

MASTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2014:3

# **Bibliotekarier och användare i sociala medier**

**En diskursanalys**

**ANNA BROWN**



© Författaren

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

**Svensk titel:** **Bibliotekarier och användare i sociala medier: en diskursanalys**

**Engelsk titel:** **Librarians and Users in Social Media: a discourse analysis**

**Författare:** **Anna Brown**

**Färdigställt:** **2014**

**Handledare:** **Jenny Lindberg**

**Abstract:** The aim of this Master's thesis is to examine how librarians talk about users in social media. Using a method of discourse analysis based on Ernesto Laclau's and Chantal Mouffe's theoretical concepts it seeks to answer the following questions: How do librarians describe and comment on users in social media? In which contexts do librarians talk about users in social media? Which ideas of the relationship between the librarians and the users do the user discourses present?

The study focuses on a Facebook page called "Arga Bibliotekstanten" (The Angry Library Lady) and all its posts and comments during the period of January to June 2013. This is an "open" page available for anyone to follow; at the time of the study it had approximately 1800 "followers" and 4000 "friends", both librarians and users.

The results show that librarians talk about the users in a variety of ways, but mainly concerning money, behavior and task. There is a high tolerance for negative comments about users on the page, and the dominating discourse is that of the user as a *problem*. In combination with the other two discourses found: the user as a *task*, and the user as *in need of help*, the idea of the relationship between the librarians and the users is one of inequality. The librarian's role is presented either as edifying towards a badly behaved and/or badly instructed public, or as a reluctant servant obliged to cater to the user's every need.

**Nyckelord:** Användare, bibliotekarier, sociala medier, Facebook, diskursanalys, yrkesroller

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemformulering .....	2
1.2 Syfte och frågeställning.....	3
1.3 Termen användare.....	3
1.4 Disposition.....	3
<b>2. TIDIGARE FORSKNING .....</b>	<b>5</b>
2.1 Bibliotek och användare .....	5
2.2 Bibliotek och sociala medier .....	8
<b>3. TEORI .....</b>	<b>13</b>
3.1 Diskursanalys.....	13
3.2 Diskursteoretiska begrepp.....	15
<b>4. METOD .....</b>	<b>17</b>
4.1 Urvalskriterier och avgränsningar.....	17
4.3 Materialet och dess kontext .....	19
4.4 Forskningsetiska hänsyn.....	21
4.5 Analysmetod .....	21
<b>5. RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS .....</b>	<b>24</b>
5.1 Benämningar.....	24
5.2 Teman .....	26
5.2.1 Pengar .....	27
5.2.2 Uppförande.....	28
5.2.3 Arbetsuppgifter.....	29

<b>5.3 Betydelser</b> .....	<b>29</b>
5.3.1 Nyckelord.....	30
<b>5.4 Relationer i diskursen</b> .....	<b>34</b>
5.4.1 Användaren som problem .....	34
5.4.2 Användaren som arbetsuppgift.....	36
5.4.3 Användaren som behov av hjälp.....	38
<b>6.1 Bibliotekariers beskrivningar av användare</b> .....	<b>40</b>
<b>6.2 Teman inom vilka bibliotekarier talar om användare</b> .....	<b>41</b>
<b>6.3 Relationen mellan bibliotekarie och användare</b> .....	<b>42</b>
<b>7. SLUTSATSER</b> .....	<b>45</b>
<b>8. FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING</b> .....	<b>47</b>
<b>9. SAMMANFATTNING</b> .....	<b>48</b>
<b>KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING</b> .....	<b>50</b>

# 1. Inledning

Sociala medier har på senare år kommit att spela en allt större roll i allt fler människors dagliga liv. Enligt Stiftelsen för internetstatistik använder 66 % av de svenska internetanvändarna Facebook, och i genomsnitt lägger de 3, 2 timmar i veckan på sociala medier.<sup>1</sup> Med ett så stort genomslag är det inte förvånande att biblioteken också vill vara närvarande på dessa arenor, vilket de i alla högsta grad är. Stockholms statsbibliotek, till exempel, har inte mindre än 61 olika Facebooksidor (en för varje filial plus ett antal gemensamma och några temainriktade), 14 Instagram- och 18 Twitterkonton, samt 2 bloggar.<sup>2</sup> Men bibliotekens närvaro i sociala medier är inte begränsat till institutionernas officiella sidor. Det finns också bibliotekarier som använder sociala medier i egenskap av bibliotekarie, men utan att företräda ett namngivet bibliotek, vilket skapar en slags hybrid mellan yrkesmänniska och privatperson. Utvecklingen mot att flytta delar av våra sociala liv ut på internet har lett till att gränsen mellan det privata och det offentliga till viss del suddats ut. Men en diskussion på en Facebooksida är inte detsamma som ett samtal i goda vänners lag. I synnerhet om man skriver som företrädare för en viss yrkesgrupp kan denna flytande gräns bli problematisk. Man uttalar sig i egenskap av privatperson, utan koppling till en specifik arbetsplats, och är därför frikopplad från ansvar gentemot arbetsgivare. Men om man samtidigt framhåller sitt yrke som en del av sin identitet bidrar man, medvetet eller ej, till att skapa en bild av yrkesgruppen hos läsaren.

Mitt intresse för den här problematiken fick förnyad aktualitet i och med uppståndelsen kring hur ett antal poliser uttalat sig i en Facebookgrupp under hösten.<sup>3</sup> Emanuel Karlsten skriver i Dagens Nyheter 2013-10-26 att i “gruppen fälls omdömen om journalister, chefer och medborgare som är kränkande och raljanta. Det är den äckligaste sortens kafferasts-snack, digitaliserat.”<sup>4</sup> Hanne Kjöllner skriver, även hon i Dagens Nyheter, samma dag:

Poliser får förstås som alla andra människor vräka ur sig vad som helst på privata middagar, fester eller i andra slutna rum. Men en Facebookgrupp som samlar en fjärdedel av kåren, och som genom sina tusentals användare kan läcka, är inget slutet rum. [...] Gränsen mellan privat och offentligt är ingalunda glasklar. Att konversationen inom Facebookgruppen befinner sig på fel sida är dock uppenbart.<sup>5</sup>

I ljuset av denna debatt känns det än mer angeläget att syna bibliotekariers relation till användare i sociala medier. Inte för att jag i utgångsläget förväntar mig att hitta en raljant och kränkande

---

<sup>1</sup> Nilsson, Elisabeth 2013-10-28. Internetstatistik. *Stiftelsen för internetinfrastruktur*.

<sup>2</sup> Stockholms stadsbibliotek 2013. *Biblioteket.se*

<sup>3</sup> En artikel i Expressen publicerade kommentarer från Facebookgruppen UMF (Underbetalda, Missnöjda och Förbannade) som har 5000 medlemmar, samtliga poliser eller elever på polishögskolan. Baas, David & Holmén, Christian 2013-10-24. Facebookgruppen avslöjar poliserna *Expressen*.

<sup>4</sup> Karlsten, Emanuel 2013-10-26. Plötsligt är polisen lika oansvarig som tonårstjejerna *Dagens Nyheter*.

<sup>5</sup> Kjöllner, Hanne 2013-10-26. Mobbning är ingen fritidssyssla *Dagens Nyheter*.

attityd hos bibliotekarier, motsvarande den som här visats upp hos delar av poliskåren. Min utgångspunkt är istället den som Jenny Lindberg, doktorand vid Högskolan i Borås, framhåller i antologin *Styra eller stödja: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, nämligen att “offentligt artikulera uppfattningar faktiskt får konsekvenser för människors förhållningsätt och handlande” och att debatten och dess diskurser bidrar till att forma olika samhällsinstitutioner som till exempel biblioteket.<sup>6</sup> Jag tycker därför att det är viktigt att undersöka hur bibliotekarier talar om användare i denna gråzon mellan det offentliga och det privata.

## 1. 1 Problemformulering

I och med utvecklingen av internet, och de sociala medierna har vi nu, alla och envar fått en ny möjlighet att definiera både oss själva och andra; vi kan låta vår egen syn på verkligheten bli en del av det offentliga samtalet. Bibliotekarier är inget undantag, de är delaktiga i detta samtal, och i många fall aktiva deltagare. Från att tidigare ha fått begränsa diskussioner om yrket och användarnas egenskaper och egenheter till fikarummet, kan bibliotekarierna nu låta hela världen ta del av sina tankar, genom till exempel bloggar, Twitter, Facebook eller Youtube. Detta ger mig som biblioteks- och informationsvetare en ny möjlighet att undersöka hur bibliotekarier talar om användare i en miljö som är mer direkt och mindre tillrättalagd än de traditionella medier som tidigare utgjort den huvudsakliga arenan. Vi anpassar gärna vårt språkbruk beroende på vem vi vänder oss till. Jag talar till exempel på ett helt annat sätt med mina barn än jag gör med min chef; mitt skriftspråk skiljer sig en hel del från mitt talspråk. Språket i sociala medier skulle jag generellt sett beskriva som informellt. Tanken är att vi talar med våra gelikar, i fallet Facebook med våra “vänner”. Detta kan skapa en viss känsla av “intimitet” i tilltalet som skiljer sig från tryckta medier som till exempel tidskrifter, där det ju i regel finns mellanhänder i form av redaktörer och ansvariga utgivare mellan skribent och läsare. Kommunikationen är dessutom ofta väldigt snabb. Inlägg på sidor med många aktiva deltagare får ofta sina första kommentarer bara någon minut efter att det publicerats, vilket tyder på att det inte alltid läggs så mycket tid på genomtänkta formuleringar.

I fokus för denna studie ligger således språket, och den teoretiska utgångspunkten är diskursanalysen. En *diskurs* kan man beskriva som ett visst sätt att tala om och förstå världen.<sup>7</sup> Diskursanalysen bygger på antagandet om att språket vi använder aldrig är neutralt. Med vårt språk bidrar vi aktivt till att forma vår syn på världen. Diskursanalysen undersöker *vad* som sägs om en viss företeelse och *hur* det sägs. De sociala medierna utgör en relativt ny plattform i det offentliga samtalet, och jag frågar mig därför hur denna kontext kan tänkas påverka och forma

---

<sup>6</sup> Lindberg, Jenny 2012. Professionen tar form - teknik och genus i fokus. I: Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) *Styra eller stödja: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, s. 227.

<sup>7</sup> Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise 2000. *Diskursanalys som teori och metod*, s. 7.

diskursen. Det ter sig mycket intressant att undersöka om och i så fall hur användardiskurser i sociala medier skiljer sig från de som identifierats i tidigare forskning baserad på tryckta medier. Denna studie kan således bli en vidareutveckling av den tidigare forskningen inom området, och bidra till en breddad bild av relationen mellan bibliotekarier och användare.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att nå djupare kunskap om hur folkbibliotekarier talar om bibliotekets användare i sociala medier, och därigenom skapa en bild av vilken roll de vill spela som yrkesmänniskor i relationen till användarna. För att kunna synliggöra detta söker jag svar på följande frågor:

1. Hur beskriver och kommenterar bibliotekarier användare i sociala medier?
2. Inom vilka teman talar bibliotekarier om användare i sociala medier?
3. Vilka föreställningar om relationen mellan bibliotekarie och användare framträder genom användardiskurserna?

## 1. 3 Termen användare

I den här studien undersöks hur bibliotekarier talar om användare. Termen "användare" förekommer dock endast vid två tillfällen i det undersökta materialet. När termen används i uppsatsen är det således min benämning på bibliotekets besökare, och jag använder den genomgående. Dels för att upprätthålla ett konsekvent språkbruk, men också för att undvika förvirring i den stora mängd benämningar på användare som förekommer i materialet. Användare (eller *user* på engelska) är också en term som ofta används inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Att använda den termen bidrar därmed även till att upprätthålla en viss kontinuitet i relation till tidigare forskning.

## 1. 4 Disposition

I kapitel 1 presenteras bakgrunden till mitt intresse för undersökningens ämne. Därefter följer en problemformulering samt ett avsnitt med syfte och frågeställning. Slutligen definieras det sätt på vilket termen "användare" används i uppsatsen.

Kapitel 2 redovisar tidigare forskning med relevans för denna undersökning. Fokus ligger på litteratur om relationen mellan bibliotekarier och användare samt bibliotek och sociala medier.

Kapitel 3 beskriver den teori som ligger till grund för uppsatsen, det vill säga diskursanalysen. Avsnittet inleds med en genomgång av teorins grunder. Därefter presenteras de begrepp från diskursteorin som analysen utgår från.

I kapitel 4 presenteras den metod som används i uppsatsen. Det empiriska materialet redovisas, och efter det följer en beskrivning av insamlingsmetod, urvalskriterier och avgränsningar. Kapitlet avslutas med en genomgång av analysmetoden.

Kapitel 5 består av analysen av det empiriska materialet disponerat i enlighet med analysmodellen.

I kapitel 6 diskuteras undersökningens resultat i relation till tidigare forskning, med utgångspunkt i forskningsfrågorna.

I kapitel 7 förs en avslutande diskussion av undersökningens resultat och de slutsatser man har kunnat dra av den.

Uppsatsen avslutas med förslag på vidare forskning följt av en sammanfattning.



## 2. Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning inom de områden som berörs i denna uppsats.

Kapitlet syftar till att ge en bakgrund till de frågor som sedan avhandlas i studien.

Framställningen är delad i två avsnitt, bibliotek och användare, samt bibliotek och sociala medier. Det första avsnittet ger dels en historisk bakgrund som bland annat visar på hur relationen mellan bibliotek och användare har betraktats genom åren. Dels visar det på forskning som kritiskt granskat det sätt på vilket man talar om användare i bibliotekslitteraturen. Det andra avsnittet redogör för forskning om hur bibliotek använder sociala medier. Även här börjar litteraturgenomgången med en lite bredare ingång till ämnet för att utmytna i stramare fokus på relationen till användarna.

### 2. 1 Bibliotek och användare

För att förstå bibliotekariers relation till användare är det viktigt att även ha en förståelse för bibliotekets funktion i samhället. Som jag ser det är nämligen bibliotekariers syn på användare nära förenad med synen på vad och vem biblioteket är till för. Magnus Torstensson skriver i sin artikel "Folkbiblioteket – traditionsrik institution med framtida utmaningar" om folkbibliotekets framväxt.<sup>8</sup> Utvecklingen från 1800-talets sockenbibliotek fram till efterkrigstidens folkbibliotek sammanfattar han i följande steg:

- Sockenbiblioteket – patriarkal bildningssyn
- Arbetarföreningars, arbetarinstitut- och föreläsningsföreningars bibliotek – filantropisk bildningssyn
- Folkrörelsernas bibliotek – självbildning
- Folkbiblioteket för alla samhällsklasser – den tidiga demokratins bibliotek
- Folkbiblioteket som försvarare av demokratin – folkbiblioteket som vaccin mot totalitära ideologier<sup>9</sup>

Från och med 1960-talet rör sig folkbiblioteket, enligt Torstensson, alltmer från en folkbildande till en kulturbärande institution. Man arrangerar författaraftnar, teaterföreställningar och skivstugor. Man börjar också ägna sig åt uppsökande verksamhet, som bokbussar och företagsbibliotek för att nå de som inte själva tar sig till biblioteken. Under denna period sker också en ökad professionalisering av yrket i och med att man anställt allt fler akademiskt utbildade bibliotekarier.<sup>10</sup> På 1970-talet får bibliotekets informationsförmedlande uppdrag större

---

<sup>8</sup> Torstensson, Magnus 2007. Folkbiblioteket - traditionsrik institution med framtida utmaningar, *Horisont*, nr 3, s. 30-41.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

tyngd, och under 80-talet kommer tanken på biblioteket som serviceföretag, och besökaren som kund fram i debatten. Datorns inträde på folkbiblioteken, och då framförallt internet, har varit revolutionerande för bibliotekens utveckling. Att allmänheten nu får tillgång till många av bibliotekets resurser, utan att fysisk behöva besöka det har, i kombination med sjunkande utlåningssiffror, lett till att man från vissa håll ifrågasatt behovet av fysiska bibliotek. Som motargument betonas vikten av biblioteket som mötesplats.<sup>11</sup> Genom folkbibliotekets historia kan man alltså se att synen på användaren skiftat. Från att ha varit någon som måste bildas och kultiveras med hjälp av biblioteket och bibliotekarien, till en alltmer självständig sökare av information.

