

# Användarnas bibliotek: förväntningar och utmaningar i det samtida folkbiblioteket

Yoshiko Nordeborg, Katarina Michnik, Catarina Eriksson

## 1. Inledning

Precis som i de övriga nordiska länderna, har utvecklingen av det svenska folkbiblioteket skett i takt med utvecklingen av moderniteten. Folkbiblioteket är en byggsten i det sociala välfärdssystemet och står som symbol för idén om det rationella, för det standardiserade, det neutrala och för framtidstro. Allt detta är typiska drag för moderniteten som idéströmning. Folkbiblioteket kan sägas både skapa och underhålla moderniteten (Nilsson, 2003, s.171). Vi ser också att folkbiblioteket har växt fram parallellt med utvecklingen av nationalstaten. För Sveriges del sammanföll väsentliga faser i etableringen av folkbiblioteket tidsmässigt med arbetet med att återuppbygga den nationella självkänslan efter unionsupplösningen med Norge 1905 (se Frenander 2012, s. 25) En tradition som folkbiblioteken därmed vilar på är idén om nationalstaten som är en fas av moderniteten. Folkbiblioteken kan därvid tjäna syftet att bringa ordning och reda, för Sveriges del genom att samla alla samhällsklasser kring visionen om en ljusare framtid(se Frenander 2012, s. 26-29)

Dagens samhälle utmärks inte längre av modernitetens kännetecken utan beskrivs som komplext och differentierat. Det finns inte längre en genomgående strävan efter *en* sanning, *en* standardisering, *en* ordning eller *en* rationalitet. Av många beskrivs denna förändring som övergången till det senmoderna samhället. Medan det moderna samhället väsentligen domineras av en kulturell kanon, utmärks det postmoderna samhället av mångfald och variation. (Jochumsen & Rasmussen, 2007).

### 1.1 Problemformulering

I det moderna samhället hade folkbiblioteken en given roll: att sprida upplysning till medborgarna genom att tillhandahålla utvald litteratur och att främja läsning av nationalspråkets klassiker. Idag har både moderniteten och tanken om nationalstaten utmanats – vad ska folkbiblioteken stå för/erbjudas? I takt med att antalet utlån sjunker vid biblioteken försöker dessa anpassa sig till rådande förhållanden. Detta har skett genom utlån av e-böcker, av icke-textuellt material och genom att organisera aktiviteter som inte betraktas som traditionell biblioteksverksamhet. Andra sätt kan vara att använda sociala medier för att nå de faktiska och de potentiella användarna. Men vad vill folkbiblioteket? Hur vill biblioteket utvecklas? Vad ska biblioteket göra idag? Vilken roll ska folkbiblioteket spela i dagens samhälle? Vad vill användarna att folkbiblioteket ska vara?

Syftet med denna text är att skapa en bild av vilka förväntningar som bibliotekets faktiska användare har på folkbiblioteket. Vår utgångspunkt är att användarnas

utsagor om folkbibliotekstjänsters sociala funktioner och värde för individ och samhälle kan visa på vilka förväntningar dessa användare har på folkbiblioteket i det samtida samhället. I texten söker vi även diskutera vad dessa formulerade förväntningar kan innebära för folkbibliotekets del.

## 1.2 Forskningsfrågor

Vi har formulerat två frågor för vår undersökning:

- Vilka förväntningar har folkbiblioteksanvändare på folkbiblioteket?
- Vilka utmaningar kan vi se att folkbiblioteket ställs inför som konsekvens av användarnas förväntningar?

## 2. Tidigare forskning

Utifrån vårt syfte är forskning om folkbibliotekets roll och om uppfattningen av folkbiblioteket i dagens samhälle av särskilt intresse. Flera studier är gjorda på detta område och många forskningsstudier fokuserar på hur de förändringar som sker i vårt samhälle idag, påverkar folkbibliotekets roll och verksamhet (se exempelvis Audunson, 2005; Jochumsen & Rasmussen, 2006a; Jochumsen & Rasmussen, 2006b; Rasmussen & Jochumsen, 2003; Rasmussen & Jochumsen, 2007; Rasmussen, Jochumsen & Skot-Hansen, 2010).

### 2.1 Folkbibliotekets roll ur ett historiskt perspektiv

Ett flertal tidigare studier behandlar hur folkbibliotekets roll har ändrats under de senaste femtio åren i Sverige och i de övriga nordiska länderna. Under 1960- och 1970-talet hade folkbiblioteket en uppsökande roll. Under 1980-talet fick biblioteket en mer informerande roll. Under det efterföljande decenniet erhöll biblioteket även en utbildande och undervisande roll. Denna utveckling visar samtidigt att folkbiblioteksverksamhetens fokus har ändrats - folkbibliotekens uppsökande roll är exempelvis mindre framträdande idag jämfört med 1970-talet. (Hansson, 2005; Nilsson, 2003). En återkommande konflikt gällande folkbibliotekets roll i ett historiskt perspektiv är den ideologiska frågan om folkbiblioteket primärt skall vara till för nytta eller nöje samt frågan om folkbiblioteket ska tjäna självbildning eller utbildning (Frenander & Lindberg, 2012, s. 314 ff.)

