

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2008:31
ISSN 1654-0247

Folkbibliotekariers uppfattning om personlig integritet i
biblioteksverksamheten
En fenomenografisk studie

EMMA OLANDER
KATRIN STRINDEVALL



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Författarna

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

Svensk titel:	Folkbibliotekariers uppfattning om personlig integritet i biblioteksverksamheten: En fenomenografisk studie
Engelsk titel:	Public librarians' experience of privacy in the library work: A phenomenographic study.
Författare:	Emma Olander Katrin Strindevall
Kollegium:	Kollegium 1
Färdigställt:	2007
Handledare:	Alen Doracic
Abstract:	<p>The purpose of this masters' thesis is to investigate how public librarians perceive privacy in connection with new technology in libraries. The main research questions are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - How do librarians experience the phenomenon privacy in the library? - How do librarians experience the relation between privacy and technology in the library? - What does this say about the relationship between privacy, technological development and library work? <p>The study was performed with a phenomenographic methodological approach. The material consists of qualitative interviews with eight librarians who work at public libraries where the technology RFID (Radio Frequency Identification) has been implemented. The material was analysed according to a model of four phases which finally lead firstly to outcome spaces and lastly to the result. The result consists of perspectives that show that librarians experience privacy in the library, mainly in connection with library patrons. The majority of the librarians also experience a connection between privacy and technology in the library. A few librarians experience that the main threat against privacy only comes from the outside of the library. All of the experiences are either problematic or unproblematic in relation to the perspective they represent.</p>
Nyckelord:	Personlig integritet, teknik, bibliotekarier, folkbibliotek, uppfattningar, fenomenografi, RFID.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND.....	5
1.2 VAL AV ÄMNE.....	6
1.3 PROBLEMFÖRMULERING, PERSPEKTIV OCH AVGRÄNSNINGAR	7
1.4 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	8
1.5 CENTRALA BEGREPP	8
1.6 DISPOSITION	9
2. TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATUR	10
2.1 PERSONLIG INTEGRITET	10
2.2 PERSONLIG INTEGRITET OCH BIBLIOTEK	12
2.3 TEKNIK.....	14
3. METOD	17
3.1 FENOMENOGRAFI.....	18
3.1.1 Uppfattning	18
3.2 ANALYS AV MATERIAL	20
3.2.1 Validitet och reliabilitet	21
3.3 VAL AV INFORMANTER	21
3.4 INTERVJUER.....	22
4. UPPFATTNINGAR BLAND FOLKBIBLIOTEKARIERNA	25
4.1 VILKA UPPFATTNINGAR HAR BIBLIOTEKARIER AV PERSONLIG INTEGRITET I BIBLIOTEKSVERKSAMHETEN?.....	25
4.1.1 Bibliotekarier är bekymrade över att de utsätter låntagares personliga integritet för risker i biblioteket	25
4.1.2. Låntagares integritet skyddas av bibliotekarierna.....	26
4.1.3 Låntagare reflekterar över sin personliga integritet i biblioteket.....	26
4.1.4 Låntagare reflekterar inte över sin personliga integritet i biblioteket.....	27
4.1.5 Den personliga kontakten med bibliotekarier är viktig för besökare.....	27
4.1.6 Problematiskt för bibliotekarier att arbeta med låntagares personliga integritet.....	27
4.1.7 Svårt att konfrontera låntagare som kan ha misskött sig i biblioteket.....	28
4.1.8 Bibliotekarier håller ordning på datoranvändare	28
4.1.9 Unga besökare behöver bibliotekarier hålla ordning på.....	28
4.1.10 På arbetsplatsen kan bibliotekariers personliga integritet hotas	29
4.1.11 Låntagare hotar bibliotekariers personliga integritet	29
4.1.12 Biblioteket ska vara nollhindrande	30
4.1.13 Bibliotekarier anser att det är viktigt att arbeta med personlig integritet men att det inte behövs på deras bibliotek.....	30
4.1.14 Medvetenhet om personlig integritet grundar sig i bibliotekariers erfarenhet	31
4.1.15 Personlig integritet utsätts för risker utanför biblioteket.....	31
4.1.16 Sammanfattning av utfallsrum	31
4.2 VILKA UPPFATTNINGAR HAR BIBLIOTEKARIER AV SAMBANDET MELLAN PERSONLIG INTEGRITET OCH TEKNIK I BIBLIOTEKET?	32
4.2.1 Teknik stärker besökares personliga integritet i bibliotek	32
4.2.2 Teknik utgör en risk för besökares personliga integritet	32
4.2.3 När tekniken i biblioteket inte fungerar hotas den personliga integriteten.....	33
4.2.4 Det finns inget samband mellan personlig integritet och ny teknik i bibliotek	33
4.2.5 Teknik är något som det inte reflekteras tillräckligt mycket över då det inskaffas på biblioteket	33
4.2.6 Teknik är något bibliotekarier varken känner till eller får information om.....	34
4.2.7 Det är människan, inte tekniken, som hotar den personliga integriteten.....	34
4.2.8 Låntagare är bekymrade över teknik fast inte ur integritetssynpunkt.....	34
4.2.9 Sammanfattning av utfallsrummet.....	35

5. KATEGORISERING AV RESULTAT	36
5.1 BIBLIOTEKARIERS UPPFATTNINGAR AV SAMBANDET MELLAN LÅNTAGARES PERSONLIGA INTEGRITET OCH BIBLIOTEKARIER	36
5.1.1 <i>Perspektiv A. Starkt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier</i>	36
5.1.2 <i>Perspektiv B. Ett visst samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier</i> ..	37
5.1.3 <i>Perspektiv C. Inget samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier</i>	38
5.2 BIBLIOTEKARIERS UPPFATTNINGAR AV SAMBANDET MELLAN PERSONLIG INTEGRITET OCH TEKNIK I BIBLIOTEKET	40
5.2.1 <i>Perspektiv A. Starkt samband mellan personlig integritet och teknik</i>	40
5.2.2 <i>Perspektiv B. Ett visst samband mellan personlig integritet och teknik</i>	42
5.2.3 <i>Perspektiv C. Inget samband mellan personlig integritet och teknik</i>	43
6. DISKUSSION OCH SLUTSATSER	45
6.1 PERSONLIG INTEGRITET I BIBLIOTEKSVERKSAMHETEN OCH TIDIGARE FORSKNING	45
6.2 TEKNIK I BIBLIOTEKET OCH TIDIGARE FORSKNING	48
6.3 REFLEKTIONER KRING STUDIENS METODOLOGISKA GENOMFÖRANDE	51
7. FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	53
8. SAMMANFATTNING	54
LITTERATUR OCH KÄLLFÖRTECKNING	56
BILAGA 1	59
INTERVJUGUIDE.....	59

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Fenomenet¹ personlig integritet är och har alltid varit aktuellt för diskussion. Redan 1890 skrev advokaterna Samuel Warren och Louis Brandeis i artikeln *The Right to Privacy* att personlig integritet handlar om att bli lämnad ifred. De hade upplevt de förändringar det innebar för individens personliga integritet då ögonblickliga foton kunde tas och media invaderat människors privatliv. De ansåg att trots att det sågs som självklart att individen skulle ha fullständigt skydd både vad gällde person och egendom behövde det definieras regelbundet exakt vad detta innebar (Warren & Brandeis). Denna problematik är lika aktuell idag som den var då. Idag har organisationer med kunder eller låntagare vanligtvis någon typ av hantering av personuppgifter. Samma sak gäller inte minst för bibliotek där man för att få låna böcker även måste lämna ett antal uppgifter om sig själv. För att få ett lånekort vid biblioteket på Högskolan i Borås ska man i ett formulär ange fullständigt namn, personnummer, postadress, land, e-postadress, telefonnummer och mobiltelefonnummer. Fullständigt namn, personnummer och postadress är obligatoriska uppgifter som ska lämnas och de andra är frivilliga (Ansök om lånekort). Att olika intressegrupper i samhället har tillgång till människors personuppgifter är idag inte ovanligt och i många fall är individer inte medvetna om i vilken utsträckning detta gäller. Biblioteket som organisation är kanske inte den plats man i första hand kopplar ihop med funderingar kring personlig integritet men frågor i ämnet är minst lika aktuella på bibliotek som i andra organisationer där personuppgifter hanteras. Biblioteket fungerar som en mötesplats där alla ska känna sig välkomna att fritt söka information och låna böcker ostört. Tanken på att någon skulle passa ihop personuppgifter med till exempel läs- och boklånevanor kan vara en främmande tanke men idag kanske den inte är helt orealistisk.

Det finns regler angående hur personuppgifter ska hanteras på bibliotek. Susanna Broms² menar att de regler som kommit till på bibliotek är ett resultat av bibliotekariers reaktioner på om låntagares uppgifter ska vara allmänna handlingar. I slutet av 1980-talet uppmärksammade anställda vid några bibliotek i Göteborgstrakten att det ägde rum ett systematiskt efterfrågande om vilka som hade lånat boken *Satansverserna* av Salman Rushdie. De anställda på biblioteket reagerade på detta och menade att ett så stort intresse för att ta reda på vad andra lånat inte kunde vara realistiskt (Broms 2005. s. 73f.).

Som studenter vid Bibliotekshögskolan i Borås blev vi intresserade av att undersöka närmare hur sambandet mellan bibliotekariers och personlig integritet ser ut. Under vår utbildning har vi fått uppfattningen att bibliotekarien inte bara förmedlar efterfrågad information utan även förvaltar information om bibliotekets besökare i sitt yrke. Hur bibliotekariers uppfattning av personlig integritet anser vi vara ett relevant ämne inom Biblioteks- och informationsvetenskap då detta speglas i biblioteksarbetet.

På Bibliotekshögskolans magisterhandboks rekommendationer är det av vikt för oss att understryka att vi har varit lika delaktiga i författandet av uppsatsen (Edström 2001, s. 7). Vi har tillsammans delat arbetet och ansvarar därför gemensamt för slutresultatet.

¹ Ordvalet fenomen knyter an till vår metod fenomenografi, se kapitel 3.

² Var vid författandet av boken jurist vid Kungliga biblioteket i Stockholm.

1.2 Val av ämne

Vi har valt att undersöka hur bibliotekarier uppfattar fenomenet personlig integritet och inför sökprocessen gjorde vi en avgränsning på förhand för att begränsa tidsåtgången. Vi beslutade inledningsvis att leta efter bibliotekariers tankar kring begreppet i tre biblioteksrelaterade tidningar: *Bibliotek i Samhälle*, *DIK-forum* och *Biblioteksbladet* från januari år 2000 till mars år 2007. Vi noterade att då det förekom åsikter bland bibliotekarier om personlig integritet handlade dessa främst om kränkningar av personuppgifter och sekretess i samband med antiterrorlagen USA Patriot Act³ och läget i USA efter 11 september, 2001. Begreppet personlig integritet förekom även i anknytning till ny teknik. Jon Erik Nordstrand,⁴ skrev år 2001 en artikel där han problematiserar kring teknik och frågar sig vad bibliotekarier kan göra för att värna om informationssökarens rätt till integritet. Han uttrycker en oro över att det går att spåra vem som gör vad på bibliotekens datorer då biblioteksbesökare söker information och skickar e-post. Nordstrand frågar sig vad man som anställd på biblioteket kan göra för att informationssökarens personliga integritet ska skyddas och menar att det är tydligt att integritetsfrågor är närvarande i många former i biblioteket inte minst tekniskt sett (Nordstrand 2001, s. 26f.). Vi fann Nordstrands tankar intressanta och utifrån artikeln väcktes funderingar om hur bibliotekarier uppfattar personlig integritet i sitt arbete.

Det råder delade meningar bland bibliotekarier då det gäller låntagares personliga integritet vilket visade sig i artikeln ”Hur mycket integritet har en låntagare?” från tidningen *Bibliotek i Samhälle*. Den här artikeln är baserad på en amerikansk artikel i *Progressive Librarian* om hur bibliotek i USA lämnade ut uppgifter till FBI om låntagare som kunde vara involverade i attacken mot World Trade Center och utifrån denna har det formulerats ett antal frågor: ”Hur skulle ditt bibliotek göra tror du om polisen tycker sig behöva information om lån etc som en misstänkt pedofil, mordbrännare eller våldtäktsman gjort? Spelar det någon roll vilket brott personen är misstänkt för? Och tycker du att ditt bibliotek gör rätt?” (Wettmark red 2002, s. 29). Artikeln i *Bibliotek i Samhälle* består sedan av svar från svenska bibliotekarier hämtade från tidningens webbaserade discussionslista. Svaren varierar, någon ansåg att man inte kan ha en färdig manual för hur man ska uppträda, man måste lita till sitt eget omdöme, respektive samvete. En annan bibliotekarie skrev att man ska vägra lämna ut sådana här uppgifter. En tredje frågade sig vilka åligganden bibliotekarier har i Sverige att hjälpa polisen och hur bibliotekariers tystnadsplikt skiljer sig från till exempel en prästs? En fjärde menade att information om pedofilers, mordbrännares och våldtäktsmäns lån är acceptabelt att lämna ut till polisen. Däremot ställde sig denna bibliotekarie tveksam till att lämna ut information om politiska flyktingars lån eller om någon som till exempel lånar *Mein Kampf*. Samma bibliotekarie menade att det måste finnas sekretess för bibliotekets låntagare oavsett vilken litteratur det gäller (Wettmark red 2002, s. 29f.).

När vi gick igenom tidningarna insåg vi att det fanns en diskussion om personlig integritet där problematiken delvis kretsade kring en ny teknik vid namn RFID⁵ (Radio Fre-

³ The USA Patriot Act är en förkortning för Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism. En amerikansk lag antagen efter attacken mot World Trade Center den 11:e September 2001 vars uppgift är att bekämpa terrorism. Lagen ger myndigheter såsom FBI rätten att begära uppgifter om låntagares lån.

⁴Var vid författandet av artikeln överbibliotekarie vid Göteborgs universitetsbibliotek.

⁵ Se avsnitt 1.5 RFID.

quency Identification). Denna teknik används för att identifiera och läsa av olika objekt. Vi beslutade oss för att använda denna teknik som en ingång till ämnet.

Jakob Harnesk har skrivit en artikel där han intervjuat Pär Ström,⁶ en aktör som har inlagit en negativ inställning gentemot införandet av RFID i bibliotek. Ström säger i artikeln "RFID- ett hot mot den personliga integriteten?" hämtad från *Biblioteksbladet* att det finns risker med RFID och främst då denna teknik kan ge möjlighet för främmande människor att läsa av andras boklån. Han nämner vidare att biblioteket tidigare har fungerat som en anonymitetens fristad men att en ökad datoranvändning, med krav på identifikation och inloggning, minskar den möjligheten (Harnesk 2006, s. 4).

Kia Gumbel⁷ svarade på Ströms kritik och menade att han överdrev riskerna med införandet av RFID på bibliotek. Hon skrev även att det är av stor vikt att den diskussion som förs om integritets- och säkerhetsaspekter måste vara levande samtidigt som den måste föras på en saklig nivå (Gumbel 2006b, s. 17). Vidare nämns den kartläggning om RFID på bibliotek som gjorts på uppdrag av länsbiblioteket i Uppsala. I kartläggningen finns det beskrivet både fördelar och nackdelar med RFID och förutom de rent tekniska aspekterna även hur denna teknik underlättar och effektiviserar arbetet för bibliotekarier. Gumbel skrev i denna kartläggning att: "Väl använd kan RFID vara grunden för modern biblioteksverksamheten [sic!] då den både förenklar för låntagare och frigör personalresurser som kan användas till andra arbetsuppgifter." (Gumbel 2006a, s. 7). Trots sin positiva inställning efterlyste hon en medvetenhet och kunskap om integritets- och säkerhetsaspekter då det egentligen inte är tekniken det är fel på utan hur vi använder den (Gumbel 2006a, s. 7).

1.3 Problemformulering, perspektiv och avgränsningar

Diskussionen om personlig integritet är viktig och fenomenet existerar oavsett teknikens utveckling. Däremot tror vi att den kan bli aktuell på nytt när ny teknik införs. Vi är i huvudsak intresserade av fenomenet personlig integritet och för att konkretisera detta och göra det hanterbart behövde vi en ingång till ämnet.

I diskussionen om personlig integritet som fördes i de tidningar vi läst är det otydligt hur bibliotekarier ställer sig i frågan om låntagares personliga integritet eller personlig integritet överhuvudtaget. Vi tror att den tekniska utvecklingen på bibliotek kan aktualisera frågan om hur bibliotekarier förhåller sig till personlig integritet, och det är detta vi anser vara kärnan i vår problemformulering. Det perspektiv vi är intresserade av är bibliotekariers, därför har vi valt bort andra personer som är insatta i ämnet, alltså personer utanför biblioteksverksamheten. Vi har valt att problematisera utifrån tanken att nya tekniska lösningar kan komma att påverka uppfattningen om personlig integritet i bibliotekariers arbete. Vi har därför intervjuat bibliotekarier om personlig integritet då RFID har införts på deras bibliotek och då denna teknik kan ha blivit föremål för en integritetsdiskussion. Den metod vi använder oss av är fenomenografi inom vilken det förutsetts att verkligheten är så som människor uppfattar den.

⁶ Integritetsombudsman och ledamot i regeringens IT-råd.

⁷ Bibliotekskonsulent med inriktning mot IT och webb vid Stockholms stadsbibliotek.

1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka variationer av uppfattningar om personlig integritet och detta fenomenets yttringar i biblioteksverksamheten hos ett urval folkbibliotekarier. Vi kommer att undersöka dessa uppfattningar i och med att ny teknik införts i biblioteken. Vi vill med hjälp av de variationer av uppfattningar som vi finner i intervjuerna få en förståelse av hur bibliotekarier ser på personlig integritet i biblioteksverksamheten. Vi vill även att vårt uppsatsämne ska bidra till en diskussion om hur biblioteksarbetet skulle kunna förbättras i detta avseende.

Våra frågeställningar är:

- Hur uppfattar bibliotekarier fenomenet personlig integritet i biblioteksverksamheten?
- Hur uppfattar bibliotekarier sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten?
- Vad säger detta om relationen mellan personlig integritet, teknikutveckling och biblioteksverksamhet?

Dessa frågor kommer att fungera som utgångspunkter då vi formulerar vår intervjuguide samt ligga till grund för de tankar vi bär med oss då vi går in i intervjuarbetet.

1.5 Centrala begrepp

Flertalet begrepp kommer att definieras under respektive kapitel. Här har vi dock valt att definiera några återkommande begrepp som vi använder genomgående i uppsatsen.

Besökare/låntagare: Vi kommer att använda oss av termerna låntagare och besökare i uppsatsen, främst på grund av att det är dessa termer som de vi intervjuat använt sig av. Då vi genomförde våra intervjuer så var det ibland oklart vad informanterna menade med dessa termer och vilka skillnader de lade i ordens betydelser. Vi tolkar att skillnaden mellan dessa termer är att en besökare på biblioteket inte nödvändigtvis lånar media. Vi är medvetna om att termen användare är vanligt förekommande inom vår disciplin men vi har valt att endast använda de två ovan nämnda termerna.

Personlig integritet: Med personlig integritet avser vi att den privata sfären ska respekteras och därmed inte kränkas genom intrång. För ytterligare information om begreppet se kapitel 2.1.

RFID: RFID är en förkortning av Radio Frequency Identification och tekniken används för att läsa av och identifiera ett objekt. Till skillnad från streckkoder kräver inte RFID ljus, istället används radiovågor för att identifiera objektet. Radiovågorna kan tränga igenom i stort sett alla material utom metall (Gumbel 2006a, s. 8). Ett RFID system består av ett mikrochip och en antenn (även kallad tagg), samt en läsare med en antenn. Läsaren skickar ut elektromagnetiska vågor och det är chipets och antennens uppgift att uppfatta dessa vågor (Rfidjournal). Rent praktiskt fungerar RFID genom att man installerar ett serienummer som kan identifiera ett objekt, låt säga en bok, i ett chip. Chipet placeras inuti boken och har därifrån kontakt med antennen. Antennen möjliggör det för

chipet att sända identitetsinformation till en läsare. Läsaren omvandlar radiovågorna till digital information som sedan kan sändas vidare till en eller flera datorer som kan ha användning för den (Rfidjournal).

På grund av radiovågorna så är placeringen av RFID-taggen mer flexibel än vad den nuvarande streckkoden är. Detta innebär till exempel att man vid utlånet av böcker på bibliotek kan registrera alla böcker vid ett och samma tillfälle genom att trava upp dem på låneapparaten. Systemet kan även säga ifrån om något har gått fel. Dessutom så är RFID-taggar inte lika känsliga för slitage som streckkodsetiketter är. Det finns både aktiva och passiva RFID-taggar och bibliotek använder de passiva. En passiv tag innehåller inget batteri, istället använder det sig av energi från läsaren för att kunna skicka information. En aktiv tag använder batteri och får på detta sätt längre räckvidd. De aktiva kretsarna är dyrare än de passiva (Gumbel 2006a, s. 8f.).

