

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
2002:61

Vad sägs om användare?
Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter

ÅSE HEDEMARK
JENNY HEDMAN

© **Författaren/Författarna**
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel: Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter

Engelsk titel: Talking about the user: the public library's user discourses in three library journals

Författare: Åse Hedemark och Jenny Hedman

Färdigställt: 2002

Handledare: Olof Sundin, Kollegium 3

Abstract

The aim of this Master's thesis is to examine the user discourses that can be identified in the public library field. Questions posed in this study are: what discourses can be found, what characterises them, how are users categorised and what does this categorisation imply. The theoretical starting-point is Ernesto Laclaus and Chantal Mouffes discourse theory. The method is text analytic.

62 articles from three library journals - *Biblioteksbladet*, *Bibliotek i Samhälle* and *Ikoner* – are analysed through a model in four phases. These phases include designations of users, user categories, themes within which users are described and user discourses. A general impression is that users are *used* to legitimise library activity as such. The results of the analysis reveals four user discourses: a general education discourse, a pedagogical discourse, an information technology discourse and a market economy discourse. Among the three first a discrepancy is noticed between the rhetorical and practical contents of discourse. Both the rhetorical expressions and the discursive practice have consequences for the ways in which public library users are treated. These consequences may be direct – for example in the human interaction of the reference interview – or indirect – through the selection criteria.

The general education discourse is based on a tradition of fostering and refining as well as educating the general public. This dominant user discourse produces and reproduces inequality between the user and the library. The public library institution holds a cultural viewpoint, which implies the importance of a certain cultural and intellectual education. This viewpoint is often unreflectedly taken for granted in society. What may be regarded as objective facts are, from a discourse analytic perspective, grounded in ideologically formed structures of power.

Nyckelord: diskurs, diskursanalys, användare, användarsyn, folkbibliotek

Innehåll:

1 INLEDNING	4
1.1 Syfte och frågeställningar	5
1.2 Termen användare	6
1.3 Disposition	6
2 TEORETISKA OCH METODOLOGISKA PERSPEKTIV	8
2.1 Diskursanalys – introduktion	8
2.2 Socialkonstruktionism	8
2.3 Diskursanalytiska riktningar	10
2.3.1 <i>Ernesto Laclaus och Chantal Mouffes diskursteori</i>	11
2.4 Diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap.....	12
2.5 Våra teoretiska utgångspunkter.....	14
3 EMPIRISKT TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	16
3.1 Urval	16
3.2 Materialet och dess kontext	17
3.3 Genomförande	18
4 ANALYS	20
4.1 Vilka är användarna?	21
4.2 Hur kategoriseras användare?.....	24
4.2.1 <i>Ungdomar</i>	25
4.2.2 <i>Barn</i>	27
4.2.3 <i>Vuxenstuderande på Kunskapslyftet</i>	28
4.2.4 <i>Eftersatta grupper</i>	28
4.3 Teman i texterna	30
4.3.1 <i>Uppdraget</i>	30
4.3.2 <i>Internetanvändning</i>	32
4.3.3 <i>Bibliotekets pedagogiska roll</i>	34
4.4 Diskurser	37
4.4.1 <i>Folkbildningsdiskursen</i>	38
4.4.2 <i>Den Pedagogiska diskursen</i>	40
4.4.3 <i>Den Informationsteknologiska diskursen</i>	42
4.4.4 <i>Den Marknadsekonomiska diskursen</i>	44

4.5 Konklusion	45
5 DISKUSSION	48
5.1 Retorik och praktik	48
5.2 Makt och bildning	48
5.3 Att kategorisera	50
5.4 Konsekvenser	51
5.5 Förslag till fortsatt forskning	54
6 SAMMANFATTNING	55
KÄLLFÖRTECKNING	56
ARTIKELFÖRTECKNING	59
BILAGA	62

1 Inledning

Under vår studietid vid Bibliotekshögskolan har intresset för användare och användarstudier väckts. I arbetet med vår B-uppsats¹ fick vi möjlighet att fördjupa oss något i de kognitiva och sociokulturella synsätt på användare som förekommer inom biblioteks- och informationsvetenskap. De tankar som sysselsatt oss mest under utbildningstiden kretsar kring hur människor i interaktion med sin omvärld och olika informationssystem skapar mening i tillvaron. Inför magisteruppsatsen fann vi det intressant att undersöka hur förutsättningar och begränsningar för människors tänkande och agerande påverkas av förhållanden utanför individernas egen kontroll, såsom samhälleliga normer och försanthållanden.

Individcentrerad forskning är sedan flera år framträdande inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Vi menar dock att denna forskning tenderar att i väl hög utsträckning diagnostisera användaren och tillskriva henne egenskaper, behov och barriärer, inte utifrån ett användarperspektiv utan snarare utifrån ett ”von oben-perspektiv”. De användarstudier vi hellre vill framhålla fokuserar mer på hur användare *själva* upplever och beskriver sina behov och sin användning av bibliotek eller andra informationssystem. Exempel på sådana användarstudier finns i Louise Limbergs *Att söka information för att lära* (1998), Lars Seldéns *Kapital och karriär* samt Olof Sundins *Informationsstrategier och yrkesidentitet* (opubl.). Dessa studier har för oss tjänat som inspiration och förförståelse kring användare i biblioteks- och informationssammanhang.

I Henrik Jochumsens och Casper Hvenegaard Rasmussens *Gör biblioteket en forskel?* (2000) ligger fokus på användarnas syn på biblioteket. Studien undersöker relationen användare – bibliotek, med tyngdpunkt på användarnas åsikter och upplevelser. Just att undersöka denna relation upplever vi som centralt för att nå ökad kunskap om användarens villkor i en folkbibliotekskontext. Vi avser dock att i föreliggande uppsats vända på perspektivet och undersöka biblioteksältets syn på användarna. Det känns angeläget att problematisera denna relation då vi menar att bibliotekens användarsyn har direkta konsekvenser för hur biblioteksanställda förhåller sig till besökare och biblioteksverksamhet i praktiken. Synen på användaren kan exempelvis speglas i hur besökare bemöts i referenssamtalet och i förlängningen även i bibliotekets inköpspolicy. Ett forum där en professionell användarsyn kollektivt produceras och reproduceras är bibliotekens fackpress och vår undersökning omfattar ett antal artiklar hämtade ur de etablerade bibliotekstidskrifterna *Bibliotek i Samhälle (BiS)*, *Biblioteksbladet (BBL)* och *Ikoner*.

Folkbiblioteket som institution är väl utforskad och beskriven i den biblioteks- och informationsvetenskapliga litteraturen. Tre texter som tillsammans bildar en bakgrund mot vilken vår egen studie bör förstås är Magnus Torstenssons licentiatavhandling *Att analysera genombrottet för de moderna folkbiblioteksidéerna* (1996), Geir Vestheims doktorsavhandling *Fornuft, kultur og velferd* (1997) samt Joacim Hanssons licentiatavhandling *Om folkbibliotekens ideologiska identitet* (1998). Dessa texter beskriver alla villkoren för folkbibliotekens framväxt och utveckling. De ger därmed en bild av det historiska arv och de traditioner som präglat institutionen genom tiderna. Torstensson har analyserat skeendet under perioden 1890 till 1915 och visar i avhandlingen hur folkbiblioteken blev instrument för en kompromiss mellan arbetarklassens nyresta krav på politiskt inflytande och de övre samhällsklassernas rädsla för att släppa ifrån sig makten (1996, s. 43). Till skillnad från

¹ *Kognition och kontext: Människa- datorinteraktion ur ett användarperspektiv*, BHS vt 2001

Torstensson koncentrerar sig Vestheim i sin historisk-sociologiska studie på folkbibliotekspolitik från mitten av 1930-talet och fram till 90-talet. Han undersöker där hur folkbibliotekens verksamhet alltid stått, och fortfarande står, i direkt relation till den politik som genomsyrar det samtida samhället.

Hanssons licentiatavhandling visar på ännu en infallsvinkel, då han väljer att undersöka det tidiga 1900-talets folkbiblioteksinstitution i en diskurstudie. Han skildrar institutionens framväxt i en specifik och mycket dynamisk social och historisk kontext. Vid studiet av en institution som av hävd förknippats med arbetarrörelse och ett visst socialistiskt tankegod, finner Hansson en annan, underliggande diskurs. Han beskriver utförligt hur denna tar form, och i den terminologi som genomsyrar diskursen märks nyckelord som medborgerlig fostran, nationalism, censur och andlig hygien (1998, s. 132).

Folkbibliotekens verksamhet styrs av politiska beslut. Det handlar då inte bara om hur ekonomiska resurser fördelas; utan även om hur den politiska andan i samhället genomsyrar retoriken kring biblioteksverksamheten och sättet att uttrycka sig om användarna. Våra egna iakttagelser från senare års biblioteksdebatt har gett oss en aning om att termer och tänkande från näringslivet har fått inflytande på folkbiblioteksområdet. Exempelvis talas det ibland om biblioteksbesökare som kunder och om möjligheten att avgiftsbelägga olika bibliotekstjänster. Ett sådant förhållningssätt, menar vi, kan stå i konflikt med folkbibliotekens traditionella uppdrag – att tjäna en bred allmänhet. Dock innebär det även vissa problem att medvetet rikta biblioteksverksamheten mot den heterogena målgruppen ”alla”. Vår ambition inför studien är att bland annat undersöka denna målgruppsproblematik så som den tar sig uttryck i språkbruket kring biblioteksanvändare. Vi gör det genom att studera texter som publicerats i etablerade bibliotekstidskrifter.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka folkbibliotekens användardiskurser genom att studera hur användare kategoriseras och hur användaridentiteter konstrueras i tre bibliotekstidskrifter. Våra huvudsakliga frågeställningar är:

- Vilka användardiskurser finns inom folkbiblioteksområdet?
- Hur ser folkbibliotekens användardiskurser ut?
- Hur kategoriseras användare inom folkbibliotekens användardiskurser?
- Vilka kan effekterna bli av olika kategoriseringar av användare?

För att besvara våra frågeställningar har vi valt att använda oss av ett diskursanalytiskt angreppssätt. Marianne Winther Jørgensen och Louise Phillips skriver i *Diskursanalys som teori och metod* (1999) att diskursanalys grundar sig på antagandet om att tillträdet till och förståelsen för våra sociala verkligheter alltid går genom språket. Diskurs kan förstås som ett visst sätt att tala om och förstå världen och bidrar också till att konstruera identiteter, sociala relationer och betydelsesystem. Diskurser avspeglar alltså inte bara en omvärld utan spelar också en aktiv roll i skapandet av den. De mönster som bildas kan studeras genom diskursanalys, exempelvis i studiet av relationen mellan en institution och dess användare. Föremålet för en sådan analys är text eller mänskliga utsagor i annan form (s. 7-9).

De källor vi använder i denna studie är av olika karaktär och tjänar olika ändamål i uppsatsarbetet. Dels ligger en mängd litteratur från såväl det diskursanalytiska som det

biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet till grund för våra teoretiska och metodologiska resonemang, dels är vår diskussion influerad av sociologiska teorier. Litteraturen redovisas löpande i texten.

De tidskriftsartiklar som undersöks i uppsatsens analyskapitel utgör däremot ett empiriskt material och behandlas alltså diskursanalytiskt. Fördelen med denna teori och metod, är att den ger förutsättningar att se bakom ”politiskt korrekta” uttalanden; att läsa texter tolkande, inte bokstavligt.

1.2 Termen användare

Det är viktigt att vi själva, som författare, klargör hur vi definierar och brukar ordet användare. Den akademiska kontext vi är verksamma inom präglar givetvis vår användarsyn. Sammantaget har vi större erfarenhet av forskning och studier på biblioteksområdet än erfarenhet från praktiskt biblioteksarbete. Vårt sätt att studera hur användare benämns i vissa typer av texter påverkas säkert av detta faktum. Vi håller oss med en vetenskaplig, teoretiserande terminologi, vilken i regel inte är identisk med det sätt på vilket exempelvis praktiskt yrkesutövande bibliotekarier uttrycker sig. Olikskheterna mellan dessa sätt att använda termen användare beror på skillnaden mellan en biblioteks- och informationsvetenskaplig forskares och en bibliotekaries relation till användare. I ett vetenskapligt sammanhang talas det om användare på ett mer teoretiserande sätt, medan man i den praktiska verksamheten har en mer direkt kontakt med människan bakom termen användare. Vanligare uttryck bland biblioteksanställda är exempelvis låntagare och besökare. Inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning är bruket av termen användare mer förekommande. Genom att använda just den benämningen deklarerar vi vår egen förförståelse. Med risk för oändlig upprepning och brist på språklig variation har vi valt att vara konsekventa i vår användningen av termen användare. Vårt bruk av termen användare ska inte ses som ett förordande för den ena eller andra benämningen i analysmaterialet.