Bibliotekets uppdrag och roll i samhället har debatterats i media under årens lopp. Åse Hedemark har i sin avhandling *Det föreställda folkbiblioteket* studerat biblioteksdebatter i svenska medier mellan 1970 och 2006. I sin undersökning urskiljer hon tre olika diskurser i de debatter hon studerat: *allaktivitetsdiskursen*, *den bokliga diskursen* och *den informationsförmedlande diskursen*. Allaktivitetsdiskursen förekom under en begränsad tid på 1970-talet, då vänstern hade en stark position i media. Den bokliga och den informationsförmedlande diskursen har därefter tagit över och var för sig försökt hävda sin rätt i fråga om vad biblioteket bör vara och vilken kompetens en bibliotekarie bör ha. Den bokliga diskursen tycks dock vara den som dominerar i media.<sup>12</sup> Den bokliga diskursen har en lång tradition, och är starkt förknippad med den tryckta boken och med kvalitetslitteratur och läsning. Inom denna diskurs ses biblioteket som en kulturinstitution och en kulturbevarare. Användaren ses här som omedveten om sitt eget bästa och i behov av bildning. Denna bildning ska främst ske genom läsning av rätt sorts skönlitteratur och bibliotekariens kompetens bör framförallt ligga i stora kunskaper inom just detta område. I allaktivitetsdiskursen betonas betydelsen av andra verksamheter än bokförmedling. Biblioteket ska även ha plats för teater, politik och debatt. I relation till användare ska biblioteket vara uppsökande, och nå även de som inte själva tar sig till biblioteket. Den informationsförmedlande diskursen ser som bibliotekets främsta uppgift att förmedla information, oavsett medietyp. Boken har här ingen särställning, och kunskapsorganisation och tekniskt kunnande ses som bibliotekariens viktigaste kompetenser - inte kunskaper om skönlitteratur. Förhållandet till användaren har inte den fostrande karaktär man ser i den bokliga diskursen. Här syns istället en stark betoning av individen som utgångspunkt för verksamheten.<sup>13</sup> De olika diskurserna visar således på olika uppfattningar om vilka användarna är och därmed också olika föreställningar om hur bibliotekarierna bör förhålla sig till dem.

---

<sup>11</sup> Torstensson 2007.

<sup>12</sup> Hedemark, Åse 2009. *Det föreställda folkbiblioteket : en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006*.

<sup>13</sup> Ibid., s. 149 ff.

Relationen mellan bibliotekarie och användare är inte helt okomplicerad. Michael F. Winter skriver i en artikel i *The Library Quarterly* att det finns en inbyggd paradox i bibliotekets uppdrag. Å ena sidan samlar biblioteket texter för att de ska användas, och de lånas således ofta ut. Å andra sidan har texterna en plats i samlingen där de hör hemma för att samlingen ska vara komplett.<sup>14</sup> Gary P. Radford och Marie L. Radford skriver i samma tidskrift:

In this system, the library user becomes an Other, an ambiguous entity that is not under the direct control of the library and is a potential source of disorder and madness. As such, the modern library experience for both librarian and user is structured by the values of order, control and suppression.<sup>15</sup>

Enligt detta synsätt blir användare något som stör den perfekta ordning som biblioteket försöker upprätthålla. Ett synsätt som kan tyckas gå stick i stäv med folkbibliotekets uppdrag. I ljuset av denna paradox är det intressant att se resultaten av Åse Hedemark och Jenny Hedmans magisteruppsats från 2002: "Vad sägs om användare?". Där undersöker de hur bibliotekarier uttrycker sig om användare i tre bibliotekstidskrifter publicerade mellan 1999 och 2002.<sup>16</sup> Fokus ligger på folkbiblioteken och syftet med studien är att studera de användardiskurser som finns inom fältet, och vilka effekter dessa kan få i praktiken. I det undersökta materialet finner de en signifikant skillnad mellan retorik och praktik, där de utsagor som rör sig på det retoriska planet framhåller vikten av bibliotekets uppdrag och samhällsnytta, medan de utsagor som baseras på praktisk erfarenhet visar på användare – särskilt vissa kategorier av användare – som mer eller mindre problematiska. I de studerade tidskrifterna identifierar de fyra olika diskurser: *Folkbildningsdiskursen*, *Den pedagogiska diskursen*, *Den informationsteknologiska diskursen* och *Den marknadsekonomiska diskursen*. De finner att folkbildningsdiskursen är den dominerande, och att den ger uttryck för en användarsyn där användaren anses i behov av kulturell och intellektuell bildning. Denna syn anser de visa på ett ojämlikt maktförhållande mellan bibliotek och användare. Detta kan få konsekvenser både för hur användare bemöts i biblioteket samt för inköbspolicy, och inriktning på verksamheten.<sup>17</sup>

Kimmo Tuominen har i sin artikel "User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian"<sup>18</sup> analyserat hur maktrelationen mellan bibliotekarie och användare konstitueras i den användarcentrerade forskningslitteraturen, trots att den uttryckligen utgår från användarens perspektiv. Han väljer att undersöka vilka subjektpositioner bibliotekarier och

---

<sup>14</sup> Winter, Michael 1994. Umberto Eco on Libraries: A Discussion of "De Bibliotheca". *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, Vol. 64, No. 2. p. 117-129.

<sup>15</sup> Radford, Gary P. & Radford, Marie L 1997. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, vol. 67, no. 3. s. 255.

<sup>16</sup> Hedemark, Åse & Hedman, Jenny 2002. *Vad sägs om användare?: folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter*.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Tuominen, Kimmo 1997. User-Centered Discourse: An Analysis of the Subject Position of the User and the Librarian. *Library Quarterly*, vol. 67, nr 4, s. 350-371.

användare får i Carol C. Kuhlthaus bok *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Han finner att de subjektpositioner som bibliotekarier respektive användare tilldelas i texten kan beskrivas i motsatsparen expert/lekman, läkare/patient och vuxen/barn. Det handlar alltså inte om något jämlikt förhållande dem emellan:

Indeed, the subject position of the user in *Seeking Meaning* is not that of a self-reliant person but that of the “life-long learner” who understands the need for intervention and accepts that the expert-librarian knows better what she should do, think, and feel in different stages of the information search process.<sup>19</sup>

Konsekvenserna av denna diskursiva ordning ger en relation mellan bibliotek och användare som inte nödvändigtvis är till odelad nytta för användaren i informationssökningsprocessen.<sup>20</sup>

Kuhlthaus arbete får dock ses som ett uttryck för en ambition att förbättra och underlätta för användare genom att anta ett användarperspektiv. Men det finns även litteratur som uttryckligen talar om användare som problem. Calmer D. Chattoo visar i artikeln “The Problem Patron: Is There One in Your Library?”<sup>21</sup> hur “problembesökaren” har beskrivits och definierats i litteraturen alltsedan biblioteken öppnades upp för allmänheten. Här listas alla tänkbara former av oönskat beteende i biblioteket, som att kräva ensamrätt på bibliotekariens uppmärksamhet, sprida obehagliga lukter, förtära alkohol och att uppträda hotfullt eller våldsamt. Dessa problem kan förvisso vara en realitet i många fall, men Chattoo varnar ändå för att stämpla användare som problem. Han menar att man istället bör se till situationen och det mänskliga samspelet där problemsituationen uppstår.<sup>22</sup>

## 2. 2 Bibliotek och sociala medier

Den snabba tekniska utvecklingen i samhället har förändrat vårt sätt att leva på många sätt. Denna utveckling har genomsyrat samhället på alla plan, och inte heller lämnat biblioteken oberörda. Jenny Lindbergs kapitel i antologin *Styra eller stödja: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, som nämndes i inledningen, heter ”Professionen tar form – teknik och genus i fokus”. Lindberg visar där vilken betydelse just teknik och genus haft för utvecklingen av bibliotekarieyrket och för bibliotekariers självbild.<sup>23</sup> Av intresse för min studie är framförallt hur

---

<sup>19</sup> Tuominen 1997. s. 367.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Chattoo, Calmer D 2002. The Problem Patron: Is There One in Your Library? *The Reference Librarian*. Volym 36, Nummer 75-76, pp. 11 - 22.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Lindberg 2012.

bibliotekariekåren här beskrivs som en öppen och aktiv yrkesgrupp vad gäller att anamma ny teknik, något som jag tyckt mig se bevis på i form av aktiv närvaro i sociala medier.

Sociala medier är, enligt Nationalencyklopedin, ett "samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud."<sup>24</sup> Termen förknippas med de "nya" internetbaserade medierna som sociala nätverk, communities, diskussionsforum, chatgrupper eller bloggar. De sätts ofta i kontrast till "traditionella medier" som morgontidningar, kvällstidningar, radio eller TV.<sup>25</sup> De traditionella medierna ses då som en hierarkisk struktur med aktiva avsändare och passiva mottagare av information och kultur, medan de nya medierna står för interaktivitet, där mottagaren är en aktiv medskapare. Anders Ekström, forskare vid avdelningen för teknik- och vetenskapshistoria på Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm, menar dock att alla medier är sociala medier. Undersökningar av medielandskapet före 1900 visar att mottagande "publiker" aktivt tagit plats och påverkat medieproduktionen.<sup>26</sup> Han skriver vidare:

Alla medier är i själva verket sociala medier i den meningen att vårt umgänge med dem påverkar de offentliga gemenskaper och sociala sammanhang som vi ingår i, hur vi tar gemensamma platser i besittning, hur vi konstruerar gränsen mellan privat och publikt.<sup>27</sup>

Det nya, menar han, är inte att vi interagerar i sociala media. Det nya är att vi bär medierna med oss, vilket påverkar det sociala rummet. Mediernas närvaro förändrar vårt sätt att interagera i det fysiska rummet. Det är, skriver han till exempel inte längre sannolikt att en person som sitter bredvid mig och talar med hög röst vänder sig till just mig.<sup>28</sup> Han avslutar sin essä med att ställa frågan: Vad är egentligen en gemensam plats? Det är en fråga som jag tycker är central i diskussionen om bibliotekets roll i dagens samhälle, och som även kommer fram i forskningen om biblioteks närvaro i sociala medier.

I *Vad gör biblioteken på Facebook och Twitter?* en magisteruppsats från 2012, undersöker Ingrid Anderson och Eija Muttala just detta. De folkbibliotekarier som intervjuades i undersökningen sade sig vilja använda Facebook och Twitter som en mötesplats, ett sätt att vara där användaren är. Man vill visa upp ett brett utbud, att biblioteket är mer än bara böcker. I analysen av Facebook- och Twitterflöden framkom dock att fokus lades på just boktips, och att det ofta var fråga om envägskommunikation, från bibliotek till användare.<sup>29</sup>

---

<sup>24</sup> Eriksson, Magnus 2013. Sociala medier. *Nationalencyklopedin*.

<sup>25</sup> Forsberg, Erik 2011-06-16. Sociala medier större än traditionella medier på internet. *Stiftelsen för internetinfrastruktur*.

<sup>26</sup> Ekström, Anders 2010. Alla medier är sociala medier. *Tvärsnitt*, nr 3, s. 28-31.

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Anderson, Inger och Eija Muttala 2012. *Vad gör biblioteken på Facebook och Twitter? En studie av fyra folkbiblioteks användande av sociala nätverk*.

En annan magisteruppsats på samma tema, *Biblioteket på Facebook* från 2013, skriven av Anna-Karin Engqvist Jonsson, kommer fram till en liknande slutsats. Hon ser att det finns en skillnad i användningen mellan akademiska bibliotek och folkbibliotek. Där folkbiblioteken framförallt publicerar boktips och information om evenemang, fokuserar de akademiska biblioteken på information om digitala resurser och forskningsresultat. Hon finner också att trots att intentionen med Facebooksidan ofta uppges vara att föra en dialog med användarna, är det i det i flesta fall i realiteten fråga om en envägskommunikation där Facebook framförallt är ett sätt att marknadsföra bibliotekets verksamhet.<sup>30</sup>

Lynn Loudon och Hazel Hall presenterar i artikeln "From triviality to business tool: the case of Twitter in library and information services delivery"<sup>31</sup> en undersökning från 2010, som visar hur akademiska bibliotek i Storbritannien använder Twitter. Undersökningen visar att där har det sociala mediet en tvådelad funktion. Dels används det för att kommunicera med användarna, och i den funktionen rör det sig i första hand (precis som de svenska undersökningarna visar) om marknadsföring av bibliotekets resurser. Men Twitter används också som ett verktyg för att bygga nätverk med andra bibliotekarier. I den funktionen ses Twitter som ett hjälpmedel i den professionella utvecklingen, och här används det på ett mer avancerat sätt, med större interaktion mellan aktörerna. Undersökningen visar också att inläggen i detta sammanhang gärna hålls på en professionell nivå. För mer personliga utsagor använder bibliotekarierna hellre Facebook. Detta, menar författarna, visar på en medvetenhet om att närvaron på sociala medier kan bidra till att forma ens professionella status, och att man därmed bör vara noga med vilka signaler man sänder ut.<sup>32</sup>

Balansgången mellan det professionella och det privata när bibliotek använder sig av Facebook, och andra sociala medier har setts som ett problem värt att diskutera inom biblioteksområdet de senaste åren. Det visar bland annat en artikel av Peter Fernandez i *Library Hi Tech News* från 2009.<sup>33</sup> Fernandez skriver att Facebook har en potential att nå ut till användarna som är svår att bortse från, men biblioteken bör också vara medvetna om vad valet av kommunikationsplattform innebär. Att använda sig av ett utomstående företag i sin kommunikation med användare innebär att lämna ifrån sig en del av kontrollen. Man måste till exempel anpassa sig till det upplägg plattformen erbjuder. En sådan anpassning gäller ton och innehåll på den sida man skapar: "Facebook does not give its users access to a neutral space, and its tools and the types of content it allows are designed to influence users to adopt an informal, revealing tone."<sup>34</sup> Han menar

---

<sup>30</sup> Engqvist Jonsson, Anna-Karin 2013. *Biblioteket på Facebook : En studie av hur akademiska bibliotek och folkbibliotek i Sverige använder sig av Facebook*.

<sup>31</sup> Loudon, Lynn & Hall, Hazel 2010. From triviality to business tool: the case of Twitter in library and information services delivery. *Business Information Review*, vol. 27, no. 4, pp. 236-241.

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Fernandez, Peter 2009. Balancing outreach and privacy in Facebook: five guiding decision points *Library Hi Tech News* 26.3/4 pp. 10-12.