Teknik: Enligt nationalencyklopedin är teknik en ”... sammanfattande benämning på alla människans metoder att tillfredsställa sina önsknings genom att använda fysiska föremål” samt ett ”... system av avancerade produktions- och utvinningsmetoder som i hög grad bygger på omvandling och utnyttjande av naturens energiresurser och i mindre grad på fysisk mänsklig kraft ... ” (Teknik). Exempel på teknik i denna uppsats är den teknik som går att finna på bibliotek, såsom RFID, automatiserade inlämnings- och utlåningsautomater samt datorer. Då vi i uppsatsen enbart använder oss av termen teknik så menar vi inte RFID, denna teknik kommer benämnas med förkortningen då den talas om.

1.6 Disposition

Vi har valt att lägga upp uppsatsens olika delar på följande vis:

I kapitel två presenterar vi litteratur som handlar om vårt ämnesområde. Vi har delat in litteraturen i tre underrubriker som knyter an till vår frågeställning. Dessa underrubriker är: personlig integritet, personlig integritet och bibliotek samt teknik. Kapitel tre är metodkapitlet och där presenterar vi den valda metoden fenomenografi och dess förhållande till begreppet uppfattning. Vi förklarar hur vi kommer att analysera materialet enligt fyra faser, samt fenomenografins relation till teori. Detta följs av en beskrivning av dattainsamlingsmetoden semistrukturerade intervjuer vilken vi har använt oss av. Vi berättar här hur vi gick till väga när vi tog kontakt med bibliotekarierna vi sedan kom att intervjua. Kapitel fyra består av bearbetning och analys av intervjumaterialet och en presentation av de utfallsrum⁸ vi sammanställt. I kapitel fem har vi kategoriserat resultatet. I kapitel sex följer vår diskussion och våra slutsatser. Här ställer vi de resultat vi funnit i föregående kapitel mot tidigare forskning för att se vilka kopplingar som finns däremellan. Vi presenterar fyra faktorer som har inverkan på personlig integritet i biblioteket. Därefter följer en reflektion över studiens genomförande. I kapitel sju ger vi förslag på vidare forskning med anknytning till vår studie som vi anser skulle vara intressant. I kapitel åtta följer en sammanfattning av uppsatsen.

⁸ För definition av begreppet utfallsrum se kap. 3.2

2. Tidigare forskning och litteratur

Under den här rubriken placerar vi vår undersökning i ett större perspektiv genom att ge en kunskapsöversikt inom det valda ämnet. Vi har gjort detta genom att dela in litteraturen under tre rubriker:

- Personlig integritet
- Personlig integritet och bibliotek
- Teknik

Vi har noterat att vissa källor passar in under fler än en rubrik men vi har valt att göra en indelning som passar vår studie. Litteratur om personlig integritet har vi använt för att kunna ge en så bred bild som möjligt av fenomenet innan vi begränsar det till att gälla inom bibliotek. Vi är medvetna om att det inte går att täcka in alla synsätt på fenomenet personlig integritet men vi har valt ut det vi anser vara väsentligt för vår uppsats.

Biblioteks- och informationsvetenskap är ett tvärvetenskapligt ämne vilket Lars Höglund⁹ framhåller i texten *Biblioteks- och informationsvetenskap som studie- och forskningsområde* vilket innebär att kunskap kan behöva hämtas från andra ämnen (Höglund 2000, s. 2). Den engelska litteratur som vi vänt oss till använder sig av ordet *privacy* och vi tolkar det till att motsvara det svenska ordet *personlig integritet*. Göran Collste¹⁰ menar att den engelska motsvarigheten till det som i den svenska diskussionen betecknas *personlig integritet* är det engelska *privacy* (Collste 1997, s. 791).

2.1 Personlig integritet

Under den här rubriken kommer vi att presentera synsätt och definitioner av personlig integritet som vi funnit användbara för vårt ämne. Att definiera begreppet är svårt, och det har blivit påtagligt för oss att det inte finns några tydliga förklaringar till vad begreppet innebär men vi vill försöka ge en så bred definition och förklaring av personlig integritet som möjligt för att kunna ringa in begreppets komplexitet.

Integritetsskyddskommittén presenterar i SOU:n *Skyddet för den personliga integriteten - kartläggning och analys* resultatet av den genomförda kartläggningen. Kommitténs utgångspunkt var att klarlägga och analysera lagstiftning angående personlig integritet. Inledningsvis skrivs det att begreppet personlig integritet är svårdefinierbart och det nämns även varför och huvudanledningen till detta är problemet med att hitta en av alla accepterad definition. En fullständig definition av begreppet skulle innefatta alla typer av skydd och detta är praktiskt taget omöjligt. En bedömning av vad som innefattas i personlig integritet får därför variera från fall till fall. Trots detta understryks värdet av att studera tidigare försök att definiera personlig integritet (SOU 2007:22, s. 52). I SOU:n görs detta på många områden som till exempel begreppets definition inom skatteområdet, domstolar, polisens spaningsmetoder och generella skyddsregler i vanlig lag. Kommittén kommer fram till att det finns brister inom lagstiftningen angående personlig integritet, det är ofta enkla och schablonartade definitioner som lagstiftningen utgår ifrån (SOU 2007:22, s. 489).

⁹ Professor i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

¹⁰ Professor i tillämpad etik vid Linköpings universitet.

Enligt Stig Strömholm¹¹ (i Kommittédirektiv 2006:55) kan man närma sig begreppet personlig integritet genom att ange olika sätt denna kan kränkas på. Kränkningarna delas in i tre grupper:

- Intrång i en persons privata sfär, oavsett om det sker i fysisk eller annan mening.
- Insamlande av uppgifter om en persons privata förhållanden.
- Offentliggörande eller annan användning av uppgifter om en persons privata förhållanden (Kommittédirektiv 2006:55).

Göran Collste har liknande tankar och diskuterar fenomenet personlig integritet i *Bilaga 4: Personlig integritet – Rapport av Göran Collste till SOU 1997:39*. Personlig integritet diskuteras i förhållande till kränkning eftersom det är lättare att tala om personlig integritet när denna kränks. Ett exempel på kränkning är att integritetskänsliga uppgifter om en person sprids ut men vad som ryms i definitionen av ordet person i fenomenet personlig integritet varierar. Det handlar inte bara om en person med en levande kropp utan även själen, psyket, medvetandet, karaktären, personliga egenskaper, idéer och uppfattningar. Det går alltså inte att dra en gräns mellan kropp och själ. Kränkning avgränsas som något kulturellt och socialt grundat vilket innebär att synen på kränkning ska vara objektiv då majoriteten i ett samhälle är överens om vilka uppgifter de inte vill spridas (Collste 1997, s. 792ff.).

Peter Seipel¹² skriver i *Juridik och IT - introduktion till rättsinformatiken* om att åsikterna kring hur personuppgifter hanteras är många och han presenterar två möjliga uppfattningar om hur personuppgiftsskyddet kan byggas upp. Den första skulle innebära att den enskilde individen har rätt att styra över sina uppgifter och att all användning av dessa fakta kräver individens samtycke och medgivande. Den andra uppfattningen skulle innebära att för att samhället ska kunna fungera måste personuppgifter i stor utsträckning registreras. För att individen ska kunna ingå i det moderna samhället och ta del av fördelarna med kontokortsköp, myndighetsservice och bankkrediter måste individen acceptera att dennes personuppgifter registreras (Seipel 2004, s. 258ff.).

Enligt Jan van Dijk¹³ innefattar personlig integritet en individs rätt att få bestämma i vilken grad och utsträckning någon annan ska få tillgång till dennes privatliv. Personlig integritet är individuell frihet, som inte delas med andra människor. Personlig självständighet (personal autonomy) handlar om individens relation till andra människor. Den bestämmer individens möjlighet att försvara sin frihet (van Dijk 2006, s. 112). van Dijk utvecklar sin definition av personlig integritet genom att dela in den i tre olika aspekter vilka är fysisk integritet (physical privacy), personlig integritet i relationer (relational privacy) samt informationsintegritet (informational privacy). I vår uppsats är informationsintegritet mest aktuellt. Informationsintegritet innebär rätten till valfrihet vid utlämnande av privat information och detta kan kränkas genom exempelvis skvaller. I och med möjliggörandet av effektiv insamling av data genom informations- och kommunikationsteknikens utveckling har informationsintegritet kommit att handla mer om att skydda insamlad data än om skyddet av en individs personliga integritet (van Dijk 2006, s. 113f.).

¹¹ Professor i civilrätt och hedersdoktor vid Uppsala universitet.

¹² Professor i rättsinformatik vid juridiska fakulteten vid Stockholms universitet.

¹³ Professor i sociologi och kommunikationsvetenskap vid Universitetet i Twente, Nederländerna.

2.2 Personlig integritet och bibliotek

Under den här rubriken kommer vi att presentera litteratur som har sin grund i både bibliotek och i personlig integritet.

Susanna Broms skriver i sin bok *Biblioteken och juridiken* att det i personuppgiftslagens första paragraf står att lagens syfte är att "... skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter." (1998:204 § 1). Biblioteken behandlar personuppgifter i syfte att hålla reda på sina låntagare och när bibliotek hanterar uppgifter på detta sätt är det av vikt att bestämmelserna i personuppgiftslagen följs (Broms 2005, s. 145). Personuppgifter är alla uppgifter som kan hänföras till en nu levande person och begreppet behandling av personuppgifter innebär all hantering av personuppgifter, oavsett om det sker genom databehandling eller manuellt (1998:204 § 3).

Biblioteket lyder även under sekretesslagen och i denna lag står att läsa:

Sekretess gäller i biblioteksverksamhet för uppgift i register om enskilda lån, reservation eller annan form av beställning, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den som uppgiften rör eller någon honom närstående lider skada eller men (1980:100 kap. 9 § 22).

Sekretessen gäller enbart för de uppgifter som är registrerade och att de konsekvent förts in i en förteckning. Uppgifter som räknas till dem som skyddas är reservationer, lån och andra beställningar (Broms 2005, s. 74f.). I enlighet med sekretesslagen så är innehållet i bibliotekens låneregister hemligt och den viktigaste regeln är att ingen information om ett lån ska lämnas ut. Uppgifterna om lånen avlägsnas ett par veckor efter att lånet avslutats (Broms 2005, s. 29f.).

Sekretessbelagda uppgifter får lämnas ut till en annan myndighet om det är så att intresset har en tydlig fördel framför det intresse som sekretessen är avsedd att värna, detta enligt den så kallade generalklausulen¹⁴ i Sekretesslagen. Biblioteket kan alltså lämna ut uppgifter ur sitt låneregister men då måste förhållandet vara helt självklart. Detta betyder att biblioteket kan lämna ut uppgifter ur sitt låntagarregister till åklagare eller polis om det finns en anknytning till en förundersökning rörande lagöverträdelser eller till polisväsendets spaningsverksamhet eller så kan man tänka sig att uppgifter lämnas till socialnämnden. Broms framhåller dock att man enligt sekretesslagen inte får lämna ut några uppgifter ur registren alls, oavsett vem det är som frågar. Biblioteket får inte vidareförmedla om någon har lånat något eller vad någon har lånat. I de fall då polis eller åklagare begär ut uppgifter om enskilda lån bör biblioteket be om en grund för denna uppmaning och en hänvisning till något lagrum som stöder detta. Om det inte är klart och tydligt varför biblioteket borde lämna ut de efterfrågade uppgifterna så ska begäran avslås (Broms 2005, s. 76 f.).

Broms menar även att det är upp till biblioteket att bestämma hur man ska agera då någon ringer och vill ha upplysningar om sina lån. Rättsligt sett så är det inte lagligt att lämna sådana uppgifter via telefon trots att individen kan ange sitt personnummer och sitt lånekortsnummer. Det är heller inte alltid säkert att en person som befinner sig i biblioteket med ett lånekort är den rätte ägaren till detta lånekort. Faran finns alltid att man lämnar ut upplysningar till fel person. Bibliotekssekretessen rör likaså förhållanden

¹⁴ En generalklausul är en "lagbestämmelse som ger den tillämpande myndigheten endast vissa generella riktlinjer för en bedömning." (Generalklausul).

till familjemedlemmar. Detta betyder att man inte får lämna ut uppgifter om en persons lån till någon i denne individs familj. Denna bestämmelse avser i grund även barn men här finns emellertid en möjlighet att lämna ut information till en förälder som har vårdnad om ett minderårigt barn. Vidare nämner Broms dock att många bibliotekarier kan tänka sig en tjänst där man kan låna om böcker på telefon och i ett sådant fall är det upp till biblioteket att avgöra om denna utökade service innebär en risk att bryta mot bestämmelserna i sekretesslagen. I dagens läge är det ändå enligt Broms många bibliotekarier som i strävan att ge bästa möjliga service väljer att lämna ut uppgifter på detta sätt (Broms 2005, s. 77ff.).

Då biblioteket gör det möjligt för sina besökare att boka eller använda datorer så gäller inte samma bestämmelser som vid utlån av böcker och annat material. Biblioteket kan kräva att besökaren legitimerar sig, antingen genom identitetsbevis eller genom någon typ av inloggning. Biblioteket har även rätt att i efterhand granska vilka sökningar de låntagare som använt datorerna gjort. En besökare som väljer att använda en dator på ett bibliotek för att söka information på Internet omfattas inte av någon sekretess alls (Broms 2005, s. 81ff.).

Magisteruppsatsen *Biblioteket i terrorns tid- en studie av hur the USA Patriot act har påverkat tre amerikanska bibliotek*, skriven av Jonas Pettersson och Charlotta Thorell vid Lunds universitet i ämnet biblioteks- och informationsvetenskap, handlar om amerikanska bibliotekariers attityder till Patriot Act. Studien visar att det bibliotekarierna främst värnar om är bibliotekets besökares personliga integritet. Bibliotekariernas tankar kretsar exempelvis runt hur mycket information om låntagare som behövs sparas för att kunna driva biblioteksverksamheten och hur de ska få tillverkarna av mjukvaror att ändra sina program till att inte spara information (Pettersson & Thorell 2004, s. 52ff.). Alla de intervjuade bibliotekarierna anser att Patriot Act går emot bibliotekets uppdrag men alla anser inte att lagen endast har haft negativa effekter på bibliotek eftersom bibliotekets roll i samhället blir aktuell att diskutera för allmänheten. Konsekvenserna av lagen är att upplysningar angående hur länge information om låntagare sparas och hur länge den sparas är mycket tydlig på bibliotekens hemsidor. Dock framgår det inte tydligt om låntagarna undviker att låna vissa böcker eller söka viss information (Pettersson & Thorell 2004, s. 59f.).

Författarna till uppsatsen spekulerar kring svenska bibliotekariers uppfattningar kring integritet utifrån dokument de läst från Svensk biblioteksförning. De är av uppfattningen att svenska bibliotekariers medvetenhet om etiska riktlinjer, sekretesstänkande och integritetstänkande inte är lika god som hos amerikanska bibliotekarier. De har dock inte talat med några svenska bibliotekarier utan trycker på att det inte gjorts några djupare studier i ämnet och att det inte ingår i deras undersökning. De drar slutsatsen att svenska bibliotekarier inte tycker att integritet är oviktigt men att det inte har samma plats i diskussionen som i USA eftersom det inte har funnits ett liknande hot mot biblioteken i Sverige som the Patriot Act. De föreslår att svenska folkbibliotek borde anta etiska riktlinjer eftersom bibliotekslagen inte innefattar detta, dock behöver dessa etiska riktlinjer inte vara gemensamma även om det skulle underlätta för låntagaren (Pettersson & Thorell 2004, s. 63f.).

2.3 Teknik

Vi kommer under denna rubrik ta upp texter med teknikanknytning.

I artikeln ”Den nya tekniken och bibliotekarierollen” undersöker Susanna Månsby¹⁵ mötet mellan bibliotekarierollen och ny teknik på bibliotek och hennes syfte sammanfaller till vissa delar med vårt. Det som vi finner intressant med artikeln är synen på bibliotekarierollen och de uppfattningar som informanterna uttrycker men även att undersökningen är baserad på en fenomenografisk metod. Månsby funderar runt bibliotekarierollen och dess utveckling, om det är så att den står emot förändringar eller om den utvecklas och hänger med i tiden. Huvudfrågorna på vilken artikeln och undersökningen är baserad på handlar om de identiteter och roller som bibliotekaryrket innehåller och om dessa förändras i och med den nya tekniska utvecklingen i biblioteket (Månsby 1997, s. 127ff.).

Informanterna i studien består av bibliotekschefer, bibliotekarier, assistenter och politiker. De flesta av dem uppfattar att den nya tekniken innebär nya kvalificerade informationsuppgifter och att detta i sin tur skulle innebära återkommande utbildningsinsatser. En del informanter anser att bibliotekarier inte kan leva upp till användares och biblioteksbesökares behov av service och information. Förmågan att lära sig den nya tekniken tillräckligt bra finns inte. Dessa informanter vill se att nya yrkesgrupper såsom specialister på service och data kom in på biblioteket samtidigt som bibliotekarier då skulle kunna stanna kvar vid sin litterära roll (Månsby 1997, s. 135). Artikeln som publicerades i *Svensk biblioteksforskning* 1997 är tio år gammal. Vi har noterat detta men anser att den trots detta består av aktuella tankegångar.

Andrew Murphie¹⁶ och John Potts¹⁷ skriver i boken *Culture & Technology* om teknisk determinism, ett synsätt där det är teknik som styr samhällets utveckling. Teknisk determinism hör samman med tankar om framsteg. Enligt detta synsätt uppfattas tekniken vara en oberoende och självständig faktor som inte påverkas av samhällets påtryckningar (Murphie & Potts 2003, s. 11ff.).

En motpol till teknisk determinism är vad författarna kallar för kulturell materialism. Inom detta synsätt behandlas inte tekniken isolerat utan tekniken anses, oberoende av yttre faktorer, inte kunna stå på egna ben. Inom kulturell materialism analyseras sambandet mellan teknik och kultur men även ekonomiska, politiska och andra sociala utvecklingar uppmärksammas (Murphie & Potts 2003, s. 17ff.). Författarna fortsätter med att fråga sig om teknik kan vara neutral. De menar att teknik inte ska ses som en faktor som bestämmer utan som en faktor som blir driven då den kan användas på många olika sätt vilket resulterar i skilda sociala effekter. Således är det inte tekniken i sig utan hur den används som räknas i det här fallet (Murphie & Potts 2003, s. 22f.).

Frank Webster¹⁸ intar en mycket kritisk position mot teknisk determinism och menar att det är obegripligt att uppfatta teknik som en utomsamhällelig kraft som har mycket inflytande på samhället. Teknisk determinism tar inte hänsyn till sociala, ekonomiska och politiska dimensioner av tekniska uppfinningar. Teknik är en betydande del av den soci-

¹⁵ Bibliotekarie och projektanställd vid avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet.

¹⁶ Universitetslektor i Media Studies vid New South Wales universitet i Sydney, Australien.

¹⁷ Docent vid Department of Media vid Macquarie universitet, Australien.

¹⁸ Professor i sociologi vid City University, London.

ala världen och ett exempel på detta är att sjukvårdens behov har inflytande på hur en ny teknisk lösning utformas (Webster 2006, s. 11f.). Det främsta klagomålet angående teknisk determinism är påståendet att teknik är den främsta anledningen till förändring i samhället, vilket är att förenkla verkligheten, samtidigt som det antas att teknik existerar separat från värderingar och övertygelser. Ett tekniskt deterministiskt synsätt är missriktande då det gäller social förändring och enligt Webster är detta motsägelsefullt då det inte går att separera teknik från den sociala världen och samtidigt påstå att det är just teknik som är den största faktorn för förändring av samhället. Det är inte teknik som är den primära orsaken till förändring i samhället och ett sådant synsätt har en negativ inverkan på hur förändringar i samhället analyseras (Webster 2006, s. 272).

Bruce Bimber¹⁹ talar även han i sin essä *Three Faces of Technological Determinism* om teknisk determinism men istället som något skapat av naturens lagar. Han menar att det inte är människan som styr över den tekniska utvecklingen utan att det är en naturligt given logik som bestämmer hur den tekniska utvecklingen sker och denna utveckling är inte bestämd kulturellt eller socialt vilket innebär att den tvingar fram social anpassning och förändring (Bimber 1994, s. 83f.) Bimber resonerar även i sin text om att det går att se historien helt utan att människan spelat någon avgörande roll för utvecklingen. Istället har sociala praktiker, kultur och värderingar skapats utifrån naturens lagar som manifesterats genom teknologi (Bimber 1994, s. 99).

