunde hon ljuga för vänner och bekanta om att hon läst en bok fastän hon inte gjort det. Skälet var att hon inte ville känna sig utanför.

5.2 Användarna och det fysiska biblioteket

Karin och Anders var innan de fick tillgång till nedladdningstjänsten flitiga besökare av biblioteket. Anders har begränsningen av att han sitter i rullstol vilket framförallt märks vintertid då det är större svårigheter att ta sig till det fysiska biblioteket. Innan Anders fick tillgång till nedladdningstjänsten var han på biblioteket minst en gång i veckan för att låna ljudböcker och talböcker, även vintertid. Detta har dock förändrats efter att han fått tillgång till tjänsten då han inte besöker biblioteket lika ofta, framförallt inte under vintern. Sommartid är Anders på biblioteket ungefär en gång i månaden för att låna ljudböcker. Efter att Anders fått tillgång till nedladdningstjänsten ser han ingen anledning att låna talböcker på biblioteket då han kan göra detta hemifrån. Karin var även hon en flitig biblioteksbesökare. Idag så är hennes besök betydligt mer sällsynta. De gånger hon besöker biblioteket är det för att föreläsa inför grupper om hennes funktionshinder eller när hon ändå är i stadskärnan och har vägarna förbi biblioteket.

Innan Lisa fick tillgång till nedladdningstjänsten besökte hon inte biblioteket ofta, utan köpte istället de böcker som hon ville läsa. Klas och Erik besöker fortfarande biblioteket ofta. De anser inte att deras biblioteksanvändande har förändrats trots att de idag kan ladda ner talböcker hemifrån. Klas lyfter fram att han trivs i biblioteket och att han kan sitta där för att läsa eller arbeta. Han brukar också gå till biblioteket när han vill ha tag i det fysiska exemplaret av en bok eller om han behöver hjälp med att hitta en bok. Erik brukar, liksom Klas, besöka biblioteket för att studera eller för att låna film, musik eller fotohandböcker. Ibland lånar han även andra typer av böcker där boken domineras av bilder. Han upplever att dessa bilder sällan beskrivs på ett bra sätt i en talbok.

5.3 Användarna och nedladdningstjänsten

Samtliga respondenter fick information om nedladdningstjänsten från biblioteken i respektive kommun. Erik och Klas uppger att deras läsning har ökat sedan de fick tillgång till tjänsten. Detta beror på enkelheten i att inte behöva ta sig någonstans för att låna en bok. De övriga respondenterna säger själva att de inte har upptäckt någon markant skillnad i läsningsvolym sedan de fick tillgång till nedladdningstjänsten, men att det har blivit betydligt snabbare och smidigare att få tag i böcker är de alla överens om. Tidigare gick bland annat Karin med en lista på böcker som hon ville läsa till biblioteket, några dagar senare hämtade hon ut sina böcker. Idag kan hon själv gå in och ladda ner en eller flera böcker i taget. Lisa ringde in till biblioteket och beställde talböcker som hon fick hemskickade några dagar senare. Väntetiden mellan att vilja ha en bok och att faktiskt ha den har enligt våra respondenter förkortats markant.

Men samtidigt som snabbhet, smidighet och enkelhet lyfts fram som starka positiva egenskaper hos nedladdningstjänsten finns det också några sämre bitar som ventileras. Dagens nedladdningstjänst sker, via dator, på MTM:s hemsida. Anders och Lisa har inte tillräckliga datorkunskaper för att i dagens läge kunna utföra nedladdningen på egen

hand. Därför är de i nuläget beroende av anhörigas hjälp för att kunna ladda ner talböcker och sedan få dem överförda till lämplig uppspelningsenhet. Övriga respondenter sköter idag sin nedladdning på egen hand och upplever i nuläget inga svårigheter med själva nedladdningen. Även om Karin inte ser svårigheter med nedladdningen, har hon ibland problem med att föra över talboken till sin mobiltelefon som hon använder som uppspelningsenhet:

Sedan så vill jag ha dom i telefonen och där vill dom inte vill lägga sig i ordning. Nej då lägger dom sig inte i ordning och då är det ju inte så roligt att lyssna på boken ... Men det har gubben [Karins sambo; vår anm.] löst åt mig.

För att minska risken för denna typ av problem önskar Karin att biblioteket hade lite större genomgångar av hela händelseförloppet. Hon vill veta hur talbokslåntagarna ska gå tillväga, allt från att gå in på MTM:s hemsida till att faktiskt börja lyssna. Våra respondenter har instruktioner för hur de ska ladda ner på olika sätt. Instruktionerna har bland annat getts via telefon och eller framför en dator. Men respondenten Karin menar att bibliotekets datorer inte alla gånger ser likadana ut som de datorer talboksläsarna använder och föreslår därför att nya talboksanvändare får instruktioner vid den dator de kommer att använda när de laddar ner talböcker.

Anders uppger att han idag, tack vare tjänsten, får möjlighet att läsa precis det som han vill. Det faktum att han är rullstolsburen är ett hinder för att han ska kunna ta sig till biblioteket lika ofta som han önskar. Flera gånger har istället hans fru besökt biblioteket och lånat talböcker åt honom. I detta fall går han miste om att själv kunna titta bland hyllorna och välja ut de talböcker som kan vara intressanta. Nedladdningstjänsten ger honom möjlighet att själv titta runt bland böcker och välja ut de talböcker han vill läsa. Han tycker dock att det är tråkigt att inte kunna besöka biblioteket ofta eftersom han tycker att det är en trevlig plats.

5.4 Bibliotekets kulturutbud

I denna del lägger vi inte fokus vid själva talböckerna, trots att de är en av de större kulturella upplevelserna på biblioteket för talboksanvändarna. Vi anser att det är självklart att respondenterna tar till sig kultur på detta sätt då skönlitteratur, som alla respondenter läser, är del av bibliotekets kulturutbud. Efter att respondenterna börjat använda nedladdningstjänsten upplever de inte någon skillnad gentemot hur de använde bibliotekets kulturutbud tidigare. Respondenterna Klas, Anders, Karin och Erik använder idag biblioteket som kulturcenter på samma sätt som tidigare. Anders upplever dock att det kan vara en liten skillnad. Innan han fick tillgång till nedladdningstjänsten besökte han biblioteket för att låna tal- och ljudböcker och då kunde det hända att biblioteket hade utställningar av olika slag som han kunde ta del av eftersom han redan var på biblioteket. Däremot uppger han att han aldrig besökt biblioteket för att ta del av en utställning eller andra typer av evenemang. Anders berättar nedan om hur han ibland kunde ta del av utställningar utan att ha besökt biblioteket i just detta syfte:

Innan, alltså när jag var tvungen att åka dit för att låna, var jag ju oftare på biblioteket och i rummet som talböcker och ljudböcker är så har dom ibland utställningar. Jag var ju aldrig där för att titta på utställningar men ibland slängde

man ju en blick på dem ifall det kanske var någon fin bild eller så. Jag har ju som sagt, såvitt jag kan komma på i alla fall, aldrig varit på biblioteket för någon utställning eller så.

Klas, Erik och Karin använder ibland bibliotekets kulturutbud ifall det är något evenemang de är intresserade utav. Detta gjorde de även innan de fick tillgång till nedladdningstjänsten. Erik lånar även mycket film och musik på biblioteket i samma utsträckning som tidigare. Lisa känner väl till att hennes bibliotek ibland anordnar olika kulturella evenemang, men det är inte något som hon varken nu eller tidigare har tagit del av eftersom hon inte funnit dem tillräckligt intressanta.

5.5 Ökad kunskap genom biblioteket

Nöjesläsningen dominerar bland respondenterna. Klas och Erik uppger dock att de använder biblioteket till både studier och arbete och att detta ger dem kunskap. Ingen av respondenterna upplever att nedladdningstjänsten har påverkat deras möjligheter att få kunskap via biblioteket. Eftersom Karin och Lisa är pensionärer anser de att de inte har något behov av vad de själva betraktar som ny kunskap. Karin använde tidigare biblioteket för studier och liknande men uppger att hon idag är för gamla för annat än nöjesläsning. Lisa uppger att hennes ålder påverkar hennes behov av att läsa något som ger henne kunskap:

Ja vore jag yngre så. Men nu när man liksom varit pensionär ett antal år så påverkar det [bibliotekets kunskapsutbud; vår anm.] ju inte så mycket. ... Men jag laddar inte ner några större, nånting direkt kunskapsaktigt, det gör jag inte. Jag är för gammal för det.