Vilken betydelse tillskriver vi då ordet användare? I uppsatsen kommer vi att behandla många vitt skilda utsagor som har det gemensamt att de alla direkt beskriver eller indirekt åsyftar *människor eller institutioner som nyttjar eller inte nyttjar folkbibliotekens resurser*. Det innebär att vår definition av termen användare är synnerligen vid.

1.3 Disposition

Här nedan följer en översiktlig beskrivning av uppsatsens innehåll.

I kapitel 1 presenteras inledning, syfte, frågeställningar, och en definition av hur vi använder termen användare i uppsatsen.

Kapitel 2 behandlar teoretiska och metodologiska perspektiv. Vi beskriver här diskursanalysens filosofiska och kunskapsteoretiska grund. Vidare presenteras huvudlinjerna i den diskursanalytiska traditionen. Diskursanalys har på senare år kommit att användas i biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning och vi ger några exempel på hur det kan gå till. Vi förklarar också hur vi i vårt eget arbete förhåller oss till dessa exempel samt de diskursanalytiska teorier vi presenterar. Att teori och metod är så tätt förbundna innebär att vi

inte gör någon åtskillnad dem emellan i kapiteluppdelning, utan väljer att förlägga dessa frågor under samma rubrik i kapitel 2.

I kapitel 3 tas vårt empiriska tillvägagångssätt upp i en beskrivning av urvalet av undersökningsmaterial. Vidare diskuterar vi detta materials kontext samt studiens genomförande. Här presenteras också vårt analysredskap bestående av en fyrfältsmodell.

Kapitel 4 utgörs av vår analys. I enlighet med de fyra fälten i vår modell närläser vi artiklarna. I läsningen ställer vi frågor om hur användare benämns och kategoriseras. Vi söker också efter återkommande teman i texterna, där användarbegreppet fylls med innehåll. Därefter presenterar vi de diskurser som framträder i vårt material. Kapitlet avslutas med en summering av analysresultaten.

I kapitel 5 fördjupas resonemangen i en diskussion med influenser från sociologiska teorier. Här lyfter vi dels fram ämnen som tjänar till att besvara våra frågeställningar, och dels ämnen som under analysens gång visat sig centrala och möjliga att utveckla.

Kapitel 6 rymmer en sammanfattning av uppsatsen.

2 Teoretiska och metodologiska perspektiv

I föreliggande undersökning använder vi diskursanalys. Detta angreppssätt innebär en slags paketlösning avseende både teori och metod, det vill säga att teori och metod egentligen inte tydligt kan urskiljas, utan är tätt sammanlänkade. Det diskursanalytiska ”paketet” innehåller dels antaganden om hur språk spelar roll i den sociala konstruktionen av världen, dels teoretiska och metodologiska modeller för hur det är möjligt att gå tillväga vid en analys (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 10).

Vi inleder detta kapitel med en presentation av diskursanalysens framväxt. Därefter förklaras vilken syn på verklighet och kunskap diskursanalytiska angreppssätt för med sig. Nästa avsnitt behandlar de traditioner inom diskursanalys som spelat störst roll för angreppssättets utvecklingen i stort. Vidare visas också på hur diskursanalys framhållits och använts inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Slutligen redogör vi för våra egna teoretiska utgångspunkter och ställningstaganden.

2.1 Diskursanalys - introduktion

Diskursanalysen utvecklades från början som en teori och metod inom litteraturkritik och språkvetenskap på 1920-talet (Sahlin 1999, s. 84), men det är sedan 80-talet som diskursanalysen alltmer kommit att användas inom samhällsvetenskapen (Wetherell 2001, s. 381). Utmärkande för diskursanalys är framförallt dess betoning på språkets betydelse för människors meningsskapande processer i samhället. Diskurser kan sägas vara bestämda sätt att tala om och förstå världen och dessa manifesterar sig primärt i mänskliga talade eller skrivna utsagor (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 7-9). Inom diskursanalys studeras det sätt på vilket människor uttrycker sig om en viss idé, ett visst tema eller en viss sak. Texternas innehåll betraktas inte som information om den verklighet de refererar till, utan analyseras för att förstå de strukturer, strömningar eller diskurser som ligger bakom utsagorna. Inom denna teori och metod företas alltså en sorts metaanalys. Det handlar inte om att bedöma texters sanningshalt; istället fokuseras på att identifiera och förstå den diskurs som utgör grunden för de uppfattningar som kommer till uttryck. En och samma text kan innehålla flera olika diskurser.

2.2 Socialkonstruktionism

Diskursanalysen kan sägas vila på socialkonstruktionistisk grund. En bärande tanke i denna kunskapsteoretiska tradition är att den sociala verkligheten är socialt konstruerad; att vår kunskap om verkligheten inte är objektiv. Vår uppfattning av verkligheten är, med ett socialkonstruktionistiskt synsätt, alltid präglad av den historiska och kulturella kontext vi befinner oss i. Winther Jørgensen och Phillips skriver att de socialkonstruktionistiska angreppssätten är många och skiftande och att diskursanalysen är ett av dem. I sin tur rymmer diskursanalys ett antal olika riktningar. Gemensamt idégodis för dem alla är ändå följande socialkonstruktionistiska premisser:

- *En kritisk inställning till självklar kunskap*
Vår kunskap om världen kan inte omedelbart betraktas som en objektiv sanning. Våra kunskaper och världsbilder är inte spegelbilder av verkligheten ”därute” utan en produkt av våra sätt att kategorisera världen.
- *Historisk och kulturell specificitet*
Vi är historiska och kulturella varelser och detta präglar vår syn på och kunskap om världen. De sätt på vilka vi uppfattar och representerar världen är därmed historiskt och kulturellt specifika och kontingenta². Denna syn är antiessentialistisk³.
- *Samband mellan kunskap och sociala processer*
Vårt sätt att uppfatta världen skapas och upprätthålls i sociala processer. Kunskap frambringas i social interaktion, där man både bygger upp gemensamma sanningar och kämpar om vad som är sant och falskt.
- *Samband mellan kunskap och social handling*
I en bestämd världsbild blir några former av handling naturliga och andra otänkbara. Konstruktionen av kunskap och sanning får därmed konkreta sociala konsekvenser.

(Winther Jørgensen & Phillips 1999, s.11f)

Socialkonstruktionism karaktäriseras också av att traditionen motsätter sig så kallad *monologism*. Monologismen bygger på en historiskt och kulturellt formad människosyn där intresset för individen är centralt. Denna uppfattas som en rationell och strängt dikotomisk varelse med ett förnuft överordnat känslan, och en tanke överordnad kroppen. Det innebär att socialkonstruktioniska studier inte huvudsakligen riktas mot den enskilda individen, då hans eller hennes eventuella avsikter med en utsaga saknar intresse. Kimmo Tuominen och Reijo Savolainen anser att människor ytterst sällan, på ett strategiskt sätt, är medvetna om den diskurs de ingår i (1997, s. 82-87). Istället uttrycker de sig på ett visst sätt, i en viss situation för att det ”kommer naturligt” och ”känns rätt”. Tuominen och Savolainen skriver vidare, att meningsskapande processer uttrycks i sociala handlingar, i mänsklig interaktion, så kallad *dialogism*. Kunskap är något som skapas i samförstånd mellan människor, snarare än något som innehas individuellt (ibid., s. 82-87). Intressant för diskursanalytikern är vilka beskrivningar av ett ämne som är möjliga och önskvärda och också vilka sätt som inte är möjliga eller önskvärda för att beskriva en viss företeelse. Värderingar eller beskrivningar av ett ämne är alltså inte individuella konstruktioner, utan något som skapas av mellanmänsklig kommunikation och social praktik (Talja 1999, s. 8-9).

Søren Barlebo Wenneberg (2000) beskriver hur socialkonstruktionismen vuxit sig stark inom samhällsvetenskaperna och humaniora under 1990-talet. I sin beskrivning gör Barlebo Wenneberg en uppdelning av socialkonstruktionismen i olika grader av radikalitet. Han menar att det är lätt att, utifrån en relativt oskyldig utgångspunkt i antaganden om att kunskap inte kan tas för naturgiven hamnar i resonemang som säger att verkligheten varken äger mening eller existens (s. 129 ff). Utan att fördjupa oss nämnvärt i denna problematik, vill vi ändå fastslå vår egen position. I enlighet med Winther Jørgensens & Phillips nyckelpremisser

² Kontingens innebär i sammanhanget att någonting är möjligt, men inte nödvändigt (Winther Jørgensen och Phillips 1999, s. 32).

³ Antiessentialism innebär ett avståndstagande från essentialismen. Essentialism innebär, överfört på människor, att våra handlingar anses bestämda av våra inre, ”äkta” karaktäristika och inte – som ett konstruktionistiskt synsätt bjuder – av yttre förhållanden (Winther Jørgensen och Phillips 1999, s. 12).

tidigare i avsnittet, instämmer vi i att människors kunskap om världen är socialt konstruerad och objektifieras i social interaktion. En materiell, fysisk verklighet föreligger onekligen, men är inte i fokus för vår studie. I den stund människor tillskriver fysiska företeelser meningar och värden, väcks däremot vårt intresse. Vi poängterar att det är den sociala verkligheten och vår socialt konstruerade kunskap om densamma som är föremål för vår studie; vi intar alltså en epistemologisk⁴ position (Barlebo Wenneberg 2000, s. 19).

2.3 Diskursanalytiska riktningar

Den som kanske har betytt mest för utvecklingen av diskursanalys inom samhällsvetenskapen är den franske filosofen Michel Foucault. Han är i alla avseenden en konstruktionist; han förnekar dock inte att saker har en verklig, materiell existens i världen men säger att inget har någon mening utanför diskursen (Foucault enl. Hall 2001, s. 73). Foucault menar att diskurs handlar om språk *och* praktik. Diskurser består av *utsagor* och dessa utsagor bildar relationer med andra. De delar då samma rum och skapar kontexter (Foucault 1969, s. 79 ff). Som belysande exempel kan nämnas folkbiblioteksältet, vilket består av ett antal utsagor. Ursprunget till folkbibliotekens framväxt byggde i mångt och mycket på en strävan efter att råda bot på de nykterhets- och sedlighetsproblem som kopplades samman med de så kallade bredare folklagren (Torstensson 1996, s. 43). En utsaga kring användare, folkbibliotek och nykterhets- och sedlighetsproblem fanns. I och med att arbetarklassen sedermera vann ekonomiskt, socialt och politiskt inflytande i samhället upphörde den tidigare utsagan att gälla. Folkbiblioteken började nu att alltmer arbeta för integration och kompromisser i samhället (ibid., s. 43). När vi talar om utsagor längre fram i analysen avser vi dock uttalanden från vårt textmaterial, inte utsagor i foucaultsk bemärkelse. Skillnaden ligger i att utsagor enligt Foucault bara betecknar de få försanthållanden som kan anses utgöra grunden för en diskurs, inte det totala antal yttranden som diskursen kan rymma (Foucault enl. Danaher, Schirato, Webb 2000, s. 35).

För att ange ramarna för ett antal diskursers samtidiga förekomst talar Foucault om *diskursiva formationer*. Dessa fungerar som en sorts organiserande principer (1969, s. 38). Vi använder begreppet diskursiva formationer på så vis att vi låter det beteckna konkurrerande diskurser inom samma område, till exempel olika sätt att tala om användare. Foucault har också koncentrerat sig på frågan om *makt* och menar att makt inte är något som finns och används av individer och grupper. Makt består snarare, för att använda Danaher, Schirato och Webbs ord, av "a complex flow and a set of relations between different groups and areas of society which changes with circumstances and time" (2000, s. xiv). Foucault säger att makt manifesterar sig i olika diskurser, men inte bara på ett hierarkiskt sätt, uppifrån och ned, utan att makt cirkulerar i samhället och att vi alla är delar av denna cirkulation, såväl förtryckare som förtryckta (Foucault enl. Hall 2001, s. 77). Även om makt så att säga flyter i samhället så betyder inte det att den inte kan ansamlas. Beroende på exempelvis ekonomiska resurser har vissa grupper i samhället större möjligheter än andra att påverka hur makt spelas ut. Foucault menar också att makt verkar mer effektivt om den är dold. I synnerhet gäller det offentlig byråkrati och myndighet (dit folkbibliotek hör), där den officiella versionen är att det arbetas för "allmänhetens bästa" eller "i medborgarnas intresse". I själva verket innebär detta arbete att kontrollera och reglera såväl individen som hela befolkningen, det vill säga att utöva makt (Foucault enl. Danaher, Shirato & Webb 2000, s. 68-73). Foucaults maktbegrepp är något vi återkommer till i vår diskussion.