Tekniska utvecklingar i samhället kan antingen bidra till att stärka eller underminera individens personliga integritet allt beroende på hur den används. Anthony Giddens²⁰ menar i *Sociologi* att vi lever i en övergång till det postindustriella samhället och att diskussionerna kring hur teknik kommer att utvecklas aldrig kan vara annat än spekulativa (Giddens 1998, s. 564ff.). Det är osäkerheten kring teknikens utveckling som utgör hotet för människan i den industrialiserade delen av världen. Han kallar teknikens inverkan för "... en av de primära former av påverkan på sociala förändringar som vi själva har släppt lösa." (Giddens 1998, s. 573).

Wanda J. Orlikowski²¹ har i "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology" in *Organizations* studerat Giddens tankar kring teknik och applicerat detta på organisationer. Orlikowskis läsning av Giddens är avancerad och utgår ifrån hans struktureringsteori. Vi kommer inte att gå in på djupet hur struktureringsteorin fungerar utan kommer att använda oss av de delar som vi tycker passar syftet med vår uppsats. Enligt struktureringsteorin är samhället både en förutsättning för och ett resultat av människans handlingar. Människors handlingar är både möjliga och hindrade av strukturer i samhället. Med strukturer menas underförstådda regler och rutiner som är resultatet av tidigare handlingar (Orlikowski 2001, s. 62ff.).

Orlikowski menar inledningsvis att förståelsen för hur teknik fungerar i organisationer är oklar dels på grund av att definitionerna av teknik är skilda och dels på grund av att forskning kring teknik består av motstridande perspektiv (Orlikowski 2001, s. 62). Användningen av Giddens struktureringsteori överför hon till att teknik skapas och ändras av människor men teknik används också för att kunna åstadkomma något och detta benämns som teknikens dubbelhet. Dubbelheten innebär att det ofta görs en så kallad falsk tudelning angående teknik, antingen ses den som en objektiv kraft eller som en socialt

¹⁹ Professor i statsvetenskap vid University of California, USA.

²⁰ Brittisk sociolog, rektor för London School of Economics.

²¹ Docent i informationsteknologi vid MIT Sloan School of Management, USA.

konstruerad produkt, vilket innebär att det antingen är tekniken som styr människan eller människan som styr tekniken. Enligt Orlikowski hänger dessa två synsätt ihop och ska inte ses som separata då tekniken både är fysiskt konstruerad av en människa samtidigt som den är socialt konstruerad av dem som använder den. Hon framhåller att det inte är skaparen av tekniken som styr över den utan att det är människorna som använder tekniken som styr den (Orlikowski 2001, s. 66).

2.4 Sammanfattning av tidigare forskning och litteratur

I litteraturen, under rubriken personlig integritet, nämns varför det är svårt att hitta en generell definition av begreppet, då en fullständig definition av begreppet skulle innefatta alla typer av skydd vilket enligt Integritetsskyddskommittén är praktiskt taget omöjligt. Enligt Strömholm och Collste är det mest praktiskt att tala om integritet i samband med kränkning. Det är först då det kan gå att avgöra vad som kränkts. Seipel presenterar två uppfattningar om hur personuppgiftsskyddet kan byggas upp. Antingen har individen rätt att styra över sina uppgifter helt och hållet eller så behövs personuppgifter registreras för att samhället ska fungera. van Dijk talar om informationsintegritet och menar att detta är rätten till valfrihet då någon lämnar ut privata uppgifter.

Broms diskuterar i sin text hur personuppgiftslagen och sekretesslagen gäller på bibliotek och understryker vilka skyldigheter och rättigheter de som arbetar på bibliotek har. Biblioteket får inte lämna ut låne- eller personuppgifter om sina låntagare. Det finns dock undantag och dessa är då polis, åklagare eller annan myndighet behöver dessa uppgifter. Biblioteket har rätt att vid registreringstillfälle kräva sina låntagare på legitimation och de kan även om det behövs kontrollera vilka Internetsidor datorlåntagare har besökt. Pettersson och Thorell har undersökt amerikanska bibliotekariers attityder till Patriot Act och kommit fram till att det bibliotekarierna främst värnar om är biblioteksbesökarnas personliga integritet. Trots att författarna inte har talat med några svenska bibliotekarier så drar de slutsatsen att det i Sverige inte finns en lika stor medvetenhet om sekretesstänkande och etiska riktlinjer som i USA.

Litteraturen i teknikavsnittet handlar främst om teknisk determinism. Murphy och Potts talar om teknisk determinism som ett synsätt där tekniken styr samhällets utveckling. De presenterar även kulturell materialism som en motpol till detta synsätt. Bimber talar i sin text om teknisk determinism som något skapat av naturens lagar och ställer människans roll mot teknikens då det handlar om utveckling. Webster intar en kritisk position gentemot teknisk determinism då detta synsätt inte tar hänsyn till sociala-, ekonomiska- och politiska dimensioner och anser att tekniken inte har spelat en avgörande roll i utvecklingen av samhället.

Giddens menar att det är osäkerheten runt teknikens utveckling som utgör hotet mot människan och att diskussionerna runt teknik är spekulativa. Orlikowskis tankar baseras på Giddens struktureringsteori och hon överför denna till att det både är tekniken som styr människan och människan som styr tekniken.

3. Metod

Syftet med denna uppsats är att undersöka variationer av uppfattningar om personlig integritet och detta fenomenets yttringar i biblioteksverksamheten hos bibliotekarier i vår studie. Vi kommer att undersöka dessa uppfattningar i och med att ny teknik införs i biblioteken. Vi vill med hjälp av de variationer av uppfattningar som vi finner i intervjuerna skapa en bild av hur bibliotekarier i vår studie ser på personlig integritet i biblioteksverksamheten. Detta gör vi genom att studera bibliotekariers uppfattningar med hjälp av forskningsansatsen fenomenografi. I det här kapitlet vill vi ge en bild av den valda metoden och dess förhållande till metodens centrala begrepp uppfattning.²² Vi förklarar hur vi kommer att analysera materialet samt problematiken i relationen mellan fenomenografi och teori. Detta följs av en beskrivning av datainsamlingsmetoden kvalitativ intervju vilken vi har använt oss av. Vi berättar även hur vi gick tillväga när vi tog kontakt med de bibliotekarier vi sedan kom att intervjuas.

Valet av metod var till en början inte självklart för oss, att studera något så abstrakt som uppfattningar av personlig integritet kan bli komplext och det är ett svårt ämne att angripa. När vi läste om den teorigenererande ansatsen fenomenografi insåg vi att detta tillvägagångssätt skulle fungera väl som ett angreppssätt i vår uppsats. Vi kommer nedan att lyfta fram de delar ur fenomenografien som vi anser passar vår studies syfte. Mikael Alexandersson²³ skriver om fenomenografi och menar att detta är en innovativ forskningsansats och framhåller att:

Ifråga om forskningsobjekt kännetecknas de empiriska undersökningarna av både mångfald och brokighet. Det finns dessutom påtagliga variationer när det gäller hur den fenomenografiska metoden har använts i olika undersökningar... Även om fenomenografien främst gjort sig gällande inom pedagogiken, har dess forskningsfält kommit att utgöras av ett brett spektrum av problemområden. (Alexandersson 1994, s. 113)

Vår uppsats handlar inte om inlärning och det perspektivet är inte relevant för vår studie då vi fokuserar på bibliotekariers uppfattning av personlig integritet. Enligt Staffan Larsson²⁴ är fenomenografi användbart även utanför det pedagogiska forskningsområdet (Larsson 1986, s. 19). Detta påstående samt Alexanderssons liknande uppfattning styrker vårt val av metod.

Fenomenografi har använts i ett flertal studier inom biblioteks- och informationsvetenskap, exempel på detta är bland annat i Louise Limbergs²⁵ avhandling *Att söka information för att lära- en studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Susanna Månsby använder sig också av fenomenografi i sin artikel *Den nya tekniken och bibliotekarierollen* (se även 2.1). Vi har även inspirerats av hur Andrew K. Shenton²⁶ och Susan Hayter²⁷ använt fenomenografi i sitt paper *Terminology deconstructed: Phenomenographic approaches to investigate the term "information"*. Framförallt för att de valt att undersöka hur användare uppfattar termen information på ett liknande sätt som vi undersöker hur bibliotekarier uppfattar fenomenet personlig integritet. Det finns fler-

²² Se avsnitt 3.1.1.

²³ Var vid författandet lektor vid institutionen för metodik vid Göteborgs universitet.

²⁴ Var vid författandet av boken *fil dr i pedagogik* vid Göteborgs universitet.

²⁵ Professor i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

²⁶ Filosofie doktor i Informatik vid Northumbria University, Storbritannien.

²⁷ Lektor vid Informations- och mediafakulteten vid University of Western Ontario, Kanada.

talet magisteruppsatser som använt sig av metoden. Exempel på detta är Mikael Rosell och Malin Skogs uppsats *En studie av högskolebibliotekariers uppfattningar om distansstudenter som användargrupp* och Emma Furderer och Elisabeth Lundqvists uppsats *Internationella studenter och referensarbete: En fenomenografisk studie av högskolebibliotekariers uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter*.

3.1 Fenomenografi

Fenomenografi fokuserar på skillnader i uppfattningar (Alexandersson 1994, s. 116). Enligt Ference Marton,²⁸ grundaren till ansatsen i fråga, finns det två olika perspektiv inom fenomenografi, han kallar dessa för första ordningens perspektiv och andra ordningens perspektiv. Första ordningens perspektiv handlar om vad som kan observeras utifrån, alltså fakta. Det andra ordningens perspektiv, det som vi är intresserade av, handlar om *hur* någon uppfattar något. I en studie grundad på andra ordningens perspektiv undersöks hur människor upplever verkligheten, alltså söks inte sanning om den faktiska verkligheten (Larsson 1986, s. 12f.). Metoden behandlar relationen mellan individers uppfattningar snarare än relationer mellan individer i samhället. Det är denna innebörd och dess del i människors tänkande som utgör forskningsobjektet (Svensson²⁹ 1989, s. 34f.). Det var av stor vikt att vi såg på fenomenet, i vårt fall personlig integritet, tillsammans med de informanter³⁰ vi talade med (Limberg 2003, s. 88).

För att kunna resonera om ett fenomen måste man ha en uppfattning av *vad* detta fenomen är, först då kan man resonera om *hur* detta fenomen är utformat. Det som inom fenomenografi kallas för en *vad*-aspekt är innehållet i en uppfattning, i vårt fall personlig integritet. Hur en människa sedan formar innehållet i sin uppfattning kallas för en *hur*-aspekt. Dessa två aspekter ska inte skiljas åt eftersom de är ömsesidigt beroende av varandra (Alexandersson 1994, s. 118f.).

Den fenomenografiska analysen fokuserar på variationen av uppfattningar och inte på variationen mellan informanter. Då det är de skilda uppfattningarna av ett fenomen som studeras är inte informanten den grundläggande enheten vid analysen, istället suddas gränserna ut mellan individerna för att forskaren ska behandla utsagorna separat från informanten som uttalat dem (Limberg 2003, s. 83f.).

3.1.1 Uppfattning

Nedan kommer vi att behandla det centrala begreppet uppfattning. Inom fenomenografi är det hur människor faktiskt uppfattar världen som beskrivs. Detta innebär att fenomenografien är ute efter innebörder och inte förklaringar. Fokus ligger på *hur* något *framstår* för människor och inte på hur någonting är (Larsson 1986, s. 13).

Vi är medvetna om att det är problematiskt att skilja uppfattningar från åsikter och detta är en svårighet i den fenomenografiska metoden. Alexandersson summerar detta kärnfullt genom att skriva: ”Till skillnad från den åsiktsorienterade uppfattningen motsvaras den genuina uppfattningen av att människan inte alltid medvetet uttalar sig om den egna grundläggande förståelsen.” (Alexandersson 1994, s. 120). Vi har, då vi valt ut aktuella

²⁸ Professor i pedagogik vid Göteborgs universitet.

²⁹ Professor i pedagogik vid Lunds universitet.

³⁰ Informant är en benämning på personer som intervjuas, i detta fall de bibliotekarierna vi talat med.

citat från intervjuerna, sorterat bort det Alexandersson kallar för åsiktsorienterade uppfattningar. Vi har i vår uppsats använt oss av termerna, erfara, uppleva och uppfatta som synonymmer till varandra. Vi har tolkat dessa termer enligt Alexanderssons definition som innebär att uppfattning är den innebörd som en person ger ett fenomen eller ett objekt som det inte reflekterats över (Alexandersson 1994, s. 117).

Ference Marton och Shirley Booth³¹ tillägger, i sin bok *Om lärande*, att uppfattningar om världen är outtömliga hur noga de än studeras (Marton & Booth 2000, s. 160f.). När personers uppfattningar om ett fenomen studeras bör forskaren tänka på att det kan förekomma motstridande uppfattningar från en och samma informant eftersom uppfattningar förändras beroende på situation och sammanhang (Alexandersson 1994, s. 117). Detta anknyter till Limbergs förklaring ovan varför det är variationer av uppfattningar och inte variationer mellan individer som är det centrala. Vi har tagit till oss detta och har även haft i åtanke att en människas relation till det fenomen som undersöks kan komma att förändras (Limberg 2003, s. 220).

Det som är utmärkande för hur det studerade fenomenet tolkas inom fenomenografi är att man arbetar utan en på förhand bestämd teori inom metoden. Enligt Larsson innehåller ansatsen i sig främst teoretiska antaganden om den lärande människan. Dessa teoretiska antaganden har sitt ursprung i den pedagogiska forskningstraditionen (Larsson 1986, s. 22f.). Vi bortsåg dock från alla anknytningar till pedagogik.

Inom fenomenografi är det möjligt att i efterhand formulera en teori. Vår studie är av det kvalitativa slaget och närmar sig upplägget av det som kallas induktivt. Detta innebär enligt Bryman³² att man till skillnad från det deduktiva arbetsättet jobbar utan en från början bestämd teori (Bryman 2001, s. 22f.). Om vi skulle haft en teori med oss från början skulle detta innebära att vi missat viktiga aspekter i informanternas utsagor. Vi tolkar att det inom fenomenografi går att se saker som man inte kan se med andra metoder som är teoristyrda.

Vår förförståelse består till viss del av den litteratur vi läst,³³ tidigare forskning och litteratur inom området. En del av denna litteratur är teorier om personlig integritet och teknik. Limberg skriver i sin avhandling att hon i tolkningen av sitt material försökt skilja sin egen förförståelse från undersökningspersonernas egna uppfattningar samtidigt som hon har använt sig av sin förförståelse och den kunskap hon hämtat från tidigare forskning och teori (Limberg 2003, s. 101). En analys kan dock inte ske frigjord från egna erfarenheter (Larsson 1986, s. 23).

Som tidigare nämnts var det av betydelse att vi såg på fenomenet personlig integritet tillsammans med de bibliotekarier vi talade med och på grund av detta läste vi in oss på detta ämne. I analysfasen kom detta att innebära att vi ibland var tvungna att försöka koppla bort vår förförståelse då denna var färgad av den kunskap vi inskaffat tidigare. Detta för att inte missa någon uppfattning. Hur vi kom att gå tillväga beskrivs nedan.

³¹ Filosofie doktor och verksam vid Centrum för Pedagogisk utveckling, Chalmers Tekniska Högskola i Göteborg.

³² Professor i samhällsvetenskap vid Loughborough University of Technology.

³³ Se kapitel Tidigare forskning och litteratur, kapitel 2.

3.2 Analys av material

Målet med vår studie är att identifiera bibliotekariers uppfattningar av personlig integritet i biblioteksverksamheten vilket kommer visa sig i form av utfallsrum i resultatet. Då våra beskrivningskategorier, vilka innehåller undersökningspersoners skilda uppfattningar om samma fenomen, sammanställs bildar de det nav som uttrycker det totala utfallsrummet (Alexandersson 1994, s. 127). Utfallsrummet kan kallas för en karta bestående av olika erfarenheter av ett fenomen (Limberg 2005, s. 281). Utfallsrummet är huvudresultatet av den fenomenografiska studien (Limberg & Folkesson³⁴ 2006, s. 35).

Utifrån det valda fenomenet valde vi två aspekter och för att på ett tydligt sätt kunna besvara våra frågeställningar så knöt aspekterna an till våra två första frågeställningar. Dessa är: bibliotekariers uppfattningar av personlig integritet i biblioteksverksamheten och bibliotekariers uppfattningar om sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten. Under varje aspekt kommer vi att presentera olika beskrivningskategorier som tillsammans bildar utfallsrummet.

För att kunna närma oss vårt material analyserade vi efter transkriberingen av intervjuerna detta enligt en modell i fyra faser utformad av Alexandersson. Där växte kategorier fram genom ett stegvis närmande av materialet (Alexandersson 1994, s. 125). Nedan följer en genomgång av denna modell samt förklaringar av hur vi använde den. De två första faserna redovisas ej skriftligt i uppsatsen men vi beskriver nedan hur vi gått tillväga i dessa.

Fas ett gick ut på att få ett helhetsintryck av de utskrivna intervjuerna och få en förtrogenhet med materialet. Detta fick vi genom att läsa de utskrivna intervjuerna upprepade gånger. Det var i detta skede vi försökte hitta väsentliga utsagor³⁵ om bibliotekariernas syn på personlig integritet. För oss var det av intresse om vissa utsagor upprepades i denna fas, om utsagor talas om på ett utpräglat vis och beskrevs konsekvent i intervjuerna och att vi kunde börja se ett mönster i form av likheter och skillnader (Alexandersson 1994, s. 125f.).

I den andra fasen uppmärksammade vi likheter och skillnader i utsagorna. Vi ställde dessa utsagor emot varandra på ett systematiskt vis för att kunna uppmärksamma vad för likheter och skillnader som förekom. För att förstå bibliotekariernas enskilda utsagor arbetade vi från ett inifrånperspektiv. Detta perspektiv fungerade som en växelverkan med det som kallas för ett utifrånperspektiv, våra egna reflektioner över intervjumaterialet i sin helhet. Det var i den här delen av analysen som vi även kom att sortera bort utsagor som inte var av intresse för fenomenet (Alexandersson 1994, s. 126). Vi vill tillägga att med skillnader menas inte nödvändigtvis motsatser. En annorlunda uppfattning som bidrar med något nytt är en skild uppfattning.

I den tredje fasen som genomfördes delade vi in uppfattningarna i beskrivningskategorier. Beskrivningskategorierna bestod av utsagor som skiljde sig tydligt åt från varandra. Det ska framgå på ett tydligt sätt vilken beskrivningskategori utsagorna hör till. Detta innebär även att beskrivningskategorierna inte ska överlappa varandra. Då beskriv-

³⁴ Lektor och doktorand i pedagogik vid Göteborgs universitet.

³⁵ Med utsaga avser vi ett uttalande från en informant.

ningskategorierna redovisas ska de följas av en kort sammanfattning där särdragen av de olika uppfattningarna blir tydliga (Alexandersson 1994, s. 127).

I den fjärde fasen visade sig utfallsrummen vilka utgjorde den grund för hur uppfattningarna stod i relation till varandra (Alexandersson 1994, s. 127). Det var utifrån detta en mer organiserad analys kom att ske. Sedan rangordnade vi beskrivningskategorierna för att försöka se mönster i skillnader och uppfattningar och utifrån detta se om vi kunde dra några slutsatser. Målet var att ställa dessa slutsatser mot den litteratur som vi presenterat i kapitel 2 för att se om det fanns några kopplingar däremellan.

3.2.1 Validitet och reliabilitet

Det är viktigt att på förhand beakta frågor om giltighet och trovärdighet. Validiteten av undersökningen, beror på om det var rätt objekt eller företeelse som mättes. Reliabiliteten är beroende av med vilken noggrannhet mätningen genomfördes. Ett sätt att se om vår tolkning av materialet är reliabel är om en oberoende bedömare går igenom intervjumaterialet och sedan placerar utsagorna enligt våra beskrivningskategorier. Detta anser inte vi har varit rimligt på grund av undersökningens omfattning. Däremot har vi för att underlätta för den utomstående läsaren att avgöra om våra tolkningar är rimliga tagit stöd av utdrag ur intervjuerna i form av citat. Inom fenomenografi bygger reliabiliteten på hur väl undersökningspersonernas uppfattningar presenteras i de beskrivningskategorier vi kommer fram till (Alexandersson 1994, s. 128ff.).