Ett exempel på att och hur synen på folkbibliotek har förändrats ges genom den förändring som Skot-Hansens och Anderssons folkbiblioteksmodell har genomgått. I *Det lokala bibliotek: afvikling eller udvikling*, presenterar Skot-Hansen och Andersson sin idag klassiska modell över folkbibliotekets roller och funktioner i det lokala samhället. I denna modell beskrivs folkbiblioteket som ett kulturcentrum, som ett kunskapscentrum, som ett informationscentrum och som ett socialt centrum. (Andersson & Skot-Hansen, 1994, s. 17ff, 181f). I artikeln *A New Model for the Public Library in the knowledge and experience Society* skriver Jochumsen, Rasmussen och Skot-Hansen att sedan den ovannämnda modellen introducerades har "the societal context and thereby the libraries' societal legitimacy has changed" (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen, 2010, s. 1). Genom den nya modellen, som har samma design men förändrat innehåll, beskriver författarna vilka möjligheter som "det nya biblioteket" kan erbjuda sina användare. Enligt denna nya modell, är folkbiblioteket en plats för inspiration, en plats för utbildning, en plats för möten och

en plats för att uttrycka sig, ex. genom uppträdanden. (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen, 2010).

## **2.2 Användarnas och bibliotekspersonalens syn på folkbiblioteket**

I många SOM-studier läggs fokus på folkbibliotekets roll och/eller på synen på folkbibliotek. Som exempel kan anges att i SOM-artikeln *Bibliotek och demokratiska möten* åskådliggörs var användare gör på biblioteket, beroende på ålder och kön (Höglund, 2010). Artikeln *Varför minskar biblioteksbesökaren* visar på hur besöken på folkbibliotek har minskat under perioden 2001-2004. I denna artikel anges även orsaker till den minskade biblioteksanvändningen bland användare som besöker biblioteket i en mindre utsträckning än tidigare. (Höglund & Wahlström, 2005). Ett tredje exempel är artikeln *Bibliotek och läsande – mellan digitala och fysiska media*. I denna artikel beskrivs på vilka sätt biblioteket har spelat en viktig roll för de tillfrågade användarna (Höglund & Wahlström, 2011).

I rapporten *Olika syn på saken* presenterar Svensk biblioteksförning (2011) biblioteksanvändares och bibliotekspersonalens syn på folkbiblioteket. Det finns många likheter mellan dessa två grupper. Båda betonar vikten av bibliotekarierna och av dessas behandling av bibliotekets användare. Dessutom menar både bibliotekspersonalen och användarna att det är viktigt att biblioteket är tillgängligt för sina användare och att det finns en god variation av de nya och populära böckerna. Samtidigt finns det även skillnader mellan dessa gruppers presenterade syn på folkbiblioteket. Här kan exempelvis synen på webbsidan nämnas: 83 procent av den tillfrågade bibliotekspersonalen anser att en bra webbsida är mycket viktig medan motsvarande andel för användarna är 22 procent. Andra viktiga skillnader är att bibliotekspersonalen anser i en högre grad, jämfört med användarna, att folkbiblioteket är en viktig mötesplats där det är möjligt att träffas och umgås med andra människor, att folkbiblioteket ska erbjuda en spännande och stimulerande miljö och att det ska vara möjligt för användarna att använda internet på biblioteket.

## **2.3 Förändringar i folkbibliotekets omvärld**

Folkbiblioteket är en produkt av det moderna samhället (Vestheim, 1997; Nilsson, 2003). Detta samhälle har genomgått stora förändringar och benämns många gånger i forskningslitteraturen som det postmoderna eller senmoderna samhället. Förändringarna har bestått i en enorm teknologisk utveckling – nya informations- och kommunikationsmetoder har växt fram. En annan viktig förändring är globalisering och framväxten av det så kallade mångkulturella samhället. Dessutom har det i många länder i västvärlden, inklusive i Sverige, skett en politisk-ekonomisk förändring vilket bland annat har inneburit framväxten av New Public Management och användningen av marknadsanpassade lösningar. (Audunson, 1996; Evjen & Audunson, 2009). Detta innebär att folkbiblioteksinstitutionens traditionella normer utmanas (Vestheim, 1997; Audunson, 1996). I dagens samhälle finns andra krav, behov och omständigheter, vilket medför att folkbiblioteket ställs inför nya utmaningar (Jochumsen & Rasmussen, 2007). Det har skett ekonomiska förändringar genom den ökade betydelsen och användningen av marknadsanpassade lösningar och genom en ökad konkurrens mellan de olika offentliga institutionerna om de ekonomiska medlen. Den tidigare tanken om att biblioteket skulle förmedla litteratur och dokument av god kvalitet och utvald av bibliotekarien utmanas idag och många anser att detta ger uttryck för en oacceptabel paternalism. Idag är istället tanken att det i huvudsak är efterfrågan som ska styra. Därutöver har användningen av

information samt den roll som information spelar ändrats. Idag efterfrågas information som är instrumentell, målinriktad och specifik. Samtidigt efterfrågas allmän, icke-specifik, information i en mindre utsträckning och det är denna typ av information som folkbiblioteken traditionellt sett har erbjudit. (Audunson, 1996).