<sup>34</sup> Fernandez 2009.

därför att bibliotekarier som använder Facebook i tjänsten bör ha en medveten strategi för vilken nivå av personligt tilltal man använder sig av. När bibliotek använder Facebook inbjuder de även till aktiv medverkan från användare. Också detta ger en minskad kontroll över innehållet på sidan. Vad som oroar är dels möjligheten till missbruk av sidan, det vill säga risken för att olämpligt material publiceras där. Men också det faktum att biblioteket inte kan kontrollera hur användarnas personuppgifter hanteras när de använder sidan, till exempel hur en kommentar kan spåras till avsändaren. Det måste användarna själva ansvara för genom Facebooks ”privacy settings”.<sup>35</sup>

Användares medskapande ses dock inte alltid som ett potentiellt hot. Hanna Carlsson, från Lunds universitet, presenterar en undersökning<sup>36</sup> som visar att folkbibliotek i vissa fall ser sociala medier som ett sätt utföra sitt demokratiska uppdrag. Studien har sin utgångspunkt i tanken om ”deltagande kulturer” (*participatory cultures*). Med det menas i korthet kulturer som tillgodogör sig och använder ny teknologi som blivit tillgänglig för allmänheten, vilket kan leda till att tidigare experter inom området förlorar sin privilegierade status.<sup>37</sup> Om vi ser till biblioteken skulle Internets genomslag och den stora tillgången till information som allmänheten nu har, utan hjälp av bibliotekariens expertis, kunna leda till viss förlorad legitimitet för biblioteket som institution. Men tillgången till den nya tekniken är inte jämt fördelad i samhället och därför kan man nu hävda att det ingår i bibliotekets demokratiska uppdrag att jämna ut den ”digitala klyftan”.<sup>38</sup> Syftet med Carlssons studie är att undersöka hur folkbibliotek ser på sitt demokratiska uppdrag i relation till de nya deltagande kulturer som till exempel Facebook är ett uttryck för. Resultatet av studien visar att biblioteken ser det demokratiska uppdraget komma till uttryck i användandet av Facebook framförallt genom att det uppmuntrar till engagemang och kunskapsutbyte mellan användare med skilda bakgrunder. Vad gäller bibliotekariens expertstatus ses användandet av Facebook som ett sätt att jämna ut den hierarkiska relationen mellan bibliotekarie och användare. Bibliotekarierna använder plattformen på samma villkor som användarna, vilket skulle kunna vara en väg bort från relationen bibliotekarien som expert gentemot användaren som amatör.<sup>39</sup> Men studien visar också att bibliotekarierna i många fall ifrågasätter framförallt yngre användares kunskaper i frågor om privat och offentligt på internet, och att de därför tar på sig en bildande roll i relation till sina användare på Facebook. Även detta ses som en del av demokratiska uppdraget – biblioteken bidrar till en ”literacy of online participation”.<sup>40</sup>

---

<sup>35</sup> Fernandez 2009.

<sup>36</sup> Carlsson, Hanna 2012 Public Library Facebook Use: Established Positions Renegotiated? Proceedings of the 2012 iConference pp. 450-452.

<sup>37</sup> Ibid.

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

Den forskningslitteratur som presenterats i detta kapitel visar på ett något komplicerat förhållande mellan bibliotekarier och användare, och en relation dem emellan som inte är helt jämlig. Relationen till användaren är ett centralt tema för denna uppsats och under studiens gång dras flera paralleller till resultat från tidigare forskning. I synnerhet har Hedemark och Hedmans studie om hur bibliotekarier talar om användare i bibliotekstidskrifter stor betydelse som jämförelsematerial.



### 3. Teori

Den teoretiska utgångspunkten för denna studie är diskursanalysen. Denna teori har genom åren använts inom en rad olika områden, och på en rad olika sätt. Inom biblioteks- och informationsvetenskapen har den blivit vanligt förekommande sedan slutet av 1990-talet. 1994 skrev Bernd Frohmann en artikel med titeln "Discourse analysis as a research method in library and information science" där han framhåller hur användbar den diskursanalytiska teorin är inom detta forskningsfält.<sup>41</sup> Han menar att de begrepp man rör sig med inom fältet, framför allt "information", "information user" och "information uses" är diskursiva konstruktioner, och hur man använder dessa begrepp sätter gränsen för vilka frågor man kan ställa och hur man kan behandla dem i forskningen.<sup>42</sup> *User* eller *användare* är just det begrepp denna uppsats ämnar undersöka. Att använda diskursanalys kan därför vara fruktbart för att se hur bibliotekarier konstruerar användare i sociala medier. Hur man talar om användare sätter gränsen för vad en användare anses vara. Diskursanalys anser jag dessutom lämpa sig särskilt väl när de texter som analyseras utgör ett flöde av olika röster, så som är fallet i sociala medier. Med hjälp av diskursanalysen kan jag finna mönster i hur dessa röster tillsammans formar föreställningar om biblioteksanvändare, bibliotekarier och relationen dem emellan.

I de följande avsnitten redovisas först teorins grunder och sedan de diskursteoretiska begrepp som ligger till grund för uppsatsens analys.

#### 3.1 Diskursanalys

Diskursanalysen har sina rötter i socialkonstruktionismen.<sup>43</sup> Den bärande idén i denna tankeskola är att verkligheten är en social konstruktion. Denna konstruktion är helt beroende av den historiska och kulturella kontext vi befinner oss i. I Marianne Winther Jørgensens och Louise Phillips bok *Diskursanalys som teori och metod* sammanfattas grunderna i följande punkter:

- *En kritisk inställning till självklar kunskap*
- *Historisk och kulturell specificitet*
- *Samband mellan kunskap och sociala processer*

---

<sup>41</sup> Frohmann, Bernd 1994. Discourse analysis as a research method in library and information science. *Library & Information Science Research* vol.16, no. 2, s. 119-138.

<sup>42</sup> Ibid., s. 121 f.

<sup>43</sup> Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 11.

- *Samband mellan kunskap och social handling*<sup>44</sup>

Med detta menas att vi inte kan ta för givet att den kunskap vi har om vår omvärld ger en objektiv, eller sann bild av verkligheten. Allt vi vet och håller för sant är i själva verket produkter av vårt sätt att kategorisera det vi ser omkring oss. Denna vår kategorisering av världen sker inte i ett vakuum. Vi är alla en del av ett historiskt och kulturellt sammanhang. Vår uppfattning om världen är därför beroende av den kontext vi lever i. Kunskap är därför något som förändras över tid och genom kulturer. Att så är fallet beror på att kunskap byggs upp och upprätthålls genom social interaktion. Vi skapar gemensamma sanningar. Ofta flera konkurrerande sanningar, som kämpar om tolkningsföreträde. Den världsbild vi skapar får sedan konsekvenser för vilka sociala handlingar som uppfattas som naturliga och därmed tillåts, och vilka som uppfattas som onaturliga och därmed blir otänkbara.<sup>45</sup>

Eftersom det är med hjälp av språket vi konstruerar vår bild av verkligheten blir språket det centrala när det gäller att få syn på de strukturer som styr vår verklighetsuppfattning. I den diskursanalytiska teorin är språket ett system som består av en uppsättning tecken. Termen tecken är hämtat från språkvetenskapen, och Ferdinand de Saussure. Han menade att språket var ett teckensystem, och ett tecken består av två delar dels ordet och dels idén det representerar.<sup>46</sup> Tecknen får sin betydelse i relation till varandra, snarare än genom sin relation till det fysiska objekt det beskriver. Det finns till exempel ingenting hos ordet "bok" som förbinder det med det föremål vi i vår språkliga konvention benämner bok. Språket är alltså ett socialt konstruerat system och i detta system bildas mönster, och det är dessa mönster som utgör diskurser.<sup>47</sup>

Det stora namnet inom diskursanalysen är Michel Foucault, som anses vara den som utvecklade teorin.<sup>48</sup> Foucault beskriver diskurs som ett regelsystem. Det är detta regelsystem som sätter gränserna för våra tankebanor, genom att det slår fast vad som ska accepteras som sant och vad som är falskt; vad som är socialt accepterat att tala om och vem som får lov att yttra sig. Det är inom detta regelsystem vi producerar vår kunskap om världen. Enligt Foucault är kunskap nära förknippad med makt. I och med produktionen av kunskap produceras och utövas också makt.<sup>49</sup> Men makt ska inte ses som något givet negativt eller förtryckande, och makt är inte heller något som exklusivt utövas av en viss samhällsklass på bekostnad av en annan. Makten cirkulerar i samhället och är produktiv i det avseendet att den är en del av kunskapsproduktionen.<sup>50</sup> Den här synen på kunskap och makt har en inverkan på synen på sanning. Eftersom diskurser omfattar hela vår sociala verklighet kan en individ inte agera utanför diskursen. Det blir därför omöjligt

---

<sup>44</sup>Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 11.

<sup>45</sup>Ibid.

<sup>46</sup>Ibid., s. 16 f.

<sup>47</sup>Ibid., s. 16.

<sup>48</sup>Ibid., s. 19.

<sup>49</sup>Ibid., s. 20.

<sup>50</sup>Ibid., s. 21.

att uppnå en objektiv sanning.<sup>51</sup> Inom diskursanalysen lägger man därför inte heller någon större vikt vid vad den som lämnade utsagan egentligen menade med sitt uttalande. Man intresserar sig istället vilka mönster som framträder i utsagorna, vad som sägs och vad som inte sägs, och man undersöker sedan vilka konsekvenser detta kan tänkas få.<sup>52</sup>

### 3. 2 Diskursteoretiska begrepp

De diskursteoretiska begrepp jag utgår från i min analys är hämtade från Ernesto Laclau och Chantal Mouffe.<sup>53</sup> De ser en diskurs som en tillfällig fixering av betydelsestrukturer, och diskursanalysen har som syfte att "kartlägga de processer där vi kämpar om hur tecknens betydelse ska fastställas och där vissa betydelsefixeringar blir så konventionaliserade att vi uppfattar dem som naturliga".<sup>54</sup> För att kunna kartlägga dessa processer använder de sig av en viss begreppsapparat:

*Tecken* kan som sagt sägas vara utgångspunkten i en diskursanalys. Ett tecken med tillfälligt fixerad innebörd kallas *moment*. Ett moment får sin fixerade betydelse genom att utesluta alla andra betydelser det skulle kunna ha, och alla andra sätt på vilka det skulle kunna relatera till andra tecken.<sup>55</sup> Mångtydiga tecken utan fast mening kallas *element*. Diskursen strävar efter att reducera mångtydigheten hos elementet och omforma det till ett entydigt moment. Diskursen kan alltså ses som en tillslutningsprocess, där de olika möjliga betydelserna hos ett tecken begränsas till en fastställd betydelse. Denna tillslutning är dock aldrig slutgiltig, fixeringen är endast tillfällig. Ett entydigt moment riskerar alltid att återgå till att vara ett mångtydigt element.<sup>56</sup> Ingen diskurs kan nå fullständig etablering, det finns alltid andra diskurser som definierar verkligheten på ett annat sätt. På så vis uppstår konflikter, ett fenomen som kallas *antagonism*. Antagonismen uppkommer när de olika diskurserna står i motsatsförhållande till varandra, och den ena utgör ett hinder för realisationen av den andra; den ena diskursen blockerar den andra.<sup>57</sup> En tillfällig enighet kan dock uppkomma när en viss diskurs ger dominans. Detta benämns *hegemoni*.<sup>58</sup> Eftersom det är omöjligt för en individ att handla helt utanför diskursen, begränsar det individens, eller *subjektets* möjligheter att agera. Man talar därför om *subjektpositioner*, vilket syftar på de olika roller ett subjekt kan inta i förhållande till diskursen. Olika typer av subjektpositioner har sedan en inbördes relation till varandra.<sup>59</sup> De kan dels forma, och till och

---

<sup>51</sup> Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 21.

<sup>52</sup> Ibid., s. 28.

<sup>53</sup> Laclau, Ernesto & Mouffe, Chantal 2008. *Hegemonin och den socialistiska strategin*.

<sup>54</sup> Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 32.

<sup>55</sup> Ibid., s. 33.

<sup>56</sup> Ibid., s. 34f.

<sup>57</sup> Ibid. s. 55.

<sup>58</sup> Ibid., s. 54f.

<sup>59</sup> Laclau & Mouffe 2008, s. 172.

med dominera en diskurs genom att vara dess främsta *uttalare*. Men de kan också omtalas och refereras till som grupp i diskursen och därmed förekomma som *omtalade*. Hedemark benämner dessa två subjektpositioner som *subjektroll* och *objektroll*.<sup>60</sup>

De begrepp som har störst betydelse för denna uppsats är *tecken*, *element* och *subjektpositioner*. En närmare beskrivning av hur begreppen används följer i metodavsnittet i samband med presentationen av analysmodellen.

---

<sup>60</sup> Hedemark, 2009.

## 4. Metod

I det här kapitlet presenteras den forskningsmetod som används i uppsatsen. I det första avsnittet redogörs för urvalskriterier och avgränsningar. Därefter följer en redovisning av metod för insamlande av empiriskt material. Efter det följer några ord om materialet och dess kontext. Kapitlet avslutas med en presentation av den analysmetod som används i studien.

### 4. 1 Urvalskriterier och avgränsningar

Internet är till sin natur ett forum i ständig förändring. Detta kan man i hög grad se när man undersöker sociala medier. Webbsidor som var populära mötesplatser för bara något år sedan har redan fallit i glömska och ersatts av andra.<sup>61</sup> Just nu tycker jag mig kunna se en rörelse från bloggar till de snabbare och mer interaktiva kommunikationsformerna Facebook, Twitter och Instagram.<sup>62</sup> Att studera allt som sägs om användare av folkbibliotekarier i sociala medier är förstås praktiskt omöjligt, i den ständiga strömmen av nya inlägg. Men just snabbheten tror jag är en del av den stora attraktionskraften i sociala medier. Alla bjuds in att kommentera och reagera på det som händer här och nu. Att analysera vad som sägs i sociala medier kan därför sägas vara att betrakta en ögonblicksbild. Och en ögonblicksbild kan naturligtvis inte bli allomfattande. Den kan aldrig ge hela bilden. Det handlar istället om att fokusera på detaljen och ur detaljen blicka ut mot helheten. Att från det lilla dra paralleller till det stora. I stället för att tänka brett, och försöka täcka in så många olika källor som möjligt i min analys har jag därför valt att fokusera smalt. I följande avsnitt redogör jag för de urvalskriterier jag utgått ifrån för att hitta mitt empiriska material.

Hedemark använder sig i sin avhandling av Foucaults metod för avgränsning av empiriskt material som utgångspunkt i sin urvalsprocess.<sup>63</sup> Hon presenterar urvalsmetoden i fyra punkter, som något förkortat ser ut som följer:

- Källorna ska kunna relateras till ett och samma objekt.
- Det sammanhang eller den form som källorna har ska kunna kopplas samman.
- Källorna ska kunna bidra till kunskap om olika typer av relationer.
- Källorna ska kunna relateras till vissa gemensamma begrepp.<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup> Läs gärna Hanna Fahls artikel I döda avatarers sällskap, Dagens Nyheter 2012-12-30

<sup>62</sup> På Biblioteksbloggens lista över bra svenska bloggar om bibliotek har 15 av 27 listade bloggar inte blivit uppdaterade de senaste 6 månaderna.

<sup>63</sup> Hedemark 2009, s. 43.

<sup>64</sup> Ibid.

Jag finner dessa kriterier användbara även för min studie. Konkret innebär det att det empiriska materialet ska kunna *relateras till objektet biblioteksanvändare*. I det tidigaste skedet av mitt arbete genomförde jag vida sökningar efter material. Jag ögnade igenom flertalet av de just nu mest använda sociala medierna: Twitter, Instagram, YouTube och bloggar,<sup>65</sup> innan jag slutligen begränsade mig till Facebook. Att valet föll på just Facebook beror främst på att det är det i dagsläget mest använda sociala mediet.<sup>66</sup> Det första jag lade märke till, är att vi har två skilda kategorier vad gäller biblioteksrelaterade sociala medier. Vi har dels den där Biblioteket (själva institutionen, till exempel ett stadsbibliotek) står som avsändare. Dessa är i ofta i någon mening nyttoorienterade; Twitter och Facebooksidor annonserar kommande evenemang och aktiviteter på biblioteket, YouTube-filmer är ofta instruktionsfilmer för till exempel databassökningar och bloggar rymmer nästan uteslutande boktips. Dels har vi den kategorin där en enskild individ står som avsändare och skriver i egenskap av bibliotekarie men utan koppling till ett namngivet bibliotek. Dessa har ofta en mer informell ton. Syftet med inläggen tycks vara underhållning, diskussion och åsiktsventilering snarare än det informativa syfte man kan se i den första kategorin. Eftersom denna uppsats ämnar undersöka hur bibliotekarier talar om användare i sociala medier läggs fokus på den senare kategorin av avsändare. När en biblioteksinstitution står som avsändare talar inläggen nämligen oftast *till* användaren snarare än *om* användaren.<sup>67</sup> Även dessa inlägg kan säkerligen vara intressanta att undersöka, men det är inte vad som eftersöks i denna studie.