Det finns viss kritik riktad mot fenomenografi som det är viktigt att vi är medvetna om. Det anses vara en svaghet att skilja uppfattningar från den individ som yttrat dem, då detta innebär att de skiljs från det sammanhang och den verklighet som de ingår i (Alexandersson 1994, s. 131, Limberg 2003, s. 106, Limberg 2005, s. 282). Vi kommer i vår studie att skilja bibliotekariers uppfattningar från deras individ men vi har inställningen att det är uppfattningarna som väger tyngst i sammanhanget. Då en fenomenografisk studie utförs så är värdet av studiens resultat beroende av om det framkom någon ny kunskap. Värdet av studien avtar om den endast blir en beskrivning av datamaterialet och därför är det viktigt att man inte tappar bort innehållets unika drag (Larsson 1986, s. 41).

3.3 Val av informanter

Vi har tidigare beskrivit hur vi kom fram till att vi skulle tala med folkbibliotekarier som arbetar på bibliotek där RFID införts. För att få kontakt med bibliotekarier valde vi initialt att lägga ut en förfrågan på Biblist³⁶ där vi frågade efter bibliotekarier som arbetar på bibliotek som infört tekniken RFID och som vill tala om personlig integritet. Detta visade sig inte vara så fruktbart som vi hoppades på då vi endast fick kontakt med en bibliotekarie som var intresserad. Vi tog därför beslutet att ta kontakt per telefon och detta gjorde vi enligt ett bekvämlighetsurval. Enligt Bryman innebär bekvämlighetsurval att man som forskare inte använder sig av hela befolkningen som population i sin undersökning, istället görs urval från strategiska synpunkter (Bryman 1997, s. 48). Vid tidpunkten då vi utförde intervjuerna använde sig endast ett fåtal bibliotek i Sverige sig av tekniken. Vi bestämde oss på förhand att åtta informanter var rimligt att intervjua för att få ett material som var överskådligt och möjligt att arbeta med. Vi fick kontakt med

³⁶ Biblist är en sändlista om- och för svenska bibliotek.

åtta bibliotekarier som arbetade på sju olika bibliotek. Under telefonsamtalen förklarade vi att studiens huvudfokus låg på personlig integritet och att RFID var en ingång till ämnet. Vi frågade om det gick bra att vi spelade in intervjuerna på en mp3-spelare och samtliga bibliotekarier gick med på detta. Vi berättade att vi skulle behandla både intervjumaterial och information om deras identitet samt vilket bibliotek de arbetade på konfidentiellt.

Inom fenomenografi är inte målet att komma fram till ett resultat som kan appliceras på den population som informanterna representerar, i vårt fall bibliotekarier. Fokus ska inte läggas på att intervjua en stor mängd informanter istället "... handlar det om att identifiera kvalitativt olika uppfattningar som kan täcka större delen av variationen i uppfattningar i populationen." (Alexandersson 1994, s. 122). Dock är det av vikt att få en spridning vad gäller informanternas erfarenheter. Detta kan göras genom att välja informanter från skilda arbetsplatser och att personer av båda könen intervjuas (Alexandersson 1994, s. 122f.).

De bibliotekarier vi talat med arbetar alla på folkbibliotek och deras erfarenhet av arbete på bibliotek varierar. De vi intervjuat är fyra män och fyra kvinnor, deras arbetsuppgifter består av allt ifrån referensarbete, biblioteksvisningar från dataansvar. Då vårt val av ämne kan verka känsligt för vissa människor har vi valt att inte berätta mer om våra informanter vilket även är informanternas önskemål. Vi upplevde under arbetets gång att ämnet personlig integritet var svårt att tala om. Flertalet informanter upplevde ett obehag då det gällde att lämna ut sina privata tankar om integritet och inte minst om hur de uppfattade att integritetsfrågor behandlades på deras arbetsplats. Trots att vi garanterade att materialet skulle behandlas konfidentiellt så var det flera bibliotekarier som var oroliga för hur mycket de kunde säga om detta. Sambandet mellan teknik och personlig integritet var även det känsligt dels på grund av den pågående debatten i media men även då informanterna tvivlade på sin egen kunskap i ämnet.

3.4 Intervjuer

Inom fenomenografi samlas data in genom kvalitativa intervjuer eftersom detta ger en möjlighet att studera uppfattningar av på förhand bestämda fenomen (Svensson 1989, s. 41). Det är av vikt att den intervjuade och de som intervjuar kommer överens om vilket eller vilka fenomen som skall behandlas. Denna typ av datainsamling kallas för explorativ vilket innebär att vi som forskare ska låta bibliotekariens utsagor styra intervjuens innehåll, förutsatt att det hamnar inom ramen för det fenomen som vi undersöker (Svensson 1989, s. 42). Vanligtvis är intervjuerna öppna eller semistrukturerade och vi har använt oss av semistrukturerade intervjuer. Då denna typ av intervju används kan forskaren göra en lista med relativt tydliga teman som ska behandlas under intervjun men den intervjuade ska få formulera svaren på sitt eget sätt (Alexandersson 1994, s. 123).

Inför intervjuerna skrev vi en intervjuguide³⁷ där vi utgick ifrån våra frågeställningar. Vi lät inte bibliotekarierna få läsa våra frågor i förväg eftersom vi inte ville ha "pålästa" svar. Vi ville att de skulle fundera över frågorna på plats. Enligt Larssons exempel på intervju så ska en noggrann förberedelse av det han kallar ingångsfrågor innan själva intervjun förberedas. Då dessa ingångsfrågor ska ligga till grund för själva intervjun så

³⁷ Se bilaga 1.

ska de vara identiska vid alla intervjuer och därför är det bra att ha med sig en checklista under intervjun så risken inte finns att någon viktig aspekt av det fenomen som vi undersöker förbises. Under intervjun finns risken att undersökningsspersonen tolkar de frågor som ställs, och detta är givetvis oundvikligt, däremot strävar man inom den fenomenografiska metoden mot att så lite tolkning som möjligt görs. Detta innebär att intervjufrågorna ibland måste omformuleras vid intervjutillfället för att rätt fenomen ska behandlas. På detta sätt ökar möjligheten att få svar på den fråga det var tänkt att få svar på (Larsson 1986, s. 26f.).

Vi har tidigare inte gjort några intervjuer och inför detta moment diskuterade vi sammellan hur vi skulle gå tillväga. Vi insåg att det var mycket som skulle övervägas och som vi skulle ha i åtanke. Vi tog till oss Jan Trosts³⁸ råd om hur man ska agera vid en intervju för att få den intervjuade att känna sig trygg och våga tala (Trost 1993, s. 44f., 64ff.). Vi lät bibliotekarierna bland annat bestämma plats för intervjun och detta skedde i samtliga fall utom ett på det bibliotek där de arbetar. Det enda vi bad om var att bibliotekarierna skulle välja ett rum som var avskilt och där vi kunde tala ostört. I det fall där intervjun inte skedde på ett bibliotek träffade vi bibliotekarien i en offentlig miljö med mycket liv och rörelse och detta kom delvis att påverka ljudkvalitén i denna intervju. Vi har även låtit de bibliotekarier som ville ta del av sin transkription av intervjuerna för att på så sätt kunna bidra med kommentarer eller ändra eventuella missförstånd. Vi gjorde inga pilotintervjuer främst på grund av att då vi utförde intervjuerna i maj 2007 fanns det ett begränsat antal bibliotek med RFID och de låg inte i närheten av där vi bor.

Vid intervjun skedde en första analys och det uppstod en slags medveten subjekt-subjekt relation mellan den vi talade med och oss själva. Detta innebar att vi närmade oss den vi talade med genom att ställa frågor som fick den intervjuade att frigöra nya tankar. Det betydde att vi kom att göra tolkningar under intervjuns gång för att kunna ställa frågor som gjorde att den intervjuade började formulera svar. Svårigheten låg i att inte pressa den intervjuade för mycket vid intervjun samtidigt som vi inte fick tveka att ställa följdfrågor för att få reda på den information vi behövde (Marton & Booth 2000, s. 169ff.).

Inom kvalitativ intervjuteknik ska inte ledande frågor ställas. Inom fenomenografi är detta inte möjligt men bör undvikas så mycket det går genom att den som intervjuar inte försöker påverka den intervjuade att anta en viss uppfattning. Det är viktigt att vara medveten om att de som intervjuas mottaglighet för påverkan varierar. Anledningar till detta kan vara hur väl de känner till det fenomen som diskuteras vid intervjutillfället eller hur de är som personer (Larsson 1986, s. 26ff.). Bowden skriver i Limberg att direkta frågor om fenomenet under intervjutillfället ofta tenderar att få motsatt effekt (Limberg 2003, s. 107). Vår studie är inte lika omfattande som Limbergs och vi har därför fått vara mer direkta i intervjusituationerna vilket ibland lett till att vi vid ett första frågetillfälle inte fått tillräckligt uttömmande svar. Påföljden av detta blev att vi ibland fick utveckla samma fråga upprepade gånger under intervjun. Hade vi däremot fått ett tillfredsställande svar så undvek vi att ställa frågor som påminde alltför mycket om varandra.

Inför transkriberingen diskuterade vi för- och nackdelar med att använda talspråk i utsagorna. Vi enades om att talspråk var att föredra och därför gjorde vi allt för att transkri-

³⁸ Filosofie doktor och professor i sociologi vid Uppsala universitet.

bera så nära det talade språket som möjligt. Anledningen till detta var att vi ansåg att det bäst illustrerade hur spontana kommentarerna var, att utsagorna inte var reflekterade över. En annan fördel var att vi på detta sätt inte förändrade utsagornas ursprungliga betydelse vilket skulle kunna ske om vi skrev om dem till skriftspråk. Nackdelen med detta val är att det inte är lika lätt för läsaren att läsa talspråk då detta inte är lika vanligt i skrift. Vi anser dock att vårt val gör sig bäst för denna studie.

4. Uppfattningar bland folkbibliotekarierna

Som ovan nämnt i avsnitt 3.1 är det de skilda uppfattningarna av ett fenomen som studeras och inte skillnaderna mellan olika individers uppfattningar av ett fenomen. Därför har vi valt att *inte* ge våra informanter fiktiva namn då vi presenterar uppfattningar i utfallsrummen. Vi anser att detta inte fyller något syfte då vår metod bygger på att skilja uppfattningar från individer. Avsikten med metoden skulle kunna försvinna om det skulle kunna gå att para ihop vissa uppfattningar med ett och samma fiktiva namn. En del variationer i utfallsrummen representeras av endast en uppfattning och vi har gjort bedömningen att detta är tillräckligt eftersom vårt material är så begränsat.

Vi har i enlighet med *Magisterhandboken* använt oss av uteslutningstecknet ... för att visa att vi har uteslutit text i början, mitten eller slutet av en mening då vi citerar de vi intervjuat. När vi vill förtydliga eller förklara något i citaten har vi använt oss av klammer [] (Edström 2001, s. 41f.).

Nedan presenterar vi de två utfallsrum som vi skapat. Dessa anknyter till våra två första frågeställningar vilka är:

- Hur uppfattar bibliotekarier fenomenet personlig integritet i biblioteksverksamheten?
- Hur uppfattar bibliotekarier sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten?

Vi har utifrån dessa frågeställningar formulerat vad vi valt att kalla för två aspekter av fenomenet personlig integritet. Dessa två aspekter är: vilka uppfattningar har bibliotekarier av personlig integritet i biblioteksverksamheten? och: vilka uppfattningar har bibliotekarier av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket?

4.1 Vilka uppfattningar har bibliotekarier av personlig integritet i biblioteksverksamheten?

Nedan har vi delat in utsagorna som handlar om bibliotekariers uppfattningar av personlig integritet i biblioteksverksamheten.

4.1.1 Bibliotekarier är bekymrade över att de utsätter låntagares personliga integritet för risker i biblioteket

Majoriteten av informanterna tycker att det är bekymmersamt att låntagares personliga integritet och personuppgifter skulle kunna missbrukas i biblioteket. Det råder dock delade uppfattningar om vilka risker som finns men främst ligger fokus på låntagares läsvanor och lån. Det finns även en oro för vad bibliotekarierna själva skulle kunna göra för att utsätta låntagares känsliga uppgifter för risker i sin arbetsituation. Några uppfattar tanken att råka glömma eller visa uppgifter om en låntagare så att en främmande person kan se dem som obehaglig.

... de anställda är ju tjänstemän och omedvetet eller medvetet så ser man ju vad folk läser och inte läser det kan ju vara känsligt för många (paus) om man läser mycket inom ett visst ämne eller om man läser vissa sorters böcker ...

... jag kanske har tänkt på det ibland om man har väldigt mycket extra personal (paus) och personalen kanske bor på orten, eller småorter och det behöver bara ... kan det vara lite onödigt att eh (paus) dom kan gå in och se vad grannen har om dom har förseningsavgifter ... det kan jag kanske tycka eller att man kommer åt personnummer.

4.1.2 Låntagares integritet skyddas av bibliotekarierna

De flesta bibliotekarier uppfattar att det är viktigt att *de* skyddar låntagares personliga integritet. Uppfattningarna grundar sig i att bibliotekarier vill att låntagare ska känna sig trygga på biblioteket. Detta kan göras genom att de hanterar personuppgifter och andra ärenden som rör låntagare inne på sitt kontor så att utomstående inte kan se. Mer än en utsaga handlar om att det är viktigt att barns integritet skyddas då det kan uppstå situationer där deras föräldrar vill veta vad de har lånat för böcker. I en utsaga nämns att bibliotekarier inte ska prata om vad vilka låntagare har lånat och vad de gjort på biblioteket.

Ja de är väl vid krav, kravhantering ... Att man till exempel när man håller på med kravhantering, att man aldrig sitter ute i biblioteket och arbetar med det, det är ju som att man arbetar med det i arbetsrummet.

... låntagaren ska känna sig trygg att man inte sladdrar vidare att den och den sa det och den gjorde det och här hade vi dom kändisarna och du ska tro att dom gjorde det och så vidare. Att en människa ska kunna känna att det jag gör här inne det är liksom min (paus) det går inte vidare ...

... det finns ju en del som tycker det är intressant just det där att föräldrar ibland vill veta vad barnen har läst och vad de lånar för böcker ... men det finns ju i bakhuvudet på något sätt att det kan vara så att barn inte vill veta eller inte vill att föräldrarna ska veta vad man lånar för böcker.

4.1.3 Låntagare reflekterar över sin personliga integritet i biblioteket

En minoritet av utsagorna menar att låntagare är medvetna om sin integritet och att de därför har frågor angående detta. Låntagare upplevs vara besvärade över att någon eventuellt skulle kunna se vad de gjort vid Internet-datorerna. Det uppfattas av bibliotekarierna att det är individuellt hur medvetna låntagare är om sin personliga integritet då reaktionerna varierar mellan kraftiga och vaga hos låntagare. Enligt en bibliotekarie uppskattade besökarna att Internet-datorerna flyttades från bibliotekets centrum till en mer avskild plats.

... har att göra med Internet-datorerna där märker man att besökarna har vissa, en del har vissa funderingar kring hur det fungerar och sådär när dom har suttit vid en dator och lämnar den om det dom har gjort och skrivit och sådär om det finns kvar i datorn på nåt sätt när dom går därifrån så att där märker man faktiskt mer att folk funderar på det här med att dom vill skydda sina grejer ...

... det är väl väldigt individuellt också hur, hur noga man är liksom med den egna personliga integriteten ... för vissa verkar det vara jätteviktigt och just vad gäller RFID så har man ju, alltså dom, det har varit väldigt få såna reaktioner men, men vissa har ju liksom höjt på ögonbrynen när man säger att det handlar om chip och sådär, det här kan läsas på avstånd och sådär, och då får man försöka förklara och sådär. Det märks att folk blir oroliga ...

4.1.4 Låntagare reflekterar inte över sin personliga integritet i biblioteket

Ett fåtal bibliotekarier uppfattar inte låntagare som reflekterande då det gäller deras egen personliga integritet. Detta märks eftersom låntagare inte är miss-tänksamma och sällan ställer frågor som är integritetsrelaterade om till exempel sina lån. Enligt vissa utsagor uppfattas det att låntagare inte är oroliga eller be-kyrmande för sin personliga integritet.

Nej, det är väldigt sällan man får såna frågor det är det faktiskt (paus) har dom såna frågor så (paus) det vet jag inte hur som får svar på men nej, det händer ytterligt sällan att jag får en sån fråga ...

Jag tror de flesta låntagare inte reflekterar över om man kan gå bakåt och se vad man har lånat eller ... men jag kan alltså inte komma på nån situation där jag har upplevt att, att be-sökarna har haft funderingar liksom eller känt sig oroade ...

4.1.5 Den personliga kontakten med bibliotekarier är viktig för besökare

Några utsagor uttrycker att bibliotekets besökare vill ha kontakt med bibliotekarier. Det skulle kunna innebära att den personliga integriteten får ge vika för den personliga kon-takten med en bibliotekarie. Trots att självservice har ökat i och med att automatisering tagit över så finns det besökare som efterlyser en personlig kontakt. I en utsaga menas att det trots ökad självservice finns möjligheter till bättre kontakt mellan biblio-tekarie och besökare och att tekniken kan bidra till att bibliotekarier får mer tid över till att hjälpa besökarna utanför disken. I en annan utsaga uttrycks en saknad efter den kon-takt som fanns med besökare förr, innan återlämning och utlån kunde skötas automa-tiskt. Enligt en utsaga upplevs inte detta som ett problem eftersom kontakten med lånta-gare kommer öka om inte bibliotekarierna behöver stå vid disken hela dagarna.

[angående RFID; vår anm.] Det enda dom kan säga har sagt många dom vill ha den här per-sonliga kontakten (paus) men då ska vi finnas mera ute på golvet och jobba har vi tänkt så att dom ändå får den så vi kan hjälpa människor på ett annat, man är inte bunden till en disk att stå och scanna böcker hela dagarna.

Dom som tycker just att det är roligare, att det var bättre förr när man, när vi återlämnade och lånade ut alla böcker ja, med personliga kontakter tycker jag en del har försvunnit ...

4.1.6 Problematiskt för bibliotekarier att arbeta med låntagares personliga integritet

Majoriteten av bibliotekarierna uppfattar att det är problematiskt att arbeta med låntagares personliga integritet trots att det finns regler för hur detta ska göras. Detta grundar sig i rädslan att göra fel och att det inte alltid är tydligt vad som är rätt att göra. I en utsaga efterlyses tydliga riktlinjer för hur bibliotekarierna ska agera i integritetsfrågor eftersom denne informant inte tycker att det ska finnas utrymme för något vacklande.

... samma regler som gäller hela stan, [namn på staden; vår anm.] egentligen som gäller kulturförvaltningen också (paus) men det är ju mycket gränsfall som har hänt liksom vi inte vet hur man ska hantera ...

... därför tycker jag att det är väldigt viktigt att biblioteket har glasklara regler det ska inte vara liksom att man tänker där går det bra och där går det inte bra utan det ska vara glasklara regler som man följer (paus) det ska inte vara något tyckande ...

4.1.7 Svårt att konfrontera låntagare som kan ha misskött sig i biblioteket

Det upplevs som svårt att konfrontera besökare som eventuellt har misskött sig i biblioteket. Enligt en uppfattning så vill man hellre fria än fälla någon som misstänks ha gjort något olämpligt. En informant uppfattar att det krävs tydliga bevis för att kunna konfrontera en besökare som misskött sig. Ett fåtal bibliotekarier anser att det är situationen som får avgöra hur de ska agera, det råder även en uppfattning om att situationen ska hanteras när den dyker upp.

... då står ju ord mot ord liksom man kan ju inte stänga av någon låntagare (paus) om man inte har något bevis (paus) och det är ju (paus) och det är ju hellre ändå, hellre fria än fälla när det gäller liksom ...

Om folk, någon annan besökare säger att någon annan har gjort någonting som inte är lämpligt på Internet då ... sånt som har med yttrandefrihet och sånt att göra vad man vill läsa om och inte läsa (paus) det är ju (paus) känsligt att (paus) liksom säga nej. Eller liksom stänga av folk för att dom (paus) håller på med någonting som skulle kunna vara olagligt men kanske är lagligt, men man måste ha något bevis ...

4.1.8 Bibliotekarier håller ordning på datoranvändare

Enligt ett fåtal utsagor erfar bibliotekarierna att de medvetet måste hålla ett extra öga på vad besökarna sysslar med i biblioteket för att skapa ordning. Detta sker ofta i samband med datoranvändning då risken finns att låntagare surfar in på Internetsidor de inte får besöka. Uppfattningarna grundar sig både i en misstro mot besökarna samtidigt som bibliotekarierna vill förebygga eventuella problem som kan uppstå.