### **3. Teoretisk utgångspunkt**

Som teoretisk utgångspunkt använder vi ett nyinstitutionellt perspektiv och ingår därmed i den nordiska traditionen som företräds av bland andra Audunson (1996), Kann-Christensen & Pors (2004), Audunson & Evjen (2009) och Hedemark (2009). Vi definierar en institution som en uppsättning normer och värderingar, vilka tillsammans utgör de strukturer enligt vilka de organisationer som ingår i institutionen, handlar och agerar. De normer och värderingar som genererar folkbiblioteksinstitutionens strukturer härrör från olika intressenter såsom aktörer från det politiskt-ekonomiska området, från kulturområdet och från avnämare. Strävan efter legitimitet är central i den nyinstitutionella teorin. Folkbibliotek som ingår i folkbiblioteksinstitutionen strävar efter att erhålla legitimitet och agerar i enlighet med de olika och många gånger motstridiga värderingar och normer som finns inom institutionen. Olika intressenter ställer olika krav för att ge legitimitet och därför måste institutionen och dess ingående enskilda folkbibliotek förhålla sig till dessa. (Kann-Christensen & Pors, 2004; Audunson, 1996, 2001). Ett exempel på detta uttrycks av Kann-Christensen och Pors: "Thus libraries are in a situation where actions that provide political legitimacy do not necessarily provide legitimacy from the perspective of users" (Kann-Christensen & Pors, 2004, s. 335). Legitimitet från dessa intressenter är nödvändig för institutionens överlevnad, i folkbibliotekens fall handlar det exempelvis om att om folkbiblioteket inte lever upp till de krav på legitimitet som användarna har, kommer konsekvensen bli att användningen av biblioteket upphör. (Kann-Christensen & Pors, 2004). Detta teoretiska resonemang ämnar vi använda genom att först presentera vilka förväntningar som användare har på bibliotek, vilket vi betraktar som biblioteksanvändarnas legitimitetskrav. Därefter diskuterar vi vilka utmaningar som folkbiblioteket ställs inför genom dessa förväntningar.

### **4. Metod**

För att motsvara vårt syfte genomfördes under sommaren 2011, 182 korta intervjuer med biblioteksbesökare i västra Sverige. Biblioteken som besöktes bestod av både förortsbibliotek, landsortsbibliotek, och storstadsbibliotek. En konsekvens av att intervjuerna gjordes sommartid är att informantgruppen utgörs av användare som kommit till biblioteket i annat syfte än att lösa en formell utbildningsuppgift. Detta menar vi har effekt på vårt material genom att utsagor som samlats in ger uttryck för frivillig inställning till biblioteksbesöket. Om intervjuerna utförts under terminstid är sannolikheten stor att många informanternas utsagor skulle färgats av att biblioteksbesöket utförts som del i formellt lärande. Det kan dock ses som en brist att vissa grupper, som under året, besöker biblioteket i en hög utsträckning, inte kommer till tals i vårt material då de är underrepresenterade i vårt urval.

14 biblioteksenheter besöktes och besöken tog i genomsnitt två timmar. Det som styrde besökstiden var att möta minst tio informanter per biblioteksenhet. De flesta enhetsbesök genererade fler än tio intervjuer. Intervjuerna genomfördes utifrån ett semistrukturerat formulär. Efter genomfört biblioteksbesök, transkriberades intervjumaterialet. Det var tre olika personer som genomförde intervjuerna.

Informanterna talade huvudsakligen svenska, men några intervjuer genomfördes på engelska. I något fall avböjde informanten att ge intervju och hänvisade till språkförbistring.

Vi har närmast oss vårt material med en induktiv ansats. De transkriberade intervjuerna har analyserats kvalitativt med inspiration från fenomenologi. Det är därmed inte intressant för oss i detta fall vad användarna faktiskt gör på biblioteket, utan hur de enligt egen utsago upplever biblioteket.

I vårt semistrukturerade formulär fanns ingen fråga som direkt handlade om informanternas förväntningar på biblioteket; informanternas svar på frågan om huruvida de var nöjda med dagens besök, frågan om ett tillfälle då biblioteket var till stor hjälp eller känts viktigt för dem och frågan om varför biblioteket, enligt informanterna, är viktigt och relevant för samhället har tolkats som informantens förväntningar på folkbibliotek. Genomgående gav informanterna fylligare svar än vad frågan stipulerade. Som en konsekvens av detta har vi kunnat analysera materialet induktivt.

## **5. Resultat**

### **5.1 Vilka förväntningar har folkbiblioteksanvändare på folkbiblioteket?**

Nedan lyfter vi fram några informantutsagor som har framträtt i vårt material och som åskådliggör biblioteksanvändarnas förväntningar på folkbiblioteket.