⁴ Epistemologi är detsamma som kunskapsteori (Nationalencyklopedin)

Detta resonemang kan knytas till Michail Bakhtin och A.V. Volosinov som på 1920-30-talet var tidiga föregångare till att studera språkets ideologiska natur. De menar att det finns auktoritativa diskurser som främst kan härledas till religiösa, vetenskapliga och politiska institutioner. Dessa befinner sig alltid i konflikt eller i en slags spänningsförhållande till de diskurser som produceras inom olika genrer, professioner, åldersgrupper och så vidare. Bahktin argumenterar för att vårt vardagliga språk kan delas in i olika genrer som har olika teman, konstruktioner och lingvistisk stil beroende på den specifika språkliga kontexten. Varje gång vi använder språk så "talar vi med andras röster", det vill säga att när vi talar så upprepar vi ofta vad vi har hört någon annanstans, i synnerhet de åsikter som influerar oss kollektivt. De åsikter som får stort samhälleligt genomslag kan ofta härledas till auktoritativa diskurser (Bahktin enl. Maybin 2001, s. 64-68). Detta är särskilt viktigt när man uttrycker sig inom ett professionellt forum, vilket vårt material är exempel på. Vi menar att det exempelvis är inom bibliotekstidskrifter som en del av den professionella kunskapen om användare kollektivt konstrueras och reproduceras.

2.3.1 Ernesto Laclaus och Chantal Mouffes diskursteori

Ernesto Laclau och Chantal Mouffe företräder ytterligare en diskursanalytisk riktning. I likhet med Foucault förespråkar Laclau och Mouffe en vid definition av diskurs och menar att diskursiva praktiker omfattar *all* social praktik. En diskurs uppfattas av dem som en fixering av betydelse inom ett särskilt område och diskursanalysens syfte är att "kartlägga de processer där vi kämpar om hur tecknens betydelse ska fastställas" (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 32). Laclau och Mouffe gör ingen distinktion mellan diskursiva och icke-diskursiva praktiker, men förnekar ändå inte en materiell existens. Som förklaring nämner de att exempelvis en jordbävning är en verklig händelse som existerar oberoende av vår eller någon annans vilja. Men om jordbävningens "särprägel som objekt" konstrueras i termer av "naturligt fenomen" eller "uttryck för Guds vrede" beror på det diskursiva fältets strukturering (1985, s. 108).

Laclau och Mouffe säger att en diskurs är en tillfällig tillslutning av betydelse. Denna betydelse är dock inte fixerad för all framtid; de skriver att "neither absolute fixity nor absolute non-fixity is possible" (1985, s. 111). I enlighet med den terminologi Laclau och Mouffe använder sig av vill vi här lyfta fram ytterligare några centrala begrepp. *Tecken* innebär en sammanvägning av ett ords uttryck och innehåll (Bergström & Boréus 2000, s. 229). Exempelvis består termen användare av det skrivna ordet samt de tankemässiga föreställningar om användare det för med sig. Det finns några tecken som ständigt är utsatta för kamp om betydelser och som är mångtydiga, de kallas för *element*. I vår analys betraktar vi de olika användarkategorierna, bland annat barn, ungdomar och "eftersatta grupper" som element. Dessa element har en mångtydig innebörd på så vis att de inte är klart eller slutgiltigt definierade. Elementet ungdomar kan rymma många olika betydelser men vilka faktiska egenskaper som inom folkbiblioteksområdet kopplas till den kategorin är inte självklar.

Motsatsen till element är *moment*, tecken vars betydelse är fixerad. Elementen barn, ungdomar och "eftersatta grupper" blir alltså moment när deras betydelse inom folkbiblioteksområdet bestäms. Även detta undersöks i vår analys. En diskurs innebär således att mångtydighet reduceras till entydighet, det vill säga gör elementen till moment (Laclau & Mouffe 1985, s. 105). En sådan reducering av möjligheter karaktäriseras i hög grad av vad den utesluter.

Laclau och Mouffe skriver att; ”to be something is always not to be something else (to be A implies not to be B)” (ibid., s. 128).

Vissa ord är särskilt öppna för olika identiteter och de kallas för *flytande signifikanter* (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 34-36). I vår analys uppfattar vi användare som en sådan flytande signifikant. Kampen om betydelsebildning är ett återkommande tema hos Laclau och Mouffe och deras begrepp för konflikt i detta sammanhang är *antagonism*. Sådan uppstår när två tänkbara identiteter hindrar varandra, alltså där diskurser kolliderar (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 54-55).

Vad som även intresserar oss i Laclaus och Mouffes diskursanalys är deras teorier om gruppbyggnad. Liksom diskurs uppfattar Laclau och Mouffe gruppbyggnad som en reducering av möjligheter. Gruppen definieras i stor utsträckning av vilka identitetsmöjligheter som utesluts i beskrivningen av den. Sådana processer är alltid beskrivningar eller konstruktioner; det krävs att någon talar om en grupp eller på gruppens vägnar för att den ska finnas. Gruppen konstitueras i relation till andra grupper och därmed följer en hel samhällsbild när en grupp definieras. Denna funktion verkar också åt andra hållet, det vill säga olika samhällsbilder förutsätter att människor kategoriseras i olika grupper (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 52-54).

2.4 Diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap

Diskursanalys har fram till sent 1990-tal inte använts i någon högre utsträckning som vetenskaplig teori och metod inom biblioteks- och informationsvetenskap. Det finns sålunda relativt få diskursanalytiska studier gjorda inom ämnet. En av förespråkarna av diskursanalys är dock Berndt Frohmann. Han argumenterar för denna ansats då den är mångdisciplinär och erbjuder en kontextualisering som kan tyckas ha saknats inom biblioteks- och informationsvetenskap (1994, s. 119). Diskursanalys utgör inte minst ett alternativ till det tidigare dominerande kognitiva synsättet inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. I stället för att fokusera på användares individuella och mentala förutsättningar väljer diskursanalytikern att söka socialt betingade mönster för exempelvis informationsbeteende (Frohmann 1992). I korthet redogör vi nedan för några av de texter som anknyter diskursanalytisk teori och metod till biblioteks- och informationsvetenskapen. Vi lyfter fram sådana texter som vi finner värdefulla för diskursanalysens landvinningar inom ämnet i allmänhet eller de som har bäring på vår egen studie.

Av de texter som behandlar diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap är några skrivna av just Frohmann; *Discourse analysis as a research method in library and information science* (1994) och *The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint* (1992). I den förstnämnda artikeln diskuteras diskursanalys i relation till biblioteks- och informationsvetenskap och författaren menar att ansatsen är viktig eftersom den möjliggör en problematisering av hur identiteter skapas. Frohmann understryker att olika användargrupper är just konstruktioner och alls inga självklara eller ”naturliga” kategorier. I den andra artikeln presenterar Frohmann en diskursanalys som visar på att det kognitiva synsättet eller diskursen, inom biblioteks- och informationsvetenskap influerats av en annan, marknadsekonomisk diskurs. Han identifierar i sin analys sju strategier inom det kognitiva synsättet, som sammantaget konstituerar användare som konsument och information som en handelsvara. Frohmann hävdar att det kognitiva synsättet på ett raffinerat sätt fört de sociala och samhällseliga aspekterna på information åt sidan i forskningen. Det raffinerade ligger i det

faktum att forskning inom en kognitiva diskurs inte öppet deklarerar att de bortser från kontextfrågor, utan presenterar synsättet som synnerligen känsligt för individers situation och kontext (Frohmann 1992, s. 376).

Även Kimmo Tuominen använder diskursanalys för att belysa svagheter i det kognitiva synsättet inom biblioteks- och informationsvetenskap. I en artikel från 1997, *User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian*, presenterar han sina resultat från en analys av den så kallade individcentrerade diskursen inom ämnet. Som föremål för sin analys har han valt Carol Collier Kuhlthaus *Seeking Meaning: a process approach to library and information science* (1993); en studie som rönt stort erkännande inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Tuominen nämner i artikeln att han influerats av Foucaults tankar om kunskap och makt, och diskuterar så förhållandet mellan användare och bibliotekarier i termer av dold maktutövning. De diskursiva praktikerna i Kuhlthaus bok baseras enligt Tuominen på ”diagnostiska” idéer. Användaren framställs där som en individ i omfattande behov av personlig vägledning, och endast bibliotekarien vet vilken ”medicin” som ska till. Författaren illustrerar sina resultat i en uppställning över de kontrasterande subjektpositioner som tillskrivs bibliotekarien respektive användaren i *Seeking Meaning*, exempelvis ”professionell - unik individ”, ”läkare – patient” och ”vuxen – barn”. Denna analys av relationen mellan bibliotekarien och användaren finner vi särskilt intressant.

Sanna Talja presenterar i artikeln *Constituting 'information' and 'user' as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory* (1996) diskursanalys som ett alternativ till ovannämnda kognitiva synsätt. Hon ser ett behov av att frångå den tidigare individcentreringen i den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen, för att i högre grad studera informationsprocessers sociokulturella kontext. Via diskursanalys är det här möjligt att skifta fokus till en mer generell nivå och konstituera ”användare” och ”information” som forskningsföremål, skriver Talja. Förutom att det tidigare förhärskande kognitiva synsättet i stora delar bortsåg från kontextfrågor, så vänder hon sig även mot den människosyn som ligger till grund för forskningsriktningen – monologismen. Hon tar också avstånd från det kognitiva synsättets kunskapssyn som bygger på att objektiv kunskap kan nås av den som är beredd att fördjupa sig tillräckligt i den enskilde användarens ”inre världar”.

I sin doktorsavhandling *Music, culture, and the library* (2001) presenterar Talja en omfattande diskursanalytisk studie om musikbibliotek och kultursyn. Hennes analys baseras på flera olika källor, bland annat intervjuer med biblioteksanvändare och bibliotekarier samt skriftliga dokument. Främst har hon intresserat sig för hur informanterna uppfattar musikbibliotekets roll och uppgift. Genom att konsekvent underbygga sina tolkningar med belysande exempel visar hon på ett antal diskurser, eller – synonymt – ”repertoarer”, som samexisterar bland såväl olika som enskilda informanternas utsagor. Tre huvudsakliga diskurser kring musikbibliotekets roll identifieras av Talja; en folkbildningsdiskurs, en alternativ diskurs, och en efterfrågediskurs [General Education Repertoire, Alternative Repertoire och Demand Repertoire, vår övers.]. I artikeln *Analyzing qualitative interview data: the discourse analytic method* (1999) lyfter Talja fram vissa resultat från avhandlingen. Även om de intervjuer som analyserats är förbundna med enskilda individers uttalanden, så är det inte deras personliga tyckanden eller upplevelser som är föremål för intresse. I stället kartläggs de kulturella regelbundenheter i deltagarnas utsagor som kan indikera mönster på en makrosociologisk nivå. Bland annat ger Talja exempel på hur hennes informanter kan tala om en och samma företeelse på sinsemellan motsägelsefulla sätt i olika sammanhang, beroende på hur frågorna ställs.

Texterna av Frohmann, Tuominen och Talja gav oss åtskilliga insikter och uppslag inför vår studie av bibliotekstidskrifternas användardiskurs. Frohmanns tankar om användarkategoriseringars sociala natur bekräftade delvis våra egna antaganden och ledde vidare till ett fördjupat studium i ämnet. Frohmanns såväl som Tuominens utforskande av de marknadsekonomiska idéernas inflytande på biblioteks- och informationsvetenskapen har tjänat som förförståelse i vår egen studie. Vi undersöker i studien bland annat om ett sådant inflytande kan spåras även i vårt material. Tuominens analys av en nära nog helig skrift ur den biblioteks- och informationsvetenskapliga utbildningens kurslitteratur, stärkte oss ytterligare i vår ambition att göra en typ av metastudie.