Källornas *form och sammanhang* har en gemensam kontext i det att samtliga utsagor är hämtade från Facebook. Till denna avgränsning läggs även en tidsaspekt. Materialet begränsas till utsagor publicerade mellan januari och juni 2013. Studien följer alltså inte en utveckling, en förändring i diskurser över tid, utan undersöker vilka diskurser som existerar under den valda tidsperioden.

För att källorna ska kunna bidra till *kunskap om olika typer av relationer* läggs fokus på en Facebooksida som har en betydande interaktivitet. Det vill säga att inläggen från avsändaren besvaras och kommenteras, och att en debatt uppstår där ett stort antal röster kan göra sig hörda. De relationer som är intressanta för undersökningen är de mellan bibliotekarier och användare. En öppen debatt där både bibliotekarier och användare har möjlighet att forma diskursen genom att inta olika subjektpositioner är därför en tillgång för studien. På en Facebooksida med tillräckligt många följare kan varje inlägg leda till diskussion och debatt, och en studie av sex månaders aktivitet har visat sig kunna ge ett rikt och mångfacetterat underlag för analys.

Jag gör ytterligare en avgränsning i mitt material som är värd att kommentera, nämligen den att bortse från alla de bilder som förekommer flitigt i inläggen. Anledningen till det är att bilderna oftast används som dekoration, eller som komisk poäng, men väldigt sällan i direkt samband med tal om användare. Analysen utgår därför enbart från de skriftliga utsagorna.

---

<sup>65</sup> Findahl, Olle 2012-10-17. Svenskarna och Internet 2012. *Stiftelsen för Internetinfrastruktur*.

<sup>66</sup> Ibid.

<sup>67</sup> Se avsnittet "Tidigare forskning" om hur bibliotek använder sociala medier.

## 4. 2 Insamlingsmetod

Undersökningen har således avgränsats till att omfatta en specifik Facebooksida under en sexmånadersperiod. Den valda sidan drivs av en anonym bibliotekarie som kallar sig "Arga bibliotekstanten". Det främsta motivet till detta val av empiriskt material är sidans popularitet, och höga interaktivitet.

Arga bibliotekstanten har en öppen Facebooksida, som vem som helst kan läsa och följa; en sida som inte kräver en ömsesidig "vänskap". Den hade vid tiden för undersökningen drygt 1800 "följare", och ca 4000 "vänner".<sup>68</sup> För att ha något att jämföra med vad gäller spridning kan vi titta på de tre tidskrifter Hedemark och Hedman undersökte i tidigare nämnda studie. *Biblioteksbladet* hade år 2002 en upplaga på 4700 exemplar, *Ikoner* och *Bibliotek i Samhälle* en upplaga på knappt 700 exemplar vardera.<sup>69</sup>

Under perioden (januari till juni 2013) publicerades i genomsnitt tre inlägg per dag. Varje inlägg fick i sin tur i genomsnitt 12 kommentarer.<sup>70</sup>

Det är således ett stort antal utsagor som studerats, över 6500 inlägg och kommentarer. Materialet är ändå hanterbart i och med att texterna är så pass korta. En stor del av texterna läggs dessutom åt sidan tidigt i analysarbetet, eftersom de ligger utanför ämnet för undersökningen. De inlägg som rensats bort består till stor del av bilder, och kommentarerna som följer är av typen "Ha ha, söt! Delar.", "Den var bra". Kort sagt, inlägg och kommentarer som inte säger någonting om vare sig bibliotekarier eller användare. Kvar blir 160 inlägg och 2930 kommentarer (184 sidor utskrivna text) som direkt eller indirekt handlar om användare. Det är dessa texter som utgör underlaget för min analys

## 4. 3 Materialet och dess kontext

Att läsa ett sex månader långt Facebookflöde, skiljer sig mycket från att läsa andra typer av texter, som skönlitteratur eller tidningsartiklar. Även när flödet håller sig till ett ämne, som i det här fallet bibliotek, så har texten inget bestämt fokus. Den har inget mål, ingen dramaturgi eller intrig. Inläggen är oftast heller inte debatterande i sin karaktär, utan snarare anekdotiska, även om många uttalanden leder till debatt i kommentarsfälten. Det är många bilder, till exempel på roliga skyltar som hittats i bibliotek, och mycket bok- och biblioteksrelaterade skämt. Om man vill dra en parallell till traditionella medier ligger Dagens Nyheters Namn och Nytt-sida relativt nära i sitt upplägg, om än inte alltid i ton. Syftet med Facebooksidan tycks främst vara att roa.

---

<sup>68</sup> Siffran gäller juni 2013.

<sup>69</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 17.

<sup>70</sup> Med "inlägg" avses de texter Arga Bibliotekstanten själv publicerar på sin sida. Kommentarer däremot är öppna för alla.

Sidans skribent kallar sig som sagt "Arga Bibliotekstanten". Hon säger sig arbeta på "Småstadens bibliotek" och vara utbildad i "Livets hårda skola". Hennes Facebooksida har varit i aktivt bruk sedan november 2011. Innan dess, från mars 2009, drev hon en blogg under samma namn.<sup>71</sup> I den faktaruta Facebook tillhandahåller för sina användare att presentera sig själva i skriver hon:

Om du gillar min blogg är du välkommen som vän. Men kom ihåg, jag heter ARGÅ bibliotekstanten for a reason. Vet du med dig att du har svårt för arga statusar, drift med sura och dryga låntagare etc, be inte om att bli min vän.

Jag är inte alltid arg utan som vilken människa som helst, snäll och glad för det mesta, arg ibland men aldrig riktigt elak. Däremot talar jag klarspråk.

Är du en präktig, foträt och fantasilös typ som inte förstår att man kan gilla sitt jobb men ändå behöver släppa ut lite ånga då och då, please go elsewhere för det sista jag vill höra är Byt jobb.

Sverigedemokrater, homofober och feministhatare: stanna på Flashback för hos mig har ni definitivt inget att hämta.<sup>72</sup>

Denna beskrivning är inte del av det analyserade materialet, och jag ska därför inte dröja alltför länge vid den. Men den ger en fingervisning om vilken sorts person denna bibliotekarie vill bli betraktad som, och vilken sorts människor hon vill ha som "vänner". Den säger också någonting om språkbruket på sidan. Det är en programförklaring som legitimerar ett starkt språk. Hon talar "klarspråk", men är aldrig riktigt elak. Att hon håller sig på rätt sida av det politiskt korrekta understryks genom avståndstagandet från sverigedemokrater, homofober och feministhatare. Samtidigt varnar hon oliktänkande "präktiga" människor, att hålla sig undan, men välkomnar vänner som redan uppskattar henne.

Arga bibliotekstanten är alltså en anonym bibliotekarie, som skriver om användare som besöker hennes icke namngivna bibliotek. Att inga namn nämns är förstas ingen garanti för absolut anonymitet. Beskrivningar av personer, händelser och platser kan vara nog för identifiering för någon med god lokalkännedom. Arga bibliotekstanten menar ändå att hon inte riskerar att hänga ut någon: "Jag beskriver ingen i detalj, och ändrar här och där för att ingen ska kunna identifieras."<sup>73</sup> En av hennes kritiker hävdar dock motsatsen: "det är inte jätteförtäckt, jag räknade ut vilket bibliotek det gäller innan jag fick det bekräftat".<sup>74</sup> Jag känner mig inte

---

<sup>71</sup> <http://argabibliotekstanten.blogg.se/>

<sup>72</sup> Arga Bibliotekstanten 2013.

<sup>73</sup> Citatet är hämtat från bloggen "Bokhora", där Arga bibliotekstanten försvarar sig mot kritik hon fått i kommentarsfältet efter att författaren Johanna Lindbäck rekommenderat hennes blogg. Bokhora 2011-05-13. Svenskt plus norskt bloggtips.

<sup>74</sup> Verklighetens smolk 2011-05-16. Librarians of the world unite and take over?



kvalificerad att lämna något avgörande i frågan, men det är väl inte orimligt att påstå att det trots ansträngningar att hålla en identitet hemlig alltid finns en viss risk att den avslöjas.

#### 4. 4 Forskningsetiska hänsyn

Arga bibliotekstanten må vara anonym, men hennes vänner och följare som skriver kommentarer på sidan är dock fullt identifierbara Facebookanvändare. Jag har inte bett dessa människor om lov innan jag började analysera deras utsagor. Vilka forskningsetiska hänsyn behöver jag ta i beaktande när jag citerar dem i min text? Susan Herring menar i artikeln "Linguistic and Critical Analysis of Computer-Mediated Communication: Some Ethical and Scholarly Considerations" att texter som publiceras i öppna diskussionsgrupper närmast är att likna vid teve- eller radioutsändningar, ämnade att nå en stor publik vid ett visst tillfälle.<sup>75</sup> Denna publik kan man vid sändningstillfället inte veta någonting om, varken vad gäller storlek eller sammansättning. När en individ väljer att publicera sitt namn i ett offentligt forum blir detta namn offentlig information. Man har därmed ingen skyldighet att ge full anonymitet till de personer man citerar i forskningssammanhang.<sup>76</sup> Herring rekommenderar att man i textanalys av öppna internetforum namnger källan, men att man gärna kan avstå från att identifiera enskilda individer så tillvida detta inte är av särskild relevans för studien.<sup>77</sup>

Dessa rekommendationer har jag tagit fasta på. I nedanstående analys har alla citat anonymiserats. De presenteras enbart med datum. Arga bibliotekstanten har en öppen sida, som vem som helst kan läsa och vad som skrivs där kan därför inte ses som privat eller konfidentiellt. Jag har därför inga forskningsetiska invändningar mot att namnge den i analysen. Däremot är individen, vem som sagt vad, inte av intresse för undersökningen. Av betydelse är i stället de diskurser de olika rösterna tillsammans skapar, samt vilka subjektpositioner de uttalar sig ifrån.

#### 4. 5 Analysmetod

Hedemark och Hedman använder i sin studie av användardiskurser i bibliotekstidskrifter en analysmodell i fyra steg: 1. benämningar, 2. kategorier, 3. teman och 4. diskurser;<sup>78</sup> där steg 1 identifierar de element som betecknar användare, steg 2 undersöker hur bibliotekarier kategoriserar användare, steg 3 ser till vilka teman användare diskuteras inom och steg 4

---

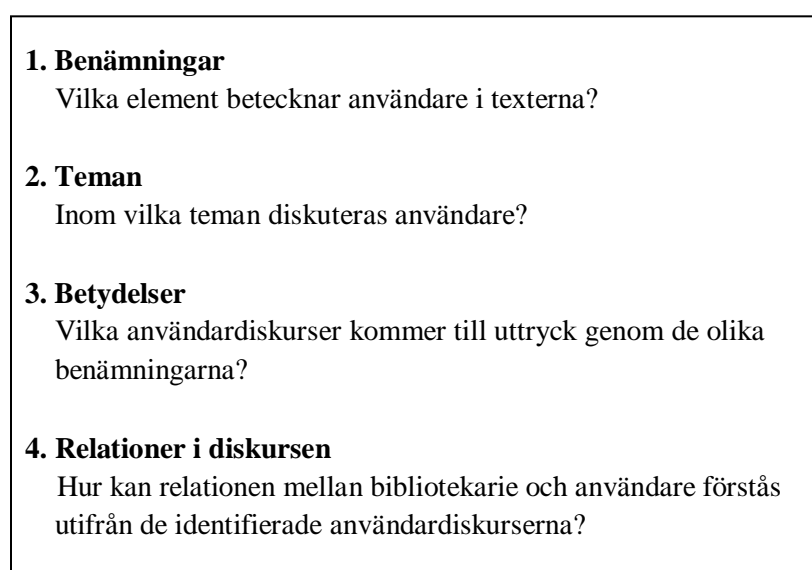
<sup>75</sup> Herring, Susan 1996. Linguistic and Critical Analysis of Computer-Mediated Communication: Some Ethical and Scholarly Considerations. *The Information society* vol. 12, no. 2, pp. 153-168.

<sup>76</sup> Ibid.

<sup>77</sup> Ibid.

<sup>78</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 62.

identifierar de användardiskurser som finns i texterna. Modellen har de utvecklat efter Ingrid Sahlins förlaga i kapitlet ”Diskursanalys som sociologisk metod” i *Mer än kalla fakta* från 1999.<sup>79</sup> Jag har i mitt arbete utgått från Hedemarks och Hedmans modell analysmodell men anpassat den för att den ska fungera i mitt arbete. De fyra stegen kvarstår, och utgångspunkten (det vill säga steg 1 i analysmodellen) är den samma. Även det steg som identifierar teman finns kvar, här som steg 2. Men eftersom relationen till användaren är central för syftet med denna uppsats används steg 3 i modellen här som sätt att ringa in användardiskurserna som finns i texterna. Steg 4 landar sedan i en analys av hur relationen mellan bibliotekarier och användare kan förstås utifrån de identifierade diskurserna. De fyra stegen i modellen är nära kopplade till uppsatsens forskningsfrågor:



Figur 2. Studiens analysmodell.

Syftet med steg 1 är att identifiera de element som är centrala för diskursen. Dessa element utgörs av de ord som används för att beskriva och kommentera användare i materialet. Analysarbetet består av två faser, ett mer konkret - att identifiera benämningarna, och ett mer analytiskt - att finna mönster i dessa benämningar. Detta steg lägger grunden för att kunna svara på den första forskningsfrågan: *Hur beskriver och kommenterar bibliotekarier användare i sociala medier?*

I steg 2 undersöks de teman inom vilka man diskuterar användare. Eftersom tecken får sin betydelse först i relation till andra tecken syftar detta steg till att, som Sahlin uttrycker det

---

<sup>79</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 62.

“undersöka vilka sammanhang som frammanar de olika betydelserna”.<sup>80</sup> Jag vill med andra ord veta i vilken kontext det är intressant för bibliotekarier att tala om användare. I steg 2 söks således svaret på den andra forskningsfrågan: *I vilka sammanhang talar bibliotekarier om användare i sociala medier?*

I steg 3 återkommer vi till frågan om hur bibliotekarier beskriver och kommenterar användare. Vilka betydelser läggs i beteckningarna på användarna? För att svara på detta undersöks vilka egenskaper och företeelser som förknippas med de olika beteckningarna. Jag lyfter fram nyckelord ur texterna som tillsammans ger en bild av vad som karaktäriserar beskrivningen av användarna. Detta steg av analysen syftar till att ringa in de användardiskurser som finns i texterna.

I steg 4 är utgångspunkten de användardiskurser som identifierades i steg 3. Här är syftet att besvara den tredje forskningsfrågan: *Vilka föreställningar om relationen mellan bibliotekarie och användare framträder genom användardiskurserna?*

Modellen är ett redskap avsett att skapa struktur i såväl analysarbete som resultatredovisning. Uppställningen, i fyra separata steg, ger dock intryck av en mer linjär process i analysen, än det cirkulära arbete metoden faktiskt kräver. Barbara M. Wildemuth skriver i *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science* med avseende på diskursanalys att

The success of your analysis is very much predicated on your close reading and rereading of the texts. To do this, what's needed is not the kind of reading for gist we've learned in school, but rather an extremely microfocused and repetitive examination.<sup>81</sup>

Upprepning, och att läsa om är de nyckelbegrepp Wildemuth framhåller här, och det är också så analysprocessen ser ut. Texterna läses, och läses om, med olika fokus och på olika nivåer, inte nödvändigtvis i den kronologiska ordning modellen beskriver.

---

<sup>80</sup> Sahlin, Ingrid 1999. Diskursanalys som sociologisk metod, *Mer än kalla fakta* / Katarina Sjöberg (red.), s. 93.

<sup>81</sup> Wildemuth, Barbara M. 2009. *Applications of social research methods to questions in information and library science*, s. 324.

