



---

Catarina Eriksson  
Yoshiko Nordeborg  
Katarina Michnik  
Bibliotekshögskolan  
[catarina.eriksson@hb.se](mailto:catarina.eriksson@hb.se)  
[yoshiko.nordeborg@hb.se](mailto:yoshiko.nordeborg@hb.se)  
[katarina.michnik@hb.se](mailto:katarina.michnik@hb.se)

2012

---

## PÅ RESANDE FOT – modeller över folkbiblioteksanvändares behov

---

### **Problemställning**

Denna undersökning har sin upprinnelse i forskningsprojektet ”*Bibliotekstjänsters sociala funktioner och värde för individ och samhälle*”, som syftar till att bidra till förståelsen av folkbibliotekets roll och utveckling i det samtida samhället. Inom ramen för detta forskningsprojekt genomfördes 182 korta intervjuer med besökare vid 14 folkbibliotek i Västsverige, under sommaren 2011. Dessa intervjuer transkriberades och sammanfördes till ett material.

I samband med databearbetningsprocessen gjordes reflektionen att informanternas utsagor om sina bibliotekserfarenheter och föreställningar om bibliotek inte sällan påminner om hur människor talar om att resa. Det föreligger generella likheter, om än på en hög abstraktionsnivå. Denna reflektion födde idén att göra en analogi mellan *folkbiblioteksverksamhet* och *resande*. Vad nytt och oupptäckt om folkbiblioteksverksamhet skulle en sådan jämförelse kunna bidra med? Syftet med föreliggande studie är att undersöka om en analogi mellan folkbiblioteksanvändning och resande kan bidra till att formulera nya, fruktbara frågor om folkbiblioteksverksamhet.

Paralleller mellan folkbiblioteksverksamhet och resande har gjorts förr. Ett exempel på tydliga kopplingar mellan folkbibliotek och resande är uttrycket ”bildningsresa”, som kan syfta på de möjligheter till folkbildning som under 1900-talet tillhandahållits genom folkbiblioteksverksamhet. Ett annat exempel på kopplingar mellan bibliotekstjänster och inre resor hämtas från Roald Dahls *Matilda* (1988), där Matilda genom att ta del av folkbibliotekets rika bestånd reser över hela världen utan att lämna den lilla engelska byn. Vi vill dock föra jämförelsen mellan biblioteksverksamhet och resande längre i teoretiskt hänseende. Jämförelserna kan göras på olika plan, och vi väljer bland möjliga alternativ och designar en analogi.

I den studie som här presenteras väljer vi att utgå ifrån **folkbibliotekets användare**. Dessa tilldelas i vår analogi rollen som **resenärer**. Resenärer kan vara ute i olika ärenden; en vanlig indelning av resenärer är i kategorierna *turister* och *affärsresenärer*. Denna indelning finner vi relevant också för vårt tankeexperiment – människor kommer till biblioteket på sin fritid (”turister”) eller på grund av en ålagd uppgift, ex. relaterad till utbildning (”affärsresenärer”). Vi avgränsar vår studie till att fokusera på folkbibliotekets användare, men ger som fond till den förgrunden en bild av **Det Lokala Folkbiblioteket** som **Anläggningen på resmålet**; den adress där resenären kan få hjälp med det vederbörande behöver av någon som är väl förtrogen med platsen och vad besökare brukar behöva. Med denna rollfördelning tilldelas **bibliotekarien** rollen som **researrangör** respektive **lokalbefolkning**, som arbetar på **Anläggningen på resmålet**.

Det går att invända mot att se folkbiblioteksverksamhet i analogi med turism och resande. En invändning är att folkbiblioteksverksamhet kännetecknas av att vara icke kommersiell medan nöjesresande är kommersiellt. En jämförelse av verksamheterna skulle därför inte låta sig göras. Likaså reduceras bibliotekariens arbete till att endast tillfredsställa diverse servicebehov och bibliotekariens samhällsansvar försvinner därmed. Dessutom kan biblioteksanvändare utnyttja biblioteksservice t.ex. hemifrån, dvs. deras resmål behöver inte vara folkbiblioteket. En fjärde invändning är att det råder obalans mellan jämförelsenivåerna – varför fungerar det lokala folkbiblioteket som turistanläggning istället för att åtminstone vara hela resmålet/orten, med så oändligt många fler möjligheter än vad bara en turistanläggning kan erbjuda?

Vi ber vår läsare bortse från invändningarna och för detta experiment acceptera de givna förutsättningarna:

- Folkbiblioteksanvändare = resenär
- Bibliotekarier = researrangörer/lokalbefolkning som arbetar på resmålet
- Det Lokala Folkbiblioteket = anläggningen på resmålet som tillhandahåller vad resenären behöver.

Om nu folkbiblioteksverksamhet betraktas utifrån detta turismperspektiv, vad nytt och relevant kan vi då lägga märke till? Hur kan en analogi mellan folkbiblioteksverksamhet och resande bidra till att formulera nya, fruktbara frågor om folkbiblioteksverksamhet?

### **Forskningsmetoder/Genomförande**

För att uppfylla vårt syfte, att undersöka om en analogi mellan folkbiblioteksanvändning och resande kan bidra till att formulera nya, fruktbara frågor om folkbiblioteksverksamhet, har vi analyserat vårt empiriska material, som beskriver bibliotekstjänsters sociala funktioner och värde, med hjälp av en modell om turiststilar (Wolf, 2001). Turiststil syftar här på hur attityder, värderingar och beteenden kombineras på sätt som skiljer vissa turister från andra.

Stil kan vara individuella eller kollektiva mönster, och vi använder här turiststil som kollektivt mönster.

Vi sökte i vårt empiriska material, bestående av 182 korta, transkriberade intervjuer med besökare vid folkbibliotek under sommartid, efter utsagor som ger uttryck för respektive turiststil. När vi fann överensstämmelser mellan informanternas utsagor och stilkategorierna erhöll vi underlag till att formulera nya, grundade frågor om bibliotekstjänsters sociala funktioner och värde för individ och samhälle.

Vi har i våra citat tagit bort tydliga dialektala uttryck och direkta talspråkligheter. Vår ledstjärna har varit att behandla våra informanter med respekt. Då situationen så krävt har vi i vår resultatredovisning, i anslutning till citaten, gett dess sammanhang. Det handlar exempelvis om vilken fråga citatet är ett svar på. Citat på engelska har vi inte översatt.