Inte minst är det dock Sanna Taljas forskningsexempel som inspirerat oss. En av den diskursanalytiska ansatsens inneboende styrkor är tvivelsutan möjligheten att studera företeelser på en mer generell nivå; i vårt fall ”användare”. Vidare kan vikten av att inkludera kontexten i samhällsvetenskapliga studier, enligt vårt förmenande, knappast överbetonas. Taljas sätt att visa på självmotsägelser och diskursiva krockar i individers utsagor vittnar på ett slående sätt om hur vi alla ”talar med andras röster” (kapitel 2.3). I och med Taljas avhandling har vi insett att gamla dikotomier mellan subjektiv betydelsebildning och objektiv verklighet samt mellan individcentrerad och systemcentrerad forskning kan problematiseras.

2.5 Våra teoretiska utgångspunkter

Vi har i föregående avsnitt försökt att ge en bild av teorier och tidigare forskning med anknytning till olika diskursanalytiska traditioner samt hur diskursanalys kan tillämpas inom biblioteks- och informationsvetenskap. I presentationen har vi gjort ett urval av texter som vi funnit särskilt relevanta för vår egen studie. Så som vi har läst ovanstående böcker och artiklar ser vi heller inga hinder för att låta dem samverka i en *tolkningsrepertoar*⁵ för att stödja våra resonemang. Exempelen på diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskap har både verkat inspirerande och övertygat oss om vikten av fler, liknande studier inom ämnet. Den genomgående skepsisen gentemot det kognitiva synsättet och strävan efter bra alternativ, känner vi igen från arbetet med vår B-uppsats.

Av de biblioteks- och informationsvetenskapliga studier vi redogör för, är det främst Taljas och Hanssons avhandlingar vi återvänder till längre fram i diskussionen. I Taljas avhandling finner vi flera intressanta paralleller till våra egna resultat. Våra resonemang om makt och ideologi, relateras delvis till Hanssons studie. I samband härmed använder vi även sociologerna Pierre Bourdieus och Richard Jenkins teorier om klassificering och gruppbildning. På så sätt skapas en djupare resonansbotten i diskussionen kring hur sociala identiteter skapas och hur kategoriseringar av människor görs.

I föreliggande arbete företas en diskursanalys i enlighet med Laclaus och Mouffes diskursteorier. Deras riktning inom diskursanalys rymmer en vid och ”allomfattande” definition av begreppet diskurs. I princip räknas all språklig och social verksamhet som diskurs. Samma synsätt präglar även Foucaults teorier. Här följer vi Laclaus och Mouffes samt Foucaults sätt att betrakta diskurs. Vi tror att diskursanalytiska redskap kan användas till att studera i princip alla sociala fenomen. En viss kritik framkommer i vår analys, bland annat kan vissa

⁵ En ”tolkningsrepertoar” erhålls genom att olika teoretiska perspektiv kombineras (Alvesson & Deetz 2000, s. 203 ff)

diskursiva konstruktioner medverka till att strukturell ojämlikhet skapas och reproduceras. Detta innebär inte att vissa diskurser är mer sanna än andra, men däremot anser vi – som själva omfattas av vissa ideologiska och diskursiva praktiker – att det finns värderingar värda att verka för. Ingen människa kan stå fri från sin kontext och sin diskursiva praktik.

3 Empiriskt tillvägagångssätt

I detta kapitel redogör vi för hur vi gått tillväga i vårt urvalsförfarande. Vidare beskriver vi materialets kontext samt analysens genomförande.

3.1 Urval

En diskursanalys inkluderar alltid ett studium av språket och dess funktioner. Det är dock inte självklart att det måste röra sig om nedtecknade utsagor, exempelvis kan även ljudupptagningar av tal eller intervjuer utgöra tänkbara källor (Budd & Raber 1995, s. 218). Med avsikt att förbättra förutsättningarna för intersubjektivitet⁶ och därmed öka validiteten i studien, har vårt val ändå fallit på skriftliga källor, och då texter som finns publicerade i etablerade tidskrifter inom biblioteksområdet.

På ett tidigt stadium bestämde vi oss så för att göra ett subjektivt urval av källor, det vill säga att vi handplockade informativt textmaterial för vårt specifika syfte. Inledningsvis bedömde vi det som mycket viktigt att texterna åtminstone skulle kunna tänkas rymma svar på de frågeställningar som vi presenterat i uppsatsens inledande kapitel. Ett tecken på att så skulle vara fallet vore att texterna någorlunda explicit vidrörde företeelsen folkbiblioteksanvändare. I Hanssons avhandling (1998) fann vi exempel på tillvägagångssätt för ett ändamålsenligt urval. Författaren använder sig där av Foucaults kriterier för hur en diskurs avgränsas (ibid., s. 26). Då vår studie, liksom Hanssons, syftar till att belysa diskurser med deras inneboende normer och försanthållanden, förmodade vi att hans urvalsmetod skulle vara användbar även för oss. Urvalskriterierna i Hanssons studie är:

- *Källorna ska samlas kring och relateras till ett och samma objekt.*
- *Källorna ska kunna kopplas samman i kraft av form och/eller sammanhang.*
- *Källorna ska kunna belysa relationen mellan enstaka utsagor eller skeenden och de övergripande strukturer inom vilka dessa rymts.*
- *Källorna ska kunna relateras inbördes genom vissa gemensamma teman som binder samman och formar deras sammanhang.* (1998, s. 26)

Hanssons kriterier upplevdes som värdefulla hållpunkter i urval och avgränsning, men vi formulerade även ett antal mer detaljerade kriterier inför den konkreta urvalssituationen:

- Texterna hämtas ur *Bibliotek i Samhälle*, *Biblioteksbladet* och *Ikoner* – tre tidskrifter med olika ideologisk grund - för att skapa variation i materialet.
- Texterna är publicerade från och med 1999 till och med våren 2002.
- Texterna behandlar användare och folkbibliotek.

Genom att använda oss av ovanstående urvalskriterier hittade vi lämpligt material för vår studie. Vi valde ut de texter som vid de första genomläsningarna ansågs berika det samlade materialet mest. Antalet texter, korta som långa, är 62 stycken. Vi gör inte anspråk på att urvalet ska ge en heltäckande eller representativ bild av allt vad som skrivs i bibliotekstidskrifter om användare. Däremot menar vi att vi genom vårt urvalsförfarande har

⁶ Intersubjektivitet är egenskapen hos något att vara vetbart eller tillgängligt för flera subjekt (Nationalencyklopedin). I det här fallet avses möjligheten för läsaren att kontrollera analys och resultat.

samlat tillräckligt många och belysande exempel för att ge en rimlig bild av folkbibliotekens användardiskurser såsom de tar sig uttryck i bibliotekstidskrifterna. Ett relativt stort antal artiklar, hoppades vi, skulle rendera oss en ökad bredd och spridning i resultatet. Detta inte för att vi eftersträvat någon heltäckande kartläggning, utan snarare utifrån motiv inspirerade av Laclau och Mouffe. De betonar att diskursers inre motsättningar är aktivt meningsskapande (Bergström & Boréus 2000, s. 231) och en alltför förenklad och enhetlig beskrivning av verkligheten är inte eftersträvansvärd i sig.

3.2 Materialet och dess kontext

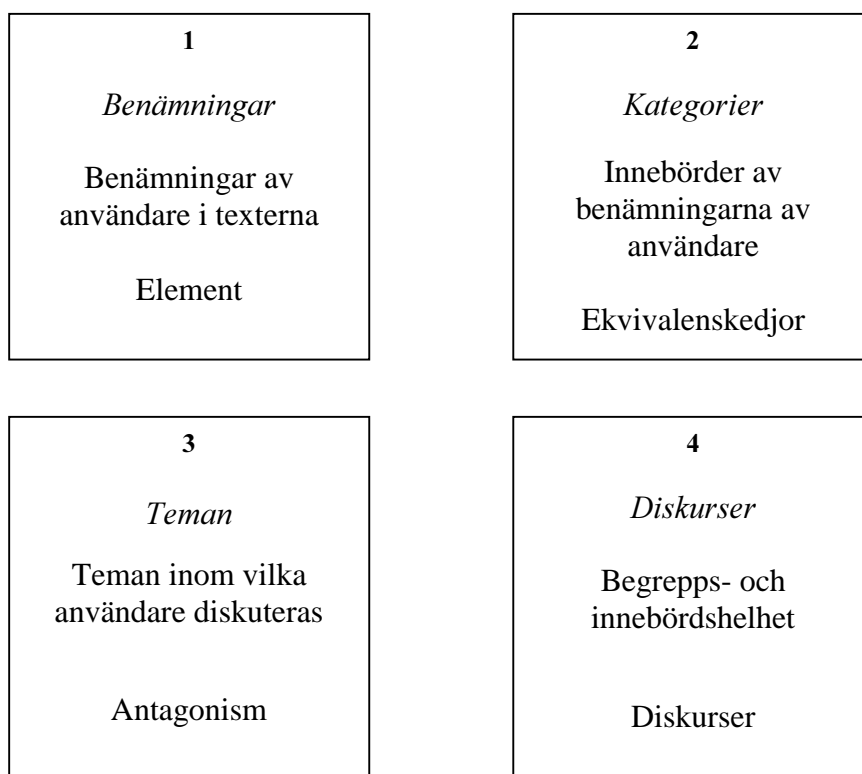
Hur människor väljer att uttrycka sig beror mycket på den kontext de befinner sig i. En viss situation kräver en viss typ av uttryck eller språk. I formella situationer använder människor ett mer standardiserat och välformulerat språk än i informella, mer avslappnade sammanhang (Kress 2001, s. 33). Här finns också stora skillnader vad gäller det talade och det skrivna språket. Det är exempelvis troligt att bibliotekarier som uttrycker sig i skrift om användare formulerar sig på annat sätt än i den vardagliga kommunikationen kollegor emellan. Vi menar dock att diskursanalys är ett sätt att nå bakom ett mer politiskt korrekt, formellt och skrivet språk, men det är viktigt att vara medveten om textens kontext då denna påverkar diskursen.

De artiklar vi valt att använda är publicerade i tre tidskrifter: *Biblioteksbladet*, *Ikoner* och *Bibliotek i samhälle*. Dessa är några av de mest inflytelserika tidskrifterna i svenskt biblioteksliv. *Biblioteksbladet* ges ut av Svensk biblioteksforening och är den största tidskriften av de tre. Föreningen är en ideell sammanslutning ”som arbetar för att tydliggöra bibliotekens roll i ett demokratiskt samhälle, skapa opinion för och sprida kunskap om svenskt biblioteksväsende” (www.biblioteksforeningen.org). Tidskriften *Bibliotek i Samhälle* ges ut av föreningen Bibliotek i samhälle och ”vill på socialistisk grund – men partipolitiskt obundet – verka för ett demokratiskt samhälle och ett rättvist biblioteksväsen. För *Bibliotek i Samhälle* representerar socialismen idén om mänsklig frigörelse och utveckling, baserad på reell behovstillfredsställelse och rättvis fördelning av materiella och sociala tillgångar” (www.bok-form.se/bis). *Ikoner* är en fristående publikation utgiven av Bibliotekstjänst. Tidskriften ”är till för att sätta in alla kunskaps-, minnes-, och framtidsinstitutioner i de sammanhang dessa hör hemma. Mitt i den centrala kultur och samhällsdiskussionen” (www.btj.se/ikoner).

I vår läsning av dessa tidskrifter noterade vi att *Bibliotek i Samhälle* och *Biblioteksbladet* i hög grad fungerar som debattorgan för yrkesverksamma bibliotekarier. Tidskrifternas innehåll anknyter oftast till praktiskt folkbiblioteksarbete. *Ikoner*, å sin sida, presenterar artiklar av mer varierad art, och skribenterna kommer även från andra håll än biblioteksvärlden. Vi menar att olikheterna mellan dessa tidskrifter gynnar vår undersökning genom att det skapar en spridning och bredd i både urval och analys. *Bibliotek i Samhälle* – först utgiven 1969 – tillför en tydlig politisk dimension, *Biblioteksbladet* – grundad 1916 – värnar yrkes- och folkbildningstraditioner, medan *Ikoner* – från 1998 – är den yngsta av de tre och tycks stå friare, utan någon bestämd position att försvara. Det finns också en skillnad i upplaga tidskrifterna emellan; *Biblioteksbladet* är störst med en upplaga på 4700 exemplar och kan därmed förmodas vara mest inflytelserik. *Ikoner* och *Bibliotek i Samhälle* har vardera en upplaga på knappt 700 exemplar.