[angående datorer; vår anm.] Vi har ju medvetet, eh vi tänker nästa tvärtom, vi vill att det ska synas vad folk gör (skratt) för dom inte ska frestas göra förbjudna saker och det blir mindre ordningsproblem och sådär och mindre mindre skrik tjo och tjim.

Och vi brukar försöka emellanåt vara lite uppmärksamma på vad, vad dom gör vid datorerna alltså vad. Det är ju ganska så öppet så man ser liksom.

4.1.9 Unga besökare behöver bibliotekarier hålla ordning på

Flertalet utsagor handlar om barn och ungdomars beteende i biblioteket. Bibliotekarierna erfar att de behöver hålla reda på unga besökare. Det finns viss ambivalens kring hur unga besökare som skapar problem ska behandlas, om de ska särbehandlas eller inte. Enligt en utsaga kontaktar biblioteket fältassistenter om en situation spårar ur.

Också till exempel om man är försenad med en bok och man är ung ska å ena sida så, så ska man kanske inte särbehandla folk för mycket bara för att dom är yngre då kanske dom inte lär sig. Nu låter jag kanske gammal och uppfostrande men (skrattar) men inte särbehandling kan ju också vara en liten klapp på axel lite så här: lilla vän, eh men men med positiv särbehandling.

... att när barn bär, bär sig illa åt på biblioteket vilket läge ska vi göra det eller ska vi (paus) eh be fältassistenten göra det. (paus) Det har vi nog rätt ofta gjort (paus) vi tar kontakt med fältassistenten som i bästa fall vet vilka ungdomarna eller barnen är och dom tar kontakt

med, med föräldrarna då och det kan man ju ha olika åsikter om. Så de, de få gånger det hänt så så har, har vi gjort så. (paus) För det är ju lite grann också det här personlig integritet ur barnens perspektiv ...

4.1.10 På arbetsplatsen kan bibliotekariers personliga integritet hotas

Enligt ett fåtal utsagor vill vissa bibliotekarier kunna välja vad de vill berätta om sig själva för sina kollegor och sin chef och inte behöva motivera detta. En utsaga handlar om att då det uppstår problem inom arbetsgruppen ska man tala med den detta gäller istället för att gå bakom ryggen på varandra. Utsagorna grundar sig i att bibliotekarierna vill kunna känna sig bekväma och trygga på arbetsplatsen.

... har vi haft en mycket engagerad diskussion med anledning av att stadsbibliotekarien vill att man ska förekomma på bild på, på nätet så att låntagarna ska kunna se bild och namn på personalen och det har ju många upplevt som väldigt obehagligt ... om man nu har något skäl att inte vilja så tycker jag inte att man ska behöva tala om det för sin arbetsgivare ...

... kan ju vara nått så enkelt att ha en god eh samtalston ett bra klimat på arbetsplatsen och inte snackar skit rent ut sagt om varandra, att, att det här kafferumssnacket det är alltid så att man inte kommer överens med alla men, men att man att man då att det då det rör konkreta frågor helst att man pratar med den som det handlar om och inte, inte pratar bakom ryggen på varann. De det är ju också snudd på en integritetsfråga kanske inte en ren integritetsfråga men ja tycker nog det.

4.1.11 Låntagare hotar bibliotekariers personliga integritet

Uppfattningar om hur låntagare kan inkräkta på bibliotekariers personliga integritet handlar främst om att bibliotekarierna vill hålla ett avstånd för att det inte ska blir för privat. Enligt ett fåtal utsagor finns det en motvilja mot att utomstående ska komma in i bibliotekariens fysiska sfär, med andra ord vill inte bibliotekarierna bli rörda vid. Enligt en utsaga erfar bibliotekarien en motvilja mot att berätta om sina egna bokpreferenser för en besökare som undrar. Dessa uppfattningar grundar sig i att bibliotekarierna vill känna sig skyddade och professionella på sin arbetsplats och detta blir påtagligt just på bibliotek där det rör sig många främmande människor.

Det är naturligt att låntagaren säger: Kan du rekommendera, har du läst den här boken? Det är ju (paus) ganska naturligt, tycker du att den var bra? Eller, eller har du nån bok du kan, vad tycker du vad läser du för slags böcker? Men där finns det liksom en gräns som man inte får överskrida (paus) att man känner att, man kan ju säga att den där boken tyckte jag var bra men det får inte, det får inte bli för (paus) privat ...

Det var häromveckan, en dam som hon frågade efter en bok och så vände hon sig till mig och sa: Åh, en sån har jag också tänkt köpa [syftar på en blus, vår amn] men jag vill inte bli nypen i jag känner att det var inget tafsande över det men det var liksom att gå över gränsen lite (paus) om hon hade sagt: Åh, vilken trevlig blus var har du köpt den? eller så va men just det där liksom att nypa tag i en det känner jag att (paus) nej, lite, lite mer distans ska det vara mellan besökare och personal ...

4.1.12 Biblioteket ska vara nollhindrande³⁹

Majoriteten av bibliotekarierna uppfattar biblioteket som en plats där alla ska känna sig välkomna. Det ska inte finnas något krav på att skaffa sig lånekort eller låna böcker för att få vara där. Dessa utsagor talar för att biblioteket ska få fortsätta vara på detta vis, en plats anpassat efter besökarnas behov samt en fri och demokratisk plats för alla. Enligt en utsaga ska bibliotekets besökare kunna vistas på biblioteket helt anonymt. Enligt en annan utsaga är biblioteket den sista offentliga platsen i samhället där man inte behöver spendera pengar för att få vara.

... låntagarna måste känna att dom kan få komma hit fullkomligt anonymt dom behöver inte ens hälsa på personalen ... om man nu vill gå längs väggarna och inte hälsa på någon så måste det ju vara helt okej ...

Jag tänkte mycket på vad som, vad var egentligen personlig integritet just för låntagaren, var just att det är mer, att för dom har det blivit mera, har det blivit bättre med införandet av RFID på ett vis. Och det är ju att dom är friare i biblioteket (paus). Brukar ju prata om det nollhindrande biblioteket och det här är ju ett steg till, ja mot det.

... men det där att man ens får vara i biblioteket utan att ha nåt kort alls det tycker jag är väldigt bra och viktigt (paus) ungefär ett sånt här ställe där man kan vara helt ja (paus) in-trädesfritt.

... man pratar om att biblioteket är en fri demokratisk zon och så och det är ju jag menar det är en av de sista eh zonerna sista områdena som som inte inte eh där inte kommersen finns, där dom kommersiella intressena finns ...

4.1.13 Bibliotekarier anser att det är viktigt att arbeta med personlig integritet men att det inte behövs på deras bibliotek

Det råder uppfattningar om att personlig integritet inte är något som bibliotekarier arbetar med på bibliotek. Denna uppfattning grundar sig i att bibliotekarier inte reflekterar över personlig integritet, de upplever inte att det är något som behövs. Majoriteten av utsagorna anser att ämnet är av stor vikt men inte ett problem som det behövs arbetas med på just deras bibliotek.

Inte så där inte som ett projekt eller så det diskuteras och när man bli nyanställd så går man igenom regler, regler och det finns med i policypapper och sådär. Jag läste just på det innan ni kom (Skratt).

Men du vet, det är inte något vi tar upp som en regelbunden punkt på våra möten kan man ju inte säga ...

... nä alltså inte (paus) inte här, inte inom våran arbetsgrupp i alla fall ... det finns många som funderar på det även om kanske inte vi gör det i någon vidare utsträckning.

³⁹ Nollhindrande är ett uttryck myntat av Lars Nilsson, bibliotekarie i Nacka. Nollhindrande innebär att biblioteket ska vara anpassat till besökarnas behov och utan hinder.

4.1.14 Medvetenhet om personlig integritet grundar sig i bibliotekariers erfarenhet

Enligt en utsaga grundar sig medvetenhet kring personlig integritet i erfarenhet. Uppfattningen är att bibliotekarier som inte känt sig hotade inte heller kan förstå vad det innebär att vilja skydda sin integritet. Det upplevs som problematiskt att lämna ut sina personuppgifter om man har dåliga erfarenheter av detta.

... om man [läs som bibliotekarie; vår anm.] aldrig har känt sig hotad aldrig haft någon situation där man kan ha skäl att inte (paus) lämna ut namn eller telefonnummer eller bild, då kan man inte fatta det är väl inte så noga ... tror att man kan, att det kan finnas en stor aningslöshet för den som aldrig har (paus) upplevt något ...

4.1.15 Personlig integritet utsätts för risker utanför biblioteket

I följande uppfattning menar bibliotekarierna att de verkliga hoten mot den personliga integriteten finns i samhället utanför biblioteket. Det är framförallt övervakning som utgör det största problemet. En utsaga uttrycker en uppfattning om att avvägningen mellan trygghet och övervakning är svår att göra. I en annan uppfattning är oron för hur makt kan missbrukas påtaglig och baseras på en osäkerhet för hur framtiden kommer att se ut om det inte längre går att ha kontroll över sina uppgifter. En bibliotekarie erfar att det skydd övervakning för med sig inte väger upp den skada det kan åsamka oskyldiga människor.

... Man kan göra det på egna, på andra miljöer och andra händelser i vårt samhälle som till exempel det här med personlig integritet och ehm DNA-register och sådana saker. I felaktiga händer skulle sånt kunna missbrukas. Jag kan inte se självklart hur det skulle kunna missbrukas men jag vill i alla fall att folk först ska fråga mig innan jag hamnar i något register.

... jag försökte fundera på hur jag själv reagerar just med det här, kameraövervakning och allt det här och då är man ju väldigt dubbel ... att man kan känna någon trygghet om man vet att det finns någon bevakning. Samtidigt så är det det här att eh hur mycket bevakning ska vi ha? Var går gränsen egentligen för att man ska kunna känna sig, att ingen ser en hela tiden ... Det är svårt att hitta en bra avvägning där (paus) mellan trygghet och övervakning.

4.1.16 Sammanfattning av utfallsrum

Enligt de flesta utsagor är personlig integritet en aktuell fråga på biblioteket. Uppfattningar om personlig integritet varierar dock mellan utsagorna. De flesta utsagor handlar om att skydda och skapa trygghet både för besökare och för bibliotekarier. Det finns uppfattningar om att biblioteket ska vara nollhinderande, alla ska få vistas där utan krav på att uppge vem de är. Besökarnas behov ska vara högsta prioritet då biblioteket uppfattas vara en demokratisk plats.

Det uttrycks en oro för vad som skulle kunna hända med den personliga integriteten och hotet utgörs främst av slarv från bibliotekariers sida då känsliga uppgifter skulle kunna ses av besökare. Därför finns det uppfattningar om att det behövs hållas extra koll på besökare vilket uttrycks främst i samband med unga besökare och datoranvändare. Bibliotekarierna är även medvetna om sin egen integritet på biblioteket. I dessa fall handlar det främst om relationen till kollegor men även om att hålla viss distans till besökare.

Det finns motstridande uppfattningar om hur låntagare uppfattar sin personliga integritet. Antingen framstår de som obekymrade eller medvetna. De flesta besökare uppfattas vara obekymrade angående detta. De som är medvetna uppfattas vara rädda för att lämna elektroniska spår efter sig när de varit på biblioteket.

Ett annat problem som kan drabba den personliga integriteten är övervakningen i samhället och eventuellt maktmissbruk. Bibliotekarierna reflekterar över vad detta skulle kunna innebära för biblioteket samt om det verkligen är värt att övervaka då detta kan göra mer skada än nytta.

Vi har i utfallsrummet upptäckt några tendenser, de flesta utsagor handlar direkt eller indirekt om låntagare. Antingen finns det ett samband mellan personlig integritet och bibliotekarier, ett visst samband eller inget samband alls.

4.2 Vilka uppfattningar har bibliotekarier av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket?

Nedan har vi delat in utsagorna som handlar om bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan personlig integritet och teknik i bibliotek.

4.2.1 Teknik stärker besökares personliga integritet i bibliotek

Majoriteten av utsagorna pekar på att det finns uppfattningar om teknik som integritetsstärkande och främst då det gäller utlåning. Det är möjligt att låna böcker utan att behöva visa upp dem vare sig för andra låntagare eller för personal. Detta anses vara bra då det finns viss litteratur som uppfattas vara extra känslig. Enligt flertalet utsagor så uppfattas tekniken RFID som positiv för den personliga integriteten. Om denna teknik utvecklas i den riktning som det är planerat kommer låntagaren även kunna hitta och få tips på böcker utan att behöva tala med en bibliotekarie.

... som RFID är utformad för bibliotekets bruk så tror jag snarare att det kan märkas positivt för den personliga integriteten ehm just det att, jag menar RFID har ju inneburit att vi fått upp våran självbetjäning från kanske, vad låg den på, fyrtiofem femtio procent tidigare, nu ligger den upp emot nittio, nittio procent självbetjäning så det är ju väldigt lite av böckerna som går in och ut som går via oss.

... har man problem med att visa upp vad det är man lånar eller att man kanske vill hålla det för sig själv, om man lånar en stor trave om hur man kommer till rätta med skilsmässa eller och så vill man ha Kama Sutra på det och Mein Kampf liksom så är det kanske lättare att låna själv i automaten och bara känna att ja, det här kan jag göra själv jag behöver inte gå till bibliotekarien och få det gjort.

4.2.2 Teknik utgör en risk för besökares personliga integritet

Majoriteten av utsagorna erfar att det finns ett problem då de talar om sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket. De uppfattar att teknik innebär en risk för den personliga integriteten fast de kan inte riktigt sätta fingret på hur. En informant ger ett exempel på hur någon med ett stulet lånekort skulle kunna använda en annan människas identitet. Det finns en misstänksamhet mot hur tekniken skulle kunna användas men hur detta skulle ske är inte helt klart.

... att det finns liksom datatekniskt massa saker som man kan göra som dom påstår att dom inte kan göra men som om man är väldigt, väldigt duktig kan göra ändå (paus) det kan ju kännas lite otäckt sådär.

Om någon gör något olagligt så går det att spåra den personen ... Men det, det finns ju möjlighet att kringgå det där liksom att stjäla ett kort, ett lånekort från någon (paus) det är ju inte bombsäkert.

4.2.3 När tekniken i biblioteket inte fungerar hotas den personliga integriteten

En utsaga tar upp problemet med teknik som inte fungerar. Detta exemplifieras med en beskrivning av hur besökare uppfattas uppleva fellarm. För låntagaren som gått igenom larmbågen kan det uppfattas som väldigt obehagligt att ett larm sätter igång då detta påkallar andras uppmärksamhet.

Vi har ju haft problem med fellarm och det har ju, det var ett stort problem som orsakade mycket trassel med våra låntagare ... Ja men det är ju obehagligt för en låntagare, för att då får man hela tiden. Blir ju tvungen att förklara, det är vårt system och att man får be om ursäkt ...

4.2.4 Det finns inget samband mellan personlig integritet och ny teknik i bibliotek

Enligt ett fåtal uppfattningar så finns det ingen direkt koppling mellan personlig integritet och teknik i biblioteket och detta inte har varit föremål för reflektioner. Enligt en utsaga går det inte att se ett samband mellan personlig integritet och teknik men det finns en medvetenhet om att motsatta uppfattningar förekommer.

Jag har inte upplevt det så där så att man direkt tänker att den här tekniken hur blir det då med den personliga integriteten nej, nej det har jag inte.

Jag kan inte se, jag kan inte se någonting så här spontant. Nej eh däremot vet jag att det är många som inte tycker precis som jag och det är lätt, jag skulle vilja säga rent ut sagt att det finns inga idag ... jag kanske har helt fel men jag kan inte se det.

4.2.5 Teknik är något som det inte reflekteras tillräckligt mycket över då det inskaffas på biblioteket

Ett fåtal informanter uppfattar att teknik är något som man skaffar bara för att hänga med i den tekniska utvecklingen. Inskaffandet sker oftast utan någon eftertanke, det är snarare någonting man måste ha för att inte hamna på efterkälken. De informanter som upplever detta tycker att biblioteket bör tänka efter innan en ny teknik införs samt att det finns en fara att de som arbetar med teknik inte tänker på eventuella konsekvenser.

... jag kan säga rent allmänt så tycker jag att vi (paus) köper all teknik utan att tänka oss för ...

... det kanske är lite orättvist att säga men framförallt de som arbetar med webb-teknik (paus) dom som lägger upp webbsidor och så det kanske inte är dom som alltid är dom som är mest (paus) så att säga funderar mest över samhällsfrågor jag vet, en väldig fördom

(skratt) men alla som är väldigt duktiga i teknik är kanske inte också väldigt reflekterande just när det gäller integritet.

Ja det är väl, väl någonstans så där att tekniken går ju så väldigt fort och om man nu inte är med här, så kan det bli ett sånt väldigt hopp hit. När det liksom händer ännu fortare på något sätt. Och så därför tror jag att man känner att man måste hänga med hela tiden för att inte hamna i bakvatten någonstans.

4.2.6 Teknik är något bibliotekarier varken känner till eller får information om

Teknik är något som ofta uppfattas som främmande och lite diffust av bibliotekarierna. Vissa upplever att de inte behöver veta något om teknik utan tror att andra kan bättre. Några erfar att de inte får den information de borde ha angående teknik och detta upplevs som olustigt. En uppfattning är att någon annan ska lösa den tekniska biten, någon som är mer kunnig. Vissa upplever även ett obehag när de märker att andra är mer insatta i teknik.

Ja, över huvud taget det här med teknik ja, jag alltså jag är för dålig, för lite insatt i det hela vad man kan göra och så vidare.

[angående hur länge det går att spara information om lån; vår anm.] ... men det känns lite granna som man får reda på sånt i efterhand så tänker man att det kanske är dolt på något sätt, finns ännu mer möjligheter man inte känner till liksom som nån på nåt sätt kan ha tillgång till, det vet man ju inte.

4.2.7 Det är människan, inte tekniken, som hotar den personliga integriteten

Enligt dessa uppfattningar är det människan som styr tekniken och hon blir då ansvarig för om den personliga integriteten hotas. Allt är beroende på hur tekniken används, då den inte kan stå på egna ben. Flertalet informanter uppfattar att det finns enklare sätt än de tekniska om man vill ta reda på vad någon har lånat för böcker på ett bibliotek. De chip som används då böcker märks uppfattas vara ofarliga men detta beror på hur mycket information en människa väljer att lägga in på dem.

... som det ser ut idag så kanske det inte är så stora problem men man vet ju inte om det i någon framtid plötsligt blir någon annan form av maktstruktur och så vidare då man kan använda den här tekniken på ett helt annat ...

... om du av någon anledning skulle vilja ha information om vad någon lånar så tror jag att det är mer effektivt att stå och hänga över axeln på den personen än att försöka scanna några chip eller någonting, läsavståndet är för kort (paus) helt enkelt tror jag.

Nu är dom ju inte, nu innehåller ju de väldigt lite information, men det finns väl plats på dem chippen att kunna lägga in mer information och då kanske man kunde haft en annan användning för dem.

4.2.8 Låntagare är bekymrade över teknik fast inte ur integritetssynpunkt

Enligt ett fåtal utsagor förekommer oro hos låntagare då det gäller teknik men detta har sällan med oro för deras personliga integritet att göra. De är snarare rädda för det som är nytt och okänt.

... alltså dom som tycker att det är läskigt, det handlar inte om, det handlar inte om att man kan läsa eller skulle kunna läsa chippen på avstånd. Det handlar mera om att dom tror att det handlar om någon slags strålning och sådär va att man skulle bli bestrålad när man stod vid automaten (paus) sen är det, självklart är det viktigt att man skojar och säger att, då kan ni spåra mig när jag går härifrån och det ja, då kan man toka till det och säga att jo, vi har ju satelliter och sådär (skratt) som kan spåra dig med. Man får förklara att läsavståndet rör sig om två tre decimeter på dom där så det går inte, det är inte GPS som det handlar om eller något sånt ...

Enligt en utsaga så vill vissa låntagare, främst äldre, inte behöva lära sig hur de ska använda tekniken.

... en del tycker ju att: åhh inte en pinkod till åh måste jag ha jag vill inte men för det mesta det är få som har gnällt faktiskt, tycker att det har varit jobbigt för dom, dom tycker att det är, det kan möjligtvis vara en del äldre som ...

4.2.9 Sammanfattning av utfallsrummet

I det här utfallsrummet varierar uppfattningarna och det finns olika uppfattningar om sambandet mellan teknik och personlig integritet. De flesta av utsagorna uttrycker ett positivt förhållningssätt till tekniken och de anser att den fungerar integritetsstärkande. Det finns också en stor grupp utsagor om att tekniken utgör en risk för besökarens personliga integritet fast det är oklart hur dessa risker ser ut. En av riskerna som nämns mer konkret är då tekniken inte fungerar. Bibliotekarier upplever att låntagare är bekymrade över teknik men det handlar inte om integritet utan om helt andra saker.