Respondenterna hittar idag den litteraturen de vill läsa på flera olika sätt. Bland annat nämns TV-soffor, tidningar, recensioner, topplistor, MTM:s egen topplista, bokhandlare, vänner och bekanta som vägar till att finna litteratur. Ingen respondent uppger att de idag använder bibliotekarien för att få tips om litteratur. Erik och Klas uppger dock att de har vänt sig till en bibliotekarie om de inte hittat de böcker som de har letat efter. Klas uppskattar möjligheten att kunna vända sig till en bibliotekarie när han får problem med att hitta en bok:

Jag uppskattar att kunna träffa dom öga mot öga då. ... Men jag uppskattar det i alla fall, alltså för att det är lättare att kunna direkt få svar på frågan och det är mindre missförstånd än att skriva e-post eller text. Många tjänster erbjuder bara den möjligheten och det tycker jag är synd för det är viktigt att kunna, man får ett bättre utbud eller utbyte.

När respondenterna ställs inför frågan om nedladdningstjänsten påverkar deras kunskapsinhämtning är svaret ett ganska samstämmigt nej. Anders vänder sig inte till biblioteket för att få kunskap. Han berättar dock att han får kunskap ifrån de böcker som han läser, framförallt om det är en faktabok eller liknande. Men han ser det inte som ett mål med läsandet. Karin anser inte att nedladdningstjänsten har påverkat hennes kunskapsinhämtning men att den skulle kunna göra det. Om hon är intresserad av ett visst ämne så tycker hon att det finns talböcker att tillgå. Vissa talböcker är dock inte lika användarvänliga för henne som vanliga böcker. Faktorer som påverkar detta är ifall boken består av mycket text eller bilder. Är det mycket bilder föredrar Karin, i det här

fallet, att låna den vanliga boken eftersom hon inte tycker att bilder beskrivs så bra i talböcker.

5.6 Ökad informationstillgång via biblioteket

Endast två respondenter använder idag biblioteket som ett informationscenter. Erik använder tidningsrummet flitigt där han främst läser lokaltidningen. Klas använder sig främst av anslagstavlan för att få information om vad som händer i kommunen men också för att sprida information om den förening han är engagerad i. Övriga respondenter känner till att det finns mycket information att tillgå på biblioteket, såväl från bibliotekarier som från böcker och tidningar. Idag använder de inte biblioteket som informationscenter. Anders berättar att han kan få information från olika talböcker som han laddar ner idag men det är inte därför som han laddar ner dem. Ingen av respondenterna anser att nedladdningstjänsten har gjort att det blivit någon förändring av deras användande av bibliotekets informationsutbud. Erik berättar nedan om anledningen till att han läser lokaltidningen på biblioteket:

Jag går ofta dit och läser lokaltidningen, prenumerationen är för dyr för mig så jag läser på biblioteket.

5.7 Bibliotekets sociala funktioner

Respondenterna upplever inte att de använder bibliotekets sociala funktioner, de ser det mer som en möjlighet att komma ut och träffa folk när de väl besöker biblioteket även om de inte interagerar med dessa. Erik använder ibland biblioteket när han studerar och det händer att han utför grupparbeten på biblioteket. På det sätt upplever han det som ett socialt center, då det i detta fall fungerar som en mötesplats för honom. Karin har liknande berättelser då hon tidigare i sitt liv använde biblioteket på samma sätt, men det har förändrats. Nuförtiden kan hon passa på att besöka biblioteket om hon ändå har vägarna förbi. Då kan det hända att hon byter några ord med andra låntagare eller bibliotekarier men hon uppsöker idag inte biblioteket för att ta del av detta som ett socialt center. Respondenten Klas upplever att det inte är så lätt att komma i kontakt med andra personer på biblioteket idag. Han upplever sitt lokala bibliotek som en stängd miljö som inte uppmuntrar till samtal med andra personer. Han tycker däremot att ett bibliotekscafé är en mer avslappnad miljö där det är lättare att komma i kontakt med andra människor. I övrigt upplever respondenterna inte att nedladdningstjänsten har förändrat användningen av biblioteket som socialt center.

5.8 Positiva och negativa aspekter

I slutet av intervjuerna fick respondenterna möjlighet att lyfta fram det som de anser som de mest positiva och negativa aspekterna av nedladdningstjänsten.

Anders tycker att det är väldigt bra att han får möjlighet att låna de böcker som han är intresserad av samtidigt som den underlättar för honom, speciellt vintertid. Lisa lyfter fram att hon idag kan ladda ner böcker kostnadsfritt istället för att köpa alla böcker som hon är intresserad av att läsa. Hon vet inte hur hon skulle överleva utan att kunna läsa

talböcker. Klas tycker om att han idag är mer rörlig tack vare talböckerna. Han tycker också om att nedladdningstjänsten gör att det går fort och smidigt att få tag på talböcker. Karin tycker att en helt ny värld har öppnat sig tack vare nedladdningstjänsten. Erik är väldigt glad över att ha tillgång till detta hjälpmedel, den stora förändringen var när han fick tillgång till talböckerna men nedladdningstjänsten har absolut utvecklat och underlättat hans konsumtion av talböcker.

Anders berättar att han inte kan se några tydliga negativa aspekter. Den enda är att han inte skulle kunna ta del utav nedladdningstjänsten utan hjälp, då han inte har tillräckligt bra datorkunskaper. Han har också fått en anledning mindre att gå ut, vilket kan ses både som positivt och negativt. Positivt eftersom han inte begränsas av att inte kunna gå ut på vintern och negativt eftersom ett biblioteksbesök ger honom en anledning att gå ut. Lisa ser enbart en negativ aspekt med talböckerna och det är att inläsarna av talböckerna kan staka sig emellanåt till skillnad från hur det är i ljudböcker som läses in av professionella skådespelare. Klas berättar att han är väldigt teknikintresserad och berättar om att nedladdningen kan vara svårare i andra operativsystem än de vanligaste. Detta är dock det enda negativa som Klas hittills upptäckt med nedladdningstjänsten. Karin lägger fokus vid en negativ aspekt och den gäller själva nedladdningssidan. Hon berättar att när hon sökt efter en bok så får hon upp förslag på liknande böcker i högerspalten. För henne så blir det väldigt rörigt med så mycket information på en och samma gång. Erik ser inga negativa sidor av nedladdningstjänsten, han tycker att den fungerar bra för honom.

6 Analys och diskussion

I detta avsnitt presenteras vår analys och diskussion. Vi har valt att presentera materialet indelat efter de forskningsfrågor vi använt eftersom vi anser att det underlättar en tydligare analys av materialet. I avsnittet har vi valt att se på biblioteksanvändning efter den teoretiska modell vi valt. Detta leder i sin tur till att vi strukturerat analysen av användarnas biblioteksanvändning efter denna. Vi har också valt att lyfta in material som presenteras i litteraturgenomgången och diskutera detta i samband med vårt analyserade material, för att få ytterligare djup i analysen.

6.1 Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?

Här ämnar vi gå igenom hur respondenterna resonerar kring sitt biblioteksanvändande i dagsläget. Huvuddelen av användarnas biblioteksanvändande kretsar kring de talböcker de laddat ned från MTM men andra användningsområden kan också identifieras.

6.1.1 Kulturcenter

Respondenterna använder idag biblioteket som kulturcenter på olika sätt. Gemensamt för samtliga är att de tar del av estetiska medier, framförallt skönlitteratur i talboksform. Den enda respondenten som uppger för oss att han idag lånar andra estetiska medier än skönlitteratur är Erik som även lånar film och musik. När det gäller andra kulturella upplevelser på biblioteket berättar Karin, Erik och Klas att de gärna deltar i olika kulturella evenemang på biblioteket om det intresserar dem. Lisa berättar att hon är väl medveten om att biblioteket i hennes kommun erbjuder ett flertal olika kulturella upplevelser mer än skönlitteratur. Men hon har valt att än så länge inte utnyttja detta. Anders besöker aldrig biblioteket för att ta del utav andra kulturella upplevelser än böcker. Men han uppger också att det har hänt att det varit utställningar av olika slag på biblioteket när han besökt det och då tittat runt lite när han ändå befunnit sig där.

När vi ser på hur respondenterna idag använder biblioteket som kulturcenter framgår det tydligt för oss att samtliga respondenter är medvetna om att biblioteket erbjuder fler kulturella upplevelser än enbart skönlitteratur. Vi tycker att det är viktigt att belysa att användarna är medvetna om att det finns möjlighet för dem att delta i kulturella upplevelser på biblioteket även om vissa väljer att inte delta alls. När det gäller de respondenter som deltar så sker deltagandet när de själva har ett intresse i ämnet som belyses på biblioteket, vilket kan framstå som självklart. Respondenterna besöker inte något som de inte är intresserade av. Vi kan inte spekulera i vad som gör att användare inte tar del av bibliotekets kulturella evenemang, vad vi kan göra är att konstatera att allt inte passar alla.