### **Teoretiska perspektiv**

Som utgångspunkt för vår teoretiska analys använder vi Eva Wolfs avhandling i etnologi *Med charter till Estoril* (2001). Wolf har undersökt likheter och skillnader i de personliga resemotiv och semesterförehavanden som tar sig uttryck hos svenska turister och ur detta identifierat kollektiva turiststilar. Wolf har urskiljt fem variationer av charterresenärer: Rekreationsturisterna, Kulturturisterna, Kompromissarna, Actionturisterna och Individualisterna. Var och en av dessa stilar har sina egna kännetecken.

Det finns brister i det teoretiska perspektiv vi valt. Vår resande-analogi begränsas av att endast jämföra folkbiblioteksanvändares attityder, värderingar och beteenden med charterturisters. Det finns andra sätt att resa på. Eftersom vårt empiriska material samlats in sommartid, då utbildningsinstitutioner i allmänhet är stängda, har det varit biblioteksbesökare utanför ramen av ålagda uppgifter som kommit till tals i vårt material. Därmed finns det en likhet mellan våra informanter och charterturisterna.

### **Resultat**

Nedan presenterar vi vad vi kommit fram till då vi bland utsagorna sökt efter likheter med Wolfs olika turisttyper. Vad kan dessa typer hjälpa oss att se? Betonas bör att vi inte beskriver eller strävar efter att beskriva personer eller personligheter utan attityder, värderingar och beteenden.

#### **Rekreationsturisterna**

Målet för Wolfs rekreationsturister är avkoppling, dessa turister eftersträvar en lugn och behaglig tillvaro. För dessa turister är det viktigt att lämna den vardagliga miljön; det är i princip ett villkor för att kunna koppla av. Väl på plats undviker rekreationsturisten högljudda och intensiva miljöer (Wolf, 2001, s. 180). Med folkbiblioteksperspektiv ser vi detta som det beteende en användare uppvisar när hen går till folkbiblioteket för att ta det lugnt. Detta stöds av tidigare studier som visar på att en lugn, tyst och rofylld miljö på biblioteket är något som ses som viktigt av bibliotekets användare (Svensk biblioteksforening, 2011). I vårt insamlade material kan vi tydligt se att biblioteket används och ses som en plats på vilken användaren kan slappna av.

”för min del är det också bara att få sitta en stund i fätöljen där borta och titta i en tidning och koppla av en stund” (13:7).

”Jag var på biblioteket för att slappna av. Jag mår bättre efter besöket” (2:17).

”Det är tyst, man får fräscha tankar [av att sitta på biblioteket, vår kommentar]” (2:1).

”Det är skönt att sitta här, men inte när folk pratar i mobiltelefon” (2:5)

”Det är avkopplande” (5:10).

”biblioteket är lugn och ro” (3:5)

Biblioteket blir med andra ord till en oas, en plats som användaren besöker för att ta en paus i vardagen, och kan vara för sig själv en stund:

”När jag jobbade inne i [ortsnamn] så var jag i ett hus som hade filial i bottenvåningen. Att ta rast och gå ner i biblioteket – ljuvligt. Mm, sån stimulans, koppla av det man håller på med uppe vid skrivbordet” (13:6).

”Och sen just för att, just för att det... jag går liksom inte i kyrkan för lugn och ro, men jag tycker [*skratt*] att det är lugn och skönt och vilsamt att gå på biblioteket. Det är en liten guldstund. Nu har jag smitit ut, nu har jag *snott* lite extra tid för mig själv, bara gått runt och drällt. Det är härligt (...)” (12:13).

”Hela ungdomstiden, så var biblioteket både tillflykt, ett ställe där man kunde vila, [jag har] alltid älskat att läsa böcker, så det har varit en självklar plats att vara på” (2:14)

”För att ibland man läser lugnt, man måste läsa, (...), viktigt att man kan sitta ensam med boken, inte varje dag, men några gånger i veckan, (...)” (6:4)

I sin beskrivning av rekreationsturisten betonar Wolf att det faktum att rekreationsturisten vill ta det lugnt och koppla av inte innebär att rekreationsturisten inte vill umgås med andra, tvärtom. Däremot är avsikten med resan inte att träffa nya människor utan att få tillfälle till att umgås med de närmaste, med dem man redan känner. Även om ett flertal informanter i vår studie nämner att biblioteket kan användas som en viktig mötesplats, på vilken människor kan komma i kontakt med varandra, är avsikten med det egna besöket vanligtvis inte att träffa nya människor utan att träffa bekanta eller att göra en aktivitet inom familjen. Vi noterar bland rekreationsbeteendena att dessa har föga utbyte med andra besökare på biblioteket.

”Vart ska vi annars gå? Vi [syftar på kompisgänget, vår anmärkning] kan sitta här och ha kontakt med omvärlden om man är gammal.” (3:2)

”Man kan träffa alla, man kan träffa sina grannar, man kan träffa dem här”. (5:3)

”Mina barn tycker om att komma hit. Ibland träffas vi här och de sitter och läser” (2:4)

Wolf skriver att rekreationsturisterna deltar i låg grad i de attraktioner, evenemang, guideprogram eller utflykter som anordnas av researrangören. En anledning till detta är rekreationsturistens önskan om att få ta det lugnt och koppla av: ”Ett späckat semesterprogram, där olika turer och aktiviteter i snabb takt avlöser varandra, är föga förenligt med rekreationsturisternas önskan om att koppla av och vila upp sig”. Dessa turister är inte intresserade av aktiviteterna (Wolf, 2001, s. 168, 171). Även detta beteende känner vi igen bland våra informanter. En majoritet av informanterna, 70,3 %, har svarat att de inte deltar i de kulturaktiviteter och andra evenemang som anordnas av biblioteket. Bland de motiveringar

som lämnas framkommer att tidsbrist, att det inte har blivit av och brist på intresse är anledningar till detta:

”Nej, men är intresserad av det, har läst om det. Skulle vilja gå på till exempel föreläsningar och författarbesök, men har inte tid.” (7:7)