3.3 Genomförande

För att kunna utföra vår analys har vi skapat ett analysverktyg; en modell som vi använder som utgångspunkt och lässchema under arbetets gång. Vi uppfattar det som extra viktigt med ett sådant schema, då vi är två som närläser texterna. Förmodligen är det ogörligt att komma till en absolut intersubjektivitet, men på det här viset har vi ändå fastställt de övergripande riktlinjerna för läsningen. Modellen är en kraftigt modifierad variant av den som sociologen Ingrid Sahlin använder (se Bilaga) i sitt kritisk diskursanalytiska avhandlingsarbete från 1999, här anpassad för vår specifika studie.



Figur 1. Analysemodell

Till denna modell har vi kopplat Laclaus och Mouffes begreppsapparat. I deras analys är det viktigt att inledningsvis identifiera de element som är centrala i diskursen. Detta är motsvarigheten till fält 1 i modellen. I vår studie utgörs elementen av olika benämningar av användare. Ett andra steg i analysen är att undersöka hur olika tecken kan associeras till elementen. Detta kan kopplas till fält 2. I samband med att elementens olika innebörder identifieras kan de även åskådliggöras i *ekvivalenskedjor*. Detta innebär att ord som associeras till elementen lyfts fram. För vår del handlar det om att urskilja de egenskaper och ord som associeras till olika benämningar av användare. Vi skapar ekvivalenskedjor endast i de sammanhang där användarkategoriseringar och olika teman studeras (kapitel 4.2 och 4.3). Nästa steg, fält 3, är att lyfta fram begreppssammanhang och olika teman, det vill säga hur det resoneras och argumenteras kring användare. En artikel kan mycket väl innehålla motsägelser

och motstridiga utsagor och det är i denna betydelsekamp som antagonism kan uppstå. Även i fält 3 har vi alltså valt att åskådliggöra resultaten i ekvivalenskedjor.

Sahlin skriver att det ofta är i fält 4 analysen börjar och slutar, kanske utifrån ett vagt intryck av en rådande diskurs om ett visst ämne, i en viss tidsperiod eller i ett visst forum. Detta kan i sin tur initiera analytiska utflykter i de övriga fälten, där för diskursen centrala begrepp och teman undersöks (1999, s. 94). Vi menar att när vi slutligen landar i fält 4 igen, så är det med en mer underbyggd bild av diskurserna ifråga, bekräftad eller kanske grundligt reviderad.

4. Analys

Detta kapitel inleds med några allmänna reflektioner kring innehållet i artiklarna. Därefter följer en redovisning av analysen i fyra steg i enlighet med figur 1. I det första avsnittet beskrivs de olika benämningar av användare som vi mött i texterna och vilka funktioner dessa fyller (fält 1). I det andra avsnittet visar vi på hur användare kategoriseras och de ekvivalenskedjor vi knutit till olika element (fält 2). I det tredje avsnittet tar vi upp de tydliga teman i vilka användare omtalas i texterna (fält 3) och i det fjärde avsnittet, diskuteras de diskurser vi kunnat identifiera i materialet (fält 4). Analysen avslutas med våra slutsatser i korthet. Det bör sägas att varken analysen eller presentationen av den låter sig uppdelas i fyra tydliga steg eller fält. Uppdelningen är ett analytiskt hjälpmedel och en pedagogisk konstruktion. Gränserna mellan modellens fält och kapitlets avsnitt är i själva verket flytande.

Våra föreställningar om vad som skulle möta oss i bibliotekstidskrifternas värld var ganska vaga. Som förut sagts hade vi vissa aningar om att en marknadsekonomisk diskurs skulle kunna urskiljas i sättet att uttrycka sig om användare i folkbiblioteksvärlden. Dessa aningar måste sägas utgöra en av utgångspunkterna för vår analys, och enligt figur 1 torde de höra hemma i fält 4. Närläsningen av de utvalda texterna och själva analysen har vi ändå strävat efter att utföra så förutsättningslöst som möjligt. Vi försöker i redovisningen nedan att i görligaste mån följa analysmodellens indelning i olika fält; detta för tydlighetens och logikens skull.

Vårt val att förse våra citat med siffror, i stället för fullständiga referenser, är medvetet och genomtänkt. Vi vill på så sätt markera att de samlade texterna hanteras som en helhet, och att de olika artikelförfattarnas koppling till utsagorna inte intresserar oss. För den som ändå vill ha fler uppgifter om referenserna kan lätt härleda numreringen till artikelförteckningen i slutet av uppsatsen. Med risk för att tråka ut läsaren med många snarlika och upprepande citat så har vi ändå valt att ta med många sådana. Det är ju just utsagorna som utgör vårt empiriska material och därför är det viktigt att presentera många exempel på utsagor så att läsaren kan följa vår analys och våra resonemang.

Vid en första genomläsning av texterna märks tydligt att folkbibliotekens syn på sina användare i mångt och mycket är präglad av institutionens syn på sin egen roll och uppgift i samhället. En typ av uttalanden kan kopplas samman med detta. Gemensamt för dessa uttalanden är att de alla handlar om att biblioteket är till för alla. Det ska finnas ”tillgänglighet för alla”, biblioteket ska fungera som ”en mötesplats för alla” och bibliotekarierna ska ”betjäna alla”. Dessa utsagor härrör från den traditionella synen på biblioteket som folkbildare i ett demokratiskt samhälle. Det skrivs att:

/.../ folkbibliotekens huvuduppgift är att försvara demokratin, det fria ordet, läsandet, bildningen och kunskapssökandet. (36)

Denna syn kan kanske ses som en politiskt korrekt bild av folkbibliotekens uppgift. Inte desto mindre finns många problem förknippade med en sådan bild av folkbiblioteket. Vid närmare analys av texterna framträder ett komplext och många gånger problematiskt resonemang om dessa ”alla” som biblioteken ska betjäna. *Bibliotek i Samhälle* kan i sammanhanget urskiljas som en mer agiterande och aktiv tidskrift i politiska frågor. Den är ju också en tidning med uttalade vänstersympatier vilket präglar retoriken. Vid upprepade tillfällen används uttrycket ”klyftor” i bemärkelsen orättvisor i tillgång till information. Andra exempel på de något

drastiska formuleringarna i *Bibliotek i Samhälle* är användandet av orden ”slakt”, ”värn” och ”klass” för att beskriva den hårda kampen för lika tillgång till information. Ett tydligt exempel på retoriken i tidskriften är följande uttalande:

Folkbibliotek är resultatet av vår mest folkhemska kompromiss den mellan underklassens behov av bibliotek för att skaffa kunskap för att ta makten och kunna utöva den och elitens behov av att disciplinera underklassen så att den inte hotar makten. (26)

4.1 Vilka är användarna? (fält 1)

Vid läsningen av texterna stöter vi på många synonyma ord till, omskrivningar för och åsyftningar av användare. Det trots att ytterst få av de artiklar vi funnit primärt handlar om just användare. I analysen väljer vi – i enlighet med vår tidigare definition - att inbegripa alla utsagor eller formuleringar om användare; såväl folkbibliotekens faktiska användare som de potentiella användarna, de som över huvud taget ingår i målgruppen och de som omnämns som icke-användare.

Ett sätt att omnämna användarna är att tala om dem i termer av ”allmänheten”, ”kommuninvånarna”, ”medborgarna”, ”avnämare” ”folk” och till och med ”menigheten”, vilket vanligtvis åsyftar folkbibliotekens hela målgrupp, det vill säga ”alla”. De allra mest förekommande benämningarna på användare är dock ”besökare” och ”låntagare”. Detta är ord av allmän och, i våra ögon, inte särskilt värdeladdad art. Besökare har dock en något vidare innebörd än låntagare. Andra vanliga benämningar är ”användare”, ”kunder” och ”brukare”.

Utöver den här typen av lite anonyma beteckningar, förekommer också i mycket hög utsträckning mer specifika, såsom olika grupper inom den övergripande målgruppen. Som exempel kan nämnas ”distansstuderande”, ”barn och ungdom mellan 13 och 18 år”, ”pensionärer”, ”småbarn”, ”de nya svenskarna”, ”seniorer”, ”de som surfar vilse”, ”bibliotekslösa”, ”vuxenstuderande”, ”sjuka”, ”vilsna själar”, ”underklassen”, ”stammisar”, ”invånarna i miljonprogramsområdena”, ”dyslektiker”, ”informationssvaga”, ”[bibliotekets; vår anm.] finansiärer” och ”en kvinnlig borgerlig medelklass”. Betydligt mer finns att läsa om den här typen av kategoriseringar, längre fram i analysen samt i diskussionskapitlet.

Vi finner även prov på hur enskilda användare figurerar i texterna, ofta som belysande exempel. Det kan vara allt från ”medelålders rödbrusig herre”, ”skinnskalle” och ”universitetsprofessor”, till ”lilla Tamara”, och ”Karlskronas gossen Ruda”. Andra, mindre spektakulära benämningar ur mängden är ”ett nyfiket barn”, ”en gammal gubbe”, ”en sökande låntagare”, ”bokläsaren”, ”den man betjänar”, ”en vanlig bibliotekskund” och ”den enskilde”.

Olika institutioner ryms också inom vår studie av användarbenämningar. I materialet finns formuleringar om hur bland annat ”marknaden”, ”organisationer”, ”friskolorna” och ”Kunskapslyftet” tar folkbibliotekens resurser i anspråk. Det vi väljer att kalla institutioner omfattar alltså företeelser av såväl materiell som relationell art.

Ytterligare ett sätt att uttrycka sig kring användarna är de metaforer som förekommer rikligt i vissa av texterna. Det är fall där användaren underförstås eller impliceras i tal om ”utlån”, ”besök” eller där ett särskilt ”behov” eller en ”vilja” sägs föreligga. I dessa fall kläs användaren inte sällan i statistiska siffror och görs på så sätt till en mätbar företeelse.

Exemplen ovan ger en liten provkarta över den rika floran av användarbenämningar vi finner i materialet. Graden av specificitet varierar, som synes, påtagligt. Denna iakttagelse leder fram till en mer sammanfattande uppställning.

<i>Användarbenämningar</i>	<i>Exempel</i>
• Hela målgruppen	allmänheten, medborgarna, folk, alla, kommuninvånarna, menigheten
• Allmänna formuleringar	besökare, låntagare, användare, brukare, avnämare, kunder
• Grupper	ungdomar, distansstuderande, dyslektiker, barn, handikappade, pensionärer, informationssvaga
• Individer	en sökande låntagare, ett nyfiket barn, en skinnskalle, lilla Tamara, en universitetsprofessor
• Institutioner	friskolorna, Kunskapslyftet, marknaden, organisationer
• Metaforer	besök, behov, vilja, utlån

Figur 2. Så benämns folkbibliotekens användare.

Här varken spekulerar vi i eller intresserar oss för hur medvetet språkbruket är i artiklarna. Däremot gör vi under analysens gång iakttagelser beträffande vilken funktion ett visst ordval kan fylla; vilken effekt det kan få när texten når sina läsare. Naturligtvis är resonemangen och logiken i texten avgörande för hur vi förstår ett sammanhang, men samtidigt – vid en närmare läsning – konstaterar vi att vissa ordval används för vissa syften. De fina nyanserna i betydelse och klang hos orden gör mycket för den känsla och förståelse vi som läsare får för användare.

Ett exempel värt att lyfta fram, är användandet av ordet folk. "Folk" är några som figurerar då hela eller mer obestämda delar av folkbibliotekens målgrupp behandlas. Magnus Torstensson (1996) problematiserar termen och lyfter fram äldre denotationer såsom "de lägre samhällsklasserna" och "den kroppsarbetande klassen". Samtidigt poängterar Torstensson att "folk" även varit arbetarrörelsens självpåtaga epitet, och därmed inte behöver vara negativt laddat i alla sammanhang (1996, s. 15-16). Den avgörande skillnaden i det skrivna ordets klang, måste vara beroende av vem som uttalar det, och i vilket sammanhang. I vårt undersökningsmaterial föreligger hela tiden ett institutionsperspektiv, genom att de som författat texterna representerar en verksamhet som byggts *för* "folk"; inte *av* "folk". I dagens *Nationalencyklopedins ordbok* (1999) finner vi fortfarande den nedlåtande tonen i flera av ordets betydelseskiftningar. Vi läser där om "folk" som "majoritet av lägre samhällsklasser", "underlydande på lägre nivå" utöver mer neutrala innebörder som "en genomsnittlig grupp

människor”. Vi antar att alla dessa innebörder av termen folk mer eller mindre medvetet kommuniceras vid ordets användning.