## 5. Resultatredovisning och analys

I det här kapitlet redovisas analysen av det empiriska materialet. Kapitlet är uppbyggt så att varje steg i analysmodellen motsvaras av ett eget avsnitt. I det första avsnittet identifieras de benämningar av användare som finns i texterna. I det andra avsnittet ser vi inom vilka teman bibliotekarier talar om användare. Det tredje avsnittet undersöker vilka användardiskurser som kommer till uttryck genom de olika benämningarna på användare. Kapitlet avslutas med att undersöka hur relationen mellan bibliotekarie och användare kan förstås utifrån de identifierade användardiskurserna.

I analysen av materialet har inlägg och kommentarer genomgående citerats ordagrant, utan markeringar av språkliga felaktigheter.

### 5. 1 Benämningar

*Vilka element betecknar användare i texterna?*

I det här första skedet identifieras alla benämningar av användare som finns i materialet. Här läggs inte några värderingar i resultatet. Inte heller analyseras förekomsten av olika ord, utan här undersöks bara vilka benämningar som finns.

Benämningarna av biblioteksanvändare i det studerade materialet uppvisar en stor variationsrikedom. Det förekommer över hundra olika ord som syftar på användare; från väldigt allmänna och allomfattande som “folk”, “personer” och “de” till sådana som syftar på en specifik individ som “pensionerad militär från Göteborg”, “9-årig flicka” eller “kultursekreteraren”.

En del inlägg vänder sig direkt till användaren, och benämningen blir då ett “du”. Användaren förekommer också i en mer abstrakt form som ett “någon” eller ett “vem”. Det finns kommentarer i materialet som är skrivna av biblioteksanvändare, där de ger sig själva benämningen “jag”.

Vad gäller benämningar med direkt koppling till biblioteket och dess verksamhet är “låntagare” det klart mest förekommande. Andra sådana beteckningar är “biblioteksbesökare” eller bara “besökare”, “kund”, “tidningsläsare”, “internetanvändare”, “läsare”. Begreppet “användare”, som jag i den här uppsatsen använder som generell term för alla de som nyttjar bibliotek observerar jag två gånger i de här texterna (varav ena gången i en diskussion om vad man bör kalla dem som besöker biblioteket).

Vissa besökare identifieras av den roll i vilken de besöker biblioteket: “elev”, “lärare”, “förskolebarn”, eller sin relation till andra besökare: “mamman”, “pappan”, “lilla dottern”,

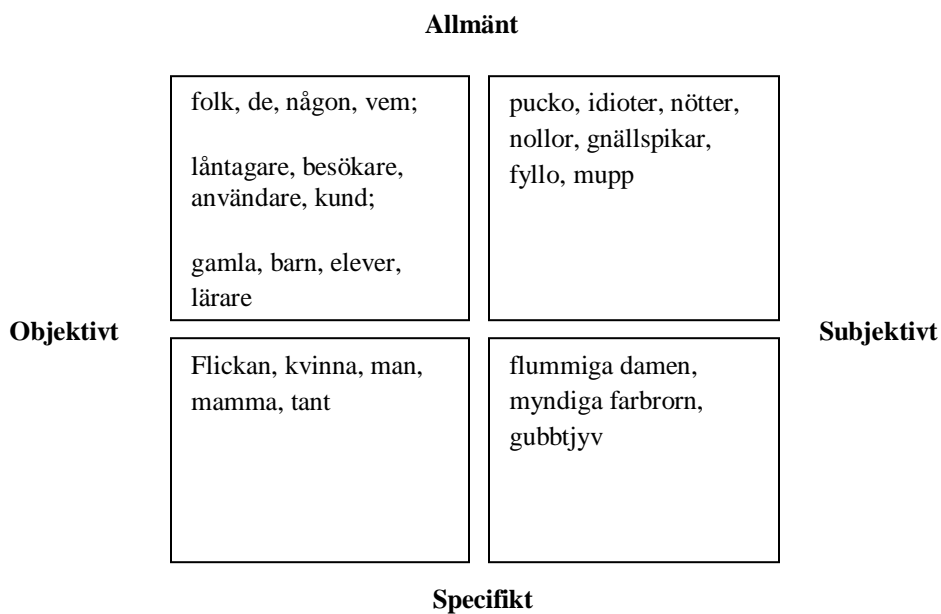
“småbarnsförälder”. Ytterligare andra av sina särskilda behov: “de svagare grupperna”, “synskadad farbror”, “talbokslånare”, funktionshindrade barn”, och “icke-datorinnehavare”. De kan också identifieras efter sina regelbundna biblioteksbesök: “stammisarna”.

Vissa benämningar är könsspecifika som “gubbe”, “tant”, “dam”, “tjej”, “farbror”. Andra visar på ålder: “tonåringar”, “äldre”, “barn”, “vuxna”, “10-åring”. Här kan man visserligen invända att de jag listat som könsspecifika visar på ålder de med. En tant, till exempel är i regel äldre än en tjej. Men flera benämningar anger ännu tydligare både kön och åldersgrupp: ”killar i 10-årsåldern”, “ung kille”, “gammal man”, “liten flicka”. På ett mer generellt plan benämns användare också ofta som “han, “hon eller “hen”.

Många av dessa benämningar får inte stå för sig själva, utan kommer med epitet. Dessa epitet förvandlar relativt neutrala ord som “damen” och “farbrorn” till mindre smickrande “Flummiga damen” och “Farbror Stygg”. Vi har “motsträviga låntagare”, “kränkta skattebetalare”, “sura gubbar”, “misstänksam tant”, “besvärliga människor”, “jäkla folk”, “griniga besökare”, och “gubbjävlar”. Det finns även ett par positiva adjektiv, vi har “trevliga biblioteksbesökare”, “fantastiska biblioteksbesökare” och “vettiga människor”.

Slutligen finns i materialet benämningar som är starkt negativa: ”surmuppar”, “gnällspikar”, “nollar”, “nötter”, “ärkeröv”, “skitstövel”, “idioter”, “tjuvar”, “vandaler”, “as”, “dårar”, “fyllon”, “karleländer”. Även dessa har ibland förstärkningar: “jävla idioter”, eller “vidriga gubbtjyv”. Några på motsvarande sätt uppenbart positiva benämningar finns inte i materialet.

Innan vi går närmare in på betydelsen av alla dessa benämningar kan vi här konstatera att man i texterna talar om användare på en rad olika sätt. Dels visar de biblioteksbesökaren i en varierande grad av konkretion och specificitet, och dels med olika grad av känslomässigt engagemang. Från ett allmänt “folk” till en specifik “liten tulta”. Från det neutrala “besökare” till det upprörda utropet “idioter”. Genom att identifiera de olika benämningar av användare som förekommer i texterna utkristalliseras vissa mönster i de sätt på vilka man talar om användare. Detta kan åskådliggöras genom att elementen läggs in i en matris.



Figur 3. Diagram över användarbeteckningars språkliga nivå.

I avsnitt 5. 3 återkommer vi till dessa benämningar och de betydelser som läggs i dem, men först ska vi utforska de teman inom vilka användare diskuteras.

## 5. 2 Teman

### *Inom vilka teman diskuteras användare?*

Vid en läsning av texterna framträder olika teman inom vilka användare diskuteras på olika sätt. Tre dominerande teman kan urskiljas i materialet. Det mest framträdande handlar om pengar - vem betalar för vad, och vad innebär det i fråga om rättigheter och skyldigheter? Ett annat centralt tema är uppförande. Hur betar sig människor i biblioteket? Det tredje temat rör bibliotekariens arbetsuppgifter. Vilket arbete utför de, vilket arbete bör de utföra och vad förväntar sig användarna av dem? De tre områdena går delvis in i varandra, men de undersöks separat i de följande avsnitten.

## 5. 2. 1 Pengar

Ett återkommande tema i inläggen är användare som inte vill betala för försenade lån. Det första utdraget är ett inlägg från bibliotekarien som citerar en användare:

- Jag skulle bara säga att jag är lite sen men jag tycker inte att jag ska behöva betala för det var så att bilen inte startade igår så jag kunde inte komma hit då och det var så kallt, så då ringde jag men ni svarade inte, fastän jag ringde FLERA GÅNGER, är inte det lite dåligt tycker du? Ska det vara så att man inte svarar på ett bibliotek, kallar ni verkligen det bra service? (24 januari 2013)

Att du inte minns boken du lämnade försent för 1 år sen är inget bevis på att du aldrig lånat den. Eller anledning att slippa betala skulden. (4 februari 2013)

Biblioteket är fantastiskt, hör ni det alla surmuppar och gnällspikar som klagar över en femma i övertidsavgift. (9 mars 2013)

Det är ofta en aggressiv ton i inläggen när pengar kommer på tal. I citaten ovan är det bibliotekarien som innehar subjektrollen, som är uttalare, och som från den positionen tillskriver objektet (användaren) egenskapen "betalningsovillig". I det första citatet tar bibliotekarien bokstavligen på sig att tala för användaren genom att lägga ord i en tänkt användares mun. De två följande citaten har formen av svar på tal till användare som av olika anledningar inte velat betala förseningsavgifter. I rollen som uttalare kan aggressionen läggas i objektets handling, snarare än i subjektets reaktion på handlingen. Objekten definieras som "surmuppar och gnällspikar" och biblioteket (som subjektet företräder) som "fantastiskt", trots att subjektets uttalande även det skulle kunna klassas som just "gnäll". Den föreställning om bibliotekarien som yrkesmänniska som framträder här är bibliotekarien som kassör, eller motvillig indrivare, som kämpar i motvind mot användare som inte vill göra rätt för sig.

Det finns undantag bland kommentarerna, som påvisar en stor beredvillighet att betala. Då rör det sig om kommentarer från låntagare som bedyrar sin välvilliga inställning till övertidsavgifter:

Lånar mycket och betalar gärna övertidsavgift. Pengarna går ju till biblioteket och tänk på vad det skulle kostat mig att köpa alla de böcker jag lånar. (26 april 2013)

Ibland vill jag nästan vänta någon dag extra så att jag kan hjälpa till att finansiera biblioteken lite extra (26 april 2013)

När användarna här får en subjektroll, och talar för sig själva finns inga spår av aggressivitet i fråga om pengar och bibliotek. Tvärt om vittnar de om en stark vilja att stödja biblioteket, och gärna betala lite extra.

Att folkbibliotek är skattefinansierade behandlas i flera inlägg och kommentarer.

Jobbdagen slut, åh vad skönt det ska bli att komma hem. Men som offentliganställd får man väl inte säga sånt högt? (8 januari 2013)

En stark lukt av piss sprider sig i biblioteket. Men eftersom det är skattebetalarna som betalar min lön är det väl bara att se glad ut? (8 januari 2013)

För all del stå där och låt lilla dottern slå in 99 olika pinkodsvarianter och ändå inte få det rätt. Att min arbetstid tog slut för 7 min gör ju inget för min lön betalas ju av skattemedel, så mitt liv går ut på att alltid finnas till för dig och dina barn. (11 januari 2013)

Samtliga inlägg kommer från subjektrollen bibliotekarie. Identiteten som offentliganställd sätter här upp gränserna för vad bibliotekarien anser sig tvungen att finna sig i, under utövandet av sitt yrke. Inläggen vittnar om en föreställning om bibliotekarien som ödmjuk tjänare. Men det är inte en identitet som subjektet själv tillskriver sig, utan en föreställning som så att säga läggs i andras ögon. Den distinktionen framkommer genom ordparet "men... väl" som förekommer i de två första inläggen, och det sarkastiska "för all del" i det tredje.

## 5. 2. 2 Uppförande

Hur användare uppför sig på bibliotek är ett ofta återkommande tema.

Och de som rusar in när det är 3 minuter kvar till stängningsdax & ropar "Jag hann!" & sen strosar runt i lugn och ro. (11 januari 2013)

Låntagare står och väntar vid disken samtidigt som hon pratar högt i mobilen. När hon inte får service direkt viftar hon otåligt med några papper och ropar befallande till mig: Kopiera! Jag nickar och pekar mot kopieringsapparaten.

- Du kopierar själv där borta.

- Men jag vet inte hur man gör!

- Nej men jag kan visa dig. När du avslutat telefonsamtalet. (31 maj 2013)

Avd. inte acceptabelt uppförande: Att ta sig in i personalutrymmet, knacka på dörren där jag sitter och äter lunch och kräva service. (10 juni 2013)

Även här utgår alla citat från subjektrollen bibliotekarie. Genomgående för beskrivningarna av användare är att de framställs som helt i avsaknad av artighet och hyfs. De kräver omedelbar service, oavsett om biblioteket stänger eller bibliotekarien äter lunch. Och de kan inte tänka sig att avsluta ett telefonsamtal ens för att kunna lyssna till instruktioner. Den föreställning om



bibliotekarien som framträder här liknar den föregående - bibliotekarien som tjänare. Men inte heller här ser jag det som en självbild, utan mer som en förväntan, eller ett krav, som anses utgå från användaren.

### 5. 2. 3 Arbetsuppgifter

Det tredje identifierade temat rör bibliotekariers arbetsuppgifter. Vad gör en bibliotekarie?

Tänk om man faktiskt fick tid att läsa på arbetstid. Önskedröm. (26 januari 2013)

Med tanke på att "Var finns toaletten?" är en av de mest frekventa frågorna så har jag ibland undrat om vi inte helt borde skippa litteraturen och satsa på det folk VERKLIGEN vill ha - en kostnadsfri toalett. Fast någonstans på vägen kanske vi tappade bort uppdraget där...? (8 januari 2013)

Fick deklarerat på internet åt en äldre synskadad farbror. Känns väldigt bra att kunna vara till hjälp åt dem som behöver. (27 mars 2013)

Kontentan är eg att vi är där för att serva dem, och det är ju så politikerna vill ha det! Det är brukarnas bibliotek nuförtiden, glöm biblioteket som en utbildande eller fostrande verksamhet... (10 maj 2013)

I dessa citat kommer flera aspekter av bibliotekariers arbetsuppgifter fram. Om vi börjar med det första, så är det ett svar på påståendet att användare tror att bibliotekarier sitter och läser hela dagarna. Kommentaren visar på att bibliotekarier arbetar med böcker och förväntas kunna mycket om litteratur,<sup>82</sup> men inte hinner läsa på arbetstid. Uttalandet ger uttryck för att det finns ett glapp mellan vad användaren tror att bibliotekarien arbetar med och hur det ser ut i verkligheten, men kanske också mellan hur det ser ut i verkligheten och hur bibliotekarien skulle vilja att det såg ut. Det andra och fjärde citatet ger båda uttryck för ett visst missnöje med hur användarna tar vara på bibliotekets resurser, en brist på uppskattning av vad biblioteket har att erbjuda. Det tredje däremot uttrycker tillfredsställelse över att kunna hjälpa en behövande. I samtliga fall har bibliotekarien en subjektroll och tillskriver användaren rollen som ovetande, otacksam eller i behov av hjälp. Yrkesmänniskan syns här som kunnig men inte uppskattad efter förtjänst.

### 5. 3 Betydelser

*Vilka användardiskurser kommer till uttryck genom de olika benämningarna?*

---

<sup>82</sup> Jfr Hedemark 2009, om den Bokliga diskursen.

I steg 3 av analysen identifieras de betydelser som ligger bakom benämningarna i det empiriska materialet. Genom att lyfta fram de nyckelord, det vill säga de betydelsebärande ord och begrepp som associeras till de olika benämningarna, framträder en bild av vad som karaktäriserar beskrivningen av användarna.

De flesta av benämningarna i materialet används bara en enda gång, och är då ofta direkt förknippade med en specifik besökare eller en viss händelse som beskrivs i ett inlägg. Många benämningar som identifierades som skilda uttryck i det första steget är också snarlika när det gäller betydelseinnehåll. Analysen i det här avsnittet grundas därför inte på varje element, var för sig, utan istället utgår den från det mönster för hur man talar om användare som observerades i det första steget i analysen. De oftast förekommande elementen är de som kategoriserats som allmänt/objektiva. Det är kring dessa element textens uttalanden i största mån kretsar, och det är här man hittar ett tillräckligt rikt underlag för att kunna karaktärisera beskrivningarna av användarna på ett sätt som speglar textflödet som helhet på ett rättvisande sätt. Jag har därför valt att koncentrera analysen till just denna kategori.