#### **Förväntningar på att låna**

I informanternas svar framkommer att en viktig anledning till varför det anses vara viktigt att det finns bibliotek i samhället, och som vi tolkar det, en viktig förväntning som informanterna har på biblioteket är att det är en plats där man kan låna böcker och andra dokument. Här kan vi skönja två tendenser: att man ser lånandet som ett sätt att dela resurser med andra respektive att lånandet innebär att man slipper en ekonomisk utgift:

”Att det är gratis, fantastisk tjänst. Viktigt i konsumtionssamhället där vi köper och slänger att man kan lämna tillbaka så andra kan låna.” (Gu2)

”(…). Och det handlar också om miljöfrågor att man inte köper, även om man köper pocket, som kanske är lite mer miljövänliga än andra böcker, att man inte köper, även om man ger bort sina böcker, så jo, det måste finnas. Och för barnen också”. (Ang4)

” Slipper köpa böcker, t.e.x om Dominikanska republiken, reseskildringar.” (U7)

”(…) man slipper att inhandla själv. Jag tror man hade tappat i språk, stavning och sånt, om inte folk hade kunnat låna, för då... annars blir det en klassfråga. Dom som har råd att köpa böcker, dom lär sig språket, om man säger så. För det gör ju mycket på stavning och... uppläsning och allting, om du läser mycket böcker, tycker jag. Så jag menar, drar du tillbaka så blir det en klassfråga, dom som har råd att köpa böcker, dom gör det och dom som inte har råd, dom har ingen möjlighet.” (Gä4)

En annan anledning till lånande som vi funnit i vårt material är människors upplevda platsbrist, böcker tar plats.

”Nej, nej, och det har jag överfört till sonen, de har ju böcker från golv till tak det också, och det har jag med. Men jag har slutat köpa böcker nu, det går inte, jag får inte plats mer nu, utan då lånar man ju istället och så, men så ger jag dem istället. För det är så roligt att gå och köpa.” (U14)

”Till exempel när man är gammal köper man inte böcker för man har ingen plats, (...), då kan man låna istället och här kan man välja i lugn och ro, (...), så det är viktigt”. (Gam4)

### **Förväntningar på dokument**

Informanterna nämnde att ett folkbibliotek är viktigt för samhället då det ger tillgång till böcker samt andra former av dokument, till läsning och till information.

”Människor behöver ha olika former av information, de kan komma till biblioteket och få denna information.” (Ha6)

”Jag tror att många missar samhällsnyttan, delvis är det en fantastisk skatt med böcker och det är kunskap, det är kunnig personal, och det är tillgång till internet och andra grejer. Men sen också så finns det så mycket information om samhället där du bor, det finns anslagstavlor, det finns information om ombyggnationer, vad kommunen tänker, man kan träffa andra som bor i samma stadsdel, (...), när jag flyttar så är det biblioteket eller Folkets hus ett av de första ställena jag går till för att få lite koll på vart är det jag bor nu någonstans. Internet har tagit bort väldigt mycket grejer, men det kan aldrig ta bort, alltså internet kan aldrig ersätta en stadskänsla eller vad som händer i min lilla stadsdel”. (Gam15)

”Den kunskapen som skall föras vidare, måste föras muntligt och då glömmar man kanske 30 procent men skriver man ner den i en bok, så finns ju allt kvar, (...), kunskap, den finns i böcker och då är bibliotek bra” (Ha12)

### **Förväntningar på det materiella**

I vårt material har vi funnit att många informanter uppmärksammar bibliotekets materiella aspekter. Skillnaden mellan informanternas förväntningar på dokument och på det materiella är att dokumentet betraktas som något informationsbärande medan det är det fysiska som åsyftas i fallet med det materiella. Förväntningar på det materiella innebär därmed att informanterna särskilt uppmärksammar fysiska böcker att bläddra i och de rumsliga erbjudanden som biblioteket tillhandahåller i form av sittmöjligheter.

”Det mesta kan man söka på internet, men i bokform är det en annan sak – man kan sitta i fåtöljen och läsa boken utan att köpa den”. (Ha3)

”Och sen också det här med tidningar, att man liksom faktiskt kan bläddra, som facklitteratur och så, som annars hade varit väldigt svårt att hitta (...), man kan inte köpa allting sånt. (...). Så det känns jätte-jätteviktigt, även om man nu på nätet kan hitta mycket, så är det inte alls samma sak som att bläddra fram i en bok”. (Ang12)

” Och så måste jag säga, för min del är det också bara att få sitta en stund i fåtöljen där borta och titta i en tidning och koppla av en stund.” (Gä7)

Folkbiblioteket som fysisk plats verkar ha stor betydelse. I våra informanternas utsagor kunde vi inte hitta exempel på informanter som menade att man kan använda sig av bibliotekets tjänster hemifrån, utan våra studiers informanter lyfte fram betydelsen av att gå till ett fysiskt bibliotek.

### **Förväntningar på läsning**

När våra studiers informanter får frågan om varför det är viktigt för samhället med ett bibliotek, betonar de vikten av läsning.