6.1.2 Kunskapscenter

Respondenterna använder idag biblioteket som kunskapscenter på olika sätt. Nöjesläsning har dock ett kraftigt övertag och dominerar bland våra respondenter. Klas och Erik är de två som idag använder biblioteket till fler saker än enbart nöjesläsning, eftersom de även använder det till studier och arbete. Anders läser inte idag med syfte

att få kunskap utan anser detta kan komma som följd av nöjesläsningen. Övriga respondenter använder idag biblioteket för att läsa för eget nöjes skull.

Karin och Lisa uppger att de idag är för gamla för att ta till sig kunskap. De ser inte detta som ett stort intresseområde, men vill de ha reda på någonting så vänder de sig allt som oftast till Internet. Vad Karin och Lisa menar med detta är att de idag inte har något behov av att lära sig nya saker på samma sätt de tidigare behövt. Även om Karin idag prioriterar skönlitterär läsning framför kunskapsläsning så framgår det tydligt att hon, om hon skulle vara intresserad, vet att hon kan vända sig till biblioteket för att få den typ av kunskap som hon behöver.

Respondenterna använder vanligtvis inte bibliotekarien som hjälp för att hitta nöjesläsning eller litteratur till arbete eller studier. Erik och Klas uppger att de tar hjälp av bibliotekarien först när de själva inte hittar en bok de söker. Övriga respondenter har än så länge inte valt att ta hjälp av bibliotekarien när det finns någonting som de behöver hjälp med. I Mats Johanssons (2008) magisteruppsats uttrycker användarna ett behov av att kunna vända sig till biblioteket för att få hjälp och råd kring användningen av talböcker (s. 55). Även om två av våra respondenter efterfrågar någon form av introduktionskurs till nedladdningen får vi intrycket från våra respondenter att de inte riktigt tänkt på att bibliotekarien finns tillgänglig även efter att de fått tillgång till nedladdningstjänsten. För Erik och Klas är dock detta en given väg att gå när de inte kan hitta den litteratur som de söker på egen hand.

Att framförallt Lisa och Karin idag prioriterar skönlitterär läsning framför ren kunskapsläsning ser vi inte som någonting förvånande, de är i en annan del av livet än vad exempelvis Erik och Klas är. Beroende på vilken fas i livet respondenterna är så påverkar detta på vilket sätt respondenterna använder biblioteket. Anders använder inte biblioteket med syfte att få kunskap men han är medveten om att han genom skönlitterär läsning kan få kunskap, en slutsats och ett resonemang vi delar med honom. Karin och Lisa för inte det resonemanget men vi tänker att detta även gäller för dessa två. Att läsning av skönlitteratur för det kulturella värdet kan gå ihop med kunskapsinhämtning kan i sin tur härledas tillbaka till vår teoretiska modell. I den framgår det att de olika huvudfunktionerna går ihop med varandra, vilket också var något Andersson och Skot-Hansen (1994) var noga med att poängtera vid skapandet av modellen (s. 17).

6.1.3 Informationscenter

Respondenterna är inte några flitiga användare av biblioteket som informationscenter, detta kan kopplas till att respondenterna i nuläget inte spenderar speciellt mycket tid på biblioteket. När det gäller informationsanvändningen så är det främst Erik och Klas som använder sig av detta. I detta fall är det lokaltidningen och bibliotekets anslagstavla som lyfts fram. Anders menar att han kan få information via de talböcker som han laddar ner, men att han inte aktivt söker efter information via biblioteket. Karin och Lisa använder inte biblioteket som informationscenter men de är väl medvetna om att de har möjligheten att använda informationskällor så som lokaltidningen och även bibliotekarierna.

Som vi nämnt i ovanstående stycke så spenderar inte respondenterna så mycket tid på biblioteket. En av anledningarna till detta kan vara att de flesta av våra respondenter inte

utnyttjar bibliotekets informationsresurser, så som lokaltidningar eller Internet, på plats. Att informationsresurserna inte används kan kanske bero på att dessa resurser redan finns i respondenternas hem eller närhet, eller att intresse för detta saknas. Vi vill även här lyfta fram att vi tycker det är viktigt att respondenterna trots detta är medvetna om att möjligheten finns. Anders för också ett liknande resonemang som i "biblioteket som kunskapscenter" att han kan få viss information genom talböcker. Ingen av de andra respondenterna har lyft fram detta men vi är beredda att även här hålla med Anders i att talböckerna kan vara mer än nöjesläsning på så vis. En skönlitterär bok kan ge ett visst mått av samhällsinformation beroende på hur grundad i verkligheten den är.

6.1.4 Socialt center

Respondenterna upplever inte att de använder biblioteket som socialt center. Erik är den enda som idag anser att han använder biblioteket som något som kan likna ett socialt center då han använder det vid exempelvis grupparbeten i studierna. Karin kan, när hon besöker biblioteket, byta några ord med bibliotekarier och andra låntagare men hon uppsöker inte biblioteket som ett socialt center. Lisa uppsöker väldigt sällan biblioteket.

Vad vi kan se är att Erik är den som främst utnyttjar biblioteket som socialt center i anslutning till grupparbeten och liknande. Men övriga respondenter som besöker biblioteket kan ändå utnyttja det som ett socialt center utan att respondenterna själva uppfattar det som det. Bara genom att vara på biblioteket och byta något ord med en bibliotekarie eller annan besökare så sker en interaktion med en annan människa, oavsett om detta var avsiktligt eller ej. Respondenten Klas uppger i vår intervju med honom att han önskar att det var lättare att komma i kontakt med människor på biblioteket. Han upplever att alla är instängda i sitt och att biblioteket är en plats där man utför någon form av uppgift och därför inte samtalar med andra personer utan en given anledning. Efter tidigare erfarenheter från bibliotek med ett inhyst café så önskar han att hans nuvarande bibliotek hade ett. Han menar att det är lättare att komma i kontakt med folk i en sådan miljö. För personerna i en av de livsstilar Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) skriver om är det är den personliga kontakten på biblioteken som gör att Internet inte kan ersätta biblioteket helt. Även om man överlag är nöjda med bibliotekets verksamhet så anser personerna inom livsstilen att den bör breddas något för att exempelvis innehålla bokcaféer (s. 72ff.). Detta nämns i samband med beskrivning av den Nordvästra livsstilen som innehåller personer med hög inkomst (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen 2000, s. 61). Vi har i vår studie valt att inte lägga speciellt stort fokus kring våra respondenters livsstilar i den bemärkelse att kategorisera dem efter inkomst eller kulturellt kapital. Men vi finner det ändå relevant att nämna Jochumsens och Hvenegaard Rasmussens indelning i detta sammanhang då de olika livsstilarna visar att olika personer använder biblioteket på olika sätt.

6.2 Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?

För att besvara denna forskningsfråga vill vi inleda detta avsnitt med att berätta om hur det såg ut för användarna innan de fick tillgång till talböcker. Vi anser att detta kan vara relevant för förståelsen då respondenterna uppger att det inte skett någon förändring i deras användning av bibliotekets olika centra från att de fick tillgång till

nedladdningstjänsten. Efter denna korta bakgrund som utspelar sig innan respondenterna fick tillgång till talböcker fortsätter analysen efter funktionerna i vår teoretiska modell.

För delarna kulturcenter, informationscenter, kunskapscenter och socialt center så har det skett en förändring av användande för tre av respondenterna. De förändringar som användarna tar upp har skett från innan de fick tillgång till både nedladdningstjänsten och talböcker men är ändå intressant att ta upp. Karin använde ofta biblioteket när hon studerade och allteftersom hon blev äldre förändrades användandet av biblioteket vilket resulterat i dagens användning som är mer inriktad mer på nöjesläsning än någonting annat. Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) tar upp att olika personer kan komma att använda biblioteket olika mycket i olika perioder av sina liv (s. 138). Anders och Lisa använde aldrig biblioteket tidigare i sina liv. Innan Lisa fick tillgång till talböcker köpte hon vanliga böcker och allteftersom synen blev sämre så övergick hon till att köpa ljudböcker och använde därför inte biblioteket. Innan Anders blev sjukpensionär och därmed började lyssna på och sedermera låna ljudböcker, läste han i stort sett aldrig och var därför sällan på biblioteket. Dessa personer, som gått från att inte använda biblioteket till att göra det, kallar Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) för mönsterbrytare då de går emot sina tidigare vanor av biblioteksanvändning (s. 138). I Lisas fall är det alltså talböckerna som har fått henne att börja använda biblioteket. I Anders fall lånade han tidigare ljudböcker och talböcker men nedladdningstjänsten har underlättat att få tag i talböckerna för både Anders och Lisa. Detta blir extra synligt då båda är rullstolsburna och inte har samma möjligheter att ta sig till biblioteket som de flesta andra. Vad vi ser är att det plötsligt uppstod ett behov hos Lisa och Anders. Lisa hade inte råd att fortsätta köpa ljudböcker och Anders behövde en sysselsättning under dagarna efter att han blev sjukpensionär. I ljuset av att Jochumsen och Hvenegaard Rasmussen (2000) skriver att behov är den viktigaste drivkraften bakom biblioteksbesök (s. 139), framstår vårt konstaterande att behov hos användarna drev fram en plötslig biblioteksanvändning som rimlig.