I våra texter ges många exempel; det kan handla om att benämna användare som ”folk som annars inte vågar besöka kulturella evenemang” (34), ”det som somliga anser att folk bör läsa, eller enkel underhållning, dvs det som folk vill läsa” (29), ”folk sitter och tar upp terminalplatser” (22), ”folk uppträder störande mot såväl personal som andra besökare” (6), ”att ge folk vad de vill ha” (47) och ”vad gör folk egentligen i biblioteket? /.../ ja, från somliga bibliotek stjäls allt löst” (6). I en av de förhållandevis få texter som tar upp företeelsen icke-användare förekommer benämningen folk vid upprepade tillfällen (62).

Detta sätt att använda ”folk”, menar vi, är säkert inte unikt för bibliotekstidskrifter, men inte desto mindre har det en alldeles speciell effekt i sammanhanget. Det är de facto ”folk” eller gemene man som är folkbibliotekens målgrupp och de vilkas intressen bibliotekens anställda är satta att tjäna. Att ordet används i sammanhang som förstärker dess just folkliga, nästan vulgära klang, skvallrar om ett inte helt jämlikt förhållande mellan institution och användare. Genom att välja det ordet understryks antingen en distans och nivåskillnad mellan sig och användaren eller en skillnad i hur en användare värderas i förhållande till en annan. Ett liknande sätt att i texterna förhålla sig kritiskt distanserad gentemot användarna är bruket av benämningen ”somliga”. Exempelvis:

/.../ somliga använde maskinerna till icke önskade aktiviteter. (12)

Det obekväma och ovanliga bör ha sin självklara plats på bibliotekens tidningshyllor; det kan kanske väcka anstöt hos somliga /.../ (29)

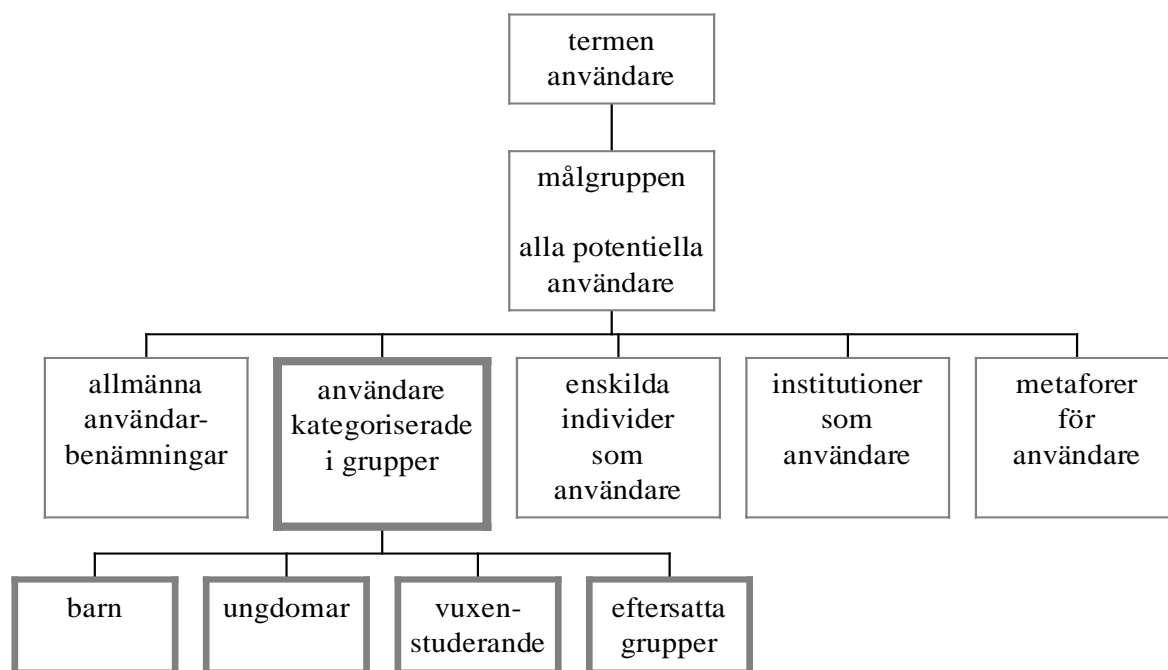
4.2 Hur kategoriseras användare? (fält 2)

Det finns också tydliga kategorier av användare som förekommer i materialet. Här nedan följer de olika grupperingar som vi kan urskilja i uttalandena. För att förstå hur dessa kan definieras och vad som egentligen avses med olika användarkategorier så väljer vi att analysera dem med hjälp av ekvivalenskedjor. För alla kategorier nedan gäller att de bestäms av vissa variabler hos användaren. I texterna finner vi följande variabler (i här icke angiven omfattning):

Variabler	Exempel
• Ålder	seniorer, killar i 10-12 årsåldern, småbarn
• Kön	män, kvinnor, pojke, flicka
• Klass	underklass, en liten elit, borgerlig medelklass
• Egenskaper	teknikintresserad, högljudd, nyfikna
• Utsatthet	de missgynnade, de handikappade
• Utbildningsnivå	välutbildad, analfabet, vuxenstuderande
• Etnisk tillhörighet	upprörda invandrarföräldrar, med annan språklig bakgrund än den svenska
• Geografisk tillhörighet	från hela världen, kommuninvånarna
• Biblioteksärende	tidningsläsare, informationssökande, låntagare
• Problem för biblioteket	stökande, stojande, porrsurfare
• Uppdrag för biblioteket	dem vi är satta att tjäna, uppdragsgivarna

Figur 3. Variabler som används vid användarkategoriseringar.

Hur dessa variabler används och verkar beror på den aktuella kontexten. Den argumentation eller presentation som görs i en text kan vara helt avgörande för vilka av alla dessa variabler eller sidor hos användaren som lyfts fram. Det görs – medvetet eller ej – på ett sådant sätt att det tjänar textens underliggande idé.



Figur 4. Kategorisering av folkbiblioteksanvändare. Utgångspunkten är termen användare och därunder åskådliggörs fynd från fält 1 och 2 i analysmodellen.

Här nedan analyseras ett antal användarkategorier med hjälp av ekvivalenskedjor. Ekvivalenskedjorna tjänar till att se vilka företeelser och egenskaper som associeras till de olika användarkategorierna. I figur 4 ovan är de undersökta kategorierna markerade med kraftig ram. Vi har valt att koncentrera vår undersökning kring just kategoriseringen av användare i grupper. Anledningen till detta är främst att dessa grupper är de som syns mest i materialet. Detta kan i sin tur bero på att grupperna i stort sett överensstämmer med folkbibliotekens egen struktur. Exempelvis återfinns på biblioteken ofta särskilda barn- och ungdomsavdelningar samt resurser för ”eftersatta grupper”.

4.2.1 Ungdomar

En kategori användare som beskrivs som en tämligen besvärlig grupp är ungdomar. Det framgår av texterna att de visserligen är viktiga, men ofta även störande. Exempel på uttalanden är:

Där möter andra problem. Grabbar femton till trettio år, till exempel. Förr var de ett problem för att de inte kom till biblioteken, nu är de ett problem för att de är för många. Bibliotekens internetburkar annekteras och används till chat och mail medan bibliotekarierna ängsligt suckar om kunskapssökning. (10)

/.../ kan vara störande med de många ungdomarna i det öppna biblioteket. /.../ ljudnivån har tidvis varit hög och störande och projektet har ibland mera haft karaktären av fritidsgårdsverksamhet. (30)

Internets inträde på biblioteken har gjort mycket för att överbrygga generationsklyftorna, även om det i gengäld har fört med sig en del nya

problem. /.../ att hitta vägar för att kommunicera även med bibliotekets mest stökiga besökare [dvs ungdomar; vår anm.]. (44)

/.../ folk (tonåringar) sitter och tar upp terminalplatser, de surfar, chattar och skriver e-post. (22)

Vi beslutade att använda oss av filter efter klagomål från låntagare som passerat förbi datorer där killar i 10-12 års åldern tittade på porrbilder. /.../ Stojande, chattande ungdomar /.../ (12)

Böcker, skivor, prylar, ja, från somliga bibliotek stjäls allt löst. Datorer och inredning sabbas, folk uppträder störande mot såväl personal som andra besökare. Lånat lämnas när terminen är slut eller aldrig, inkassobrev betalas inte, stulna lånekort används etc. (6)

I det sistnämnda citatet uttrycks det inte klart att det är ungdomar som avses, men uttalandet om att det som lånas ibland eller aldrig lämnas igen när terminen är slut gör ändå att citatet i första hand kan associeras till ungdomar. Det finns även ett fåtal uttalanden som *inte* skildrar ungdomar negativt, som till exempel:

/.../ att ge kommuninvånarna tillgång till mer kvalificerad information genom utökat mediebestånd och mer avancerad informationsteknik. På så sätt ökar bibliotekets attraktionskraft för grupper som inte tidigare känt sig lockade, till exempel teknikintresserade ungdomar. (37)

Unga besökare kommer ofta för att utnyttja de informations- och internetresurser som biblioteken kan erbjuda. (7)

Dessa mer positivt laddade utsagor om ungdomar är ändå i minoritet. Följande ekvivalenskedja kan byggas utifrån elementet ungdomar:

- för många
- störande
- högljudda
- stökiga
- tar upp för mycket plats
- killar
- Internet
- informationsteknik

Det är framförallt unga killar eller grabbar som omtalas som stökiga och stojiga och det är de som också kopplas samman med internetsurfande på olämpliga webbsiter. Internet kan sägas associeras till ungdomar, framförallt då i bemärkelsen ”fel” användning som exempelvis surfande på porrsiter, email och chat. Dock är kunskap om och intresse för Internet och informationsteknik något som generellt sett associeras till ungdomar.

Även om ungdomar vanligtvis kopplas samman med problem så finns det också i texterna enstaka exempel på självkritik, där anledningen till ”problemet ungdomar” förläggs till folkbibliotekets bristande intresse.

Folkbibliotekens relation eller snarare brist på relation till ungdomar är ett allvarligt problem. /.../ ungdomarnas egen kultur lyser med sin frånvaro på folkbiblioteken! /.../ Dagens utbud präglas på många bibliotek av ointresse, okunskap och rädsla för ungdomarnas värld. (42)

4.2.2 Barn

Gemensamt för uttalandena om barn i texterna är att de, liksom ungdomar, är en viktig grupp. Exempelvis:

En annan viktig uppgift blir att hävda barnens rättigheter, att anlägga ett barnperspektiv på sin verksamhet. Det kan bland annat innebära att man ser över tillgängligheten så att barnen själva hittar på sin avdelning. (45)

Ibland är distinktionen mellan barn och ungdomar flytande, men det märks en skillnad i vilka ord som associeras med respektive grupp. Framträdande i resonemangen om barn är att de på olika sätt bör skyddas, läras och styras och då främst i samband med Internet. Detta står i kontrast till ungdomar som snarare ska hindras i sin framfart på ”nätet”.