"Alla behöver ta till sig dels språket och så litteraturen för allmänbildningens skull" (Ky1)

"För barn tror jag det är otroligt viktigt att få in läskulturen idag" (Li3)

"det är ju viktigt att läsa liksom och att bilda sig." (Ä1)

Det yttras även förväntningar på att folkbiblioteket är den aktör som introducerar till och möjliggör läsning:

"dels för att barn som kommer från familjer där det inte är självklart – i vår familj är det självklart, vi har ju ett *gediget* kulturkapital, från både mamma och pappa – men...dels för att barn som inte kommer från såna familjer kan upptäcka detta – nu är det ju antagligen ganska ovanligt – men att man kan komma hit och upptäcka *glädjen* i att läsa, och att upptäcka och fakta och information och skönlitteratur och allting." (Här13)

I det empiriska materialet verkar informanterna inte likställa informationsåtkomst via datorn hemifrån med att läsa böcker eller ta del av information på biblioteket.

"Det är ju (...) det är tillgängligheten för alla (...) Att istället för att sitta hemma framför datorn och söka – då kan man också hitta lite texter och sådär – men att komma till ett hus som är helt byggt av texter, jag tror att man kan bli inspirerad och sådär. Och det är kunnig personal som tipsar, det är lättare än att man bara sitter framför Google, startsidan, om man vill låna någonting och sådär. Så: inspirerande och så klart tillgängligheten, att det är väldigt mycket." (Li1)

### **Förväntningar på det svenska**

Vårt material ger uttryck för att biblioteket förväntas tillhandahålla informationen om det svenska. Till biblioteket går man för att introduceras till det svenska samhället.

"De [invandrare] kan läsa mycket, de kan få mycket information om svenska samhället, (...), all kunskap finns där och information om allt, om det svenska samhället." (Gam11)

"Särskilt för de som är nyanlända, de som vill lära sig svenska". (Kor15)

"Det är kultur, (...), bra att kunna känna lite mer om svensk kultur". (Ber6)

"(...). Betyder också oerhört mycket för invandrare att ha tillgång till bibliotek, t.ex. kan de låna barnböcker och läsa för barnen samtidigt som de själva lär sig svenska." (G3)

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

sak [som bibliotek, vår kommentar]". (Kor4)

### **Förväntningar på bibliotekets personal**

Vi ser i vårt material ett samband om huruvida användaren är nöjd med sitt besök och hur användaren upplever sig blivit bemött av bibliotekets personal. Vi tolkar detta som att användarna förväntar sig att bibliotekets personal ska vara hjälpsam, kunnig och trevlig.

"Nej, de är alltid hjälpsamma, (...), en gång när jag frågade om den lesbiska, norska författaren så visste de vilken jag menade, så de läser mycket själva." (Gam12)

"alltid nöjd med dagens besök, jag känner mig välkommen, man känner sig trygg, personalen, man kan få hjälp med alla möjliga saker." (Hjä6)

Det finns även tydliga exempel på när förväntningar inte infrias:

"Det saknades en skiva i en av dem jag skulle lämna tillbaka, och hon i receptionen tyckte att jag skulle gå upp till avdelning [X] själv och säga till detta. Men det känns ju som att hon jobbar här, då kan ju hon göra det. Men jag gjorde inte det, så jag är nöjd ändå. Om man ska gå in på det så var hon ju allmänt otrevlig." (S10)

Vi har noterat att personalen oftast omnämns som ett kollektiv, men undantag finns. Ibland är det mötet med en viss bibliotekarie som är förväntningen:

"(...) inte mycket mer än låna böcker. Det är väl tjöta med [förnamn], då." (G11)

"Alla som arbetar här är jättebra, men en av dem är enastående. Jag känner henne sen 19 år, hon arbetade tidigare i [ortsnamn]. Hon är absolut, hon är speciell, hon arbetar hela tiden, hon sitter aldrig ner utan gör något hela tiden, (...), hon kommunicerar bra." (Ang7)

### **Förväntningar på en rofylld plats**

Studiens informanter förväntade sig även att uppleva lugn och ro på biblioteket.

"För att ha en plats där tiden står stilla, men ändå sker det en utveckling" (Ang17)

"om man vill koppla av är det bra, det är ganska lugnt här, (...)" (Ber2)

"För att ibland man läser lugnt, man måste läsa, (...), viktigt att man kan sitta ensam med boken, inte varje dag, men några gånger i veckan, (...)" (Hjä4)

### **Förväntningar på en mötesplats**

En annan förväntning som våra informanter uttrycker är att biblioteket kan användas som en träffpunkt och mötesplats.

"Därför att det är en samlingspunkt för intresserade, (...)" (Gam6)

Biblioteket har "en social funktion, man kan ha dator hemma men det är inte samma sak som att komma hit" (Kor10).

Biblioteket är viktigt för samhället: "både som mötesplats och som, ja, biblioteket finns där, (...), bor man inne i stan kan man slinka in och läsa lite



tidningar, man kan träffa folk, (...), det är lite samhällets vardagsrum".  
(Gam9)

Vi finner i informanternas svar att dessa ofta gör en skillnad mellan vad biblioteket har för betydelse för andra jämfört med vilken betydelse som biblioteket har för informanten själv. Som exempel kan nämnas att endast tre procent av studiens informanter anger att de själva använder biblioteket som en mötesplats. Samtidigt har 19 procent av informanterna svarat att de betraktar biblioteket som betydelsefullt för samhället då biblioteket kan tjäna som mötesplats.