Efter att respondenterna fått tillgång till nedladdningstjänsten är det gemensamma för användningen av alla bibliotekets funktioner att respondenterna inte upplever att det skett någon förändring i användningen av dem. De förändringar som nämns kopplas ihop med det vi beskrivit ovan, alltså att användandet har förändrats över tid på grund av förändrade behov. Vad vi däremot kan se, och som påverkar användningen av bibliotekets alla funktioner, är att respondenternas biblioteksbesök har minskat sedan de fått tillgång till nedladdningstjänsten. De funktioner som främst påverkas av detta är kulturcenter, informationscenter och socialt center. Vi kan exemplifiera att användningen påverkas av färre besök med hjälp av respondenten Anders som tidigare besökte biblioteket för att låna talböcker. När han var på plats på biblioteket kunde han ta del utav en utställning fastän han inte uppsökt biblioteket i syftet att besöka en utställning. Användare kan vid ett besök dessutom få information om andra evenemang som kan vara av intresse för dem, som de annars kanske skulle ha missat. Det framgår även att respondenterna till stor del själva inte reflekterar över de förändringar vi sett och att färre besök kan resultera i en minskad användning av biblioteket.

När det gäller användningen av biblioteket som kulturcenter, upplever Erik, Klas och Karin att de använder biblioteket som kulturcenter på samma sätt som tidigare. De besöker biblioteket om det är ett evenemang som väcker deras intresse. Samtliga respondenter utom Lisa besökte tidigare biblioteket för att låna talböcker, Lisa fick dem

istället hemskickade. Karin, Erik och Klas har fortsatt att besöka olika evenemang även efter att de fått tillgång till nedladdningstjänsten. Vi tolkar detta som att nedladdningstjänsten inte kan ersätta hela bibliotekets kulturutbud, men kanske kan vara en del av det.

Vid användningen av biblioteket som kunskapscenter tänker vi oss att de förändringar vi sett på detta område inte har skett som följd av att respondenterna börjat använda nedladdningstjänsten. Precis som på det mer generella planet kan förändringarna istället kopplas till behov. Detta kan exemplifieras med respondenten Karin som hade ett annat behov av biblioteket när hon studerade. Nu har detta förändrats till att endast inbegripa skönlitterär läsning. Vi kan också se att användaren Lisa fått större möjlighet att ta del av biblioteket som kunskapscenter då hon numera inte är beroende av att få talböckerna hemskickade utan istället kan ladda ner de böcker hon vill ha till hemmet. Även Anders har idag större flexibilitet och möjligheter än tidigare, framför allt på vintern då vädret hindrat denna användare från att ta sig till biblioteket. Dessa två användare är de två som haft svårast att ta sig till biblioteket och därför varit beroende av andra i större utsträckning. Även om dessa två användare fortfarande är beroende av hjälp för att kunna ladda ner talböcker, så har de fått ytterligare en möjlighet att få tag i talböckerna. Exakt hur användandet av biblioteket som kunskapscenter har ändrats för dessa två användare är svårt att säga. Det hela handlar snarare om att de själva kan välja sin egen litteratur i större utsträckning. Om detta påverkar kunskapsinhämtningen eller ej kan vi inte svara på eftersom de inte aktivt söker efter den. Erik och Klas upplever inte heller någon förändring när det gäller biblioteket som kunskapscenter, de använde det tidigare för studier och för arbete och detta har inte förändrats.

När det gäller användningen av biblioteket som informationscenter tänker vi oss att den största förändringen ligger i att respondenterna spenderar mindre tid på biblioteket. Vi tänker oss att detta påverkar respondenternas användning av biblioteket som informationscenter på något sätt. Exempelvis skulle respondenterna kunna gå miste om eventuell information från informationstavlor eller bibliotekarier. Alla respondenter i denna studie har fått information om nedladdningstjänsten via en bibliotekarie och det är möjligt att vissa av dem inte skulle fått denna information utan själva besöket på biblioteket. Det är just liknande information som vi tror att respondenterna kan missa när biblioteksbesöken blir färre. Samtidigt kan vi inte slå fast att det är så verkligheten ser ut.

Vad gäller biblioteket som socialt center så kan själva talboksformen, som tidigare fastslagits, ses som en del av biblioteket som socialt centrum. Även om antalet besök på biblioteket minskar för respondenterna så använder de fortfarande biblioteket som socialt centrum genom talböckerna de får genom nedladdningstjänsten. Eftersom själva besöket på biblioteket är en så pass stor del av användningen av biblioteket som socialt centrum, är det framförallt detta center som försvinner ur användningen när besöken på biblioteket minskar.

6.3 Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?

För att svara på denna fråga behöver vi belysa hur respondenterna upplever att nedladdningstjänsten förändrat för dem. Respondenterna lånade tidigare talböcker på CD-skivor. Detta resulterade i att en CD-spelare var nödvändig för att uppspelning

skulle vara möjlig. CD-spelare finns i olika storlekar och varianter, men är sällan lika liten eller mobil som en mp3-spelare. Det gamla sättet att låna talböcker på har inte lyfts fram som ett problem av respondenterna, men de nya möjligheterna som nedladdningstjänsten erbjuder lyfts fram som positiva. Det är framförallt smidigheten, enkelheten och snabbheten som har lyfts fram av våra respondenter. Snabbhet i den bemärkelsen att de idag inte behöver ringa eller besöka biblioteket för att leta efter eller fråga efter talböcker utifrån en lista med böcker som de samlat på sig. Nu när respondenterna hittar en bok de vill läsa kan de besöka MTM:s sida direkt för att starta sin nedladdning. Respondenterna behöver heller inte vänta på att talböckerna ska landa i brevlådan, på att få det efterlängtdade samtalet från biblioteket om att böckerna går att hämta eller på att ta sig till biblioteket för att leta i hyllorna efter en bok som kanske inte finns inne. Viktigt att lyfta fram är dock att ny teknik inte passar för alla vilket gör att det är bra att det gamla sättet att låna talböcker via CD-skivor fortfarande finns kvar.

Våra respondenter upplever inte heller några väntetider om man räknar bort intalningstiden av talboken som respondenterna i vissa fall tycker går väldigt fort. Detta skiljer sig ifrån 1998 när TPB publicerade studien *Talboken i framtiden*, där användarna på det stora hela är nöjda med utbudet av talböcker men att många tyckte att det tar väldigt lång tid innan nya talböcker finns tillgängliga (s. 75). Smidigheten blir en kontenta av hela nedladdningen, respondenterna för idag över talböckerna på lämpliga uppspelningsenheter så som mobiltelefoner eller mp3-spelare. Detta medför att respondenterna blir betydligt mer mobila samtidigt som de lyssnar på talböcker.

Enkelheten lyfts också fram starkt. Respondenterna upplever att hela projektet med att få tag i en talbok blir enklare med nedladdningstjänsten av samma anledningar som vi tidigare diskuterat i detta avsnitt. Det är dock inte enkelt för alla respondenter, även om de idag får ta del utav de positiva effekter som nedladdningstjänsten medför. Två respondenter kan idag inte sköta sin nedladdning på egen hand utan själva nedladdningen genomförs av anhöriga i samspel med respondenterna. Dessa två respondenter går tillsammans med anhöriga igenom MTM:s katalog för att hitta talböcker som kan vara av intresse. Eftersom respondenterna i dessa fall inte skulle klara av att använda nedladdningstjänsten utan hjälp, får det oss att reflektera över att de i grund och botten inte kan se den som speciellt enkel att använda. Respondenterna får dock ta del utav talböckerna på ett sätt som upplevs som smidigare, snabbare och enklare och det kan vara detta som framkallar enkelhets känslan.