”Nej, det har jag faktiskt inte gjort. Jag jobbar på lite udda tider så nu för tiden är det svårt.” (9:3)

”Det har jag faktiskt missat. Jag tittar då och då vad som händer, men jag har inte haft så mycket tid.” (11:2)

”Något enstaka har jag varit på. Det var en berättelse om hur området var förr. Men det har inte varit så mycket eftersom jag har studerat och haft varierande arbetstider. Men jag är väldigt nöjd med de aktiviteter jag har varit på, för jag har tagit del av dem och vet att de finns.” (11:8)

”Nej, jag har varit på en föreläsning en gång. Det var ett föredrag med Lars(...)H Gustafsson, som är barnläkare. Han pratade om barn [*skratt*]. (...)det var en jättebra föreläsning. Då var det kö, jag hade tur som kom hit i tid. Nej men det beror ju *också* på om man tittar på åldern på våra barn liksom, det är ju inte jätte-mycket tid att gå på föreläsningar och sånt, på kvällar.” (12:13)

”Ja, det tänker jag att jag skall göra när jag ser det, men oftast är det till barn, så nej, det gör jag inte. Eller att man inte varit hemma, det har varit andra saker på biblioteket i stan som jag tänkt att jag skulle gå på, men det har inte blivit av.” (13:10)

”Nej, aldrig hänt. Nära på att gå på en föreläsning med Sven-Eric Liedman.” (7:10)

”Ja, jag tittar på pensionärsprogrammet, men har inte kommit med på någon aktivitet. Det är så många som vill vara med och antalet deltagare är begränsat. Jag har försökt, men inte lyckats få plats på en vandring och kulturprogram.” (9:11)

”Nej, jag visste inte ens att de hade det faktiskt.” (10:5)

”Nej, det är jag inte intresserad av” (9:4)

Tidigare studier visar på att den vanligaste förekommande aktiviteten på folkbibliotek är lån av böcker. Deltagande i kulturevenemang hör till en av de lägst utförda aktiviteterna bland användarna (Höglund, 2010). Vårt insamlade material visar på samma tendens: 94,5 % av vår studies informanter uppger att de använder biblioteket till att låna och/eller läsa, och 29,7 % av informanterna uppger att de brukar delta i de kulturevenemang som anordnas av bibliotek. Vilka kulturevenemang handlar det om? Utifrån de erhållna svaren verkar det vara författarbesök, föreläsningar, utställningar, boksamtal, anordnade kurser, lyrik/poesiuppläsningar, samt aktiviteter riktade till barn:

”Inte så ofta, ibland. Har hänt någon gång - då var det ett författarbesök.” (7:5)

”Inte bokcirklar, men ibland så går jag om det passar mig om det är någon författare här som...” (14:14)”

”Ja, lite grann gör vi nog det i Göteborg, där vi bor annars. Både föredrag och utställningar.” (13:7)

”Ja, har jag tid så går jag på föreläsningar om hälsa och politik.” (8:3)

”Jag kan gå ner till hörsalen någon gång, om det är något intressant ämne. Går alltid förbi utställningshallen när jag är här. Ibland tittar jag in, om det är något som intresserar mig.” (8:6)

”Ibland, men väldigt sällan. Mest utställningar då, som när de ställer ut tavlor eller så. Ganska sällan, inte ens en gång per månad.” (12:9)

”Lite utställningar brukar jag gå och titta på. Det är inget särskilt ämne, det är om jag tycker det låter intressant, bara.” (14:2)

”Jag är här ibland på föreläsning och jag har varit på stickcafé någon gång. Det är sporadiskt alltså, när det passar och det är något jag tycker är intressant. Men jag tar ju del av deras kalendarium, vad de har för någonting här.” (11:1)

”Ja, föreläsningar och, nu vet jag inte hur de har det med utställningar här, men föreläsningar framför allt går jag på. Oavsett om det är författarbesök eller om det är musik eller sådär, då gör jag det, det som kommer.” (13:6)

”Ja, när de pratar om nya böcker”. (2:1)

”Vi har en viktig grej, vi har ju dagens dikt, klockan tolv läser personalen varje dag en dikt” (3:2)

”Ja, på författarföredrag och andra föredrag, (...) brukar lyssna till lyrikuppläsningar.” (2:11)

”Ja, på Stadsbiblioteket. Då brukar jag gå på det här de har i Poesirummet, de har lite uppläsningar och sådär.” (9:9)

”Ja, jag har varit på en aktivitet här, det var inte länge sen. Det var poesi. Jag ville också gå på ett författarbesök, men kunde inte.” (10:3)

”Ja, ibland när det är barnaktiviteter gör jag det, inte vuxengrejerna men de som är riktade mot barn. Det har varit sagostunder, någon gång har det varit någon musikstund och sagodramatisering och sådär.” (8:10)

Vad gäller hur saker och ting fungerar på turistorten, har rekreationsturisten överseende med det mesta: ”Rekreationsturisterna hör i regel inte till de turister som ständigt klagar eller kritiserar. Snarare tvärtom, informanterna utmärker sig i själva verket genom en benägenhet att ta fasta på och poängtera de positiva sidorna av semestertillvaron i Portugal” (Wolf, 2001, s. 184). Det finns dock områden där rekreationsturisten har vissa förväntningar på organisationen:

”Däremot reagerar rekreationsturisterna känsligt när det brister på den organisatoriska fronten d.v.s. när researrangören eller hotelledningen inte uppfyller de krav som enligt informanterna bör kunna ställas på dem. Att mjölken eller kaffet tar slut vid frukosten, liksom att reseledaren inte på förhand informerar om eventuella obekvämligheter eller problem som kan dyka upp under utflyktens gång, tolereras inte på samma sätt utan väcker indignation eller irritation.” (Wolf, 2001, s.184f)

Överlag är biblioteksbesökarna i vårt material, liksom rekreationsturisterna, toleranta och mycket nöjda med hur saker och ting fungerar på biblioteket. Det är särskilt den service och de tjänster som bibliotekspersonalen ger och som användaren har ett stort behov av som lyfts fram i studiens intervjuvar.