Det finns uppfattningar om att det inte reflekteras tillräckligt mycket över teknik när det inskaffas på bibliotek. Samtidigt upplever bibliotekarier att de inte får tillräcklig information om teknik och därför inte känner till det. Inom en beskrivningskategori finns utsagor som menar att det inte finns något samband mellan teknik och personlig integritet på biblioteket. Det finns även de som uppfattar att det är människan och inte tekniken som utgör hotet för den personliga integriteten.

Vi ser tre tendenser i utsagorna; antingen upplevs ett samband mellan personlig integritet och teknik, eller så uppfattas ett samband men detta är ganska varierande. Enligt några utsagor finns inget samband alls mellan personlig integritet och teknik.

5. Kategorisering av resultat

I detta kapitel kommer vi att presentera den kategorisering vi gjort enligt fas fyra i Alexanderssons analysmodell. Vi kommer att rangordna beskrivningskategorierna från föregående kapitel enligt de mönster som har framträtt efter de genomläsningar vi har gjort. Dessa mönster kommer vi göra en uppdelning av nedan.

Inledningsvis kommer vi att gå igenom det första utfallsrummet: vilka uppfattningar har bibliotekarier av personlig integritet i biblioteksverksamheten? Därefter kommer vi att gå igenom det andra utfallsrummet: vilka uppfattningar har bibliotekarier av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket?

5.1 Bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier

Vi har efter upprepade genomläsningar av beskrivningskategorierna i utfallsrummen urskilt att när bibliotekarier talar om personlig integritet i biblioteksverksamheten handlar de flesta utsagor om låntagare. Vi har därför valt att lyfta fram låntagares integritet. Detta innebär att bibliotekariernas uppfattningar om den egna integriteten inte blir aktuell för vidare reflektion i detta kapitel.

Vi har valt att presentera denna uppfattningskategori utifrån bibliotekariers uppfattningar om sitt eget samband, vilket har direkt anknytning till biblioteksverksamheten, till låntagarnas personliga integritet och hur detta samband kan ses antingen problematiskt eller oproblematiskt. Detta samband har vi delat in i tre olika perspektiv:

- A. Starkt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier.
- B. Ett visst samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier.
- C. Inget samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier.

För att förtydliga dessa samband har vi valt att placera in dem i en tabell vilken är placerat i slutet av detta avsnitt.

5.1.1 Perspektiv A. Starkt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier

Inom detta perspektiv finns en grunduppfattning om ett tydligt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier och det är här den största andelen av utsagorna finns samlade. Flertalet av dem grundar sig i uppfattningen att låntagares personliga integritet ska skyddas på biblioteket. Det talas om det på olika sätt, dels hur bibliotekarierna ska gå till väga när de skyddar integriteten men även hur problematiskt det kan vara att göra detta.

Vi har identifierat utsagor som klart visar att bibliotekarier arbetar och vill arbeta mer med låntagares personliga integritet. Dessa utsagor har sin utgångspunkt i informanternas önskan att bibliotekets besökare ska känna sig trygga och välkomna i biblioteket. Vissa uppfattningar tyder även på en vilja att arbeta mer med integritetsfrågor. Det är viktigt för bibliotekarierna att känna att de har besökarnas förtroende.

... låntagaren ska känna sig trygg att man inte sladdrar vidare att den och den sa det och den gjorde det och här hade vi dom kändisarna och du ska tro att dom gjorde det och så vidare. Att en människa ska kunna känna att det jag gör här inne det är liksom min (paus) det går inte vidare ...

... att låntagarna måste känna att dom kan få komma hit fullkomligt anonymt.

Det finns dock en viss problematik i arbetet med integritet och denna bottnar i bristen på tydliga regler samt i en rädsla för konfrontation med besökare som eventuellt misskött sig i biblioteket.

... därför tycker jag att det är väldigt viktigt att biblioteket har glasklara regler det ska inte vara liksom att man tänker där går det bra och där går det inte bra utan det ska vara glasklara regler som man följer (paus) det ska inte vara något tyckande ...

Hur låntagares personuppgifter hanteras är ett återkommande inslag hos bibliotekarierna. Vi har noterat att det är av vikt för bibliotekarierna att de kommunicerar med varandra angående hur känsligt material hanteras. Vi anser att detta kommer an på en vilja att vara så professionella som möjligt på arbetsplatsen.

... att vi verkligen pratar, att man ska inte ta ut arbetsuppgifter som rör låntagarna ute vid disken.

De bibliotekarier som talar om låntagares integritet som något viktigt och något som är värt att skydda är uppmärksamma på sin egen roll i sammanhanget. De uppfattar att det är de själva i sin yrkesroll som kan komma att utgöra den största risken för låntagares personliga integritet. Vi uppfattar att bibliotekarier är självkritiska då de ser sig själva som ett större hot än andra besökare på biblioteket, de efterlyser även en diskussion beträffande hur personuppgifter bör behandlas.

... om vi har en skärmbild uppe eller vi har allting stående om en person om räkningar och så vidare å spärrade och det finns ju människor som har personlig, alltså skyddade identiteter till exempel hur ska vi behandla det och så vidare så att vi diskuterar nog inte det tillräckligt mycket det gör vi inte.

Bibliotekarierna uttrycker även värdet av att informera nyanställda om hur de ska hantera låntagares personuppgifter så att de inte riskerar att missbrukas.

Alltså det finns ju ständigt med men när de kommer nya så, när man introducerar dom så måste man vara tydlig med att vilka uppgifter som är bara för personalen att kunna hämta fram och att man är försiktig när man tar fram vissa låntagarbilder på datorerna och sånt. Där så att de inte kan spridas ut information.

5.1.2 Perspektiv B. Ett visst samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier

Vi uppfattar att ett antal av de bibliotekarier vi talat med intar en vacklande ställning till sin egen roll i sambandet med låntagares personliga integritet. I detta perspektiv återfinns färre utsagor från intervjuerna än i perspektiv A. Informanterna vars utsagor passar under det här perspektivet vill kunna hjälpa låntagare men vet inte riktigt hur detta ska gå till. Därtill tenderar inte bibliotekarierna i detta perspektiv att uppfatta att de har en roll i sammanhanget lika tydligt som de i perspektiv A.

Under denna rubrik finns det tankar hos bibliotekarier om hur de skulle kunna arbeta med integritetsfrågor däremot har de inga klara idéer om hur de ska gå tillväga. Vi upplever att då bibliotekarierna talar om detta blir de ibland varse om att det skulle kunna finnas anledning att arbeta med integritetsfrågor. Vi noterade att idéer om hur detta arbete skulle kunna se ut väcktes under intervjuens gång. En utsaga uttrycker en vilja att vara tillmötesgående mot låntagare, som vill tala ostört, men vet inte riktigt hur detta ska göras. Vi noterade att det finns en önskan att kunna hjälpa alla efter deras behov men att vissa bibliotekarier inte vet hur långt de kan gå för att göra detta. I följande utsaga funderar en bibliotekarie på om det är möjligt att avsätta en tid för att tala avsidet med en låntagare.

[angående arbete med låntagares personliga integritet; vår anm.]Men du vet, det är inte något vi tar upp som en regelbunden punkt på våra möten kan man ju inte säga ... om det är kö till informationen att ställa någon fråga (paus) som kan vara känslig hur man ska liksom göra då, om man ska säga (paus) att man kanske kan bestämma nån tid man prata lite ostört till exempel om en sak kan det ju vara.

Bibliotekarierna i detta perspektiv har uppfattningar som skiljer sig från de i perspektiv A. De uppfattar sin roll som ett hot mot låntagares personliga integritet något annorlunda. De drar inte resonemanget lika långt och ser inte sig själva lika tydligt delaktiga i saken. De upplever en risk med att de kan se låntagares personuppgifter men de är inte lika självkritiska som bibliotekarierna i perspektiv A.

... de anställda är ju tjänstemän och omedvetet eller medvetet så ser man ju vad folk läser och inte läser det kan ju vara känsligt för många (paus) om man läser mycket inom ett visst ämne eller om man läser vissa sorters böcker.

Enligt en utsaga uttrycks en oro för vad andra bibliotekarier skulle kunna göra för att utsätta låntagares integritet för någon typ av risk.

... jag kanske har tänkt på det ibland om man har väldigt mycket extra personal (paus) och personalen kanske bor på orten, eller småorter och det behöver bara ... kan det vara lite onödigt att eh (paus) dom kan gå in och se vad grannen har om dom har förseningsavgifter ... det kan jag kanske tycka eller att man kommer åt personnummer.

5.1.3 Perspektiv C. Inget samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier

I detta perspektiv finns de utsagor som handlar om att det inte finns ett samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier. Det anses att biblioteket redan är en relativt trygg plats för låntagare och att detta inte behövs arbetas med samt att problem hanteras då de uppstår. Här återfinns endast ett fåtal utsagor från intervjuerna.

Vi har förstått att ett fåtal informanter inte uppfattar att det behövs en diskussion om integritetsfrågor på deras bibliotek. Vi tror detta kan vara en anledning till att dessa informanter inte heller erfar att de har bekymmer som är integritetsrelaterade på biblioteket.

... nå alltså inte (paus) inte här, inte inom vårans arbetsgrupp i alla fall ... det finns många som funderar på det även om kanske inte vi gör det i någon vidare utsträckning.

Vi tror att vissa kan uppfatta ämnet personlig integritet som lite obehagligt. De vill därmed inte tala om eller se det som ett problem just på deras bibliotek.

Nej, det är inte nåt som vi särskilt diskuterar. Och har väl inte heller känt riktigt att, nej, jag har inte känt något riktigt behov av det heller faktiskt. Jag tror vi har sett, den här arbetsgruppen har sett väldigt okomplicerat på det, personlig integritet.

Medvetenheten om integritet hos låntagare verkar vara avgörande för bibliotekarier. Om inte låntagare uppmärksammar att det finns ett problem så anser bibliotekarier att allt är som det ska.

... jag tror att vi har lite, lite kanske den här inställningen att (paus) så länge inte nån klagar så kör vi på som vanligt sen om någon känner att det här känns inte riktigt bra så då får man göra någonting åt det.

Ett fåtal utsagor tar upp aspekten att biblioteket inte är en farlig plats, det är snarare utanför biblioteket, i övriga samhället som problemen med integritet finns. Vi tolkar att de utsagor som ryms under detta synsätt har en annorlunda uppfattning om bibliotek än de som förekommer i perspektiv A och B.

... världen gör ju ju möjligheterna till övervakning så enormt stora och det gäller ju inte bara bibliotek det gäller allting alltså det gäller att säga ifrån att (paus) vi accepterar inte det här övervakningssamhället (paus) och den vinst man gör mot om man tänker sig att man kan hejda terrorister den tror jag är väldigt liten i proportion till den skada man kan göra mot många oskyldiga människor ...

Man kan göra det på egna, på andra miljöer och andra händelser i vårt samhälle som till exempel det här med personlig integritet och ehm DNA-register och sådana saker. I felaktiga händer skulle sånt kunna missbrukas. Jag kan inte se självklart hur det skulle kunna missbrukas men jag vill i alla fall att folk först ska fråga mig innan jag hamnar i något register.

I tabellen nedan är perspektiven indelade i uppfattningar vilka antingen har ett problematiskt eller oproblematiskt förhållande till det perspektiv de representerar.

	Oproblematiskt	Problematiskt
A Starkt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier	- Bibliotekarier arbetar för låntagares integritet.	- Bibliotekarier utgör en risk för låntagares personliga integritet.
B Ett visst samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier	- Bibliotekarier skulle kunna stärka låntagares personliga integritet.	- Bibliotekarier skulle kunna utgöra en risk.
C Inget samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier	- Bibliotekarier behöver inte arbeta med låntagares personliga integritet för det är inget problem.	- Det finns inga problem här på biblioteket, men ute i övriga samhället.

1. Tabell över bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier.

5.2 Bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket

Här följer en redogörelse av vårt andra utfallsrum: vilka uppfattningar har bibliotekarier av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket? Vi har funnit att det förekommer ett samband mellan teknik och personlig integritet i biblioteksverksamheten. Detta samband upplevs dock av informanterna som olika tydligt och i vissa fall som inte existerande. Vi har identifierat tre perspektiv om sambandet mellan teknik och personlig integritet i biblioteksverksamheten och delat in dem som följer:

- A. Starkt samband mellan personlig integritet och teknik.
- B. Ett visst samband mellan personlig integritet och teknik.
- C. Inget samband mellan personlig integritet och teknik.

Vi vill förtydliga perspektiven genom att placera in dem i en tabell i slutet av detta avsnitt.

5.2.1 Perspektiv A. Starkt samband mellan personlig integritet och teknik

Vi har funnit att uppfattningarna som passar in under detta perspektiv uttrycker att det finns ett starkt samband mellan personlig integritet och teknik.

Vi har identifierat utsagor som vi tycker tyder på att bibliotekarier uppfattar att teknik fungerar integritetsstärkande. I dessa utsagor handlar det främst om hur teknik kan skydda låntagarnas personliga integritet. Inom detta perspektiv finns informanter med

goda teknikkunskaper men även de som inte är säkra på vad teknik innebär. Vi tror att informanterna som erfar teknik som integritetsstärkande kan göra detta oavsett sina kunskaper om teknik. Utsagorna om teknik som integritetsstärkande genomsyras främst av uppfattningar som beskriver självbetjäning som det stora steget mot ett större skydd för låntagarnas integritet.

Det jag tycker är intressant med personlig integritet på bibliotek det är inte så mycket RFID eller streckkodsteknik för det är dom två valen det är bara att det är olika sätt att läsa ett nummer, en nummerserie och larmhanteringen också utan det e ju manuell utlåning kontra automatutlåning, det är ju där det stora språnget skedde. Det är där den personliga integriteten, integriteten ökade otroliga.

Enligt de flesta informanter så är det främst möjligheten att kunna låna böcker utan att någon annan ser vad som lånas den största fördelen med teknik då det gäller integritet. Vi har sett att detta uppfattas som ett viktigt framsteg framförallt för låntagare som har ett intresse i att dölja sina lån. Det kan handla om känsliga ämnen så som sexuell läggning eller psykisk sjukdom. Den ökade självbetjäningen innebär även att allt färre böcker passerar via en bibliotekarie.

... det är ett faktum i alla fall att självbetjäningen har gått upp jätte jättemycket och det tror jag är den stora fördelen just för, för den personliga integriteten, att det är jätteenkelt helt enkelt att låna och lämna själv det man vill ha. Man behöver inte fråga eller prata med en bibliotekarie.

Det uppfattas vara bra att kunna låna sina böcker dolt i en automat då det kan kännas störande att visa upp sina lån för en annan besökare. Risken finns att låntagaren kan få en kommentar om sina lån om böckerna är alltför synliga.

... eller nu har man ju med den personliga integriteten kan ju du låna själv utan att nån behöver ... Du behöver inte få nån kommentar för nånting ...

Vi har funnit ett antal utsagor där det uttrycks att tekniken utgör en risk för den personliga integriteten. Bland annat nämns teknik som inte fungerar som ett problem. Exempel på då detta kan hända är då ett larm utlöses utan att en stöld sker. När ett larm går igång på biblioteket är det oundvikligt att uppmärksamheten riktas mot den person som utlöst det. Detta kan upplevas som otrevligt både för bibliotekarie och besökare.

Vi har ju haft problem med fellarm och det har ju, det var ett stort problem som orsakade mycket trassel med våra låntagare ... Ja men det är ju obehagligt för en låntagare, för att då får man hela tiden. Blir ju tvungen att förklara, det är vårt system och att man får be om ursäkt ...

Risken kan inom denna uppfattning utgöras av en känsla av oro hos låntagare då de litar mer på någon ur personalen än på en maskin. Låntagare litar inte på att en återlämningsmaskin registrerar återlämningen korrekt. De vill hellre ha ett kvitto i handen eller direktkontakt med en bibliotekarie.

det är väl en effekt av ny teknik att folk (paus) om dom vet att maskiner sköter nånting då vill dom ha (paus) ha ett kvitto, för säkerhets skull ... Ja, ny teknik finns det misstänksamhet emot, att dom är ju vana vid att få personlig service och veta att det känns säkrare att låna saker, att låna och återlämna hos en person ...

5.2.2 Perspektiv B. Ett visst samband mellan personlig integritet och teknik

Inom detta perspektiv har uppfattningar kring sambandet mellan personlig integritet och teknik en viss koppling. Uppfattningarna i dessa utsagor ger en otydlig och tveksam bild av vad tekniken skulle kunna innebära för den personliga integriteten. Ett fåtal av utsagorna antar även en något futuristisk karaktär då det uttrycks uppfattningar om teknikens samband med integriteten någon gång i framtiden. Uppfattningarna som vi valt att placera här skiljer sig från dem som placerats under perspektiv A då utsagorna inte är lika tydliga och uttrycker en viss tveksamhet.

Vi har identifierat utsagor som uttrycker uppfattningar om teknik som något positivt för den personliga integriteten, dock är dessa utsagor mer tveksamma än de i perspektiv A. Även i det här perspektivet berör utsagorna låntagare och deras lån. Det talas om att integritet skulle kunna stärkas om tekniken utvecklas i rätt riktning. Detta bygger återigen på att en låntagare vid boklån ska ha möjligheten till så lite kontakt som möjligt med en annan person.

Fördelarna när det gäller personlig integritet? Ehm oj. Det är frågan om det finns någon fördel för den personliga integriteten överhuvudtaget. Ehm (paus) oj jag kommer inte på någon sådär alls. Ehm jo, men, ah jo, men de, de, jo, ja, jo men de kan ju vara fördelen att eh (paus) man kan låna flera böcker samtidigt så att det eh blir inte lika synligt vilka lån man gör och det är ju. Lite lite litegranna handlar ju de om integritet.

Under denna rubrik finns en uppfattning att om bibliotekets hantering av personuppgifter sätts i relation till omvärlden skulle den kunna uppfattas som integritetsstärkande. På biblioteket suddas de uppgifter som sparas ut när böcker återlämnas. Utsagan framhåller att det i andra delar av samhället inte fungerar likadant för där sparas uppgifterna tills vidare.

Att man lämnar spår efter sig elektroniska spår efter sig och i ett bibliotek har det ju fördelen att det suddas vid återlämningen (paus) det är inte som när man handlar i en butik när det finns kvar för alltid så att säga i bankomat eller i det här kontokorts (paus) loggarna eller kundkortsloggarna på ett sätt kan man säga att biblioteks eh de elektroniska spåren på ett bibliotek är nästan mindre än i butiker banker och sånt eh.

Det råder även vissa tveksamheter vad det gäller teknik som hot. Samtidigt finns en oro för vad som skulle kunna hända. Vi uppfattar att teknisk okunskap och oro för vad tekniken skulle kunna innebära för den personliga integriteten hör ihop. En utsaga uttrycker en misstänksamhet mot det bibliotekarien inte känner till eller som kanske undanhålls.

[angående hur länge det går att spara information om lån; vår anm.] ... men det känns litegranna som man får reda på sånt i efterhand så tänker man att det kanske är dolt på något sätt, finns ännu mer möjligheter man inte känner till liksom som nån på nåt sätt kan ha tillgång till, det vet man ju inte.

Det finns uppfattningar om att det utrymme som finns ledigt på RFID-chip skulle kunna komma att användas till något annat i framtiden. En informant erfar att dessa chip och deras innehåll inte utgör någon risk för den personliga integriteten som det ser ut idag.

Det är exemplarnummer och stöldsdydd av eller på, vi lämnar tomt i fältet för bibliografisk beskrivning, tomt ägande bibliotek och tomt allt annat va. (paus) Vi kan ändra oss någon gång i framtiden ...

5.2.3 Perspektiv C. Inget samband mellan personlig integritet och teknik

I detta perspektiv förekommer uppfattningar om att det inte finns ett samband mellan personlig integritet och teknik samt att teknik inte är integritetskränkande. Detta perspektiv skiljer sig markant från de två föregående eftersom ett samband inte anses existera. Det som anses utgöra en risk för integriteten är hur människor använder teknik eller hur de oberoende av teknik gör intrång i andra människors privatliv.

Utsagorna här anser att teknik främst är ett arbetsredskap och ser ingen koppling till integritetsfrågor i biblioteket. Det finns dock en medvetenhet om att delade uppfattningar råder om sambandet mellan personlig integritet och teknik.

[angående sambandet mellan teknik och personlig integritet; vår anm.] Jag kan inte se, jag kan inte se någonting så här spontant. Nej eh däremot vet jag att det är många som inte tycker precis som jag och det är lätt, jag skulle vilja säga rent ut sagt att det finns inga idag... jag kanske har helt fel men jag kan inte se det.