En annan negativ aspekt med nedladdningstjänsten som ventileras kommer ifrån Karin som upplever att katalogen kan bestå av för mycket information. Så mycket information att det är svårt för henne att ta till sig den information som hon är intresserad av. Information om böcker, vilket Karin är intresserad av, placeras i mitten av webbsidan. I högerspalten finns rekommendationer för liknande böcker. Karin menar att detta gör att sidan blir väldigt rörig för henne. Vi tänker här att detta är ett typiskt fall där MTM försökt underlätta för sina användare att hitta nya talböcker genom att tipsa om liknande böcker. För vissa användare blir detta alltså en svårighet. Det kan vara av vikt för MTM att undersöka om detta är vanligt förekommande, alltså ifall fler personer upplever samma problem, även om inga av våra andra respondenter har uppgett detta problem. Enligt en undersökning vi tagit del av verkar majoriteten av alla talboksanvändare med dyslexi eller andra läs- och skrivsvårigheter vara intresserade av att använda nedladdningstjänsten (Utredningsinstitutet HANDU AB 2008, s. 14).

Därför tror vi att det är av extra vikt att sidan är anpassad för personer med denna typ av funktionshinder.

Kodningen av hemsidor gör det inte heller omöjligt att skapa en alternativ sida. En enklare sida för de användare som har svårigheter att ta till sig för mycket information skulle med fördel kunna skapas. Karin hade också problem med att föra över talböckerna till telefonen och få talböckerna att hamna i rätt uppspelningsordning. Hon efterlyser därför ett informationstillfälle från biblioteken där nya talbokslåntagare får en chans att lära sig hela proceduren, från att gå in på MTM:s hemsida till att föra över talböckerna till uppspelningsenheten. Även Anders efterlyser ett kurstillfälle för att kunna lära sig att ladda ner utan hjälp. Klas tar som bekant upp att nedladdningen inte fungerar lika bra i andra operativsystem så som Linux, jämfört med i Microsoft Windows. Intressant i sammanhanget är att barnen som intervjuats till Anna Hampson Lundhs (2013) studie också uttrycker att de haft problem med viss mjukvara och vissa typer av uppspelningsenheter (s. 28). Vi tolkar detta som en bekräftelse på vår tolkning, det vill säga att användarna upplever vissa problem med processen att ladda ner och spela upp talböckerna.

Våra respondenter uppger här att det finns problem med nedladdningstjänsten. Det största och svåraste problemet har ju de användare som inte kan ladda ner böcker själva utan behöver ha hjälp av anhöriga. När Hoy (2009) diskuterar svagheter med nedladdning av talböcker, lyfter hon fram två stora svagheter (s. 177). Den ena är att talbokslåntagare som vill använda en nedladdningstjänst är beroende av en dator med bra bredbandsuppkoppling för att klara av nedladdningen. Det Hoy (2009) främst lägger fokus vid är dock att talbokslåntagarna behöver ha ett visst mått av datorkunskap för att nedladdningen skall vara möjlig (s. 177f.). Som några av våra respondenter också efterfrågat skriver Hoy också om att biblioteken måste ta ställning till ifall de ska erbjuda någon form av kurs i hur talbokslåntagarna kan ladda ner på egen hand. Hoy (2009) menar att det annars enbart kommer att vara de verkligt drivna användarna som kommer att kunna använda tjänsten regelbundet om inte svårigheterna med nedladdningen finner en lösning (s. 178f.). Om biblioteken bestämmer sig för att försöka åtgärda detta problem med kurser eller liknande kan problemet ändå kvarstå genom att vissa personer helt enkelt inte har förmågan eller viljan att lära sig.

Övriga tekniska problem är hanterbara. Det finns exempelvis möjlighet för MTM att koda om sidan och göra den anpassad för personer som har svårt med för mycket information och det finns hjälp att få på biblioteket om problem uppstår med nedladdningstjänsten. Men det gäller att användarna är medvetna om detta. När det gäller hur nedladdningen fungerar i andra operativsystem än Microsoft Windows så är det absolut möjligt att utforma nedladdningsfiler som är mer anpassade för exempelvis Linux.

Trots de problem som har ventilerats är samtliga respondenter övervägande positiva till nedladdningstjänsten. De upplever att den har förbättrat och ökat möjligheterna för dem att få tag i talböcker. Greg Morgan (2003) skriver i sin artikel *A word in your ear: library services for print disabled readers in the digital age* att det fokus som läggs kring leveranssättet kanske istället bör läggas på tekniken och gränssnittet som används och få dem så användarvänliga som möjligt (s. 238). Användarna upplever att leveranssättet, det vill säga hur de får tag i talböckerna, har förbättrats genom att de kan göra allt hemifrån. Samtidigt har vi problematiken som vi genom våra respondenter och

Hoy (2009) har ventilerat, alltså brist på datorkunskap hos vissa användare. Greg Morgan (2003) menar att användarvänligheten även den förtjänar fokus. Samtidigt som han säger att leveranssättet i sig är viktigt så menar dock Morgan (2003) att det absolut viktigaste är att uppspelningsutrustningen är välutformad (s. 238). Hoy (2009) skriver att nedladdningsmöjligheterna leder till att användaren nu får möjlighet att lyssna på flera olika uppspelningsenheter så som mp3-spelare, dator eller avancerade DAISY-spelare och att även mer traditionella användargrupper tar till sig detta nya flexibla format (s. 177). Detta kan kopplas samman med vad Morgan (2003) tidigare belyste, alltså att det viktigaste är uppspelningsutrustningen och att den är välutformad, (s. 238). Kopplar vi samman dessa två personer och deras åsikter så får vi att uppspelningsutrustningen är viktig och att nedladdningen möjliggör att användaren kan använda sig av flera olika uppspelningsenheter. De kan använda den som passar bäst för deras behov. Precis som Mates och Reed IV (2011) skriver så har personer med funktionshinder olika behov och det är därför upp till dem själva att välja vilka hjälpmedel som passar dem bäst (s. 6). Detta belyses också i *Talboken i framtiden* från TPB (1998) där författarna skriver att personer med funktionshinder inte är en homogen grupp och således inte har samma krav på talböckerna (s. 73).

6.4 Sammanfattning av analys och diskussion

Respondenterna ser mycket positivt på nedladdningstjänsten, den har underlättat för dem att få tag i den litteratur som de vill ha tillgång till. Den största positiva förändringen vi uppfattar hos respondenterna verkar vara när de fick tillgång till talboken. Nedladdningstjänsten ses även den som mycket positiv men den uppfattas mer för vad den är, alltså som ett verktyg för att nå talböckerna vilka i sin tur är det intressanta. Karin säger att en helt ny värld har öppnat sig sedan hon började använda nedladdningstjänsten. Erik säger att det idag underlättar extremt mycket för honom när han ska få tag i litteratur och Klas att det idag är mycket smidigare att få tag i litteratur.

7 Avslutande diskussion och slutsatser

I detta kapitel ämnar vi först diskutera de resultat vår undersökning genererat och ifall undersökningen har brister, för att sedan avsluta med våra slutsatser.

7.1 Avslutande diskussion

Det finns många intressanta aspekter att diskutera utifrån det material vi har presenterat i denna uppsats. I denna avslutande diskussion går vi ett steg djupare och involverar våra tankar mer än tidigare. Detta avsnitt fungerar även som en sammanfattning och inledning till slutsatsen. För att göra den avslutande diskussionen tydligare kommer vi dela in den efter de forskningsfrågor vi har använt.

7.1.1 Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?

Inledningsvis kan vi konstatera att våra respondenter använder bibliotekets funktioner i olika utsträckning och med olika syften. Gemensamt för alla är att de i första hand använder biblioteket för att få tillgång till litteratur av olika slag. De skillnader som finns kan i första hand förklaras med att personerna har olika behov och befinner sig i olika faser av sina liv. Exempelvis har en pensionär inte nödvändigtvis samma behov av facklitteratur som en student har. En annan faktor som kan skapa skillnader och som är värd att belysa handlar om de olika funktionshinder våra respondenter har. Det kan konstateras att de olika funktionshindren skapar olika behov, som i sin tur skapar skillnader i biblioteksanvändning. Ett bra exempel på detta är de två respondenter som idag är rullstolsburna, då de inte har samma möjligheter att ta sig till biblioteket som de andra respondenterna har. Nedladdningstjänsten kan därför betyda än mer för dessa individer.

Bland de anledningar att använda biblioteket som respondenterna tar upp finner vi främst intresset av att läsa, detta är vad samtliga respondenter har gemensamt. Även andra, mer individuella anledningar finns. Två respondenter uppger att de använder biblioteket som en plats att studera eller arbeta på. Evenemang som intresserar respondenterna ses också som möjliga anledningar att besöka biblioteket. När en av respondenterna talar om biblioteket så framstår behovet av att ha något att göra på dagarna som den stora anledningen till användandet. Två av användarna använder biblioteket som plattform för att sprida olika typer av information. Något som blir tydligt i undersökningen är att biblioteken, genom talböcker, har stor betydelse för våra respondenter. Detta gäller inte minst när det gäller livskvalité och illustreras med följande citat där respondenten Lisa talar om MTM:s nedladdningstjänst:

I och med att man inte ser att läsa så får man lyssna istället och det. Jag vet inte hur jag skulle överleva om inte jag hade det.