”De är alltid hjälpsamma, en gång när jag frågade om den lesbiska, norska författaren så visste de vilken jag menade, så de läser mycket själva.” (3:12)

”Är nöjd med bemötandet.” (2:11)

”Ja, hundraprocentigt. God service om man frågar, stort utbud av böcker, de har de viktigaste dagstidningarna. Skönt att de inte har skvallertidningar” (7:8).

”Om jag behöver en bok, bara att fråga, så hjälper de, de skaffar den”. (5:5)

”Alltid tillgänglig och trevlig personal” (2:7)

”Alla som arbetar här är jättebra, men en av dem är enastående. Jag känner henne sen 19 år, hon arbetade tidigare i [ortsnamn]. Hon är absolut, hon är speciell, hon arbetar hela tiden, hon sitter aldrig ner utan gör något hela tiden, (...), hon kommunicerar bra” (2:7).

”De är alla väldigt trevliga här, man får alltid hjälp” (2:16)

”de [bibliotekspersonalen, vår anmärkning] ringer, mailar mig att böcker har kommit, (...), när det [det som biblioteksbesökaren behöver, vår anmärkning] inte finns, skaffar de böcker” (5:3)

”När jag har frågat om saker som inte är deras [bibliotekariernas, vår anmärkning] område, har de ansträngt sig [för att kunna svara på den ställda frågan, vår anmärkning]” (5:8).

”Till exempel nu hade jag inte kort med och fick hjälp att logga in, trots att jag inte hade kortet och det var stor hjälp” (5:9).

”Plus att personalen letade upp böcker åt mig, (...), de köper till och med in böcker som man uppmärksammar” (3:2)

”Personalen är bra, de lyssnar, de hjälper till” (3:11)

”If I don't understand, they [bibliotekarierna, vår anmärkning] help me, (...), they give me books” (6:3)

”alltid nöjd med dagens besök, jag känner mig välkommen, man känner sig trygg, personalen, man kan få hjälp med alla möjliga saker” (6:6)

”Oavsett, om jag behöver något genom datorn, ställer de upp” (4:8)

”När jag letade efter recept på fikonmarmelad, så hjälpte en av grabbarna mig att hitta det, (...), på datorn” (4:12)

”När jag hade svårt med svensk grammatik, fick jag hjälp av bibliotekarien, de förklarade bra, de var nästan som en lärare” (4:15).

Om något inte fungerar eller om något inte har blivit som biblioteksanvändarna tänkt sig, har användarna i regel överseende med detta:

”Förra veckan så strulade systemet så att de inte kunder låna ut, och då löste de det på ett annat sätt, ett alternativt sätt. De är väldigt serviceinriktade.” (2:20)

”Ja. Eller ja, det var ju tråkigt att boken inte fanns, då skulle man ju kunna se det som missnöjd då, men...(...). Alltså(...) rätt neutralt skulle jag säga, har jag inte reserverat boken kan man ju vänta sig att den är utlånad när man väl kommer hit.” (12:7)

En förklaring till att en stor del av informanterna, totalt 95,1% av de tillfrågade informanterna, är nöjda med sina biblioteksbesök, kan mycket väl vara att informanterna besöker biblioteket frivilligt. Den som inte uppskattar biblioteket, använder sig sannolikt inte av ett biblioteks tjänster:

”Varför? Jag är nöjd, om jag inte vore nöjd gick jag inte hit!” (10:6)

Enligt Höglund och Wahlström är en försämrad service inte någon vanligt förekommande anledning till en minskad biblioteksanvändning – de främsta anledningarna till att personer inte besöker biblioteket är att personerna ifråga köper egna böcker, att de ser mer på TV samt att de hittar den information som de söker via internet (Höglund & Wahlström, 2005). Även om en försämrad service inte är den huvudsakliga anledningen till uteblivna biblioteksbesök, ser vi det som intressant att i framtida studier ställa frågor om vad det handlar om för typ av service som i huvudsak åsyftas. Är det bibliotekets öppettider, personalens bemötande, bibliotekets bestånd etc. som medför att personer väljer att inte använda bibliotekets tjänster?

I vår studie finns även fall i vilka användarna yttrar missnöje över något som inte har fungerat på biblioteket eller över något som man tycker saknas. Jämfört med andelen nöjda utsagor är andelen informanter som inte är nöjda med sitt biblioteksbesök låg, 2,7%:

”Det saknades en skiva i en av dem jag skulle lämna tillbaka, och hon i receptionen tyckte att jag skulle gå (...) till avdelning [avdelningens namn, vår anm.] själv och säga till detta. Men det känns ju som att hon jobbar här, då kan ju hon göra det. Men jag gjorde inte det, så jag är nöjd ändå. Om man skall gå in på det så var hon ju allmänt otrevlig.” (8:10)

”Nej, det är jag inte, för jag fick inte plats i schackrummet – det var fullt redan. Så jag var inte nöjd.” (8:6)

”Sådär. Jag hade glömt kortet och då fick jag betala. De borde kunna lösa det på något annat sätt. I och med att jag är ute hela dagarna i regionen så händer det att jag går in på något bibliotek, och då har alla sina kort, det är också lite rörigt. Tex Mölndal, Stenungsund, Kungälv, Kungsbacka. Det är väldigt negativt tycker jag, med så många kort.” (10:4)

”Vi har inte fått mycket hjälp av biblioteket, vi hoppas att det kan bli bättre med till exempel mer filmer för barnen” (2:9)

Den tillfrågade informanten är nöjd med den service och hjälp som biblioteket erbjuder. Säger samtidigt:

”Utöver det här att de drog in kvällstidningarna, det är det enda biblioteket här i [ortsnamn][som har dragit in på kvällstidningarna av besparingsskäl, vår anmärkning], de fick ju sänkt anslaget med tre miljoner (...) så det första de drog in var *Aftonbladet* och *GT* och vi brukar vara sex, fem, sju stycken och nu har vi bara *Göteborgs-Posten* kvar och då blir det slagsmål vem som skall läsa tidningen först. Det var ju bara för att spara 150 kronor i veckan. Och det är vi väldigt missnöjda med, vi lämnade in en skrivelse, men det har inte hänt någonting, (...), så det är det enda negativa” (3:2)

”När biblioteket fick sina datorer, då hade de en kille som gick här, som var datorutbildad, som kommunen betalade, och som hjälpte alla att hitta rätt och så här, men tyvärr då drog de in hans tjänst efter tre månader redan. (...). Och det är väldigt synd, för det kommer nya saker på internet hela tiden och för att lära sig hitta rätt, man skulle behöva, (...), någon som är utbildad, (...), nu får man använda små barn: ”Kan du hjälpa mig?”, personalen hinner inte med det. (...). Det hade varit ju jättebra, när det finns så dåligt med jobb för bibliotekarier, att någon kunde gå här och bara hjälpa till för att det har blivit så avancerat med data, så det är svåra saker, (...). så



till och med personalen inte vet vad ska vi göra nu, så det hade varit bra med någon som är specialutbildad” (3:2).