Barns användning av internet på bibliotek kräver eftertanke. Här har vi som vuxna, precis som i alla andra sammanhang som rör barn, ett gemensamt ansvar att hjälpa, leda och styra. Det finns ingen anledning att låta chatt och spel dominera barnens användning av internet på biblioteket. (20)

Att värna om att sexuellt utnyttjade barn skall slippa se grov pornografi bredvid sagohörnan /.../ (14)

Ny teknik och nya metoder för att öka läslusten och informationsbehovet hos barnen måste ges möjlighet att arbetas fram. (45)

/.../ ge barn i alla åldrar läsglädje. (40)

Dock finns det en grupp som skall hållas från den totala informationsfriheten, och det är barnen. Hur skyddar man barn från sådant de inte bör se? (47)

Det tredje problemet enligt Barbro Borg är vad barnen kan drabbas av på nätet, som exempel nämndes lilla Tamara som sökte på sitt eget namn i en av de stora sökmaskinerna. Här har vi som vuxna alla ett ansvar att se till att barn inte utsätts för chockerande och kränkande material. (16)

Följande ekvivalenskedja kan kopplas till elementet barn:

- skydd från total informationsfrihet
- lärande
- styrning
- vägledning

4.2.3 Vuxenstuderande på Kunskapslyftet

En grupp som omnämns tämligen ofta är kategorin vuxenstuderande på Kunskapslyftet. Den återkommer ofta och vi upplever att den uteslutande förknippas med problem och otillräcklighet. Exempelvis:

I nära hälften av kommunerna hade man, enligt bibliotekschefernas bedömning, tvingats skära ner på annan biblioteksverksamhet för att kunna ge service åt vuxenstuderande. (9)

Så gott som alla folkbibliotek hade fått en ökad efterfrågan på studiematerial, uppgav bibliotekscheferna, men endast 14 % hade fått extra resurser att möta behovet. Drygt 40 % ansåg att detta medfört att bibliotekets service till andra grupper blivit lidande. /.../ De [Kunskapslyftets studerande; vår anm.] är ofta ovana vid biblioteket och dess rutiner, vet inte riktigt vad de vill ha, klarar inte att söka själva i den publika katalogen. Att ge service till den kategorin besökare är betydligt mer tidskrävande än att skaffa fram relevant information till de högskolestuderande. Samtidigt är ju folkbiblioteket ofta det enda bibliotek de har tillgång till och hjälpbehovet är större. (33)

Man skall också avpassa nivån till låntagaren, inte kasta en doktorsavhandling på någon som går på Kunskapslyftet, etc. (38)

Distansstuderande, liksom elever vid Komvux och Kunskapslyftet, har ofta inga egna bibliotek och folkbiblioteken får sällan resurser för att ta emot dem, trots att de idag utgör en stor och ganska krävande andel av folkbiblioteksbesökarna. (53)

Följande ekvivalenskedja kan kopplas till elementet vuxenstuderande på Kunskapslyftet:

- resurskrävande (på bekostnad av andra grupper)
- ovana
- stort hjälpbehov
- tidskrävande

Den här synen på vuxenstuderande går stick i stäv med ambitionen och viljan att vara ett bibliotek för alla, vilket bland annat uttrycks på följande vis:

För bibliotek är det självklart att utgå från människans perspektiv och stödja den lärande människan oavsett om den bildningsgång hon vandrar är en formell

utbildning eller ett självständigt sökande. /.../ bibliotekets uppgift är som den alltid varit att stödja den lärande människan. (43)

Uttalanden som detta krockar onekligen med alla de uttryck för problem som möter i samband med Kunskapslyftets studerande.

4.2.4 Eftersatta grupper

Vi urskiljer ytterligare en kategori som vi väljer att benämna ”eftersatta grupper”. Trots att uttrycket kan uppfattas som nedvärderande och något förlegat, bedömer vi ändå att det fungerar som rubrik i sammanhanget. Gemensamt för de användarkategorier som samlas under beteckningen ”eftersatta grupper” är att de alla tillskrivs en typ av offerstatus i texterna.

Tydligt i resonemangen om dessa grupper är att samma kategorier nämns om och om igen, att de ”eftersatta grupperna” delas upp längs samma snitt. Exempelvis:

/.../ att små barn inte har datorer och inte heller fattiga arbetslösa personer för att nu inte tala om invandrare och mentalt eller fysiskt handikappade. (55)

/.../ de som i första hand förlorat sitt ”bibliotek mitt i byn” är invånare i miljonprogramsområdena. Alltså områden med många barn, många invandrare och ofta stora sociala problem. (34)

När kommer kurser, seminarier, konferenser för oss som jobbar i bibliotek, skolor, förorter där de utan fungerande språk, de icke studiemotiverade, de som inte tror att de har en chans, har biblioteket som det enda öppna offentliga rum där de skulle kunna hitta en väg in. (18)

/.../ många bostadsområden utanför stadskärnorna lämnas utan biblioteksservice. Detta drabbar i första hand, barn, äldre och handikappade som inte så lätt kan förflytta sig. /.../ Enligt bibliotekslagen skall alla medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek /.../ Särskild uppmärksamhet skall ägnas funktionshindrade, invandrare och andra minoriteter samt barn och ungdom. /.../ Men då utesluts en stor grupp av medborgare, framförallt de som av olika skäl inte själva kan ta sig till biblioteket och inte själva ställer krav på biblioteksservice. De som enligt lagen ska prioriteras. De växande klyftorna i samhället avspeglas i folkbiblioteksverksamheten. (35)

/.../ hur vi ska nå alla dem som är trötta på skolan, hatar lärandet och inte alls kan tänka sig att söka till ett universitet. Alltså: hur vi ska nå dem som är i extra stort behov. Hur ska vår verksamhet se ut för att dyslektiker, analfabeter, språksvaga och skoltrötta ska tycka att det är meningsfullt att komma till oss? För visst är det bibliotekens uppgift att särskilt värna om deras livslånga lärande. (De andra hittar oss ändå). (46)

Det finns här en rad gemensamma begrepp som associerar till elementet ”eftersatta grupper”. En ekvivalenskedja kan bildas:

- invandrare
- barn
- ungdomar
- skoltrötta
- äldre
- handikappade
- inte egna datorer
- svårt att förflytta sig
- ställer inte egna krav
- språksvaga
- bör värnas

4.3 Teman i texterna (fält 3)

I vår läsning har vi identifierat ett antal teman inom vilka olika användarsyner uttrycks. Det första temat handlar om folkbibliotekens funktion, visioner och potential och vi har valt att kalla detta tema för Uppdraget. Efter detta följer temat Internetanvändning och detta har mer karaktär av debatt, framförallt frågan om internetfiltrering ska förekomma på bibliotek eller inte. Internet har en central betydelse då alla användarkategorier i positiv eller negativ bemärkelse kan kopplas till användning, icke-användning eller fel användning av Internet. Nästföljande tema beskriver folkbibliotekens relation till användare speglat i "Bibliotekets pedagogisk roll". Uttalandena inom temat hänger naturligtvis samman med synen på bibliotekets uppgift som lärande och pedagogisk institution.

4.3.1 Uppdraget

Folkbibliotekens funktion, visioner och potential ryms inom det tema som vi kallar Uppdraget. I flera texter talas det om ny teknik, ett nytt "lärande landskap" eller det nya samhället. Oavsett vilken innebörd eller sanningshalt som tillskrivs dessa begrepp, är det uppenbart att många artiklar reflekterar kring folkbibliotekens position inför 2000-talet. En del av diskussionen förs i en serie artiklar som explicit behandlar ämnet "Det rättvisa biblioteket"(3, 7-10), men framför allt är det ett samtal som förs kontinuerligt genom hela vårt textmaterial. Folkbibliotekstanken om att finnas till "för alla" framträder här som långt ifrån okomplicerad.

Biblioteksverksamhet förutsätter ärlighet, förtroende och solidaritet och vi talar sällan högt om att det inte håller fullt ut. I tysthet låser, kontrollerar och larmar vi alltmer, slutar köpa det som aldrig får behållas och det dyrbara. /.../ Hur länge överlever folkbibliotekstanken i ett samhälle där det förefaller naivt att tro på annat än egoism och vinstmaximering. (6)

Frågan är ställd men svaren skiftar; från att å ena sidan hålla fast vid folkbibliotekstanken och träget sträva mot att tjäna den kontursvaga massan, till direkta förkastanden av det gamla, till förmån för nya ideal. Dessa skilda attityder kommer till uttryck i följande tre citat:

Det [att garantera de nödvändiga resurserna för verksamheten; vår anm.] kan bara ske genom engagemang och kunnande, och det är en fråga om att förstå

människors legitima behov av kultur, utbildning, information och kunskap också är en samhällelig uppgift som ingår i det politiska uppdraget. När man inte dit därför att den politiska viljan är för klen kan man ju lika gärna driva biblioteken privat och merkantilt. (50)

"I själva verket kan man hävda att just Artikel 19 i FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna uttrycker det som är kärnan i biblioteksarbetet – att säkra medborgarnas fria tillgång till den information de har behov av, därför att tillgång till och förmedling av information är hörnstenar i de mänskliga rättigheterna." (3)

/.../ utmaningarna kommer inte från uppdragsgivarna, det vill säga de politisk tillsatta styrelserna; de har oftast en passiv, nostalgisk syn på biblioteken. Nej, det gäller att maximera kontakterna med leverantörer och kunder och där skapa och genomföra de "affärsprojekt" som för biblioteken framåt och uppåt /.../ (56)

Även om en stor majoritet av texterna ändå i princip stödjer folkbibliotekstanken, så går åsikterna om hur denna vision ska förverkligas vitt isär.

Självklart är folkbibliotek till för alla men däremot inte för allt. Folkbibliotek är att välja, inte att införskaffa vad som helst som efterfrågas eller ge alla svar som någon kan anse sig i behov av. (8)

Argumenteringen för ett sådant ställningstagande [centralisering av biblioteksverksamhet; vår anm.] utgick från resonemanget att folkbibliotekens uppgift är att försvara demokratin, det fria ordet, läsandet, bildningen och kunskapssökandet. Detta kunde omöjligen låta sig göras vid ett illa rustat filialbibliotek /.../ (36)

Vilka aktiviteter som bör bedrivas i folkbiblioteksregi finns det en uppsjö åsikter om. En extrem i texten utgörs exempelvis av övertygelsen om att biblioteket bör vara ett bokmagasin och datorstyrd fjärrlånecentral i stället för "kulturdagis" med fokus på sociala evenemang och fika:

Dvs kan en enstöring som jag orientera sig i kommunens bibliotek på ett vettigt sätt utan att skrämmas halvt fördärvad av alla sociala evenemang som kulturdagiset hotar med?(55)

Andra röster höjs för, om inte det motsatta, så åtminstone en mer upplevelseorienterad inriktning på verksamheten.

Hit vågar sig folk som annars inte vågar besöka kulturevenemang. /.../ Filialbibliotekens roll som social mötesplats är ovärderlig. (34)

Uppgiften att vara ett läckert vardagsrum för möten och samtal. Ett häftigt rum för kulturupplevelser för dem som inte frivilligt söker sig till andra kulturinstitutioner. För dem som inte bor på orter där sådana finns. (utställningar, berättande, föreläsningar, diktuppläsningar, författarmöten, musik, film, teater, you name it!). (46)

Variationerna är många. Här och var skymtar en självkritisk och självvranssakande inställning i texterna. Exempel på det senare är:

Men varför vill vi så förtvivlat gärna att folk ska läsa? /.../ Är det möjligen så att läskampanjernas budskap är en sammanblandning av olika motiv som gör budskapet ottydligare och därmed mindre övertygande? Är läskampanjerna för välmenande? Skulle mer ödmjukhet och mindre förmynderi hos oss i det litterära etablissemanget leda till bättre resultat? (58)

Äkta ungdomskulturer ska givetvis utmana och provocera vuxenvärlden. Det är inte rimligt att stänga dörren bara för att bibliotekarierna inte förstår den samtida kultur som skapas utanför kultursidorna och Btj:s sambindningslistor. /.../ Det saknas helt enkelt en övergripande tanke och strategi när biblioteken försöker att närma sig ungdomarna och deras kultur. (42)

När läste vi senast en annons i pressen – eller kanske ett enkelt flygblad upplöskat ur brevlådan – där biblioteket talar om vilka tjänster man har att erbjuda kommuninvånarna, sina finansierare? (59)

Både engelska och svenska nya undersökningar antyder att allmänhetens förväntningar, krav och behov är seriösare och ligger närmare visionerna än personalens uppfattning om vad som är viktigt. (8)

Beträffande folkbibliotekens uppdrag finns, vilket redan framgått, olika förhållningssätt och synpunkter. Inom detta, liksom i de andra centrala temana i vårt material, möts och blandas olika användardiskurser (kapitel 4.4). Blandningen sker inom tidskrifter, teman och även inom enskilda artiklar. Även om det finns olika uppfattningar och formuleringar om bibliotekets huvudsakliga uppdrag så är det alltjämt tankarna om folkbildning, demokrati och rättvisa som dominerar utsagorna. Här kan en ekvivalenskedja knytas till elementet Uppdraget.

- folkbildning
- demokrati
- rättvisa
- tillgänglighet för alla
- medborgerlig rättighet
- informationsfrihet

4.3.2 Internetanvändning

Diskussionerna om Internet i artiklarna kopplas i hög grad samman med nästföljande tema, Bibliotekets pedagogiska roll. Den kan också föras till resonemangen om ungdomar samt en stor debatt om huruvida filtrering av intersidor ska finnas på bibliotek. Just i debatten om filtrering märks en tydlig polarisering i åsikter för eller emot denna företeelse. Den ståndpunkt som tas präglar också synen på användare i förhållande till Internet och detta gör att två ekvivalenskedjor kan byggas upp. Generellt sett när det gäller Internet så uttrycker en majoritet av texterna att det ger stora utvecklingsmöjligheter åt biblioteken men att det här

också föreligger en del problem som har att göra med den konkreta användningen av Internet. Exempelvis:

Givetvis är det folkbibliotekets uppgift att visa på, upplysa om internets möjligheter vad gäller seriös informationssökning och vettig kommunikation. (8)

Finns det strängt taget någon lämpligare institution [än bibliotek; vår anm.] för allmänhetens utbildning i internetanvändning och för informationssökning? (59)

Det finns en utbredd skepsis, vilket kan förmodas är grundat på erfarenhet, inom temat mot att användaren inte brukar Internet på "rätt" sätt. Att hon snarare missbrukar än brukar Internet. Här menas att det är viktigt att biblioteket går in för att med fast hand styra användarna i rätt riktning.