Ett annat exempel ur vår studie är att när våra informanter får frågan om vad de vanligtvis gör på biblioteket, svarade 16 procent att de använder bibliotekets datorer och tillgång till internet, sju procent svarade att de bland annat brukar besöka biblioteket för att skriva ut, kopiera etc. Om dessa två grupper förenas, noterar vi att en knapp fjärdedel av vår studies informanter besöker biblioteket för att använda IT-relaterad utrustning. Samtidigt uppger något mer än en åttondel av studiens informanter att denna möjlighet, att på biblioteket använda IT-relaterad utrustning, är något som är viktigt för samhället i stort.

Då vi jämför vad informanterna uppger att de själva använder biblioteket till jämte vad informanterna uppger som motivering till varför biblioteket är viktigt för samhället framträder fler intressanta skillnader. Medan så många som nästan 95 procent av informanterna uppger att de själva använder biblioteket för att låna böcker och för läsning, så är det samtidigt färre än en tredjedel av informanterna som ger uttryck för att bibliotekets betydelse för samhället är relaterat till de böcker, dokument och möjlighet till läsning som folkbiblioteket erbjuder. I detta sammanhang skall dock noteras att i denna undersökning har informanternas utsagor samlats in med hjälp av ett standardiserat formulär, som inte gav utrymme för följdfrågor. Det finns därför skäl att förmoda att informanternas uppfattningar om folkbibliotekets betydelse för samhället inte till fullo täckts in i denna undersökning, något vi heller inte gör anspråk på.

## **5.2 Vilka utmaningar kan vi se att folkbiblioteket ställs inför som konsekvens av användarnas förväntningar?**

Analysen av vårt empiriska material visar att folkbiblioteket ställs inför följande utmaningar som konsekvenser av användarnas förväntningar. Vi har syntetiserat förväntningarna till följande tre kluster, som visar på förekommande friktion.

### **A. Utmaning om att identifiera legitimitetskraven och att prioritera**

Granskningen av våra utsagor ger vid handen att användarna gör skillnad på folkbibliotekstjänsternas värden och funktion för dem själva respektive för samhället i stort. Detta betraktar vi som en utmaning genom att biblioteket tvingas förhålla sig till å ena sidan ett antal individers personliga förväntningar, och å andra sidan identifiera förekommande bredare förväntningar.

Vi väljer att belysa denna friktion genom en informants utsagor. Som fond till denna utsaga väljer vi många informanternas utsagor om vikten av folkbiblioteksverksamhet för barns möjlighet till läsning och språkutveckling:

”Biblioteket är i stor förändring, man måste anpassa det, (...), dagens miljö. Vi har ju väldigt mycket barn och ungdomar som spelar spel och så där, då kommer de gamla i kläm ibland, massa barn väller in och tar upp alla datorer och alla platser och så där, men det går ju att fixa, så att det är en mötesplats.” (G2)

”Eftersom de har så lite pengar, så har de inte så mycket aktiviteter för vuxna, men de har mycket för barn, och läsa och sjunga ihop med småbarns-föräldrar, (...), att de samlas på lördagar, det är ju mycket positivt, (...), men för äldre har de inget speciellt.” (G2)

Skilda förväntningar kan operationaliseras tillsammans, men inte alla. Vid händelse av konflikt måste prioriteringar göras, med konsekvens att alla inte kan prioriteras utan snarare specifika grupper. Vi ser en likhet med Hedemarks resonemang om individuella specialbehov och hur dessa bemöts i biblioteket.

”I synnerhet när resurser till folkbiblioteket minskar så försöker man att legitimera sin verksamhet genom att tydligare koppla den till att försöka möta individuella specialbehov snarare än kollektiva samhällsbehov.” (Hedemark, 2005, s. 9)

Vi ser en utmaning i hur biblioteken tvingas prioritera mellan verksamheter, inför möjligheten att primärt förhålla sig till det som ger högre legitimitet. Samtidigt finns legitimitetskravet om att biblioteket ska vara till för alla, en utmaning är därmed att inte fjärma sig från de användare som tar del av icke-prioriterade verksamheter. Bland de förväntningar som vi har identifierat i vårt material finns både förväntningarna om bibliotek som en mötesplats och bibliotek som det tysta rummet. Detta ger exempel på en tydlig friktion inom folkbibliotekets verksamhet. Utifrån detta resonemang finns det skäl till att formulera frågor om hur biblioteksansvariga argumenterar för gjorda prioriteringar. Är det i lydighet mot lagen, i lojalitet mot överordnade eller med hänsyn till medborgare (Norén Bretzer, 2010, s. 184)? Vad ger mest legitimitet åt biblioteksverksamheten?

## **B. Utmaning om att möta både det lokala, det globala och det digitala**

Evjen och Audunson (2009) pekar på tre förändringar i folkbibliotekets omvärld. Dessa är den digitala utvecklingen, globaliseringen och framväxten av det mångkulturella samhället samt politiska och ideologiska förändringar såsom neoliberalism och New Public Management. Vi låter Evjens och Audunsons beskrivning av folkbibliotekets omvärld gälla också för vårt material. Den bild som då framträder visar på en friktion mellan en förväntning på att folkbiblioteket ska tillhandahålla information om det lokala...