### **Kulturturisterna**

Den andra turistkategorin som Wolf tar upp är kulturturisterna, vilka kännetecknas av ett utpräglat kunskaps- och bildningsmotiv. De här turisterna reser inte huvudsakligen för att sola och bada utan för att ta del av det kulturella utbud som finns på resorten. Kulturturisterna är väl förberedda inför resan, de har i förväg tagit del av information om vad som finns att se på orten och vet klart och tydligt vad de vill göra på sin semester. Detta medför att de inte behöver eller vill ta del av den organiserade service som researrangören erbjuder och tackar nej till gemensamma erbjudanden. Istället föredrar kulturturisterna att resa på egen hand (Wolf, 2001, s. 186, 189).

Om vi applicerar detta på vår studies material kan vi åskådliggöra tre användarbeteenden som påminner om kulturturisternas. Den första är en användning av biblioteket där det uttalade syftet är att själv lära sig något nytt...

”En period när jag var nyfiken på Göteborgs historia, på Kortedals historia, så fick jag hjälp här, (...), fick lästips” (4:4).

Svar på frågan om ett tillfälle när biblioteket var viktigt för informanten: ”Om du skall ut och resa så brukar jag ofta låna böcker om... för att läsa på. Ja, om skall göra nåt... om du skall anlägga något i trädgården så kan jag gå och låna lite böcker... överhuvudtaget, för böcker är ju dyra och då är det ett bra sätt att ta del utav dem, då.” (13:10)

...alternativt där informanten argumenterar för att nyttan med ett bibliotek i samhället är att samhällets medborgare tack vare detta får möjlighet till att lära sig något nytt:

”Det är kultur, (...), bra att kunna känna lite mer om svensk kultur” (5:6).

”viktigt att folk har tillgänglig kunskapsbas, att de kan komma med sina frågor och läsa, (...), det är lika viktigt som mat, kanske till och med viktigare” (5:7).

”Därför att, man får nya idéer som hjälper att utveckla landet, (...), man hittar nya idéer [genom att besöka biblioteket, vår anmärkning], (...), nydanande, annars man är fast i det gamla” (5:8).

På biblioteket ”lagras kunskap om det mesta, det mest väsentliga, (...), det [den lagrade kunskapen och informationen, vår kommentar] handlar om våra rötter, var vi kommer ifrån, (...), internet är inte samma sak [som bibliotek, vår kommentar]” (4:4).

”Man måste ha kunskap när man lever, man måste vara aktiv och få information. (...) På biblioteket finns allt” (2:1).

”Det ger kunskap, biblioteket ger oss mat för att kunna leva” (2:9).

“Because, it is very important in a society about knowledge, every people can come here and seek after everything they will. And also to high the knowledge and the education of the people, because the children also come here and they find cheap, without money, many books about everything.” (2:19)

”Den kunskapen som skall föras vidare, måste föras muntligt och då glömmer man kanske 30 procent men skriver man ner den i en bok, så finns ju allt kvar, (...), kunskap, den finns i böcker och då är bibliotek bra” (1:13).

”De [biblioteken, vår anmärkning] uppmuntrar folk att läsa, kunskap, utbildning är viktigt” (6:7)

Bibliotek behövs för att: Man kan ”delta i samhället, man får veta hur det gick förut och nu och kanske man får veta något om framtiden” (3:5).

”De kan läsa mycket, de kan få mycket information om svenska samhället, (...), all kunskap finns där och information om allt, om det svenska samhället [med ordet ”de” menas samhällets invånare, vår anmärkning]” (3:11)

Den andra är en användning av biblioteket där målet med besöket är klart angivet. Biblioteksbesökaren har en tydligt definierad målsättning med sitt biblioteksbesök, redan innan själva besöket:

”Tog böcker som jag hade beställt” (5:1).

”Jag hade beställt böcker som kom, jag fick det jag ville, trevlig personal” (5:1).

”Skulle fixa kusinens hotmail” (5:2).

”Skicka iväg ett fax”. (4:1).

”Hämtade beställda böcker och lånade andra böcker som vi skall ha med på vår semester” (2:4).

Svar på frågan om hur ofta informanten besöker biblioteket: ”Så fort jag behöver kopiera papper, så det har varit rätt ofta nu eftersom jag är arbetslös,(...), en eller två gånger i veckan” (2:13)

Den tredje är en användning av biblioteket där användaren anser att hen klarar sig själv och inte behöver ta hjälp av bibliotekets personal (researrangören):

”Nej, jag frågar aldrig om hjälp, gör allt själv” (2:3).

”(...) här på folkbiblioteket har jag klarat mig själv” (4:2).

Svar på frågan om informanten kunde berätta om ett tillfälle när biblioteket varit till särskilt stor hjälp för honom: ”Nej, inte vad jag kan komma på (...) brukar bara låna” (5:4).

Wolf skriver att kulturturisterna söker att ta del av (kulturella) sevärdheter och (kultur)upplevelser som är originella och inte ”genomsnittliga, triviala och banala”. Samtidigt påpekar Wolf att kulturturisterna inte prioriterar den ”finkulturella kulturen”:

”Specifikt för informanterna är däremot att alla kulturyttringar, oavsett om de är ”finkulturella” eller ”folkliga” bedöms och värderas utifrån samma kvalitetskriterier. Det underliggande anspråket på formell perfektion, originalitet, autenticitet och sällsynthet fungerar som urvalsprincip och måttstock, oberoende av om det är fråga om historiska kyrkofasader eller folklöre” (Wolf, 2001, s. 193)

I vårt material har informanternas syn på kultur/litteratur och på de val som informanterna gör inte berörts. En parallell skulle kunna dras till den pågående diskussionsfrågan vad gäller bibliotekets bestånd. Enligt vilka värdeskalor gör bibliotek sina förvärv? Vad tycker användarna om detta? Vad tycker icke-användarna om detta? Tre frågor som kan vara lämpliga att tas upp i framtida studier.