När det kommer till anledningar att inte använda biblioteket så är två huvudanledningar tydliga. I den ena huvudanledningen är det brist på intresse för andra möjligheter än boklån som gör att respondenterna inte uppsöker biblioteket. I det andra är det fysiska skäl, så som avstånd eller svårigheter i framkomlighet, snarare än intresse som påverkar. När det gäller brist på intresse för andra möjliga sätt att använda biblioteket än till just

boklån så leder detta till att besöken minskar eftersom användarna inte behöver besöka biblioteken för att låna böcker. Slår man ihop de två huvudanledningarna ser man att utebliven användning av bibliotekens andra funktioner inte nödvändigtvis behöver uppfattas som något negativt. Istället framstår det i de flesta fall som ett medvetet val. Antingen vill respondenterna inte ta del av vissa verksamheter, eller så väljer de aktivt bort det eftersom det finns fysiska hinder som gör det svårare att ta sig till biblioteket. Dessa är hinder som ligger bortom bibliotekens kontroll.

Även om respondenterna mer eller mindre aktivt väljer att inte ta del av fler delar av bibliotekets utbud än boklån så är de medvetna om att möjligheterna finns. De resonerar som så att ifall det är något de verkligen vill göra och är intresserade av på biblioteket, så kan de ta del av det. Om vi kombinerar insikten om hur viktiga vissa delar av bibliotekens verksamhet är för respondenterna med medvetenheten om och inställningarna till det övriga utbudet på biblioteken, framstår användandet av biblioteken och dess verksamhet som en viktig samhällsfunktion för respondenterna.

7.1.2 Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?

Vi kan se att tidigare faktorer så som ändrade behov står för den stora förändringen av respondenternas biblioteksanvändning. Dessa större förändringar av behoven skedde innan respondenterna fick tillgång till talböcker. Respondenterna uppger att nedladdningstjänsten inte har medfört några förändringar vad gäller deras biblioteksanvändande. Vad vi däremot kan se och vad respondenterna berättat är att besöken på biblioteken har blivit färre. Att respondenternas biblioteksbesök blivit färre vittnar om att en förändring av deras användning av bibliotekets utbud trots allt har skett. Minskade besök kan alltså innebära att respondenterna inte tar del av exempelvis det sociala centret, informations- eller kulturutbudet i lika hög grad som tidigare. Vi får uppfattningen att ingen av respondenterna faktiskt saknar att gå till biblioteket på grund av att de istället laddar ner talböckerna. Den saknad vi kan se ligger istället i att de exempelvis har svårt att kunna ta sig till biblioteket.

7.1.3 Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?

Våra respondenter beskriver MTM:s nedladdningstjänst som ett snabbare, smidigare och enklare sätt att få tillgång till litteratur på jämfört med det gamla sättet att låna böcker. Frågan som vi ställer oss är om det verkligen är snabbare, smidigare och enklare för alla respondenter. Två respondenter uppger att förutsättningen för att de ska kunna ladda ner talböcker är att anhöriga hjälper dem. Dessa två respondenter ser ändå positivt på nedladdningstjänsten då de upplever att den hjälper dem att på ett enklare sätt få tillgång till litteratur. Respondenternas utsagor i detta fall kan inte ifrågasättas eftersom de, trots att de inte kan använda nedladdningstjänsten, ändå upplever att den är enklare och hjälper dem att lättare få tillgång till litteratur. Den nya tekniken stänger än så länge inte ute den gamla. Det gamla sättet att få tag i talböcker via CD-skivor finns fortfarande kvar. Den dagen våra respondenter inte längre kan få hjälp ifrån anhöriga så finns fortfarande CD-skivorna.

En positiv utveckling som vi upptäckt, som nödvändigtvis inte kan kopplas till

nedladdningstjänsten, är att våra respondenter upplever att det går snabbt för nya talböcker att bli tillgängliga. Detta skiljer sig från vad TBP kom fram till i en tidigare studie från 1998 där respondenterna upplevde att det tog lång tid innan en talbok fanns tillgänglig. Våra respondenter upplever tvärtom att det går fort. Detta kan bero på nedladdningstjänsten, att böckerna idag inte behöver föras över på CD-skivor för att göras tillgängliga för alla talbokslåntagare. Den digitala boken har fördelar gentemot den fysiska boken och det handlar om att den inte alls har samma väntetid. Den kan också levereras i betydligt flera exemplar. Två av våra respondenter upplever att de hänger med bokutgivningen vilket resulterar i att de kan diskutera nyutkomna böcker med andra människor. Om vi väljer att dra detta långt så kan vi säga att detta kan förhindra utanförskap för talboksanvändarna, eftersom de kan ta del av litteratur ungefär samtidigt som alla andra läsare kan göra.

Då både litteratur och respondenter efterfrågar viss form av hjälp i form av kurser i hur nedladdningstjänsten fungerar och kan användas, finner vi det lämpligt att biblioteken utformar en plan för hur detta skulle kunna fungera. Eftersom den grupp som det är tänkt ska använda nedladdningstjänsten inte är homogen, får vi utgå ifrån att sådana kurser inte efterfrågas av alla användare. Vi tror däremot att det är viktigt att biblioteken har möjlighet att erbjuda alla användare av nedladdningstjänsten någon form av hjälp. I samband med att en ny användare får tillgång till nedladdningstjänsten från sitt lokala bibliotek skulle biblioteket i fråga kunna informera om vilken typ av hjälp det finns att få och exempelvis erbjuda ett kurstillfälle. Ifall användaren inte upplever att detta skulle behövas skulle biblioteken istället kunna dela ut ett faktablad med medföljande talboksskiva, på vilka en beskrivning av tillvägagångssätt och tips rörande nedladdningstjänsten skulle kunna finnas.

I början av maj 2013, alltså efter att intervjuerna till denna studie genomförts, släppte MTM en applikation för mobiltelefoner och surfplattor. Denna applikation är tänkt att möjliggöra nedladdning av talböcker direkt ner till dessa enheter. Vi har inte fokuserat på detta eller nämnt detta tidigare i vår studie men finner det ändå relevant att nämna då denna applikation kan lösa de problem som idag finns med nedladdningstjänsten. Tre respondenter har upplevt svårigheter med hela processen att ladda ner talböcker och sedan föra över den på lämplig uppspelningsenhet. Applikationen kan tänkas ta bort problemen med nedladdningen men framförallt så kan den ta bort problematiken med att föra över talböckerna från datorn till den uppspelningsenhet som används, så länge det är en mobiltelefon eller surfplatta.

7.2 Brister i studiens genomförande

När denna uppsats närmar sig sitt slut är det viktigt att konstatera att det finns vissa brister i studiens genomförande. När vi närmare granskar texten framträder det att två teorier, istället för en, använts mer eller mindre i uppsatsen. Det är dels den teoretiska modell vi ämnat använda, men också Jochumsen och Hvenegaard Rasmussens livsstilsteori. Dessa två teorier har, som förklarats, kopplas ihop tidigare och skulle nog kunnat göra detta även i denna uppsats. Skälet till att Jochumsen och Hvenegaard Rasmussens livsstilsteori inte använts ligger i brister i studiens genomförande. Vi ville genomföra intervjuerna så tidigt som möjligt, för att på så vis kunna bearbeta och analysera intervjumaterialet noggrannare. När intervjuerna genomfördes, ställdes inte frågor som skulle kunna leda oss till att precisera respondenternas kulturella eller

ekonomiska kapital. Detta eftersom vi vid intervjuernas genomförande inte insåg att detta skulle kunna vara användbart. Vi tror att vår studie eventuellt skulle fått ytterligare djup om den tydligare kunnat förankras i ytterligare en teori. Därför kan det faktum att vi genomförde intervjuerna innan vi haft en tydlig bild av det teoretiska material vi kunnat använda oss av, inte ses som något annat än en brist i studiens genomförande. Vi tycker däremot att denna brist inte påverkar de resultat vi faktiskt kan presentera.