”Jag tittade lite i det här hembygds... historia, alltså, hembygdsarkivet, eller ja... vad kallar du det för, hembygd... lokal... vad heter det där rummet?” (G11)

”En period när jag var nyfiken på Göteborgs historia, på Kortedals historia, så fick jag hjälp här, (...), fick lästips.” (Kor4)

”Men sen också så finns det så mycket information om samhället där du bor, det finns anslagstavlor, det finns information om ombyggnationer, vad kommunen tänker, man kan träffa andra som bor i samma stadsdel, (...), när jag flyttar så är det biblioteket eller Folkets hus ett av de första ställena jag går till för att få lite koll på vart är det jag bor nu någonstans. Internet har

tagit bort väldigt mycket grejer, men det kan aldrig ta bort, alltså internet kan aldrig ersätta en stadskänsla eller vad som händer i min lilla stadsdel.” (Gam15)

...om det globala:

”Biblioteket kan ge rapporter från hela världen.” (Ha3)

”De [invandrare] kan läsa mycket, de kan få mycket information om svenska samhället, (...), all kunskap finns där och information om allt, om det svenska samhället.” (Gam11)

Vi noterar i vårt material att förväntningen på att få tillgång till det lokala framträder tydligt. Den globalisering som uttrycks av Evjen och Audunson (2009) framträder inte i vårt material. Däremot ser vi en tydlig betoning på det nationella, i form av det svenska. Det svenska preciseras inte närmare. Detta fokus på det svenska är intressant i perspektiv av globalisering. Vad är det svenska som biblioteket förväntas förmedla?

Vad det gäller bibliotekets digitala tjänster, fungerar biblioteket, enligt våra informanter, som en back-up. Med digitala tjänster menar vi här tillgång till internet och datortillbehör såsom skrivare. Bibliotekets tjänster används om inte andra möjligheter står till buds:

”ex att det finns datorer eftersom inte alla har det hemma. Kunna skriva ut, söka info. Att biblioteket är ett alternativ.” (G1)

”Nu kan man låna internet på biblioteket också, jag tror att det är en stor hjälp för många som kanske inte har råd att ha en dator eller inte har råd att ha flera om det är en stor familj.” (Ha09)

“(...) ibland datorn, jag har inte data hemma.” (Ber10)

Många svenska folkbibliotek eftersträvar att nå alla samhällsmedborgare. För detta syfte kan digitaliseringen ses ur två perspektiv. Det ena är att det blir så mycket lättare att nå människor då den digitala kommunikationen är tids- och rumsberoende. Ett annat sätt att se på folkbibliotekens digitalisering är att uppmärksamma vilka konsekvenser som kan följa av den digitala biblioteksverksamheten. Den digitala verksamheten kan bli en hindrande tröskel för användare som vill ta del av bibliotekets tjänster och verksamhet men inte i digital form. Detta är inget som vi har hittat exempel på i vårt material, men frågan är ändå värd att lyftas. I vårt material har vi noterat det materiellas och det fysiskas betydelse för informanterna, vi ser att det finns en friktion mellan bibliotekets strävan efter digitalisering och användarnas förväntningar på fysiska och materiella möjligheter. Här kan även bibliotekspersonalens fysiska närvaro räknas in.

### **C. Utmaning om folkbibliotek för modernitet och för postmodernitet**

Det går att se folkbibliotek som ett uttryck för modernitet per se. Vår studies informanter förhåller sig till sitt folkbibliotek enligt modernitetens ideal, dvs. de söker sig till biblioteket för de klassiska bildningsidealen:

”Delvis det som jag sa: folkbildning, demokratisering, riktig faktaupplösning, hjälp med sökningar, och mycket skönlitteratur. Jag tycker man glömmar bort skönlitteraturen, vilken betydelse den kan ha.” (L11)

”(...) jag tyckte att biblioteket dels är ett stort nöje och dels är det väldigt viktigt med folkbildningsbiten, tycker jag.”(G11)

Vi finner att informanterna i vår studie förväntar sig ett folkbibliotek i Skot-Hansens och Anderssons (1994) tappning framför ett folkbibliotek enligt Skot-Hansens, Jochumsens och Rasmussens (2010) modell. Här tycker vi oss skönja en friktion mellan vad användarna säger att de vill ha och vad bibliotekspersonalen vill ge – i rapporten *Olika syn på saken* (2011) framträder bland annat olika prioriteringar mellan användares och bibliotekspersonalens syn på folkbiblioteket. En fråga som vi finner skäl att formulera är om det kan finnas ett behov i samhället för två slags folkbibliotek; ett klassiskt folkbibliotek med fokus på bildning och litteratur och ett postmodernt bibliotek med fokus på aktivt deltagande där allas olika och skilda behov tillgodoses.

## 6. Avslutande diskussion

Då vi analyserat folkbiblioteksanvändares förväntningar på folkbibliotek och vilka utmaningar folkbibliotek ställs inför som konsekvenser av dessa förväntningar har vi kommit att diskutera vilka olika intressenters normer och värderingar som folkbiblioteket måste förhålla sig till för att erhålla legitimitet. I detta avsnitt väljer vi att presentera två frågor som vi har formulerat under arbetet med vår studies material.