Något som enligt Wolf är kännetecknande för kulturturisterna är att de inte vill bli identifierade som massturister, som charterturister, istället ser de sig själva som individuella resenärer, de håller sig för sig själva och agerar på ett oberoende vis. Vi noterar att vi i vårt material inte funnit något exempel på att informanten inte ser sig själv som en genomsnittlig biblioteksbesökare. Det är heller inget vi frågat om. Vi har dock lagt märke till att ytterligt få informanter överhuvudtaget yttrat sig om andra besökare på biblioteket, däremot har informanterna uttalat sig i stor utsträckning om andra samhällsmedborgare och om på vilka vis biblioteket vore bra för dessa. Detta har sannolikt att göra med hur våra intervjufrågor formulerats. Intressant är att i vissa fall kan en klar skillnad noteras mellan vad informanter menar att biblioteket kan användas till och vad informanterna själva biblioteket till. Som ett belysande exempel på detta kan nämnas att 19 % av informanterna menar att biblioteket kan tjäna som en mötesplats i samhället, medan endast 3 % av informanterna säger att de själva använder biblioteket som en mötesplats.

### **Kompromissarna**

Kompromissarna har en lagomattityd till bildning och avkoppling, de vill vara med om **både och**, men med måtta: ”Kännetecknande för kompromissarna är i själva verket en form av vad som kan kallas ’lagomattityd’ till både bildning och avkoppling, i kombination med en moderat längtan efter action och äventyr” (Wolf, 2001, s. 206).

Detta ser vi som de beteenden på folkbiblioteket som tar del av den absoluta lejonparten av bibliotekets erbjudanden...

”Allt från att läsa tidningar till att låna böcker, filmer, använda datorerna, skriva ut, scanna, jag använder hela biblioteket” (3:15)

”tillgång till information, om man vill koppla av är det bra, det är ganska lugnt här, (...), mycket böcker, (...), allt man behöver ha finns här” (5:2).

...eller som ser biblioteket som en plats där det finns en bred mängd skilda möjligheter och erbjudanden, kort sagt en plats där man kan göra olika saker – allt från att ta del av information, läsa och låna till att träffa andra människor:

”Människor behöver ha olika former av information, de kan komma till biblioteket och få denna information. På biblioteket kan man också träffa olika människor från andra länder, och kompisar.” (1:6)

”Jag tror att många missar samhällsnyttan, delvis är det en fantastisk skatt med böcker och det är kunskap, det är kunnig personal, och det är tillgång till internet och andra grejer. Men sen också så finns det så mycket information om samhället där du bor, det finns anslagstavlor, det finns information om ombyggnationer, vad kommunen tänker, man kan träffa andra som bor i samma stadsdel, (...), när jag flyttar så är det biblioteket eller Folkets hus ett av de första ställena jag går till för att få lite koll på vart är det jag bor nu någonstans. Internet har tagit bort väldigt mycket grejer, men det kan aldrig ta bort, alltså internet kan aldrig ersätta en stadskänsla eller vad som händer i min lilla stadsdel” (3:15).

”Biblioteket är också en mötesplats, på biblioteket finns information på många språk, biblioteket är den enda institutionen i samhället där detta finns”

”Biblioteket är en hörnsten för många barn, (...), jag är en stark anhängare av att bibliotek skall spela en större roll i barns liv än vad det gör idag” (2:11)

“Because, it is very important in a society about knowledge, every people can come here and seek after everything they will. And also to high the knowledge and the education of the people, because the children also come here and they find cheap, without money, many books about everything. They can also find friends, who can help you” (2:19).

”Det är underhållande för ungdomar, man kan läsa och lära sig något nytt” (5:9).

”Biblioteket är i stor förändring, man måste anpassa det, (...), dagens miljö. Vi har ju väldigt mycket barn och ungdomar som spelar spel och så där, då kommer de gamla i kläm ibland, massa barn väller in och tar upp alla datorer och alla platser och så där, men det går ju att fixa, så att det är en mötesplats. Biblioteket det måste finnas” (3:2).

”Därför att det är en samlingspunkt för intresserade, (...), tillgången till verk blir lättillgänglig, (...), ja, det var väl det” (3:6)

Biblioteket är viktigt för samhället: ”både som mötesplats och som, ja, biblioteket finns där, (...), bor man inne i stan kan man slinka in och läsa lite tidningar, man kan träffa folk, (...), det är lite samhällets vardagsrum” (3:9)

Biblioteket är viktigt för ”att hjälpa barn att läsa och att träffa nya kompisar” (4:11)

”Ja men, jag tror att Ett: så har vi ett kulturarv här, Två: så träffas människor och Tre: så kan man... man kan få reda på mycket saker och har möjlighet att ta del av information som man inte tagit del av annars, jag menar, det finns mycket på Internet men det är ändå så att... JAG tycker fortfarande att det är lättare att läsa en bok eller se det framför mig i text, så det tror jag” (13:8)

## **Actionturisterna**

De centrala orden i actionturisternas vokabulär är ”roligt” och ”kul”, denna grupp av turister åker i väg i syfte att uppleva något som är nytt, spännande och som man inte hade räknat med. Samtidigt vill actionturisterna gärna göra något roligt utan att det får några följder för dem själva och deras vardagliga liv.