### 5 . 3. 1 Nyckelord

Det vanligaste sättet att tala om användare i de studerade texterna är det allmänt objektiva. Inom detta fält kan man urskilja tre grader av "allmängiltighet" i formuleringarna:

1. Element som skulle kunna innefatta hela befolkningen (folk, de, någon, vem).
2. Element med uttalad anknytning till verksamheten (låntagare, besökare, användare, kunder)
3. Element som benämner grupper av befolkningen (gamla, barn, elever, lärare).

För att bestämma innebörden av dessa benämningar undersöker jag vilka tecken som associeras med de olika elementen. Jag väljer ut representativa citat ur materialet, och lyfter ur dem fram de nyckelord som kan sägas definiera elementen.

#### 1. *Folk, de, någon och vem.*

Dagens stilla undran: Vem stjal Taxeringskalendern och varför? (11 februari 2013)

Hos oss är det just nu någon som stjal dagstidningar, som finns tillgängliga i entrén från kl 8. (24 februari 2013)

Egentligen borde man göra en anteckning på lånekortet "Skrev på utan att läsa igenom lånereglerna" så att man sedan kunde sticka det under näsan på de som klagar just över våra låneregler. (4 juni 2013)

Eftersom folk ändå inte läser skyltar har vi dem mest för att kunna ha nåt att peka på när de klagar: Varför står det inget om det nånstans? (19 april 2013)

Är folk sådär otrevliga mot bibliotekarier? Hemskt! (22 januari 2013)

jag kan tänka mig att folk gnäller extra mycket på förseningsavgifter för lånade böcker. många känner nog att de betalar ju redan för hela verksamheten och så ska man behöva betala ännu mer, SKA DET VARA SÅ? (3 april 2013)

Nyckelord:

- stjäla - gnälla - klagat - är otrevliga
--

Vi har här fyra olika element (folk, de, någon, vem), men när man ser till de uttalanden som görs i relation till dessa är tankeinnehållet likartat. I grupp 1 visar nyckelorden på hur användarna stjälar ur beståndet, gnäller över förseningsavgifter, klagat och är otrevliga.

Användarna framstår här som några som mest är till besvär.

## 2. *Låntagare, besökare, användare och kunder.*

Dessa fyra element visar sig vara extra intressanta och värda att undersöka lite närmare. Vid en första anblick kan de verka vara synonyma, och de används också i texterna på ett likartat sätt. Men benämningen "kund" och "låntagare" tycks båda vara problematiska och har orsakat debatt:

Träffar du kunder i ditt jobb? Jag träffar bara låntagare. (29 juni 2013)

På ett bibliotek är det ju mer än bara låntagare. Det är långtifrån alla som lånar böcker. Många använder kanske bara datorerna eller kopierar. En del kommer bara för att läsa dagstidningen eller tidskrifter. De är våra kunder och vi är där för att ge dem service. (29 juni 2013)

Besökare och användare verkar däremot vara mer neutrala termer:

På danska kallar man biblioteksbesökarna för bruger, alltså användare och kanske

är det så vi ska kalla våra kunder. Låntagare är ett ganska gammaldags uttryck.  
(29 juni 2013)

I den kommentaren används alltså "biblioteksbesökarna" som en neutral, förklarande term, och ett sätt att undvika de två stridande parterna i kontroversen (kund och låntagare). "Användare" läggs sedan fram som en ny, möjlig ersättare för de båda andra. Denna debatt uppkommer i kommentarerna till det allra sista inlägget i det analyserade materialet. Jag kan därför inte se om den givit något genomslag i det fortsatta språkbruket på denna Facebooksida. I de texter jag har studerat är det dock tydligt att låntagare är den klart dominerande benämningen, och det är från det elementet jag nu hämtar nyckelord.

Hej Nora Roberts. En låntagare insisterar på att vi ska köpa in fler titlar av dig så skulle du vilja vara snäll och skriva några nya? Typ 25? (8 januari 2013)

Jag gillar de av våra låntagare som är otroligt ångerfulla över att boken är en dag försenad, står med plånboken beredda att betala och sedan nästan blir lite upprörda över att det inte uppstått en skuld ännu.  
(Jodå vi har de som skyller på bilen/tåget/bussen eller andra omständigheter över lag också. Men jag gillar den första kategorin bättre). (24 januari 2013)

Det är ju låntagarna som gör jobbet kul. (16 maj 2013)

Hos oss är vi sjukt underbemannade med otroligt pigga och aktiva låntagare som ställer höga krav. (13 juni 2013)

Nyckelord:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- insisterar</li><li>- ångerfulla</li><li>- beredda att betala</li><li>- skyller ifrån sig</li><li>- gör jobbet kul</li><li>- ställer höga krav</li></ul> |
|---|

Låntagare är ett element som har en stor spridning i sitt betydelseinnehåll. De är å ena sidan ångerfulla och beredda att betala sina skulder, å andra sidan skyller de ifrån sig. Det är de som gör jobbet kul, men de ställer också höga krav och insisterar. Elementet låntagare visar alltså på en viss antagonism, alltså olika innebörder av begreppet som står i ett konfliktfyllt förhållande

till varandra.<sup>83</sup> Alla uttalanden har dock det gemensamt att de talar om låntagare som centrala i biblioteksverksamheten; låntagaren som arbetsuppgift.

### 3. *Gamla, barn, elever och lärare.*

Dessa element beskriver kategorier av användare, som man skulle kunna se som två motsatspar, gamla/barn, elever/lärare. Men jag undersöker dem tillsammans för att se om det finns någon gemensam nämnare i hur man talar om dessa grupper.

Oh jag älskar gamla som faktiskt vill lära sig men många gnäller faktiskt mest, trots att jag säger att de kan boka mig för att lära sig. Vissa vill helt enkelt bara gnälla!  
(10 maj 2013)

För att barn ska lära sig att förstå värdet av böcker och därmed behandla dem med respekt så måste de först tycka det är roligt att läsa. Det görs inte med pekpinnar och "SE MEN INTE RÖRA!"-galenskaper. (3 april 2013)

Många elever FÅR inte ens googla när de ska göra skolarbeten, de måste "ha en bok om X, det har fröken sagt". (29 april 2013)

Lärare vet t.o.m. mindre än eleverna om hur källkritik på internet fungerar. (29 april 2013)

Nyckelord:

<ul style="list-style-type: none"><li>- vill lära sig</li><li>- gnäller</li><li>- ska lära sig</li><li>- får inte googla</li><li>- måste ha bok</li><li>- vet mindre</li></ul>
--

Nyckelorden visar på ett likartat sätt att se på dessa olika grupper av användare. De vet mindre men vill lära sig, och ska lära sig. De gnäller, får inte och måste. De har kort sagt alla något att lära från biblioteket.

---

<sup>83</sup> Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 54.

Med hjälp av nyckelorden som karaktäriserar de studerade elementen kan man uttyda tre olika sätt att tala om användare på; tre användardiskurser - användaren som *problem*, användaren som *arbetsuppgift* och användaren som *behov av hjälp*. De mest allmänna uttrycken, folk, de, någon och vem, visar alla på en syn på användaren som problem. De stjälar, gnäller, klagar och är otrevliga. När det gäller de mer biblioteksrelaterade benämningarna, och framförallt "låntagare", kommer biblioteksarbetet också mer i fokus. Att tillfredsställa användaren ses som en central arbetsuppgift. När man talar om grupper av användare, som gamla, barn, elever och lärare framträder synen på användaren som någon i behov av hjälp.

#### 5. 4 Relationer i diskursen

I detta avsnitt synas de olika diskurserna närmare, med fokus på vad användardiskurserna betyder för relationen mellan bibliotekarier och användare.

*Hur kan relationen mellan bibliotekarie och användare förstås utifrån de identifierade användardiskurserna?*

Genom att analysera de olika benämningarna på användare identifierades tre olika användardiskurser i materialet: användaren som *problem*, användaren som *arbetsuppgift* och användaren som *behov av hjälp*. De tre diskurserna är inte skarpt avgränsade från varandra, utan det finns beröringspunkter dem emellan, och även en viss överlappning. Av de tre diskurserna i materialet är Användaren som *problem* det mest förekommande. Denna diskurs finner man exempel på inom samtliga teman.

<b>Diskurs</b>	Användaren som <i>problem</i>	Användaren som <i>arbetsuppgift</i>	Användaren som <i>behov av hjälp</i>
<b>Tema</b>	Pengar, uppförande, arbetsuppgifter	Pengar, arbetsuppgifter	Arbetsuppgifter

Tabell 1. Översikt av vilka teman diskurserna verkar inom.

##### 5. 4. 1 Användaren som problem

Att se folkbibliotekets användare som ett problem kan tyckas absurd eftersom användarna utgör själva grunden för folkbibliotekets uppdrag. Alla medborgare ska enligt lag ha tillgång till ett

bibliotek.<sup>84</sup> Det är medborgarnas intresse för läsning, upplysning och kultur som biblioteket ska främja. Man skulle således kunna hävda att ett bibliotek utan besökare inte fyller sin funktion. Men, som vi såg i tidigare forskning är det inte riktigt så enkelt. Det råder en viss konflikt mellan tillgänglighet och ordning. Radford och Radford menar till och med att ett bibliotek i dess ideala form något som aldrig används eller rörs.<sup>85</sup> Och det är delvis där grunden till irritationen över användare kan skönjas, även i texterna som analyserats i föreliggande undersökning. Användarna stör ordningen. Inte enbart genom att använda biblioteket, men för att de inte till hundra procent accepterar den av bibliotekarien satta ordningen. Som visats i citaten i föregående kapitel talar bibliotekarierna om användare som inte läser lånereglerna, inte lämnar tillbaka lånade böcker i tid, inte vill betala för sig, eller ännu värre, som stjälar ur beståndet. Att se användare som ett problem är inget nytt. Redan i litteratur från det tidiga 1900-talet kan man hitta uttryck som "library loafers" och "library pests".<sup>86</sup> I den svenska kontexten kunde man i folkbibliotekets barndom se en viss tvekan och oro inför att ge allmänheten tillgång till samlingarna. Öppna hyllor på biblioteken skulle kunna leda inte bara till oordning, men också rentav locka till bokstölder.<sup>87</sup> Det är alltså denna kombination av en önskan att göra biblioteket tillgängligt för alla och rädslan för att denna öppenhet ska missbrukas som leder till den kontrollstruktur som Radford och Radford ser i det moderna bibliotekssystemet.<sup>88</sup> Här kan man också återknyta till Foucault. Lindberg visar att man enligt biblioteks- och informationsforskaren Alistair Black kan se bibliotekens utformning som en Panoptikonmodell. Samtidigt som den ger användaren tillträde ges också bibliotekarien möjlighet att övervaka allt som sker i rummet.<sup>89</sup>

Att användare bryter mot bibliotekets regler är dock inte den enda anledningen till att de omtalas som problem. Det faktum att folkbiblioteket ska vara öppet för alla, gör ju att bibliotekarier ibland kan vara i en utsatt position. Denna sorts problematik syns exempel på i det empiriska materialet:

Myndiga farbror som en gång knuffade mig för att du inte fattade automaten:  
Kalla mig inte lilla vän, jag är varken liten eller din vän. (22 januari 2013)

Citatet visar att det kan hända att användare oväntat tar till handgripligheter på grund av en till synes alldaglig händelse som att "inte fatta automaten". Det är också i detta sammanhang man ser de några av de grövsta beteckningarna på användare: "vidriga gubbtjyv" och "as". Intressant att notera är också att "lilla vän" väcker lika starka aversioner som knuffen.

Den borde vara skottpengar på "lilla vän". Det värsta jag vet! Det närmaste jag kommer

---

<sup>84</sup> Bibliotekslag: SFS 1996:1596 1996. Stockholm: Fritzes.

<sup>85</sup> Radford & Radford 1997, s. 256

<sup>86</sup> Chattoo, Calmer D. 2002.

<sup>87</sup> Lindberg 2012, s. 230.

<sup>88</sup> Radford & Radford 1997.

<sup>89</sup> Lindberg 2012, s. 230.

att mörda! (22 januari 2013)

Denna knuff är också det enda exemplet på fysisk utsatthet jag hittat i materialet. Problemen användarna representerar är oftast av mildare slag. De kommer till biblioteket när de är sjuka eller smittbärande (16 januari). De vägrar gå hem när det är stängningsdags (26 april). De lämnar sina barn utan tillsyn (9 januari). De smutsar ner (27 februari). Men framförallt klagar de när de borde vara tacksamma (9 mars).

Diskursen om användaren som problem visar således på en föreställning om att biblioteket används på fel sätt, och att det inte uppskattas efter förtjänst. Det finns till och med exempel på en uttalad vilja att uppfostra användaren.

Ibland vill jag säga, nu går du hem och tänker igenom hur du betett dig här idag. (22 april 2013)

Användaren framställs som otålig, som någon som kräver omedelbar service medan bibliotekarien biter ihop och motvilligt bistår med detta.

”Jag skulle kopiera dom här!” ”Ja, kopian är här.” \*går fram och blänger ilsket På kopian\* ”Jaha!? Hur GÖR man då?” ”Vill du ha hjälp?” ”JA DET ÄR VÄL KLART! Om det inte är för mycket begärt!” Så kan man göra. Annars kan man visa en aning respekt och säga till från början att man vill ha hjälp, så får man det. (2013-05-31)

Relationen mellan bibliotekarie och användare i denna diskurs framställs således som antingen den mellan en fostrande bibliotekarie och en användare som inte kan uppföra sig. Eller den av användaren som en kravmaskin och bibliotekarien som en motvillig tjänare.

#### 5. 4. 2 Användaren som arbetsuppgift

Diskursen om användaren som arbetsuppgift understryker hur central användaren är för folkbibliotekets verksamhet, och att så är fallet är inte förvånande. Det är inte mer kontroversiellt än att hävda att elever är centrala för skolans verksamhet. Vad som är av större intresse är att se till det sätt på vilket bibliotekarier arbetar med användare. Vilka arbetsuppgifter förknippas med användare? I Hedemarks avhandling visar hon hur de olika biblioteksdiskurserna ger uttryck för skilda krav på bibliotekariers kompetens, det vill säga olika uppfattningar om vad en bibliotekarie bör arbeta med i relation till användaren. Inom den bokliga diskursen ville man ha en litteraturkunnig bibliotekarie medan den informationsförmedlande diskursen betonar vikten



av tekniskt kunnande.<sup>90</sup> I det material jag analyserat är båda dessa uppgifter tämligen osynliga. Litteraturförmedling nämns ett fåtal gånger, men tekniskt kunnande framhålls inte alls som en viktig del i det dagliga arbetet. De gånger teknik överhuvudtaget nämns är det oftast teknik som inte fungerar:

Kopiatorn har lagt av för 174:e gången. (19 februari 2013)

I övrigt behandlas tekniskt kunnande som något självklart, inte som någon form av expertis.

Det som går jättesnabbt och enkelt för mig som är van vid datorer, kan kännas näst intill oöverstigit för en del äldre. (27 mars 2013)

Lindbergs undersökning av hur spänningsförhållandet mellan teknik och genus verkar i en folkbibliotekskontext visar bland annat på att teknik förändras snabbt och genusstrukturer långsamt. Införlivandet av ny teknik brukar leda till höjd status, men genusstrukturer är djupt rotade och svåra att bryta. För ett kvinnodominerat yrke kan det därför lika gärna hända att den nya tekniken tas i bruk utan medföljande statushöjning. Den blir istället normaliserad och osynlig.<sup>91</sup> Att tekniken inte får något större utrymme här kan vara ett uttryck för just en normalisering.