Bland intressenter måste de individuella användarna nämnas först. Vi har sett att användare har olika förväntningar på folkbibliotek och att användarnas förväntningar medför utmaningar för folkbiblioteket. Vi vill lyfta fram möjligheten att tydligare betrakta samhället som både intressent och aktör ifråga om folkbibliotek. Utgångspunkten är då att samhället som gemensamt kollektiv har förväntningar på folkbibliotek. Under arbetet med vår studie har vi börjat fundera över folkbibliotekets syn på och relation till samhället som användare. Kan det vara så att samhället som helhet inte betraktas av folkbiblioteket som en användare? Detta grundar sig i tanken om att de samhälleliga värden som manifesteras genom folkbibliotekets existens, såsom fri och jämlik tillgång till information samt främjandet av läsning, inte tillskrivs lika stor vikt som enskilda användare i olika konstellationer. I dagens samhället är demokrati inte längre ett säkert värde. En studie gjord av World Values Survey-Sweden visar exempelvis att demokratins betydelse minskar bland unga. Det är kanske till följd av denna värdeminskning av tanken om demokrati som biblioteket möjligen i mindre omfattning betraktar samhället som användare, eftersom det är omöjligt att definiera samhällets legitimitetskrav konkret.

En aspekt som har varit angelägen för många informanter i många sammanhang när bibliotekstjänsternas funktion och värde för individ och samhälle har diskuterats har varit gratisaspekten. Materialet visar tydliga tecken på att det är mer angeläget att det är gratis än vad som är gratis. Det finns skäl till att fråga sig om det faktum att bibliotekets tjänster och utbud är gratis är den avgörande skillnaden mellan folkbibliotek och andra kulturinstitutioner. Frågan är om gratisaspekten främjar eller stävjar bibliotekets legitimitet.

## 7. Referenser

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

Audunson, Ragnar (1996). *Change processes in public libraries: a comparative project within an institutionalist perspective*. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Audunson, Ragnar (2005). "The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. The necessity of low-intensive meeting-places". *Journal of Documentation*. Vol. 61 (3).

Audunson, Ragnar & Sunniva Evjen (2009). The complex library: Do the public's attitudes represent a barrier to institutional change in public libraries? *New Library World*, vol. 110, nr 3 (4), p. 161-174.

Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) (2012). *Styra eller stödja: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Valfrid, Högskolan i Borås

Jochumsen, Henrik & Casper Hvenegaard Rasmussen (2006a). Oplysning i senmoderniteten. Ingår i Emerek, Leif, Casper Hvenegaard Rasmussen & Dorte Skot-Hansen, eds. (2006). *Folkebiblioteket som forvandringsrum: perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet*. Köpenhamn: Danmarks Biblioteksforening.

Jochumsen, Henrik & Casper Hvenegaard Rasmussen (2006b). *Folkebiblioteket under forandring. Modernitet, felt og diskurs*. Köpenhamn: Danmarks Biblioteksforening.

Jochumsen, H. Rasmussen C.H. Skot-Hansen, D. (2010) *A new model for the public library in the knowledge and experience society*. Danmark: Royal School for Library and Information Science.

Hansson, Joacim. (2005), *Det lokala folkbiblioteket: förändringar under hundra år*, Linköping: Mimer.

Hedemark, Åse (2009). *Det föreställda folkbiblioteket: en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006*. Diss. Uppsala : Uppsala universitet, 2009.

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

Höglund, Lars & Eva Wahlström (2005). "Varför minskar biblioteksbesöken?" i Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (red.) (2005). *Lyckan kommer, lyckan går: trettio kapitel om politik, medier och samhälle : SOM-undersökningen 2004*. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Höglund, Lars & Eva Wahlström (2011). "Bibliotek och läsande – mellan digitala och fysiska media" i Holmberg, Sören, Weibull, Lennart & Oscarsson, Henrik (red.)

(2011). *Lycksalighetens ö: fyrtioen kapitel om politik, medier och samhälle : SOM-undersökningen 2010*. Göteborg: SOM-institutet.

Kann-Christensen, Nanna & Niels Ole Pors, (2004) "The legitimacy of public libraries: cross-pressures and change processes", *New Library World*, Vol. 105 Iss: 9/10, pp.330 - 336

Nilsson, Sven (2003). *Kulturens nya vägar: kultur, kulturpolitik och kulturutveckling i Sverige*. Malmö: Polyvalent.

Norén Bretzer, Ylva (2010). *Sveriges politiska system. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur AB*

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

Rasmussen, Casper Hvenegaard & Henrik Jochumsen (2003). "Strategies for Public Libraries in the 21st Century". *The International Journal of Cultural Policy*, Vol. 9 (1).

Rasmussen, Casper Hvenegaard & Jochumsen, Henrik (2007). "Problems and possibilities: the public library in the borderline between modernity and late modernity", *Library Quarterly*, Vol. 77 (1).

Vestheim, Geir (1997). *Fornuft, kultur og velferd: ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Diss. Göteborg: Univ.