”Medan rekreationsturisterna i möjligaste mån och på olika sätt försöker undvika överraskningsmoment eller ovana situationer, utgör chansen att uppleva äventyr en av hörnstenarna i actionturisternas semesterförväntningar. Om resan och utlandsvistelsen blir en succé, beror mycket på om förväntningarna att vara med om något spännande och ovanligt infrias.” (Wolf, 2001, s. 229)

Actionbeteendet är inget vi funnit tydliga exempel på i vårt material. Informanterna uttrycker sig inte ofta att biblioteket eller vistelsen på biblioteket associeras med något ”roligt”, ”äventyrmässigt” eller ”spännande”. Undantag finns dock:

”Jag har testat lite: bloggkurs och Wikipediakurs och sådär. Bara för att kolla läget lite, och det var roligt. Det har bara varit några enstaka tillfällen. Däremot har jag ofta gått på utställningar som har varit, bara kikat förbi. Det gör jag så fort jag ser att det är något nytt. Kurser kollar jag lite, nu har det bara varit de två kurserna som har varit, men om jag hittar något kommer jag att gå antagligen.” (10:9)

Även om inte alla informanter har ett tydligt avgränsat mål med sitt eget biblioteksbesök, verkar studiens informanter ha en klar bild av vad de förväntar sig av själva biblioteket och av vad biblioteket ska göra för dem. Informanterna verkar inte söka det oplanerade eller överraskande.

En vidare tolkning av actionturisterna i bibliotekstappning kan vara att man som användare tar ut svängarna mer på biblioteket genom att våga låna eller läsa material som man annars inte skulle ta till sig. I vårt material kan vi inte hitta några tydliga mönster som stödjer detta, samtidigt har vi inte ställt någon typ av frågor som inbjuder till detta område. En informant kommer i viss mån in på detta:

”(...) Men sen också att det liksom ger en frihet och bildning till folk och kanske att man också ser saker som man annars, om man hade gått och skulle köpa det kanske inte hade vågat satsa på utan att man kanske faktiskt prövar nya grejer som man annars inte hade liksom prioriterat, tror jag” (2:12).

En idé för framtida forskning skulle kunna vara att genom djupare användarintervjuer ställa frågor om den fria tillgången till material på biblioteket medför att man som användare mer gärna tar del av material som man inte vill associeras med. En fråga i detta sammanhang skulle kunna vara om införandet av ut- och inlåningsautomater på biblioteken upplevs som en lättnad av biblioteksanvändarna genom att man genom detta kan låna böcker utan att bibliotekets personal ser, och i användarens ögon bedömer, vad användaren lånar.

Vi tycker även att det vore intressant att undersöka vidare om och i så fall på vilket sätt actionsbeteendet förekommer hos bibliotekets användare samt hos icke-användare. Under senare år har en intensiv diskussion förts om utvecklingen av bibliotek mot så kallade upplevelsecentra. Diskussionen har förts huruvida det är en användbar metod för att nå ut till icke-användare eller huruvida en sådan utveckling på sikt på ett avgörande sätt förändrar biblioteket. Hur ser bibliotekets ordinarie användare på en sådan utveckling? Vad tycker icke-användarna? Är det en sådan utveckling som krävs för att dessa ska börja använda bibliotekets tjänster? I hur stor utsträckning genererar denna utveckling en faktisk ökning av ovana biblioteksanvändarna på biblioteket? Vi har hittat enstaka undersökningar som ställer frågor till icke-användarna om vad som skulle krävas för att få dem att komma till biblioteket. Dessa studier är dock små och tar inte upp frågan om huruvida utvecklingen av biblioteket mot ett upplevelsecentrum är något som i stor grad intresserar och lockar icke-användare. Av denna anledning efterfrågar vi dels studier i vilka frågor ställs till icke-användare om vad som skulle krävas för att de skulle börja använda sig av bibliotekets tjänster, dels utvärderande studier om vilken effekt vad gäller biblioteksanvändandet som anordnade upplevelser faktiskt har.

### **Individualisterna**

Individualisterna “var inte bara ute efter att uppleva så mycket som möjligt utan framför allt också att vara med om så mycket som möjligt på en och samma gång” (Wolf, 2001, s. 257), i en ständig och rastlös strävan efter maximal variation. Två ytterligare drag som utmärker individualisterna är att de ”använde semestern även för att ge utlopp för sina personliga sportintressen” samt att de inte drar ”lika skarpa gränser mellan vardag och semester som somliga andra informanter gör” (Wolf, 2001, s. 254).

När vi applicerar individualistbeteendet på en folkbibliotekskontext, läser vi detta som en inställning till biblioteket som handlar om att biblioteket inte längre bara har till uppgift att ta på sig rollen som kulturcentrum, kunskapscentrum, informationscentrum och/eller som ett socialt centrum (Andersson & Skot-Hansen, 1994) utan även förväntas att uppfylla andra önskningar och behov som bibliotekets användare har. Med detta menar vi inte att biblioteket erbjuder en bred mängd olika tjänster, som dess användare kan ta del av (ett beteende som liknas vid actionturisterna) utan att det här finns en syn på biblioteket som går ut på att biblioteket kan användas till att lösa olika problem, oavsett dessas art. Det handlar om service som man förväntar sig eller tror att biblioteket ska tillhandahålla eftersom det inte finns någon annan aktör i samhället som tillhandahåller den önskade tjänsten. Vi har inte kunnat finna något tydligt tecken på detta i vårt material, däremot har vi funnit vissa utsagor som skulle kunna tolkas som att biblioteket används som en plats där man uträttar ärenden eller utför handlingar därför att möjligheten råkar erbjudas. Att det just är biblioteket som tillhandahåller tjänsten spelar mindre roll.

”Ja det är väl att man kan gå dit med barnen. Särskilt på vinterhalvåret, när det inte är så roligt att vara på lekplatser, så finns det ofta andra ytor där de kan leka lite också.” (9:10)

Svar på frågan om vad som var anledningen till att informanten besökte biblioteket: ”Lånade toaletten” (2:15).

Svar på frågan om ett tillfälle när biblioteket var betydelsefullt för informanten: ”jag fick boka om en flygbiljett hastigt och lustigt... det var ju bra...” (13:11)

”Tog fotostater” och ”Det är det enda stället som man kan fota på”. (3:4)

Med detta menar vi inte att de informanter, vars utsagor presenteras ovan, använder biblioteket på enbart det vis som åskådliggörs i uttalandena. Vår tanke är istället att en diskussion bör föras om vilka förväntningar som är rimliga att ställa på ett folkbibliotek och vilka förväntningar som är orimliga. Var går gränsen för folkbibliotekets uppdrag? Vilka behov hos användarna ska folkbiblioteket sträva efter att uppfylla? Redan nu finns många exempel på bibliotekstjänster som kan betraktas som utanför basfunktionerna; dans på biblioteket, utlån av cyklar och gångstavar, konsert i biblioteksrummet under ordinarie öppettider. Vad får detta för följder?