Även om tekniskt kunnande inte ses som en stor del av arbetet i relation till användaren så är dock informationsförmedling det i allra högsta grad. En bibliotekarie bör kunna svara på frågor om allt:

Svarar i telefon och hör Flummiga damens omiskännliga stämma: Hallå? Jag undrar bara en sak. Är det tisdag idag? #vikansvarapåallafrågor. (15 januari 2013)

Min bästa: "Hur långt kan man skjuta med en potatisbössa?" Ställd på fullaste allvar... (16 januari 2013)

Hur göra en människofälla? ställs av 2 killar i 10-års åldern... och javisst fanns svaret på Ref-avd. (17 januari 2013)

Här kan en viss yrkesstolthet anas, både i förtroendet som ligger i att användare vänder sig till biblioteket med sina frågor, vilken art de än må vara av, och att biblioteket i många fall kan leva upp till detta förtroende. Svaret finns på referensavdelningen.

Om frekvens kan tolkas som en indikation på betydelse och vikt, visar materialet på att den mest betydelsefulla arbetsuppgiften en bibliotekarie har i relation till användaren är att kräva in avgifter för försenade lån.

---

<sup>90</sup> Hedemark 2009.

<sup>91</sup> Lindberg 2012, s. 226.

Nej, det är ingen mänsklig rättighet att få obegränsad lånetid på biblioteksböcker. Har man råd med lång utlandssemester har man också råd med eventuell övertidsavgift. Alternativt köpa pocketböcker. (30 maj 2013)

Denna arbetsuppgift är också en stor källa till konflikter och irritation för båda parter. Detta kan också kopplas till diskursen om användaren som problem. Att användaren beskrivs som ett problem formar även diskursen om användaren som arbetsuppgift i den mening att disciplinering av användaren blir en dominerande del även av denna diskurs. Relationen mellan bibliotekarie och användare uppvisar således en fostrande karaktär också här.

#### 5. 4. 3 Användaren som behov av hjälp

Diskursen om användaren som behov av hjälp är den minst förekommande av de tre diskurserna i materialet. Här är tonen i inläggen annorlunda än i de andra två diskurserna. Här är användaren inte till besvär. Man kan snarare spåra en vilja att göra väl:

De unga, de gamla och de funktionshindrade, där känns våra insatser extra viktiga och uppskattade. (21 januari 2013)

Vad som är bibliotekets uppdrag i förhållande till dessa användare diskuteras också i texterna:

Fast när man säger att det här [deklarera på internet åt äldre användare; min anm.] är något som efterfrågas och som folk vänder sig till biblioteket för att få hjälp med (eftersom de inte har någon annanstans att gå) då finns det chefer och politiker som säger "men det ingår väl ändå inte i ert uppdrag?" De glömmer bort att vi alla har uppdraget att vara medmänniskor, oavsett vad vi gör. Det tar så lite tid men det betyder så mycket. (27 mars 2013)

Vi har väl ett uppdrag att hjälpa dem som behöver oxå. Nej, inte sy i knappar kanske eller laga mat eller så - men att slå upp telefonnr på eniro.se eller var man kan köpa knappar eller vägleda in i beställning av tågbiljetter ... det gör vi ju hos oss. Prioriterat t o m. (27 mars 2013)

I det första citatet likställs bibliotekarieuppdraget med allmän medmänsklighet, men politiker och chefer anses försöka begränsa bibliotekariens medmänsklighet genom att definiera dessa tjänster som någonting som ligger utanför uppdraget. Det andra citatet uttrycker däremot uppfattningen att uppdraget helt enkelt är att hjälpa den som behöver.

Synen på användaren i den här diskursen kan ses som ett uttryck för välvilja och en önskan att hjälpa, men den framställer också användaren som svag i förhållande till bibliotekarien. Här är

det ojämlika förhållandet dem emellan ännu starkare än det Hedemark och Hedman fann i de olika diskurserna i bibliotekstidskrifterna de studerade. Där sågs användaren som i behov av vägledning, styrning och utbildning.<sup>92</sup> I diskursen om användaren som *behov av hjälp*, är behovet större. Här behöver användaren hjälp från biblioteket även för att klara av mer vardagliga bestyr som till exempel att slå upp telefonnummer. Relationen mellan bibliotekarie och användare framstår i denna diskurs som ojämlik, och användaren står i beroendeställning till bibliotekarien.

---

<sup>92</sup> Hedemark & Hedman 2002.

## 6. Diskussion

I följande avsnitt diskuteras de resultat som framkommer i analysen av det empiriska materialet, och hur dessa förhåller sig till tidigare forskning. Framställningen struktureras utifrån forskningsfrågorna.

### 6. 1 Bibliotekariers beskrivningar av användare

Benämningarna av användare i det undersökta materialet är många och av mycket skiftande karaktär, från väldigt allmänt och objektivt som "folk", till specifikt och subjektivt som "flummiga damen". I vissa fall kan benämningarna vara rent utsagt förolämpande som "jävla idioter". Dessa sistnämnda benämningar ser jag som särskilt starkt kontextbundna, det vill säga ett sätt att uttrycka sig som är nära förbundet med det medium i vilket det uttrycks. I det mer "intima" forum som Facebook utgör kan man tillåta sig ett språkbruk som inte skulle accepteras i traditionella media. Jag har mycket svårt att tänka mig att ett så pass grovt språk som man ser exempel på i mitt material skulle tillåtas i en bibliotekstidskrift, eller i dagspressen. Denna uppfattning bekräftas om man tittar på Hedemark och Hedmans undersökning av användardiskurser i just bibliotekstidskrifter. Där ser man inte några sådana nedsättande benämningar av användare.<sup>93</sup> Därmed inte sagt att användare alltid omtalas i positiva ordalag i dessa sammanhang heller. Hedemark och Hedman ger exempel på texter där det sägs att "folk uppträder störande mot såväl personal som andra besökare" och "från somliga bibliotek stjäls allt löst".<sup>94</sup> Men dessa beskrivningar av dåligt uppförande är ändå ett långt steg ifrån att kalla någon "vidriga gubbtjyv".

Men inte heller på Facebook är det helt okontroversiellt att tala om användare på detta sätt, vilket följande citat visar:

Tänkte bara säga att jag hoppar av Arga Bibliotekstanten nu. Detta efter att ha stiftat bekantskap även med någon som kallar sig Bibliotekarier i allmänhet. Kännetecknande för dessa båda biblioteksskribenter är ett ganska så utvecklat kundförakt, vilket faktiskt förvånat mig. [...] Ha det så bra och gör gärna ett försök att se på era kunder med lite andra ögon, trots att ni är avlönade med offentliga medel. (8 januari 2013)

Det maler en känsla i mig när jag tar del av din sida. Är självömkan ett allmänt karaktärsdrag hos bibliotekarier? (26 mars 2013)

---

<sup>93</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 21 ff.

<sup>94</sup> Ibid., s. 23.

Har du någonsin tänkt på att de lånare du hånar läser detta?  
(16 maj 2013)

De kommentarer som har invändningar mot tonen eller språkbruket på denna Facebooksida är förhållandevis få, och det är intressant att se hur övriga skribenter reagerar på denna kritik. Sidans anhängare kommer genast till dess försvar:

Arga är en superhjälte. Haters gonna hate. det är en fin egenskap att kunna vara vänlig mot puckon och SAMTIDIGT ge dem bra service, även när de inte har vett att se vad de får. (8 januari 2013)

Andra ger sig till att förolämpa den som uttalat kritiken:

Det är lika bra. Tjurgubbar finns det nog med ändå. Ha det gött. Tjurgubbe.  
(8 januari 2013)

Omg vilken idiot (16 maj 2013)

Facebook har ju också en funktion som gör att den som administrerar sidan kan blockera inlägg från personer man inte vill höra ifrån.

Nej, sorry, once is enough, du börjar tära på mina nerver nu. Jag blockar dig.  
(16 maj 2013)

Det starkt uttalade stödet för Arga Bibliotekstanten, och de förolämpningar som möter varje kritiskt uttalande sänder tydliga signaler om vad som är, och framförallt vad som *inte* är tillåtet att tala om på sidan. För åsikter och omdömen om användare är det högt i tak, där kan mycket accepteras. När det gäller kritik mot sidan är det däremot mycket lågt i tak. Kritik uppskattas inte alls. Diskursen är således tämligen hårt styrd, och med blockeringsfunktionen ökar även möjligheten till kontroll över vem som tillåts yttra sig. Tillstånd att yttra sig är dock inte begränsat till en viss subjektposition. Bland de som riktat kritik mot sidan finns både bibliotekarier och användare, och det samma gäller dess försvarare. Rätten att yttra sig är snarare åsiktsbunden. Den förbehålls den som håller sig inom diskursens givna ramar.

## 6. 2 Teman inom vilka bibliotekarier talar om användare

Tidigare i uppsatsen såg vi att när bibliotekarier talar om användare i det studerade materialet rör sig diskussionen oftast inom tre olika teman; pengar, uppförande eller arbetsuppgifter. Om man jämför detta med de teman som Hedemark och Hedman identifierade i bibliotekstidsskrifterna, där man främst talade om bibliotekets uppdrag, internetanvändning och bibliotekets pedagogiska

roll,<sup>95</sup> ser man att resultatet av undersökningarna skiljer sig åt. De mest markanta skillnaderna är att det stora intresset för pengar jag fann i min studie inte förekommer alls i deras, och att internetanvändning, som var så centralt i deras undersökning knappt nämns i min. Övriga teman, uppförande och arbetsuppgifter respektive bibliotekets uppdrag och bibliotekets pedagogiska roll har många beröringspunkter, även om de rör sig på lite olika nivå. Anledningen till dessa skillnader tror jag dels beror på att sammanhanget, och att syftet med texterna är väldigt olika. Användarna, och det faktum att man väljer att tala om dem fyller helt enkelt olika funktioner i texterna från bibliotekstidskrifterna än hos Arga Bibliotekstanten. Hedemark och Hedman skriver att:

användarna *används* i resonemang kring folkbibliotekets verksamhet. Användarna fungerar då som legitimering och bekräftelse av bibliotekets existens och verksamhet.<sup>96</sup>

Anledningen till att man talar om användare i de här texterna är alltså att de kan användas som argument i en debatt om hur bibliotekets verksamhet bör se ut. Syftet med texterna är att driva utvecklingen av biblioteket i önskad riktning. På Facebooksidan används användaren snarare som komisk poäng, en sorts skrattspegel för den egna yrkesrollen. Syftet med de texterna är att underhålla. Innehållet är främst av anekdotisk natur, med fokus på betraktelser ur vardagen, och att pengar då hamnar i fokus beror på att pengar upptar en viktig plats, och är en vanlig källa till konflikter i vår vardag.

Att internet tar upp en så stor plats i bibliotekstidskrifterna men inte i min undersökning kan ha sin förklaring i att de artiklar som ligger till underlag för Hedemark och Hedmans studie är publicerade mellan 1999 och 2002. Internet på biblioteket var då fortfarande en relativt ny företeelse, som det fanns ett stort behov av att diskutera sitt förhållningsätt till. Att samma intresse inte syns i min studie kan bero på att tekniken nu normaliserats och därför inte längre behöver diskuteras i samma utsträckning.

### 6. 3 Relationen mellan bibliotekarie och användare

De diskurser jag identifierat i det undersökta materialet; användaren som *problem*, användaren som *arbetsuppgift* och användaren som *behov av hjälp* visar alla på föreställningar om relationen mellan bibliotekarie och användare. Hur dessa föreställningar ser ut skiljer sig dock till viss del åt mellan de olika diskurserna. När användaren ses som *problem*, ger det bibliotekarien en uppfostrande och övervakande roll. Användaren uppfattas inte som riktigt pålitlig och kan inte förväntas nyttja biblioteket på "rätt" sätt. Användaren ses i stället som ett nödvändigt ont, någon

---

<sup>95</sup> Hedemark & Hedman 2002, s.30 ff.

<sup>96</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 45.

som kommer med orimliga krav, som bibliotekarien försöker tillfredsställa med forcerad vänlighet och undertryckt ilska.

-Nämen jag kom ju in för en stund sen. Kan man få litte sörvis ällär?

Uppfordrande låntagare som står vid disken och väntar när jag kommer tillbaka efter att ha gått runt och meddelat kvardröjande sölkorvar att vi stänger nu.

-Åh snälla, kan inte du berätta var du jobbar så jag kan komma in till dig efter stängningsdags och kräva att få "litte sörvis äller"?

Svarar jag naturligtvis inte. (28 februari 2013)

Just service är centralt för relationen till användaren inom denna diskurs och bibliotekarieyrket beskrivs vid ett flertal tillfällen som ett serviceyrke.

Den som säger att kunden alltid har rätt har med all säkerhet bara varit kund och aldrig arbetat med kundservice. (29 juni 2013)

Intressant att notera i jämförelse med tidigare forskning är att föreställningen om användaren som problem i mitt material *inte* är förknippad med vissa kategorier av användare. I Hedemark och Hedmans studie är det när användare delas in i kategorier man ser en tendens till att betrakta dem som problem. Framförallt ses ungdomar och vuxenstuderande som problematiska användargrupper.<sup>97</sup> Vuxenstuderande förekommer överhuvudtaget inte i mitt material, och när ungdomar nämns är det främst i relation till skolan och lärande, inte i egenskap av problem.

I diskursen om användaren som *behov av hjälp* är inställningen till användaren mer positiv än i diskursen om användaren som *problem*. Användaren är inte till besvär, utan snarare betydelsefull för biblioteket i och med att användarens behov ger legitimitet till biblioteket och dess verksamhet. Men relationen mellan bibliotekarie och användare är inte jämlik, den är lik den Tuominen finner i sin analys av Kuhlthaus *Seeking Meaning* nämligen expert/lekman, läkare/patient eller vuxen/barn.<sup>98</sup>

Inte heller i diskursen om användaren som *arbetsuppgift* finner man något jämlikt förhållande mellan bibliotekarie och användare. Det fostrande draget som syns i de andra diskurserna gör sig gällande här också, och diskursen innehåller drag av användaren som problem, även om det nu inte är lika uttalat.

Hur man talar om användare i sociala medier uppvisar således både likheter och skillnader med de diskurser som framkommit i tidigare studier av svenska medier, bibliotekstidskrifter och

---

<sup>97</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 25 ff.

<sup>98</sup> Touminen 1997.

biblioteksforskning.<sup>99</sup> Om man jämför med resultatet av Hedemarks och Hedmans undersökning, fann de en iögonfallande skillnad mellan retorik och praktik. När användare omtalas på ett mer generellt plan betonas vikten av ett rättvist bibliotek för alla, men när de sätts i ett mer konkret sammanhang och verklighetsbaserade exempel framhålls hur “mödosamt och besvärligt det är att hjälpa användare”.<sup>100</sup> I mitt material ser man inte någon sådan diskrepans mellan retorik och praktik. Det finns inom diskursen om användaren som *behov av hjälp* en viss tendens till fin retorik om bibliotekets viktiga funktion i samhället, men den kompliceras inte av några konkreta exempel på besvärliga användare. Det finns ingen konflikt mellan retoriken och den praktiska verkligheten inom diskursen. Denna diskurs är dessutom tämligen begränsad i materialet. Den dominerande diskursen är den om användaren som *problem*, och den består å andra sidan enbart av konkreta exempel på besvärliga användare, här lyser den fina retoriken i stort sett helt med sin frånvaro.

---

<sup>99</sup> Jfr. Hedemark 2009, Hedemark & Hedman 2002 och Tuominen 1997.

<sup>100</sup> Hedemark & Hedman 2002, s. 48.



## 7. Slutsatser

Analysen av Arga bibliotekstantens Facebooksida från januari till juni 2013 visar att bibliotekarier beskriver och kommenterar användare på ett mycket varierat sätt, med hjälp av en stor mängd olika benämningar. När det talas om användare håller sig inlägg och kommentarer dock till ett tämligen begränsat antal kontexter. Användare omnämns i sammanhang som handlar om pengar, uppförande eller arbetsuppgifter. De diskurser som identifierats i det undersökta materialet; användaren som *problem*, användaren som *arbetsuppgift* och användaren som *behov av hjälp* visar främst på två olika föreställningar om relationen mellan bibliotekarie och användare. Bibliotekarien intar antingen en fostrande roll gentemot användaren, eller en roll av motvillig men lojal tjänare. Detta är intressant framför allt om man ser det ur ett maktperspektiv. De två rollerna kan ju då tyckas vara varandras direkta motsatser. Den fostrande bibliotekarien sitter i en maktposition genom att vara den som sätter ordningen, den som besitter kunskap och ser det som sin uppgift att förmedla den till mindre vetande användare. Den tjänande bibliotekarien däremot, framställs som tämligen maktlös i förhållande till krävande användare vars vilja är lag. Jag ser detta som ett uttryck för en något ambivalent självbild hos de bibliotekarier som skriver på den studerade sidan. Det är en välutbildad yrkesgrupp, men användarna anses inte nyttja varken biblioteket eller bibliotekariernas kunskap på rätt sätt. Yrket tycks därför reduceras till ett renodlat serviceyrke.