Vi har funnit att de som anser att de själva är kunniga inom teknikområdet uppfattar tekniken som ofarlig. Dessutom verkar de anse att det är människor som är okunniga inom teknik som uppfattar denna som ett hot.

[angående att det går att läsa av andras lån; vår anm.] ... för vi som kan tekniken vet ju att det det liksom eh det går inte va, dels är det väldigt kort läsavstånd det är ju bara en tio femton centimeter. Å dels är den information som ligger i RFID ju bara ett nummer det är ingenting det står inget, inget namn på låntagaren namn på boken och så va och så att.

Inom detta perspektiv finns funderingar kring hur sambandet mellan teknik och människa ser ut, är det människan som styr över tekniken eller tvärtom? Dock verkar det övervägande vara så att människan uppfattas vara den som i slutändan utgör en risk för den personliga integriteten. Än så länge anses det vara alltför avancerat att kränka någons personliga integritet med hjälp av teknik, i detta fall RFID. Det uppfattas vara lättare att helt enkelt försöka smygtitta på någons böcker till exempel vid utlån.

... om du av någon anledning skulle vilja ha information om vad någon lånar så tror jag att det är mer effektivt att stå och hänga över axeln på den personen än att försöka scanna några chip eller någonting, läsavståndet är för kort (paus) helt enkelt tror jag.

Vi uppfattar att det inom detta perspektiv finns en misstänksamhet mot de personer som fattar beslut på högre nivå i samhället och att det är dessa som skulle kunna utgöra ett hot både mot individer och mot biblioteket.

... som det ser ut idag så kanske det inte är så stora problem men man vet ju inte om det i någon framtid plötsligt blir någon annan form av maktstruktur och så vidare då man kan använda den här tekniken på ett helt annat ...

Vi vill förtydliga perspektiven genom att placera in dem i en tabell vilken är uppdelad i uppfattningar som antingen har en oproblematiske eller problematisk syn på sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket. Nedan finns en översikt över hur

dessa förhåller sig till varandra. Det är tydligt att det råder skilda meningar inom dessa perspektiv.

	Oproblematiskt	Problematiskt
A Starkt samband mellan personlig integritet och teknik	- Teknik fungerar integritetsstärkande.	- Teknik utgör en risk för personlig integritet.
B Ett visst samband mellan personlig integritet och teknik	- Teknik skulle kunna stärka personlig integritet.	- Teknik skulle kunna utgöra en risk men inte som den används idag.
C Inget samband mellan personlig integritet och teknik	- Teknik används för att underlätta arbetet, den påverkar inte personlig integritet.	- Det är inte tekniken utan människan som utgör risken för personlig integritet.

2. Tabell över bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten.

6. Diskussion och slutsatser

Syftet med denna uppsats var att undersöka variationer av uppfattningar om personlig integritet och detta fenomenets yttringar i biblioteksverksamheten hos bibliotekarier i vår studie för att få en förståelse av hur bibliotekarier i vår studie ser på personlig integritet i biblioteksverksamheten. Vi anser att vi har gjort detta och vi har besvarat våra frågeställningar. Resultatet finns i föregående kapitel och visar på att det finns både problematiska och oproblematiska sätt att uppfatta både sambandet mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier samt sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket.

Nedan följer en diskussion där vi kommer att ställa de resultat vi funnit i föregående kapitel mot tidigare forskning för att se vilka kopplingar som finns däremellan. Vi kommer att diskutera uppfattningskategorierna samt perspektiven. Vi vill även här presentera fyra faktorer som vi funnit att bibliotekarierna anser har inverkan på personlig integritet på biblioteket. Därefter följer en reflektion över studiens genomförande.

Vi har utgått från våra tre frågeställningar då vi diskuterat resultatet. Dessa frågeställningar lyder:

- Hur uppfattar bibliotekarier fenomenet personlig integritet i biblioteksverksamheten?
- Hur uppfattar bibliotekarier sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten?
- Vad säger detta om relationen mellan personlig integritet, teknikutveckling och biblioteksverksamhet?

Vi har genom tabell 1 och 2 i föregående kapitel försökt visa hur uppfattningarna hänger ihop och hur de kan särskiljas dem. På grund av vårt val av metod har de flesta av våra tolkningar av materialet redan framkommit i föregående kapitel.

6.1 Personlig integritet i biblioteksverksamheten och tidigare forskning

Det är problematiskt att tala om personlig integritet vilket vi observerade när vi gjorde våra intervjuer. Vi bad inledningsvis informanterna att berätta vad de fick för associationer när de tänkte på fenomenet. Flera av dem hade svårt att uttrycka vad detta skulle kunna innebära och de associationer bibliotekarierna uttryckte var spridda, det talades om allt från en egen personlig sfär, personuppgifter, låntagare, övervakning och makt-havare. När de talade om bibliotek så handlade majoriteten av utsagorna om låntagares personliga integritet och bibliotekariernas förhållande till denna som antingen beskyddare eller inkräktare. Integritetsskyddskommitténs kartläggning visar att det är svårt att definiera begreppet personlig integritet och de tror sig ha funnit en anledning till detta. Svårigheten ligger i att hitta en definition som accepteras av alla och innefattar alla typer av skydd. Precis som Collste (1997) och Strömholm (2004) talar bibliotekarierna om personlig integritet på bibliotek i olika former av kränkning och vi får instämma med deras slutsats om att det underlättar att tala om personlig integritet i samband med

detta. Då vi ställde frågan om personlig integritet är aktuellt i bibliotekssammanhang idag fick vi bland annat svaret att det är riskfyllt om ny personal kan se vad folk har lånat och vem som har förseningsavgifter. Detta exempel visar att bibliotekarierna lättare kan relatera till fenomenet personlig integritet då de kan få berätta om sånt som har gått fel eller kan gå fel i biblioteket.

Collstes (1997) avgränsning av kränkning som något majoriteten av en befolkning måste enas om stämmer till viss del i vår undersökning men vi upplever att de bibliotekarier vi talat med har spridda uppfattningar om vad som innefattas i kränkning. I många fall är det direkta motsatsförhållanden vi funnit angående vad kränkning innebär. Antingen uppfattas det att bibliotekarier utsätter låntagares personliga integritet för risker eller att de skyddar dem. Ett tillägg till Collstes (1997) definition av person i fenomenet personlig integritet skulle i vår undersökning kunna vara en persons läsvanor. Han menar att "person" i personlig integritet inte endast måste vara en fysisk kropp utan innefattar även personliga egenskaper, idéer och uppfattningar. Vi menar att läsvanor också innefattas i detta, det någon läser reflekterar det egna intresset och de egna idéerna. På detta vis ska alltså en persons läsvanor skyddas mot kränkning. Dock behöver det inte för alla uppfattas som obehagligt att visa upp vad de har lånat.

Då bibliotekarier talar om låntagare i samband med personlig integritet tycker vi inte att det är konstigt att de ser sig själva antingen som beskyddare eller inkräktare, eftersom det finns ett samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier. Bibliotekariers uppfattning av sig själva som inkräktare är en uppfattning vi funderar på vad den grundar sig i. Vi undrar om det kan vara så att bibliotekarierna känner sig otillräckliga och därför inte tror sig kunna göra ett bra jobb. Vi har diskuterat sinsemellan vilka orsakerna till detta skulle kunna vara. Vi tror att många av de uppfattningar bibliotekarierna har kan grunda sig i personlig inställning, relationer till sina kollegor och utbildning.

Det finns en vilja att hos de bibliotekarier vi talat med att ge så god service som möjligt åt bibliotekets besökare. Vi uppfattar dock att det finns spridda uppfattningar då det gäller hur denna service ska se ut och hur bibliotekarier ska gå tillväga för att tillgodose olika önskemål hos besökare. En av anledningarna till det här skulle kunna vara en osäkerhet kring vad det finns för regler angående hur personuppgifter ska hanteras i biblioteket. Endast en uppfattning handlar explicit om att det ska finnas tydliga regler för biblioteken och att bibliotekarier inte ska vara osäkra på hur de ska agera och vi kan förstå att flertalet känner sig osäkra. Broms (2005) försöker tydliggöra vilka lagar som gäller för biblioteken blir resultatet något tvetydigt då det inte finns något prejudikat. Hon trycker på att biblioteket aldrig får vidareförmedla vad någon har lånat och vem som har lånat vad, samtidigt menar hon att biblioteket kan utlämna uppgifter ur sina register till polis eller åklagare och socialnämnden, i samband med brott eller misstanke om brott. Vi förstår att det kan råda förvirring då lagen både förbjuder utlämnandet av uppgifter men samtidigt menar att det är möjligt i vissa fall. Broms (2005) menar även att flera bibliotekarier, i strävan att vara tillmötesgående, väljer att lämna ut uppgifter om lån per telefon och att de även kan tänka sig en permanent tjänst som erbjuder omlån per telefon trots att detta är ett brott mot sekretesslagen. Vi har inte uppfattat att någon av de bibliotekarier vi talat med i vår undersökning har liknande tankegångar. De har snarare motsatt sig utlämnandet av låntagares personuppgifter och uppgifter om lån.

Barns lån och utlämnandet av deras låneuppgifter råder det delade uppfattningar om hos de bibliotekarier vi har intervjuat. Det finns de som anser att föräldrar ska kunna få reda på vad deras barn har lånat, särskilt i fall som försening av böcker. De bibliotekarier som inte anser att det är acceptabelt att lämna ut uppgifter om barns lån till föräldrar menar att barns integritet är lika mycket värd som vuxnas och bör behandlas likadant. Vi har noterat att enligt Föräldrabalken så är en person under arton år omyndig och det är föräldrarna som har ansvaret över den underåriges egendom (1949: 381).

Broms menar att det alltid är viktigt att biblioteket på förhand bestämmer hur bibliotekarier ska agera i integritetsfrågor. Vi noterade att det fanns olika uppfattningar om vikten av att diskutera frågor om sekretess inom arbetsgruppen. Vi saknar i flera fall ett framtidstänkande i bibliotekariernas utsagor, de uttrycker oftast inte några tankar om framtiden vad gäller integritet.

Vi har uppmärksammat att bibliotekarierna själva inte alltid är medvetna om att de arbetar för att förbättra situationen för låntagares personliga integritet. Ett exempel på detta är då några bibliotekarier talar om att de inte upplever att det finns några integritetsproblem på just deras bibliotek samtidigt som de beskriver hur de har varit tvungna att göra en markering på golvet vid utlåningsautomaten för att det vid köbildning inte ska bli oordning. De är själva alltså inte alltid medvetna om att det finns situationer i biblioteket då integritet är aktuellt och att de faktiskt arbetar för låntagarnas personliga integritet. Vi tycker att detta ytterligare visar hur missvisande bibliotekariernas syn på sig själva är. De är snabba att kritisera sig själva men glömmer de positiva saker de gör för låntagare. Pettersson och Thorell (2004) uppmärksamade att bibliotekarier värnar om låntagares personliga integritet och just framförallt då det handlar om hur mycket information om låntagare som behöver sparas.

Vi har noterat att det finns uppfattningar om att det är obehagligt att konfrontera enskilda personer i biblioteket som utsätter andras personliga integritet för risker. Vi tycker att det är viktigt att det klargörs för de personer som betar sig illa på biblioteket, vilka regler som gäller på biblioteket, men samtidigt frågar vi oss om detta ska ingå i bibliotekariers arbetsuppgifter. Vi har tagit del av uppfattningar som uttrycker en rädsla för att konfrontera människor som surfar pornografi på bibliotekets allmänna datorer samt barn och ungdomar som är stökiga. Vi undrar var gränsen går för vad som kan betraktas som oordning bland besökare, alltså den typen av problem bibliotekarier kan räkna med att stöta på. Vi noterade att det fanns olika uppfattningar om vikten av att diskutera frågor om sekretess inom arbetsgruppen. Det saknas även här i många fall ett framtidstänkande, eventuella problem som uppstår tas itu med efterhand. Vi har förstått att det finns olika anledningar till varför bibliotekarier inte vill konfrontera stökiga besökare och en av dessa anledningar är att de inte vet vilka reaktioner de kommer att möta hos besökaren.

Det finns alltid anledning att reflektera över hur personuppgifter hanteras på bibliotek men vi måste ha i åtanke att det på vissa bibliotek kan vara så att det inte finns några problem som är integritetsrelaterade. Detta kan innebära att bibliotekarierna där inte haft någon anledning att diskutera kring ämnet.

6.2 Teknik i biblioteket och tidigare forskning

Vi anser att de bibliotekarier vi talat med är osäkra på om teknik är något de kan styra över. De talar alla på ett eller annat sätt om farorna med teknik men de talar inte om hur de skulle kunna förebygga dessa faror. Teknik verkar vara som en naturlig utveckling där det gäller att hänga med vilket liknar Bimbers (1994) tankegångar. Det finns uppfattningar om att tekniken lever ett eget liv, har en ny teknik införskaffats så är den ett faktum, den kan uppskattas eller ifrågasättas men ingen gör någon ansats att försöka ändra på det som anses vara ett problem. Denna syn liknar det Webster (2006) samt Murphie och Potts (2003) kallar för teknisk determinism men är inte lika enkelriktad. Hos bibliotekarierna finns en viss skepticism mot teknik och mot synen på den som ett framsteg. Det är snarare tanken på teknik som en oberoende och självständig faktor som är det gemensamma tankesättet i detta fall. Orlikowski (2001) talar om teknikens dubbelhet vilket innebär att hon anser att det finns en falsk tudelning angående teknik. Enligt henne kan inte teknik styra människan eller människan styra tekniken utan det är snarare så att dessa två synsätt hänger ihop. Det är människorna som använder tekniken som styr hur den används inte de som skapat den. I enlighet med Orlikowskis (2001) synsätt så uppfattar vi att bibliotekarierna i viss mån borde kunna styra över tekniken i biblioteket även om de till viss del inte anser det själva. Vi tror att deras tillit till teknik kan grunda sig i en vilja att hänga med i utvecklingen och att denna vilja bidrar till att de väljer låta tekniken ha sin gång utan att fundera på eventuella konsekvenser. Det viktiga är att teknik anpassas till att gynna biblioteket snarare än att biblioteket inte anpassar sig till tekniken.

Undersökningen i Månsbys (1997) artikel berör bibliotekariers teknikkompetens. En del av informanterna i hennes undersökning är av uppfattningen att bibliotekarier inte klarar av kraven hos besökare då det gäller informationsbehov och service. Bibliotekarier anses inte ha tillräckligt med kunskap om ny teknik. I vår undersökning har vi funnit att teknikkompetensen hos de bibliotekarier vi intervjuat har varierat. Det existerar en misstänksamhet mot teknik och vi tror att detta till viss del beror på okunskap. Några av de bibliotekarier vi talat med uppfattar att de varken kan tekniken tillräckligt bra eller får den information de borde ha. Vi undrar vem som ska kunna tekniken på bibliotek om det inte är bibliotekarierna själva. Vi anser att om man förlitar sig på teknik men inte vet hur den fungerar så kan situationen bli väldigt problematisk om tekniken sviker. Vi undrar om det kan vara så att kombinationen av ny teknik och otillräcklig information skapar dålig självkänsla hos bibliotekarierna.

För att biblioteket ska vara en fungerande plats behöver personuppgifter registreras. Vi anser att RFID på bibliotek är ett steg i rätt riktning för att skydda låntagare eftersom de inte behöver visa upp sina lån. Däremot kan vi fråga oss om RFID är en bra teknik i alla avseenden samt hur den kommer att användas i framtiden. Seipel (2004) skriver att så som det moderna samhället ser ut så måste personuppgifter registreras. Om detta inte görs så kan vi heller inte nyttja många av de tjänster vi är vana vid. Bara en så enkel sak som att biblioteket vill ha tillbaka utlånade föremål motiverar att det förs register och detta är ingen ny företeelse. Däremot tycker vi att det är värt att fundera på vilka som ser vad någon har lånat, alltså vilka som har tillgång till låneuppgifter. van Dijk (2006) menar att det idag inte längre handlar om att främst skydda en individs personliga integritet, istället har det kommit att handla mer om att skydda insamlad data. De bibliotekarier vi talat med uttrycker sig inte på detta vis utan de talar om låntagare som enskilda

individer, eller grupper (ungdomar, äldre) vars integritet skyddas eller hotas. De talar om individerna i registren och deras personuppgifter.

De flesta bibliotekarier ser ett samband mellan teknik och personlig integritet på biblioteket. De tenderar att oftast uppfatta teknik som skilt från de samhälleliga aspekter som Murphie och Potts (2003) nämner. Dessa faktorer är sociala, ekonomiska och politiska. Bibliotekarierna ser ett direkt samband, utan några specifika aspekter, som knyter samman personlig integritet och teknik. Det finns ett fåtal bibliotekarier som uppfattar att det inte finns ett samband mellan teknik och personlig integritet på biblioteket. De bibliotekarier som anser att det inte finns ett samband mellan personlig integritet och teknik, erfar att det är utanför biblioteket farorna finns. Dessa faror talas det om i termer av övervakning, makthavare, politiskt klimat och illasinnade människor. De har en uppfattning som liknar det Murphie och Potts (2003) kallar för kulturell materialism vilket innebär att teknikens utveckling endast existerar i samband med de samhälleliga aspekter som nämnts ovan. Webster (2006) menar att teknik inte kan uppfattas som en utom-samhällelig kraft och detta stämmer till viss del överens med de uppfattningar bibliotekarierna har om att farorna för integritet finns ute i samhället.

Vi är medvetna om att vi förutsätter att det finns ett samband mellan teknik och personlig integritet i biblioteksverksamheten, detta blir inte minst tydligt i vår frågeställning och vårt syfte. I och med detta ifrågasätter vi de uppfattningar där det uttrycks att sambandet mellan personlig integritet och ny teknik i biblioteket inte existerar. Som samhället ser ut idag så är teknik ständigt närvarande och inte minst på biblioteket. Mycket av det arbete som tidigare skedde manuellt på biblioteket är idag automatiserat. Vi vet att detta inte betyder att bibliotekarier inte ser tekniken i biblioteket, men samtidigt tycker vi att vissa av dem är ovilliga att se hur den teknik som de har på biblioteket skulle kunna påverka någon. Det är viktigt att komma ihåg att vi intervjuar bibliotekarier som infört en ny teknik på sitt bibliotek. Det är svårt för dem att uttrycka fullt ut hur denna teknik skulle kunna vara ett problem eller inte. Vi upplever att det finns vissa motstridigheter i de uppfattningar som uttrycks. Det finns en vilja hos bibliotekarierna att både marknadsföra den nya tekniken och föra en diskussion om dess eventuella samband med personlig integritet.

Vi har under studiens gång förstått att bibliotekarier inte upplever problemen med personlig integritet som så stora i biblioteket som det framhålls i vissa av de artiklar vi gått igenom, där Nordstrand (2001) talar om allmänna datorer på bibliotek och Ström (2006) om RFID. Framförallt för Ström (2006) en diskussion som berör framtida faror med teknik och diskussionen antar en futuristisk karaktär. Några bibliotekarier talar om en osäkerhet inför framtiden och vi funderar på hur de resonerar i dessa fall. De uttrycker en misstänksamhet mot vad som kan hända om några år men talar inte om en konkret lösning på det de oroar sig för. Gumbel (2006a, 2006b) understryker i både sitt svar till Ström (2006) och i sin kartläggning att diskussionen om RFID på bibliotek måste ske på saklig grund. Vi upplever att det är Gumbels (2006a, 2006b) tankegångar som passar bäst in på de uppfattningar de bibliotekarier vi talat med har. De ser positivt på tekniken RFID i bibliotek samtidigt som de är öppna för att föra en diskussion om dess för- och nackdelar. Vi vill framhålla att det råder delade uppfattningar om nyttan med teknik hos bibliotekarierna men de är enade om att RFID enbart är positiv som den används idag.

Det är invecklat att tala om teknik i samband med personlig integritet oavsett om det talas om det idag eller i framtiden. Teknik som ämne är svårgreppbart och detta gäller

även personlig integritet vilket vi nämnt ovan. Vi har förstått att det är problematiskt att uttala sig i teknikfrågor utan att dela upp dessa i mer specifika undergrupper såsom datorer och RFID. Giddens (1998) menar att en diskussion om teknikens utveckling endast kan vara spekulativ och att det är just osäkerheten om teknikens utveckling som utgör hotet för människan.

Vi har under studiens gång funnit fyra faktorer som bibliotekarierna uppfattar har en inverkan på personlig integritet på biblioteket. Dessa är: teknik, bibliotekarier, besökare/låntagare och yttre faktorer. Sambandet mellan dessa är att de både skyddar och hotar. För att ge en tydlig bild av hur vi tänker kring detta har vi valt att presentera dessa i en tabell. Dessa fyra faktorer presenteras utan någon inbördes rangordning.