7.3 Slutsats

Efter studiens genomförande har vi nått ett antal slutsatser. När de undersökta talboksanvändarna resonerar kring sitt biblioteksanvändande ser vi att det är olika faktorer som styr hur och i vilken omfattning biblioteket används. Faktorer som intresse, funktionshinder och behov är de viktigaste faktorer som tas upp. När respondenterna talar om bibliotekets verksamhet är det tydligt att boklån ses som kärnan i verksamheten. Även om respondenternas biblioteksanvändning består av en mängd olika områden, så återkommer de ständigt till lånen av talböcker. Detta faller sig naturligt då dessa personer är beroende av just denna del av bibliotekets verksamhet för att kunna läsa och tillgodogöra sig litteratur.

Respondenterna upplever inte att deras biblioteksanvändning har förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten. Vad vi däremot har kunnat se är att förändringar i biblioteksanvändning har skett tidigare i livet för våra respondenter. Detta kan kopplas till att behoven av bibliotekets olika verksamheter har förändrats över tid hos respondenterna. Även om respondenterna inte upplever att nedladdningstjänsten har förändrat deras användning av bibliotekets verksamheter, kan vi däremot se att en viss förändring har skett då användarna inte längre behöver uppsöka biblioteket lika ofta som tidigare.

När det kommer till hur användarna upplever nedladdningstjänsten kan vi konstatera att de upplever stora fördelar med att använda den. Kort sammanfattat upplever användarna att den underlättar för dem att få tag i den litteratur som de vill läsa på ett snabbt, smidigt och enkelt sätt. De problem användarna tar upp kan kopplas till två områden. De kan dels kopplas till de funktionshinder användarna har, så som att man som dyslektiker kan ha svårt att söla bland information på en internetsida. Problemen kan också kopplas till datorovana. Vi tror att biblioteken och MTM har möjligheter att hjälpa användarna på dessa områden.

För att återkoppla till uppsatsens inledning och det problem som fick oss att vilja undersöka detta område så kan vi bara konstatera att det finns vissa poänger i bibliotekariens oro. Det kan konstateras att användare av nedladdningstjänstens biblioteksbesök minskar och att detta i vissa fall leder till att talboksanvändarna inte kommer ut och möter andra människor i lika stor utsträckning som tidigare. Det kan däremot också konstateras att talboksanvändarna inte nödvändigtvis behöver uppfatta detta som något dåligt. I diskussionen kunde vi se att den saknad respondenterna uttryckte, i och med att de inte besöker biblioteket lika ofta som innan de började använda nedladdningstjänsten, i första hand ligger i att de exempelvis har svårt att ta sig till biblioteket. Detta kan starkt kopplas samman med bibliotekariens historia och oro eftersom användaren i detta fall inte fick samma möjligheter att ta sig ut som innan. I fallet som bibliotekarien tog upp är det naturligtvis omöjligt för oss att veta ifall

användaren uppfattade situationen som ett problem. Vi kan däremot se att alla uppfattar saker olika och att de användare vi intervjuat tycker att de fått det bättre tack vare nedladdningstjänsten.

7.4 Förslag till vidare forskning

Som vi nämnt har MTM under maj 2013 tillgängliggjort en ny applikation för mobiltelefoner och surfplattor. Som vi belyste kan de problem som vi identifierat hos nedladdningstjänsten eventuellt lösas med hjälp av denna applikation. Vi tror att detta kan vara av intresse att undersöka. Löses problemen eller uppstår det istället helt andra eller nya problem?

Ett annat område vi tänkt på under skrivandet av uppsatsen är att det vore intressant att undersöka hur en driven, insatt och intresserad bibliotekarie kan sätta spår i verksamheten och nå ut till användarna. Många av våra respondenter pratade väldigt varmt om den bibliotekarie som hjälpt dem att få tillgång till nedladdningstjänsten. Det framstod som om bibliotekarien verkade bry sig väldigt mycket om användarna. Vi tror att det vore av intresse att se vad denna typ av engagemang har för betydelse för biblioteksanvändandet hos respondenterna, och hur användandet av nedladdningstjänsten hos respondenterna påverkas.

8 Sammanfattning

Syftet med denna kvalitativa studie var att studera hur talboksanvändare ser på möjligheten att ladda ner talböcker från hemmet utan att besöka biblioteket samt hur detta påverkar dem. Tre forskningsfrågor formulerades:

- Hur resonerar talbokslåntagare kring sitt biblioteksanvändande?
- Hur har talboksanvändarnas biblioteksanvändning förändrats sedan de började använda nedladdningstjänsten?
- Hur upplever talboksanvändarna nedladdningstjänsten?

För att besvara dessa frågor genomfördes fem semistrukturerade intervjuer med fem olika talboksanvändare. Dessa fem användare hade alla tillgång till MTM:s nedladdningstjänst för talböcker, vilket de fått från sitt lokala folkbibliotek. Teorin som användes för att analysera det insamlade intervjumaterialet kom ifrån boken "*Gør biblioteket en forskel*" av Henrik Jochumsen och Casper Hvenegaard Rasmussen. Denna teori gjorde att vi kunde få en bättre förståelse för bibliotekets olika roller och användningsområden. Våra resultat visar att användarna ser boklån som den största anledningen till att använda biblioteket. Resultaten visar också att biblioteksanvändningen till viss del har förändrats bland våra respondenter sedan de fick tillgång till nedladdningstjänsten. Våra resultat visar också att användarna, över lag, är väldigt nöjda med nedladdningstjänsten. De problem med nedladdningstjänsten som användarna uppgav handlade främst om nedladdningstjänsten inte anpassats efter alla funktionshinder, samt om bristfälliga datorkunskaper bland några användare.

Käll- och litteraturförteckning

Andersson, Marianne & Skot-Hansen, Dorte (1994). *Det lokale bibliotek: afvikling eller udvikling*. København: Danmarks Biblioteksskole.

Bibliotekslag: SFS 1996:1596 (1996). Stockholm: Fritzes.

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

CEDI (2010). *Brugerundersøgelse: Nota*. København: Nota.
<http://www.nota.nu/brugerundersogelse-nota> [2013-05-23]

Förordningen (2010:769) med instruktioner för Myndigheten för tillgängliga medier: SFS 2010:769 (2010).
http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2010769-med-inst_sfs-2010-769/ [2013-05-25]

Hampson Lundh, Anna (2013). *Talande böcker och läsande barn: Barn berättar om talboksanvändning*. Johanneshov: Myndigheten för tillgängliga medier (MTM). (MTM:s rapporter, 1).
http://www.mtm.se/filer/downloads/Talande_bocker_webb.pdf [2013-05-23]

Hoy, Susan (2009). What talking books have to say: Issues and options for public libraries. *Australasian Pubic Libraries and Information Services (APLIS)*, vol. 22 (Dec. 2009), no. 4, s. 164-180.

Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper (2000). *Gør biblioteket en forskel?*. 3. uppl. København: Danmarks Biblioteksforening.

Johansson, Henrik (2012). *Texten och talet: En intervjustudie om talboksanvändande hos studenter med dyslexi*. Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för ABM. (Masteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Uppsala universitet/Institutionen för ABM, 2012:589).
<http://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:563261> [2013-05-24].

Johansson, Mats (2008). *Användarnas egenuttryckta behov och talboksverksamhetens framtid: Den svenska talboksverksamheten ur ett användar- och empowermentperspektiv*. Lund: Lunds universitet. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet).
<http://www.lunduniversity.lu.se/o.o.i.s?id=24965&postid=3567036> [2013-05-24].

Lag om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk: SFS 1960:729 (1960).
http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1960729-om-upphovsratt_sfs-1960-729/ [2013-05-26]

Luo, Lili & Wildemuth, Barbara M. (2009). Semistructured Interviews. Ingår i Wildemuth, Barbara M., *Applications of social research methods to questions in*

information and library science. Westport, Conn.: Libraries Unlimited. S. 232-241.

Mates, Barbara T. & Reed IV, William R. (2011). *Assistive Technologies in the Library*. Chicago: ALA Editions.

Morgan, Greg (2003). A word in your ear: library services for print disabled readers in the digital age. *Electronic Library*, vol. 21, no. 3, s. 234-239.

MTM (2013a). *Forskning och utveckling*.
http://mtm.se/forskning_utveckling/ [2013-05-25]

MTM (2013b). *Ladda ner talböcker*.
http://mtm.se/verksamhet/ladda_ned/ [2013-05-25]

MTM (2013c). *Om läsnedsättningar*.
http://www.tpb.se/om_mtm/uppdrag/om_lasnedsetting/ [2013-05-25]

MTM (2013d). *Verksamhet*.
<http://mtm.se/verksamhet/> [2013-05-25]

Riton, Marie-Louise (1990). *Talböcker för flera: ett metodutvecklingsprojekt i Uppsala län 1987-1989: rapport*. Uppsala: Stads- och länsbibl.