Resultatet av studien bekräftar delvis tidigare forskning där relationen till användaren varit i fokus. Men det finns en skillnad i hur man talar om användare i sociala medier jämfört i de traditionella medierna, åtminstone på den Facebooksida jag studerat. Tonen är råare, det finns en hög tolerans för nedsättande och direkt förolämpande benämningar av användare. Diskurserna saknar oftast den ambition att retoriskt bygga upp en idealbild av biblioteket så som sker i de analyserade tidskriftsartiklarna i tidigare forskning. Detta gör att man får en mer enhetlig bild av dessa diskurser, och inget större inslag av antagonism. Anledningen till att diskurserna är så pass enhetliga ser jag som ett resultat av den kontext texterna befinner sig i. Inläggen är anekdotiska till sin karaktär och framför allt avsedda att roa. Det finns ingen direkt ambition att driva debatt i biblioteksfrågor. Diskurserna är dessutom hårt styrda av de normer som gäller på sidan. Det är mycket tydligt i kommentarerna vad som är tillåtet att säga och vad som inte accepteras. Detsamma kan sägas om vem som tillåts yttra sig inom diskursen. Det går bra att tala från vilken subjektposition man vill - så länge man håller sina uttalanden inom ramen för det diskursen tolererar. Avviker man för mycket blir man blockerad och mister därmed rätten att uttrycka sig.

Den dominerande diskursen i mitt undersökta material är den om användaren som *problem*. Användaren framställs inte i ett speciellt positivt ljus, utan verkar mest vara till besvär för bibliotekarien. Har detta då någon praktisk betydelse för bibliotekets verksamhet eller för bibliotekariers relation till sina användare i den verkliga vardagen?

Arga Bibliotekstanten har väckt en del uppmärksamhet i biblioteksrelaterade bloggar, där skribenterna menar att sidan kan ha en negativ inverkan på relationen till användaren, och kanske rent av skrämja bort folk från biblioteken. En blogg med titeln "Verklighetens smolk" skriver följande:

Jag tycker det är bra att vi har offentliga bibliotek och att grundsynen är att alla är välkomna. Varför det här är känsligt för mig är ju för att jag varje dag försvarar biblioteken och de personer som är våra stammisar. jag försvarar rätten att få existera även om man inte är speciellt anpassad för det här samhället. och för att jag hela tiden måste jobba mot fördomen om bibliotekarier som snobbiga och dåliga på service. Arga bibliotekstanten motverkar mina syften då många inlägg handlar om jobbiga människor man möter i ett serviceyrke. Sen kan de vara hur sanna och välskrivna som helst, jag vill inte att en biblioteksbesökare ska tro att vi som yrkesgrupp är så trötta på människor som jag tycker Arga ger uttryck för.<sup>101</sup>

Bloggen Bibliobuster håller med och tillägger att bibliotekarien har makt i och med att de besitter kunskapen om bibliotekets resurser, och att användaren därmed hamnar i en beroendeställning gentemot bibliotekarien när de ska använda biblioteket. Om användare då får läsa om bibliotekarier som "skrattar [...] åt människor bakom deras rygg och tycker de är idioter när de inte begriper systemet" kan det avskräcka dem från att komma till biblioteket.<sup>102</sup>

Enligt Radford och Radford är användare ofta rädda för att be bibliotekarien om hjälp, just för att de tror att de är till besvär, eller att deras frågor är dumma.<sup>103</sup> I ett sådant sammanhang kan en diskurs där användaren framställs som problem vara till skada för relationen mellan bibliotekarie och användare. Att som representant för en samhällsinstitution, som ju folkbiblioteket är, kommentera sina användare i ett öppet forum är problematiskt. Arga Bibliotekstanten verkar i egenskap av anonym bibliotekarie, vilket förvisso förhindrar (eller åtminstone försvårar) direkt identifiering av de användare hon skriver om. Men det anonyma ger också en illusion av allmängiltighet, det ger ett intryck av att den arga bibliotekstanten skulle kunna finnas på vilket som helst av våra folkbibliotek. Loudon och Halls undersökning visar på en medvetenhet hos bibliotekarier om att närvaron på sociala medier kan bidra till att forma ens professionella status, och att man därför bör vara noga med vilka signaler man sänder ut.<sup>104</sup> I min mening bör denna noggrannhet utsträckas även till anonyma bibliotekarier, eftersom de signaler som sänds ut kan bidra till att forma bibliotekariékårens professionella status.

---

<sup>101</sup> Verklighetens smolk 2011-05-16. Librarians of the world unite and take over?

<sup>102</sup> Takala, Anna-Stina 2011-10-19. De vi är till för.

<sup>103</sup> Radford & Radford 1997, s. 258.

<sup>104</sup> Loudon & Hall 2010.

## 8. Förslag på vidare forskning

Att undersöka alla kommentarer och inlägg på en Facebooksida under en sexmånadersperiod tillhandahåller ingen heltäckande kunskap om hur bibliotekarier talar om användare på sociala medier. En studie med ett annat val av empiriskt material skulle kunna ge en ökad insikt i ämnet. Det vore även intressant med en jämförande studie, för att se om språkbruket skiljer sig åt i olika sociala medier. Har till exempel det korta och därmed koncentrerade utrymmet i ett Twitterinlägg en inverkan på hur användare beskrivs och kommenteras? I mitt material avstod jag från att analysera bilder. Vad skulle ett helt bildorienterat medium, som till exempel Youtube kunna bidra med för insikter?

Jag lade i föregående kapitel fram tanken att negativa kommentarer om användare i sociala medier skulle kunna vara till skada för relationen mellan bibliotekarier och användare. Det vore intressant att se en undersökning av hur dylika kommentarer uppfattas, både av yrkesverksamma bibliotekarier och av användare.

En jämförande studie mellan teori och praktik när det gäller användarsyn skulle också kunna vara givande. Med hjälp av intervjuer och observationer skulle man kunna studera hur bibliotekariers användardiskurser förhåller sig till deras yrkespraktik.

## 9. Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att nå djupare kunskap om hur folkbibliotekarier talar om bibliotekets användare i sociala medier, och därigenom skapa en bild av vilken roll de vill spela som yrkesmänniskor i relationen till användarna. För att kunna synliggöra detta söks svar på följande frågor: Hur beskriver och kommenterar bibliotekarier användare i sociala medier? I vilka sammanhang talar bibliotekarier om användare i sociala medier? Vilka föreställningar om relationen mellan bibliotekarie och användare framträder genom användardiskurserna?

Den teoretiska utgångspunkten för uppsatsen är diskursanalysen; en teori som bygger på antagandet om att språket vi använder aldrig är neutralt. En *diskurs* kan man beskriva som ett visst sätt att tala om och förstå verkligheten. Vårt språk bidrar aktivt till att forma den värld vi upplever, och med hjälp av diskursanalysen undersöker man *vad* som sägs om en viss företeelse och *hur* det sägs. I analysarbetet används begrepp från Ernesto Laclaus och Chantal Mouffes diskursteori.

Analysmetoden kan beskrivas med hjälp av en modell i fyra steg: benämningar, teman, betydelser och användardiskurser. Stegen är nära kopplade till uppsatsens forskningsfrågor.

Det empiriska materialet består av en Facebookprofil som kallar sig Arga Bibliotekstanten. Underlaget för analysen utgörs av alla inlägg och kommentarer som publicerats på sidan mellan januari och juni 2013, och som implicit eller explicit berör biblioteksanvändare.

Resultatet av analysen visar att de sätt bibliotekarier talar om användare på, ger prov på en stor variationsrikedom. De beteckningar som ges användare skiftar från allmänna och neutrala formuleringar som "folk" och "besökare", till starkt subjektiva och specifika ordval som "gubbtjyv" och "flummiga damen". När det talas om användare i inlägg och kommentarer håller sig dock utsagorna främst inom tre tematiska områden: pengar, uppförande och arbetsuppgifter, där pengar är det oftast förekommande.

Det finns i det analyserade materialet en hög tolerans för negativa kommentarer om användare, och den dominerande användardiskursen är den om användaren som *problem*. I kombination med de andra två diskurserna som identifierats, användaren som *arbetsuppgift* och användaren som *i behov av hjälp*, framträder en föreställning om relationen mellan bibliotekarier och användare som ojämlig. Bibliotekariens yrkesroll beskrivs antingen som fostrande i förhållande till en användare i behov av social och/eller intellektuell bildning, eller som den av en motvillig tjänare som måste tillgodose användarens alla tänkbara och otänkbara behov.

Att tala om användare på det sätt som vi sett prov på hos Arga Bibliotekstanten har väckt kritiska röster i andra sociala medier. Vad som ses som problematiskt med denna typ av sida är just att

den är offentlig, och att framställa användarna på ett negativt sätt, som ett problem bibliotekarien måste stå ut med, skulle kunna leda till att vissa användare avstår från att besöka biblioteket.

## Käll- och litteraturförteckning

### Opublicerade källor

Textflöden från Arga Bibliotekstantens Facebooksida 2013-01-01 till 2013-06-30. PDF-filer. I författarens ägo.

### Publicerade källor

Anderson, Inger och Eija Muttula (2012). *Vad gör biblioteken på Facebook och Twitter? : En studie av fyra folkbiblioteks användande av sociala nätverk = [What are libraries doing on Facebook and Twitter? : A study of four public libraries' use of social networks]* Examensarbete

Arga Bibliotekstanten 2013. Arga Bibliotekstanten, *Facebook*  
<https://www.facebook.com/arga.bibliotekstanten> [2013-12-12].

Arga Bibliotekstanten 2013. About Arga Bibliotekstanten, *Facebook*.  
<https://www.facebook.com/arga.bibliotekstanten/about> [2013-12-12].

Baas, David & Holmén, Christian (2013-10-24) Facebookgruppen avslöjar poliserna. *Expressen*  
<http://www.expressen.se/nyheter/facebook-gruppen-avslojar-poliserna/> [2013-12-12].

Biblioteksbloggen (2013) Bloggar om bibliotek.  
[http://www.netvibes.com/biblioteksbloggen#Bloggar om bibliotek - svenska](http://www.netvibes.com/biblioteksbloggen#Bloggar_om_bibliotek_-_svenska) [2012-04-29].

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

Bokhora (2011) Svenskt plus norskt bloggtips.  
<http://bokhora.se/2011/svenskt-plu-norskt-bloggtips/#comments> [2011-05-13]

Carlsson, Hanna (2012) Public Library Facebook Use: Established Positions Renegotiated? Proceedings of the 2012 iConference pp. 450-452.

Chattoo, Calmer D (2002). The Problem Patron: Is There One in Your Library? *The Reference Librarian* vol. 36, no 75-76, pp. 11 - 22.

Ekström, Anders (2010). Alla medier är sociala medier. *Tvärnitt*, nr 3, s. 28-31.

Engqvist Jonsson, Anna-Karin (2013). *Biblioteket på Facebook : En studie av hur akademiska bibliotek och folkbibliotek i Sverige använder sig av Facebook = [The Library on Facebook A study on how academic libraries and public libraries in Sweden use Facebook]*. Examensarbete.

Eriksson, Magnus (2013), Sociala medier. *Nationalencyklopedin* <http://www.ne.se/lang/sociala-medier> [2013-08-23].

- Fernandez, Peter (2009). Balancing outreach and privacy in Facebook: five guiding decision points *Library Hi Tech News* 26.3/4 pp. 10-12.
- Findahl, Olle (2012-10-17). Svenskarna och Internet 2012. *Stiftelsen för Internetinfrastruktur*. <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2012/> [2012-12-12].
- Forsberg, Erik (2011-06-16). Sociala medier större än traditionella medier på internet. *Stiftelsen för internetinfrastruktur* <http://www.internetstatistik.se/artiklar/sociala-medier-storre-an-traditionella-medier-pa-internet/> [2013-08-23].
- Frohmann, Bernd (1994). Discourse analysis as a research method in library and information science. *Library & Information Science Research* vol. 16, no. 2, s. 119-138.
- Hedemark, Åse & Hedman, Jenny (2002). *Vad sägs om användare?: folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter = [Talking about the user : the public library's user discourses in three library journals]*. Examensarbete.
- Hedemark, Åse (2009). *Det föreställda folkbiblioteket [Elektronisk resurs] : en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006*. Diss. Uppsala : Uppsala universitet, 2009.
- Herring, Susan (1996). Linguistic and Critical Analysis of Computer-Mediated Communication: Some Ethical and Scholarly Considerations. *The Information society* vol. 12, no. 2, pp. 153-168.
- Karlsten, Emanuel (2013-10-26). Plötsligt är polisen lika oansvarig som tonårstjejerna. *Dagens Nyheter*. <http://www.dn.se/nyheter/sverige/emanuel-karlsten-plotsligt-ar-polisen-lika-oansvarig-som-tonarstjejerna/> [2013-12-12].
- Kjöller, Hanne (2013-10-26). Mobbning är ingen fritidssyssla. *Dagens Nyheter* <http://www.dn.se/ledare/signerat/polisen-mobbning-ar-ingen-fritidssyssla/> [2013-12-12].
- Laclau, Ernesto & Mouffe, Chantal (2008). *Hegemonin och den socialistiska strategin*. Göteborg: Glänta.
- Lindberg, Jenny (2012). Professionen tar form - teknik och genus i fokus. I: Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) *Styra eller stödja: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Valfrid, Högskolan i Borås.
- Loudon, Lynn & Hall, Hazel (2010). From triviality to business tool: the case of Twitter in library and information services delivery. *Business Information Review*, vol. 27, no. 4, pp. 236-241.
- Nilsson, Elisabeth (2013-10-28). Internetstatistik. *Stiftelsen för internetinfrastruktur*. <http://www.internetstatistik.se/nyheter/facebook-popularast-bland-svenskarna-men-twitter-och-instagram-knappar-in/> [2013-12-12].

Radford, Gary P. & Radford, Marie L (1997). Power, Knowledge, and Fear: Feminism, Foucault, and the Stereotype of the Female Librarian *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, Vol. 67, No. 3, p. 250-266.

Sahlin, Ingrid (1999). Diskursanalys som sociologisk metod. I: *Mer än kalla fakta / Katarina Sjöberg (red.)*, s.. 83-106.

Stockholms stadsbibliotek (2013). *Biblioteket.se*  
<https://biblioteket.stockholm.se/info/h%C3%A4r-finns-vi-ocks%C3%A5/> [2013-12-12].

Takala, Anna-Stina (2011-10-19). De vi är till för. *Bibliobuster*.  
<http://bibliobuster.wordpress.com/2011/10/19/de-vi-ar-till-for/> [2013-12-12].

Torstensson, Magnus (2007). Folkbiblioteket - traditionsrik institution med framtida utmaningar, *Horisont* (2007), nr 3, s 30-41.

Tuominen, Kimmo (1997). User-centered discourse: an analysis of the subject position of the user and the librarian. *Library Quarterly*, vol. 67, nr 4, s. 350-371.

Verklighetens smolk (2011-05-16). Librarians of the world unite and take over?  
<http://verklighetenssmolk.se/index.php/2011/05/librarians-of-the-world-unite-and-take-over/> [2013-12-12].

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

Winter, Michael (1994). Umberto Eco on Libraries: A Discussion of "De Bibliotheca". *The Library Quarterly : Information, Community, Policy*, Vol. 64, No. 2. p. 117-129.

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.