## **Diskussion**

När vi ser tillbaks på vårt resultat konstaterar vi först att analogin med turism har gett nya perspektiv på bibliotekstjänsters sociala funktioner och värde. Jämförelsen har också väckt nya frågor.

Vi ser att beteenden, attityder och värderingar hos folkbiblioteksanvändarna i vår studie mest påminner om rekreationsturisternas, kulturturisternas och kompromissarnas. Detta kan förklaras med att samtliga våra informanter hade kommit till biblioteket på sin lediga tid och heller inte i anslutning till någon särskild organiserad aktivitet på folkbiblioteket. Vi noterar att individualisternas och i viss mån actionturisternas attityder, värderingar och beteenden står i skarp kontrast till rekreationsturisternas. Actionturisternas och individualisternas beteende är inte framträdande i vårt material, även om stilarna finns representerade. Vårt material ger underlag för att fortsätta undersöka actionturistbeteenden och individualistbeteenden vid folkbibliotek.

Den stora skillnaden, som vi ser, mellan användarnas beteende som actionturister respektive som individualister är att de förra går till biblioteket för att uppleva något medan de senare är intresserade av en särskild tjänst, som de har ett behov av, oavsett vem det är som tillhandahåller tjänsten i fråga. Detta väcker frågan hos oss om folkbiblioteken genom att tillhandahålla tjänster som efterfrågas av individualisterna och actionturisterna har en förhoppning om att dessa så småningom ska övergå till att bli kompromissare, rekreations- eller kulturturister? Vad händer om detta inte sker? Vad händer om individualisterna och actionturisterna inte byter stil? Vad händer om de icke-användare som lockas till ett bibliotek för att låna cyklar, aldrig upptäcker bibliotekets övriga tjänster och inte vill använda biblioteket till annat än till cykelutlåning? Kan det vara så att en del försök till att locka individualister och actionturister istället resulterar i att rekreations- och kulturturisterna samt kompromissarna förhindras i att ta del av bibliotekets tjänster till följd av att särskilda evenemang begränsar bibliotekets ordinarie tjänster?

Vi noterar de förändringar som har skett från Anderssons och Skot-Hansens (1994) numera klassiska modell över bibliotekets funktioner i samhället till den modell som har vidareutvecklats av Jochumsen, Rasmussen och Skot-Hansen (2010). I Anderssons och Skot-Hansens modell beskrivs bibliotekets fyra huvudfunktioner som kulturcentrum, kunskapscentrum, informationscentrum och/eller som ett socialt centrum. I den nya modellen beskrivs biblioteket som arena för inspiration, lärande, möten och uppträdanden. Vi ser paralleller mellan Anderssons och Skot-Hansens klassiska modell och användarbeteendena som rekreationsturist, kulturturist samt kompromissare å den ena sidan, respektive Jochumsens, Rasmussens och Skot-Hansens nya modell och användarbeteenden som actionturist och individualist å den andra sidan. Vi undrar om det finns skäl till att ställa frågor om dagens bibliotek anpassas efter användarstilarna actionturist och individualist, till skillnad från det klassiska upplägget av bibliotekstjänster, och vad detta kan få för konsekvenser för folkbiblioteket, för biblioteksprofessionen, för klassiskt orienterade biblioteksanvändare och för samhället.

Vi anser att det har varit ändamålsenligt att jämföra folkbibliotek med turism och kan tänka oss att vidareutveckla den teoretiska modellen. Det har varit fruktbart att identifiera användarstilar eller mönster istället för användargrupper. Användare med olika mönster och beteenden måste samsas på ett och samma bibliotek – hur skall då detta bibliotek hantera detta? Finns det utrymme för alla användarbeteenden på folkbibliotek? Vi vill också pröva att se bibliotekspersonal som lokalbefolkning i analogi med turism. Hur långt är lokalbefolkningen beredd att gå för att tillmötesgå turisternas förväntningar? Vilka turiststilar skall lokalsamhället anpassas till? Vilka konflikter uppstår inom lokalbefolkningen med anledning av dessa frågor?

Som en konsekvens av vår gjorda jämförelse har vi formulerat frågan om de tendenser som vi ser inom turismvärlden också är översättningsbara till folkbiblioteksvärlden. Vi tänker då på förekomsten av barnfria hotell, vilket innebär att en grupp turister utesluts på önskemål från de andra turisterna. Vi laborerar med tanken på barnfria timmar på folkbibliotek som följd av önskemål av andra besökare. Detta scenario förekommer på vissa offentligt finansierade simhallar. Skulle detta även kunna hända på ett folkbibliotek? Upptäcktsresan i folkbiblioteksvärlden går vidare.

## Litteraturförteckning

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

Dahl, Roald. (1988). *Matilda*. London: Cape

Höglund, Lars (2010). "Bibliotek och demokratiska möten" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): *Nordiskt ljus. SOM-undersökningen 2009 SOM-institutet 2010*.

Höglund & Wahlström (2005). "Varför minskar biblioteksbesöken?" i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red.): *Lyckan kommer, lyckan går, SOM-undersökningen 2004*, SOM-institutet 2005.

Jochumsen, Henrik, Rasmussen, Casper Hvenegaard & Skot-Hansen, Dorte (2010). *A new model for the public library in the knowledge and experience society*. Köpenhamn: Kulturstyrelsen. Tillgänglig på [http://www.bibliotekogmedier.dk/fileadmin/user\\_upload/dokumenter/bibliotek/indsatsomraader/Udvalg\\_om\\_Folkebibliotekernes\\_rolle\\_i\\_videnssamfundet/A\\_new\\_model\\_for\\_the\\_public\\_library.pdf](http://www.bibliotekogmedier.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/bibliotek/indsatsomraader/Udvalg_om_Folkebibliotekernes_rolle_i_videnssamfundet/A_new_model_for_the_public_library.pdf) [2012-09-05]

Svensk biblioteksforening (2011). *Olika syn på saken: folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal*. (2011). Stockholm: Svensk biblioteksforening

Wolf, Eva (2001). *Med charter till Estoril: en etnologisk studie av kulturell mångfald inom modern svensk turism*. Diss. Göteborg : Univ., 2001