TPB (1998). *Talboken i framtiden: Utredning om den svenska talboksmodellen* (1998). Enskede: Talboks- och punktskriftsbiblioteket.

Utredningsinstitutet HANDU AB (2008). *Användarundersökning av teknik, läsvana och läsupplevelse bland talbokslåntagare på folkbibliotek, länstaltidningsprenumeranter och studenter: En rapport genomförd av Utredningsinstitutet HANDU AB på uppdrag av Talboks- och Punktskriftsbiblioteket, TPB*. Stockholm: Utredningsinstitutet HANDU AB.
http://mtm.se/forskning_utveckling/anvandarundersokningar/ [2013-05-23]

Zhang, Yan & Wildemuth, Barbara M. (2009). Qualitative Analysis of Content. Ingår i Wildemuth, Barbara M., *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited. S. 308-319.

Bilaga 1: E-postmeddelande till bibliotek

Hej, Vi är två studenter ifrån Högskolan i Borås som studerar till bibliotekariet. Vi har under de senaste två veckorna börjat med vårt examensarbete, vi har tänkt skriva om hur låntagare av talböcker ser på möjligheten att själva kunna ladda ner talböcker direkt från Internet istället för att uppsöka biblioteket.

För att lyckas med detta så behöver vi intervjua några låntagare, därför vänder vi oss nu till er på xxxxx bibliotek. Vi behöver komma i kontakt med låntagare som är berättigade till att själva ladda ner talböcker från webben utan att besöka biblioteket.

Vi undrar om ni skulle kunna skicka ut ett mail från oss till era användare som brukar denna nedladdningstjänst?

MVH

Johan Gyllander & Johan Balkenstig

Johan Gyllander

Mobil: 07x-xx xx xxx

E-post: xxxx@xxxx.xx

Johan Balkenstig

Mobil: 07x-xx xx xxx

E-post: xxxx@xxxx.xx

Bilaga 2: E-postmeddelande till respondenter

Hej!

Vi är två studenter ifrån Högskolan i Borås som studerar till bibliotekarier. Den 26/3 börjar vi med vårt examensarbete, vi har tänkt skriva om hur låntagare av talböcker ser på möjligheten att själva kunna ladda ner talböcker direkt från Internet istället för att uppsöka biblioteket.

För att lyckas med detta så behöver vi intervjua några låntagare. Frågorna kommer att beröra hur du som låntagare ser på möjligheten att kunna ladda ner böcker hemifrån. Har detta förenklats för dig? Vad tycker du är bra respektive dåligt?

Vi träffar dig som låntagare på en plats som du bestämmer, ett fik, hemma hos dig eller exempelvis på ett bibliotek. Vi bjuder på fikaten. Vill du hellre svara på våra frågor i telefon eller via e-post så går detta också att ordna.

Som deltagare så är du skyddad av vissa etiska principer, du har när som helst rätt att avbryta ditt deltagande i studien. Alla uppgifter som du lämnar kommer att behandlas konfidentiellt. Vi beräknar att en intervju tar cirka 30 minuter.

Om du är intresserad av att delta i undersökningen eller har några frågor, går det bra att kontakta oss via telefon eller e-post.

Johan Gyllander

Mobil: 07x-xx xx xxx

E-post: xxxx@xxxx.xx

Johan Balkenstig

Mobil: 07x-xx xx xxx

E-post: xxxx@xxxx.xx

Bilaga 3: Intervjuguide

I denna intervjuguide så har vi valt att benämna möjligheten att själv ladda ner talböcker från MTM som "Tjänsten".

Allmän information – Ringa in svar och fyll i

- Namn -
- Ungefärlig ålder - -29 30-39 40-49 50-59 60-69 70-79 80-89 90-
- Funktionshinder -
- Du har idag tillgång till MTM:s tjänst som innebär att du på egen hand kan ladda ner talböcker?

Allmänna frågor – Om användaren och talböcker

- Berätta om hur kom du i kontakt med talböcker? (utveckla gärna om funktionshinder)
 - När fick du tillgång till talböcker?
 - Hur fick du tillgång till talböcker?
- Vad betyder talböcker för dig?
 - Hur skulle ditt läsande se ut om du inte hade haft tillgång till talböcker?)

Användaren och det fysiska biblioteket

- Hur ser ditt biblioteksanvändande/besökande ut, utöver tjänsten?
 - Innan/efter tjänsten
 - Har du trots att du har tillgång till tjänsten, fortsatt låna talböcker på ditt fysiska bibliotek?

Användaren och tjänsten

- Berätta om hur du kom i kontakt med tjänsten.
 - Hur fick du tillgång till tjänsten?
 - När fick du tillgång till tjänsten?
- Hur ser ditt talboksanvändande ut efter att du fått tillgång till tjänsten?
 - Har antalet lån sedan du börjat använda tjänsten ändrats? – På vilket sätt?
 - Hur ofta laddar du ner talböcker?
 - Hur många böcker lånade du innan?
- Vad uppskattar du mest, att låna digitalt och ladda ner böckerna, eller att besöka biblioteket och låna fysiskt?
- Hur har tjänsten påverkat dina möjligheter att få tillgång till litteratur?
 - Är tjänsten avgörande för att du ska få tillgång till litteratur?
 - Är det mer/mindre tillgängligt?
 - Hur har teknikvana/teknikovana påverkat?
 - Laddar du ner själv eller får du hjälp att ladda ner?
 - Om du inte hade hjälp, hur skulle du lösa det då?

Biblioteket som kulturcenter - förmedlar kulturella och konstnärliga upplevelser och aktiviteter till biblioteksanvändarna

- Hur skiljer sig ditt användande av bibliotekets kulturutbud, innan och efter att du började använda tjänsten? Med kulturutbud menar vi: evenemang, utställningar med mera.
 - Tar du del av evenemang, utställningar etc på biblioteket?

- Ersätter MTM:s tjänst dina kulturella besök på det fysiska biblioteket?

Biblioteket som kunskapscenter - inkluderar tillgång till studie- och sökningsmöjligheter samt information

- Vilken funktion fyller talböckerna som du lånar via tjänsten? (För: studier, arbete, nöje eller kanske samhällsinformation)
- Hur gör du för att hitta de talböcker du vill läsa? (Hur går du tillväga?)
 - Vart vänder du dig när du vill ha hjälp med att hitta litteratur via tjänsten? (Finns det någon som respondenten kan kontakta ifall hen inte hittar det som de söker?) –
 - Varför vänder du dig dit?
 - Är det mer problematiskt att be om hjälp nu än tidigare? Eller:
 - Saknar du någon att vända dig till?
 - Hittar du de talböcker som du söker efter?
 - Saknar du något du skulle vilja läsa som talbok men inte fått tag i?
 - Brukade du lämna förslag till nya inläsningar till biblioteket?
 - Gör du det fortfarande? Hur går det till?
 - Brukar dina förslag resultera i inläsningar?
 - Hur påverkar tjänsten din kunskapsinhämtning?

Biblioteket som informationscenter - innebär att man kan gå dit för att ta del av information till allmänheten och den engagerade användaren.

- Berätta om hur du använder biblioteket som informationscenter.
 - Tog du, innan du fick tillgång till tjänsten, del av samhällsinformation via biblioteket?
 - Vilken typ av information?
 - Har detta förändrats efter att du fått tillgång till tjänsten?
 - Hur får du samhällsinformation idag?

Biblioteket som socialt center - Biblioteket blir bland annat ett ställe att vara på där man kan få rådgivning, lyssna på ljudtidningar och där de har uppsökande verksamhet av olika slag, mötesplats

- Berätta om hur du använder biblioteket som socialt center?
 - Biblioteket lyfts väldigt ofta fram som en mötesplats, vi tror oss också inför denna studie att denna sociala plats är det som främst försvinner tack vare tjänsten. Hur ser du på detta?
 - Vad betyder detta för dig?
 - Går du oftare eller mindre ofta till biblioteket sedan du börjat använda tjänsten?
 - om mindre ofta: hur har det påverkat dig?
 - Hur har ditt sociala umgänge påverkats?
 - Går du miste om socialt umgänge?
 - Går du mindre till biblioteket?
 - Vad betyder detta för dig?

Avslutande frågor

- Vilka är de mest positiva bitarna med tjänsten?
- Vilka är de sämsta bitarna med tjänsten?
- Någonting annat som du vill passa på att nämna om tjänsten?

- Någonting annat som du vill passa på att nämna om ditt biblioteksanvändande i övrigt?
- Upplever du att tjänsten har underlättat för dig?
- Om vi skulle komma på ytterligare någon fråga, får vi i så fall kontakta dig igen angående detta?