	Skydd	Hot
Teknik	Teknik fungerar integritetsstärkande.	Teknik utgör en risk för personlig integritet.
Bibliotekarier	Bibliotekarier arbetar för låntagare personliga integritet.	Bibliotekarier utgör en risk för låntagares personliga integritet.
Besökare/Låntagare	Medvetna besökare och låntagare skyddar sin egen personliga integritet.	Besökare och låntagare missköter sig på biblioteket och utgör en risk för varandras personliga integritet.
Yttre faktorer	Lagar, övervakning.	Övervakning, maktthavare, politiskt klimat.

3. Tabell över fyra faktorer som bibliotekarier uppfattar har inverkan på personlig integritet i biblioteket.

Det är teknik, bibliotekarier, besökare/låntagare och yttre faktorer som bibliotekarierna uppfattar som de främsta faktorerna som påverkar personlig integritet i biblioteket. Dessa fyra faktorer verkar tillsammans med varandra eftersom de både utgör ett skydd och ett hot.

Det vi upplevt i vår studie är att somliga bibliotekarier eftersöker en bredare teknikkunskap och en ökad kommunikation inom arbetsgruppen. Det har varit svårt för dem att formulera dessa önskemål uttryckligen men vi har tolkat att det är så det ligger till. Om det är kommunikation och kunskap som krävs för att stärka den personliga integriteten på bibliotek samt öka medvetenheten om hur teknik fungerar så anser vi att detta borde gå att lösa. En ökad och god kunskap om personlig integritet och teknik kan bidra dels till en större medvetenhet om problem och risker men även göra bibliotekarierna säkrare och tryggare som specialister på service och datorer i biblioteket. Vi är av uppfattningen att de bibliotekarier som kommunicerar med varandra inom arbetsgruppen även är de som är medvetna om integritetsrelaterade problem. De bibliotekarier som inte för en diskussion verkar inte heller se några problem på sitt bibliotek. Vi anser att en ökad kommunikation om integritetsrelaterade problem skulle kunna bidra till ett bibliotek som är bättre anpassat både för besökare, låntagare och bibliotekarier.

Vår slutsats är att det, förutom bibliotekarier och teknik, finns fler faktorer som har inverkan på hur personlig integritet ser ut på bibliotek. Dessa faktorer är besökare/låntagare samt det vi valt att kalla för yttre faktorer.

6.3 Reflektioner kring studiens metodologiska genomförande

Vi har som tidigare nämnt inte använt oss av metoden fenomenografi enligt den pedagogiska traditionen då vi valt att undersöka ett ämne som ligger utanför detta fält. Vi tycker trots detta att den valda metoden har fungerat bra för oss då vi framförallt varit ute efter informanternas uppfattningar. Hade vi valt en annan metod tror vi att risken hade varit stor att vi gått miste om många av de uppfattningar vi nu fann. Alexandersson (1994) och Larsson (1986) menar båda att fenomenografiska studier kan utföras utanför det pedagogiska fältet och det finns, som vi tidigare nämnt, flera studier som gjort detta inom biblioteks och informationsvetenskap.

Majoriteten av bibliotekarierna vi talade med sa att de inte hade reflekterat särskilt mycket över fenomenet personlig integritet innan intervjuerna, en del bibliotekarier talade om att de försökt förbereda sig genom att söka information om ämnet samt tala med andra. Vissa har utgått ifrån att det är teknik och bibliotek som vi är intresserade av, alltså har de från början bortsett från sina egna uppfattningar av personlig integritet utanför biblioteket. Andra informanter har däremot inlett intervjun med att tala fritt utifrån sig själva och deras egen uppfattning av fenomenet. Enligt Limberg (2003) förekommer det inom fenomenografi att förhållandet mellan det specifika fenomenet som undersöks och människan förändras. Detta upplevde vi då vissa bibliotekarier ändrade förhållningssätt till fenomenet personlig integritet under intervjun. Inledningsvis såg en del inget samband alls och ifrågasatte om det ens gick att se ett samband för att sedan under intervjuns gång bli medvetna om att de faktiskt beskrev detta samband.

Inom fenomenografi är det ibland möjligt att i efterhand formulera en teori men detta är inte alltid möjligt. I inledningsfasen av vårt magisteruppsatsarbete antog vi att det fanns ett samband mellan personlig integritet och införandet av ny teknik på bibliotek. Vårt resultat visar att detta stämmer till viss del, men att det också finns tre ytterligare som har inverkan på den personliga integriteten på bibliotek. Dessa är: bibliotekarier, besökare/låntagare och yttre faktorer. Inom fenomenografi arbetar man utan en på förhand bestämd teori men det finns ändå teoretiska antaganden, det vill säga pedagogiska, inom metoden.

Vi är medvetna om att det finns en relation mellan individer och strukturer, fenomenografi bortser dock ifrån individen, till skillnad från vad Giddens (1998) struktureringsteori och Orlikowskis (2001) teori gör. Inom fenomenografi är det strukturen som är det väsentliga, det vill säga utfallsrummet. Enligt struktureringsteorin och Orlikowskis (2001) tankar så går detta ej att göra, individen och strukturen hänger ihop i ett beroendeförhållande, det ena påverkar det andra. Vi har även uppmärksammat att det Murphie och Potts (2003) kallar för kulturell materialism, att teknik inte kan stå på egna ben oberoende av människan, också knyter an till struktureringsteorin.

Vi upplever att vår studie har fyllt det syfte vi formulerat främst på grund av att frågeställningarna har besvarats. Vi finner att vi svarar upp mot validiteten då vi i bearbetningen och analysen av materialet undersökt det vi avsåg att göra. Vi har i vår presenta-

tion av utsagor tagit stöd av flertalet citat från våra intervjuer samt behandlat informanternas uppfattningar enligt metodens anvisningar och på dessa grunder bedömer vi att vi även svarar upp mot att studien är reliabel. Dock tror vi att det skulle innebära svårigheter för en utomstående att försöka göra om studien och få ett likadant resultat. Hur en studie genomförs beror på hur forskaren tolkar materialet. Risken är stor att en annan person skulle hitta andra mönster i materialet. Dock tror vi att slutresultatet skulle vara liknande vårt. Det har varit en utmaning för oss att använda metoden fenomenografi men vi upplever ändå att det var rätt val.

7. Förslag till vidare forskning

Det finns fler angreppssätt på både fenomenet personlig integritet och teknik i bibliotek som vi anser skulle vara intressanta att utforska.

En jämförelse skulle till exempel kunna göras med bibliotek som planerar att införa tekniken RFID på sitt bibliotek för att se om det finns någon skillnad i uppfattningar. En liknande undersökning skulle även kunna göras på bibliotek som inte har några planer på att införa RFID.

Eftersom bibliotekarierna i vår undersökning främst talar om låntagare i samband med personlig integritet tycker vi att det vore spännande att se hur låntagare uppfattar personlig integritet i bibliotek. En sådan studie skulle kunna ge bibliotekarier en ökad insikt i hur deras eget agerande uppfattas eller om deras agerande har någon betydelse för besökarna.

Vi har noterat att de bibliotekarier vi talat med verkar tvivla på att de utför sitt arbete korrekt, eftersom de uttrycker en oro för att de själva kan utsätta låntagares personliga integritet för risker. Vi tycker därför att det vore intressant att undersöka hur professionens självbild ser ut, främst för att försöka se i vad bibliotekariers dåliga självförtroende grundar sig. Detta knyter till viss del an till resultaten i Månsbys (1997) studie där informanterna anser att de inte kan leva upp till biblioteksbesökares behov av service och information.

Vi tror även att en studie liknande vår skulle vara intressant att utföra men då genom att intervjua biblioteksassistenter. Vi har förstått att det främst är assistenterna som arbetar med inlämning och utlån av böcker vilket skulle kunna innebära att de har en annorlunda syn än bibliotekarierna.

Vi undrar även om det möjligtvis kan vara så att bevakningen av integritetsfrågor och teknik i media och debatter i samhället påverkar människor. Det kan mycket väl hända att media överdriver riskerna för personlig integritet i samhället och sprider en obefogad skräck bland människor. Samtidigt är det möjligt att fenomenet blir urvattnat och betydelselöst av den konstanta bevakningen. Resultatet av medias bevakning av teknik kan innebära att människor medvetet eller omedvetet tror att de måste "hänga med" för att inte ligga efter i utvecklingen. En annan syn är att media mycket väl kan förstärka rädslan för nya tekniska lösningar. Vi tycker att detta vore intressant att undersöka eftersom det inte har kommit fram i vår uppsats, dock skulle en sådan undersökning antagligen behöva utföras med en annan typ av metod.

8. Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att undersöka variationer av uppfattningar hos bibliotekari-er i vår studie om personlig integritet och detta fenomenets yttringar i biblioteksverksamheten i samband med att ny teknik införs i biblioteken. Vi vill med hjälp av de variationer av uppfattningar som vi finner i intervjuerna skapa en bild av hur bibliotekarier i vår studie ser på integritetsfrågor i biblioteksverksamheten. Våra frågeställningar är:

- Hur uppfattar bibliotekarier fenomenet personlig integritet i biblioteksverksamheten?
- Hur uppfattar bibliotekarier sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten?
- Vad säger detta om relationen mellan personlig integritet, teknikutveckling och biblioteksverksamhet?

Inledningsvis redogörs det för vissa begrepp som förekommer i uppsatsen, samt en presentation av den litteratur som vi läst för att placera vår undersökning i ett större perspektiv och för att få förståelse för fenomenen teknik och personlig integritet.

Vi har använt oss av fenomenografi som metod för att bearbeta och besvara våra frågeställningar. Fenomenografi fokuserar på skillnader i uppfattningar och tillhandahåller ett sätt att analysera utsagor. En och samma informant kan uttrycka olika uppfattningar om samma fenomen vilket innebär att informanten måste separeras ifrån sina utsagor.

För att få tillgång till bibliotekariers uppfattningar har vi genomfört åtta intervjuer med bibliotekarier som arbetar på bibliotek som infört RFID. Vi har analyserat materialet enligt Alexanderssons modell i fyra faser för att stegvis närma oss ett resultat.

Vi har gått igenom intervjuerna för att finna relevanta utsagor med uppfattningar om personlig integritet och teknik. De variationer vi fann har bildat utfallsrum. I utfallsrummen skapades sedan beskrivningskategorier i form av varierade utsagor och en del av dessa stod i motsatsförhållande till varandra. Beskrivningskategorierna följs av sammanfattningar där uppfattningarnas särdrag förklaras och blir tydliga.

Utifrån utfallsrummen och beskrivningskategorierna har vi skapat två uppfattningskategorier. Dessa är: bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier samt bibliotekariers uppfattningar av sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteket. Vi har delat in varje uppfattningskategori i tre olika perspektiv. Den första uppfattningskategorin består av perspektiven: starkt samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier, ett visst samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier samt inget samband mellan låntagares personliga integritet och bibliotekarier. Den andra beskrivningskategorin består av perspektiven: starkt samband mellan personlig integritet och teknik, ett visst samband mellan personlig integritet och teknik, samt inget samband mellan personlig integritet och teknik. Samtliga perspektiv är uppdelade i ett oproblematiskt eller problematiskt förhållningssätt till respektive samband. Dessa perspektiv är studiens resultat. I vår diskussion har vi ställt de resultat vi funnit i föregående kapitel mot tidigare forskning för att se vilka kopplingar som finns däremellan. Vi har även i detta avsnitt diskuterat uppfattningskategorierna samt perspektiven. På detta följer en reflektion över studiens genomförande.

De slutsatser vi kommit fram till visar på att bibliotekarier uppfattar att fenomenet personlig integritet är närvarande i biblioteksverksamheten på olika sätt. Majoriteten av bibliotekarierna upplever även att det finns ett samband mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten. Ett fåtal uppfattar dock inte detta samband. De faktorer som mest påverkar den personliga integriteten i biblioteket negativt och positivt är teknik, bibliotekarier, besökare/låntagare samt yttre faktorer. Vi har uppmärksammat att en bättre kommunikation mellan bibliotekarier och en ökad kunskap om teknik skulle kunna förbättra biblioteket både för besökare och bibliotekarier.

Det finns fler angreppssätt på både fenomenet personlig integritet och teknik i bibliotek som vi anser skulle vara intressanta att utforska och i uppsatsens sista avsnitt ger vi förslag på vidare forskning.

Litteratur och källförteckning

Otryckt källmaterial:

I författarnas ägo återfinns åtta inspelade intervjuer och utskrifter av dessa ljudupptagningar genomförda under maj 2007.

Litteratur:

Alexandersson, Mikael (1994). Den fenomenografiska forskningsansatsens fokus. Ingår i Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar, red. *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur. S. 111-136.

Ansök om lånekort <http://hb.sub.su.se/voyager/SelfRegistration/selfreg.htm> [2007-08-28]

Bimber, Bruce (1994). Three Faces of Technological Determinism. Ingår i Roe Smith, Merrit & Marx, Leo, ed. *Does Techology Drive History?: The Dilemma of Technological Determinism*. Cambridge, Mass. : MIT Press. S. 79-100.

Brandeis, Louis & Warren, D. Samuel (1890). *The Right to Privacy*, http://www.lawrence.edu/fast/boardmaw/Privacy_brand_warr2.html [2007-04-18]

Broms, Susanna (2005). *Biblioteken och juridiken*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber ekonomi.

Collste, Göran (1997). Personlig integritet: Rapport av Göran Collste. Ingår som bilaga fyra i: *Integritet, offentlighet, informationsteknik SOU 1997:39*.

van Dijk, Jan (2006). *The Network Society*. London: Sage Publications Ltd.

Edström, Göte (2006) *Handbok för kandidat- och magisteruppsatsförfattare vid biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan*. 7., rev. uppl. Borås; Bibliotekshögskolan.

Furderer, Emma & Lundqvist, Elisabeth (2007). *Internationella studenter och referensarbete: En fenomenografisk studie av högskolebibliotekariers uppfattningar av referensarbete gentemot internationella studenter*. Borås: Högskolan i Borås/ Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS). (Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap, 2007). <http://dspace.bib.hb.se/dspace/bitstream/2320/2176/1/07-48.pdf> [2008-04-11]

Generalklausul, Ingår i *Nationalencyklopedin* (http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=181053&i_word=generalklausul) [2007-12-28]

- Giddens, Anthony (1998). *Sociologi*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Gumbel, Kia (2006a). RFID- ett hot mot den personliga integriteten? *Biblioteksbladet*, nr. 9, s. 17.
- Gumbel, Kia (2006b). *Om? När? Hur? Varför? RFID på bibliotek: En kartläggning genomförd på uppdrag av Länsbibliotek Uppsala, oktober 2006.*
http://www.lul.se/upload/9095/rfid_kartlaggning.pdf [2008-01-04]
- Harnesk, Jakob (2006). RFID: ett hot mot den personliga integriteten? *Biblioteksbladet*, nr. 7, s. 3-4.
- Hur mycket integritet har en låntagare? (2002). *Bibliotek i Samhället (bis)*, nr. 2 2002, s.29-30.
- Höglund, Lars (2000). *Biblioteks- och informationsvetenskap som studie- och forskningsområde*. Borås: Bibliotekshögskolan/ Biblioteks- och informationsvetenskap. Undervisningsmaterial. <http://www.hb.se/bhs/personal/larshoglund/lh-ht00.doc> [2007-10-01]
- Informant, Ingår i *Nationalencyklopedin*
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=211465&i_word=informant [2007-11-25]
- Kommittédirektiv 2006:55: Personlig integritet i arbetslivet* (2006). Stockholm: Näringsdepartementet. (Dir., 2006:55).
- Larsson, Staffan (1986). *Kvalitativ analys: Exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.
- Limberg, Louise (2001). *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Borås: Valfrid. (Skrifter från Valfrid, 16) Diss. Göteborgs universitet, Institutionen för Biblioteks- och Informationsvetenskap.
- Limberg, Louise (2005). Phenomenography. Ingår i K.E. Fisher, S. Erdelez, and L. McKechnie (Eds.) *Theories of Information Behavior*. Medford, N.J.: Information Today, Inc. (ASIST Monograph Series) S. 280-283.
- Limberg, Louise & Folkesson, Lena (2006). *Undervisning i informationssökning: Slutrapport från projektet Informationssökning, didaktik och lärande (IDOL)*. Borås: Valfrid.
- Marton, Ference & Booth, Shirley (2000). *Om lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Murphie, Andrew & Potts, John (2003). *Culture and Technology*. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
- Månsby, Susanna (1997). Den nya tekniken och bibliotekarierollen. *Svensk biblioteksforskning*, nr 1/2. s. 127-138.

Nordstrand, Jon Erik (2001). Integriteten på Internet. *Bibliotek i Samhälle*, nr 2, s. 26-27.

Orlikowski, Wanda J. (2001). The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations. Ingår i Bryant, Christopher G. A. & Jary, David ed. *The Contemporary Giddens- Social Theory in a Globalizing Age*. Basingstoke: Palgrave. S. 62-96.

Pettersson, Jonas & Thorell, Charlotta (2004) *Biblioteket i terrorns tid: En studie av hur the USA Patriot act har påverkat tre amerikanska bibliotek*. Lund: Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet/ Biblioteks- och informationsvetenskap, BIVIL:s skriftserie 2004:16).

<http://theses.lub.lu.se/archive/2004/07/05/1089014726-25535-670/2004-16.pdf>
[2007-10-08]

RFID Journal – RFID (Radio Frequency Identification) Technology News & Features
<http://www.rfidjournal.com/article/articleview/1338/1/129/> [2007-03-10]

Rosell, Mikael & Skog, Malin (2005). *En studie av högskolebibliotekariers uppfattningar om distansstudenter som användargrupp*. Borås: Högskolan i Borås/ Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS). (Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap, 2007). <http://dspace.bib.hb.se/dspace/bitstream/2320/1389/1/05-110.pdf>
[2008-04-11]

Seipel, Peter (2004). *Juridik och IT: Introduktion till rättsinformatiken*. Stockholm: Elanders Gotab.

SFS 1949: 381. Se: *Föräldrabalk*.

SFS 1989:713. Se: *Personuppgiftslag*.

SFS 1998:204. Se: *Personuppgiftslag*.

Statens offentliga utredningar 2007 22: Skyddet för den personliga integriteten: kartläggning och analys. (SOU., 2007:22)

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/07/95/92/facfdccb.pdf> [2008-04-08]

Svensson, Lennart (1989). Fenomenografi och kontextuell analys. Ingår i Säljö, Roger m. fl., red. *Som vi uppfattar det: elva bidrag om inlärning och omvärldsbevakning*. Lund: Studentlitteratur. S. 33-52.

Teknik, Ingår i *Nationalencyklopedin*, <http://www.ne.se/teknik> [2007-10-01]

Trost, Jan (1993). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Webster, Frank (2006). *Theories of the Information Society*. London : Routledge.

Bilaga 1

Vi har utgått ifrån våra huvudfrågeställningar då vi formulerat intervjuguiden. Dessa är:

- Hur uppfattar bibliotekarier fenomenet personlig integritet i biblioteksverksamheten?
- Hur uppfattar bibliotekarier sambandet mellan personlig integritet och teknik i biblioteksverksamheten?

Intervjuguide

- Berätta lite om dina arbetsuppgifter?
- *Vad får du för associationer när du hör begreppet personlig integritet? Hur skulle du definiera det?*
- *Anser du att personlig integritet är aktuellt i bibliotekssammanhang idag?*
- På vilket sätt
- I vilka situationer?
- *Funderar du över personlig integritet i ditt arbete?*
- I vilka situationer?
- I samband med låntagare?
- *Arbetar ni på ditt bibliotek med frågor som behandlar personlig integritet?*
- Om ja, hur ser det arbetet ut?
- Om nej, skulle du vilja se att bibliotekarier jobbade mer med låntagares personliga integritet?
- Berätta om hur ni använder RFID på ert bibliotek.
- *Vad finns det för fördelar med RFID för personlig integritet? Nackdelar?*
- Uppfattar du att det finns ett samband mellan personlig integritet och införandet av ny teknik?
Om ja, hur ser du på det sambandet
Om nej, varför tror du så?
- *Upplever du att personlig integritet har blivit ett mer aktuellt ämne nu än innan RFID infördes på ert bibliotek?*
- I vilka andra situationer har personlig integritet dryftats på ditt bibliotek?
- Hur informeras låntagare om RFID?
- Vad har ni fått för respons från era låntagare angående RFID?
- Har du haft någon diskussion om personlig integritet och personuppgifter?