I det nya landskapet är det vår uppgift att göra terrängen lättnavigerad och begriplig. Informationstjänsterna fordrar introduktion i form av tydliga användarhandledningar. (52)

Varför ska folkbiblioteken använda pengar till att köpa in kokböcker eller låta besökare sitta och mejla och betala räkningar? Gratisprincipen förutsätter ett urval och en viss kvalitet /.../ "Mild social kontroll" och väl synliga datorer är bästa receptet för att begränsa antalet nakna damer på skärmen /.../ (47)

/.../ åtgärder för att hindra människor att surfa till webbplatser som innehåller våldsspel, pornografi och rasistisk propaganda, från datorer som bekostas med skattemedel. /.../ Att villkorslöst ställa internet till förfogande för allmänheten, utan vare sig styrning eller handledning, är förstås varken lämpligt eller ens möjligt. /.../ Biblioteket har ju inget ansvar för eventuella lagbrott som begås av besökare på biblioteken, i samband med internetanvändning tex - däremot naturligtvis ett ansvar för att anmäla brott som upptäcks. (20)

/.../ somliga använde maskinerna till icke önskade aktiviteter. Vilket är en sak. En annan sak är att målsättningen med bibliotekets internetdatorer är att de skall användas primärt för informationssökning. När det visade sig att samtliga maskiner emellanåt användes för chat eller mail var det självklart att försöka styra användandet i riktning mot målsättningen. /.../ När man får använda en stor del av sin arbetstid till att agera polis och hindra huliganer från att sabotera verksamheten, samtidigt, som vanliga besökare skräms bort av oväsendet kring datorerna så tappar det på något sätt i betydelse. Om filterfunktionen kan göra datorerna lite mindre attraktiva för störande personer så är det bra. (12)

De hävdade dock att de tvingats till denna åtgärd [internetfiltrering; vår anm.] eftersom de tidigare haft stora problem med att besökare tittat på pornografiskt material. /.../ En femtedel av biblioteken krävde att användaren skriftligen intygade att följa bibliotekets regler kring användningen. Dessutom förekom att användaren tvingades att underteckna ett avtal och legitimera sig var gång denne önskade att utnyttja bibliotekets Internetresurser. (11)

Här associeras elementet Internetanvändning till följande ekvivalenskedja:

- ungdomar
- mild social kontroll
- åtgärder
- handledning
- utbildning
- styrning
- missbruk (av datorerna)

Även om det i samtliga dessa teman i detta kapitel finns exempel på olika förhållningssätt och åsikter i uttalandena är det i denna debatt om internetanvändning som det särskilt märks en tydlig polaritet i uttalandena. En antagonism kan spåras, det vill säga en konflikt där olika betydelser av identiteter står i motsättning till varandra (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 54). Det finns nämligen även röster i uttalandena som höjs för att användarna visst kan ta ansvar för internetanvändningen. Till exempel:

Givetvis ska vi inte bli någon slags poliser som kollar vad folk har för sig utan vi får förutsätta att en allmän formulering om syftet med att tillhandahålla internet respekteras. (26)

Om man skall förenkla något så kan man säga: att införa Internetfiltrering på ett folkbibliotek är att undanhålla viss information som man av olika anledningar inte vill erbjuda sina besökare, vilket i sin förlängning innebär att utöva en form av censur. (14)

En relativt stor andel [bibliotek; vår anm.] i vår undersökning (63%) uppgav att de inte upplevde några problem med att användare besökte webbplatser med provocerande innehåll. (11)

Dessa uttalanden utgör alltså en polaritet inom debatten och ytterligare en ekvivalenskedja kan byggas upp. Denna associerar istället internetanvändare på biblioteket med:

- informationsfrihet
- eget ansvar
- tekniktilltro

De två ekvivalenskedjorna står i konflikt med varandra, men de kan båda sägas associera till elementet Internetanvändning. Den första ekvivalenskedjan är dock kvantitativt sett den dominerande.

4.3.3 Bibliotekets pedagogiska roll

Detta tema kan ses som en spegling av en övergripande pedagogisk tanke som tycks vara mycket stark inom folkbiblioteksområdet. Såsom elementet användare konstitueras inom temat kan en tydlig antagonism urskiljas. Motsättningen ligger främst i om användaren beskrivs som

antingen omedveten och i behov av hjälp och vägledning eller potentiellt informationskompetent.

Följande uttalanden tillhör inte en debatt utan speglar en inställning till bibliotekets roll och uppgift i förhållande till sina användare. Vissa gemensamma drag med användarkategorierna barn och ungdomar (kapitel 4.2.1 och 4.2.2) föreligger, men det finns även kopplingar till problematiken kring internetanvändning (kapitel 4.3.2). Sådana gemensamma drag utgörs av en syn på användaren som någon i behov av styrning och vägledning. Citaten nedan anknyter till mer allmänna uttryck om behovet av att "lära biblioteksbrukare" (8) såväl vuxna som barn.

Bibliotekariens roll som vägledare och handledare för alla grupper av besökare har blivit viktigare än någonsin. (20)

Just nu ömmas särskilt för bibliotekets roll i det didaktiska kretsloppet. Bibliotek mindre som kulturanstalt och mest som utbildnings- och kunskapscentrum i tillskapandet av en klinisk läsande och lärande miljö. (62)

Givetvis är det folkbibliotekets uppgift att visa på, upplysa om internets möjligheter vad gäller seriös informationsökning och vettig kommunikation. /.../ källkritikens svåra konst är en förutsättning för biblioteksarbetet och något som är minst lika viktigt att lära biblioteksbrukarna som att hitta i hyllor och katalog. (8)

Den pedagogiska synen på förhållandet mellan bibliotek och användare blir tydligast i diskussionen om referenssamtal. Det sägs exempelvis att:

*Den traditionella relationen referensbibliotekarie–låntagare höll på att ersättas av rollen som **handledare** – med ökade krav på pedagogisk kompetens. (57)*

Nedanstående uttalanden är visserligen tematiskt förbundna med de föregående, men här talas det inte bara om att lära användaren utan även om att hjälpa henne/honom att förstå sitt "verkliga" behov vilka inte alltid sägs stå helt klara för användaren. En sådan användarsyn märks inte minst i diskussioner om referenssamtalet.

/.../ kanske genom en professionell intervju söka sig fram till låntagarens verkliga behov. /.../ alla bibliotekarier lär sig att göra intervjuer med låntagarna för att få veta vad de verkligen vill ha. (28)

Avgörande är tex att ha en "tydlig policy som alla medarbetare måste omfatta och vara klara över", eller att man "ägnar sig fullt ut åt den man betjänar", att man är "trevlig" och har en "kroppslig närvaro" samtidigt som man håller distansen så att man inte upplevs som påträngande. Man skall vidare lyssna förutsättningslöst, vänta ut frågan, samt agera som en "barnmorska vid en komplicerad förlossning" när frågan ska fram. (?) Man bör hela tiden behålla ögonkontakten och inte se ut som om man tappat intresset, nicka bekräftande, samt ta till "sugklockan i utdrivningsskedet". Man skall också anpassa nivån till låntagaren, inte kasta en doktorsavhandling på någon som går på Kunskapslyftet, etc (38)

Vad som är genomgående i dessa uttalandena är att användaren behöver vägledning för att veta vad hon behöver och att bibliotekarien i interaktion med användaren kan nå fram till hennes ”verkliga behov”. Den här fostrande tonen, där användarna inte själva vet vad som är bäst för dem, märks också i uttalanden om underhållningslitteratur kontra klassiker.

Om de [folkbiblioteken; vår anm.] skall tillhandahålla klassiker, alltså det som somliga anser att folk bör läsa, eller enkel underhållning, dvs det som folk vill läsa, kan man diskutera länge. Kanske är en av bibliotekens uppgifter att presentera klassiker på ett sådant sätt att åtminstone några inser att dessa urgamla böcker oftast är mycket mer underhållande än s.k. underhållningslitteratur; det är just därför som klassikerna har lyckats bli så gamla. (29)

Eller är det kanske så att biblioteken köper för många böcker av dagslände-karaktär och minskar sina inköp av kvalitetslitteratur i missriktad iver att locka nya låntagare? /.../ Vuxna låntagare vill ofta omedelbart ha litteratur som uppmärksammas av massmedia. (41)

/.../ om huruvida man skall ”ge folk det de vill ha” eller det som man själv som bibliotekarie anser vara högkvalitativt. (47)

Elementet användare kan associeras till ekvivalenskedjan:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- omedvetenhet om vad de behöver- behov av undervisning- behov av vägledning- föredrar underhållningslitteratur |
|--|

En del citat berör frågan om att användare bör vara självgående. Ofta är dessa uttalanden kopplade till diskussioner om internetanvändning. Trots det grundläggande pedagogiska draget så kommer här en kontrasterande syn på användaren fram. Hon beskrivs här som en självgående användare eller kund med en förmåga att av egen kraft uppfatta och tillgodose sina informationsbehov. Som en konsekvens av det består bibliotekets pedagogiska roll i att tillhandahålla kurser och teknisk utrustning. Det finns här ett samband med effektivitetstänkande och besparingsmöjligheter. Exempelvis:

Allt fler tjänster kan hanteras av låntagarna själva. (36)

Om vi ska klara besöksantalet så måste vi automatisera så att låntagarna kan klara sig själva. Tiden har krympt och vi måste skapa mer mänsklig tid. Vi måste få bort detta med att hantera böcker, det kan apparater göra. (37)

Här finns massor att göra, med undervisning i bibliotekskataloger, databaser etc. och det kan i längden innebära besparingar i biblioteket i form av ett bättre utnyttjande av det egna beståndet och färre fjärrlån, låntagare som hittar själva mm. (53)

Här kan ytterligare en ekvivalenskedja knytas till elementet användare:

- informationskompetens
- automatisera (så att användarna kan klara sig själva)
- effektivisering
- självhjälp

Inom temat Bibliotekets pedagogiska roll kan alltså en antagonism spåras. Motsättningen ligger främst i synen på användaren; å ena sidan beskrivs denne såsom oförmögen och i behov av vägledning och hjälp och å andra sidan talas det om användare som medvetna och självständiga kunder med rätt att ställa krav på biblioteket och dess tjänster. Den första ekvivalenskedjan är dock mest förekommande.

4.4 Diskurser (fält 4)

I detta avsnitt presenterar vi de olika diskurser vi identifierat i vårt material. Vad vi framförallt fokuserar på är att ringa in är vilken syn på användare som diskurserna nedan för med sig. Diskurser förekommer sällan renodlade, utan är sammanvävda i vårt material, inom temana och inom enskilda artiklar. Inledningsvis diskuterar vi hur vi ringat in de fyra diskurserna; Folkbildningsdiskursen, den Pedagogiska diskursen, den Informations- teknologiska diskursen samt den Marknadsekonomiska diskursen. Därefter går vi över till att beskriva de olika diskurserna.

Diskurser utmärks av att de reducerar mångtydigheten hos elementen (Bergström & Boréus 2000, s. 229). Om vi betraktar begreppet användare som en flytande signifikant kan vi se att betydelseerna av det begreppet i hög grad utgörs av kategoriseringar bland annat i olika användargrupper såsom ungdomar, barn, vuxenstuderande samt ”eftersatta grupper”. Betydelseerna av begreppet användare märks också i debatter eller teman som Internetanvändning och Bibliotekets pedagogiska roll. Dessa olika användarkategoriseringar och teman som användare definieras i relation till, betraktar vi som element vars betydelse har analyserats utifrån ekvivalenskedjor. Exempelvis går det att se att elementet ungdomar i hög utsträckning beskrivs som störande användare vilka har intresse för informationsteknik. Sammantaget bildar dessa ekvivalenskedjor delar av en diskurs som kommer till uttryck i bibliotekstidskrifterna. Vi vill understryka att om vi hade valt ett annat material såsom vetenskapliga artiklar eller politiska måldokument hade vi kunnat få en annan ekvivalenskedja att knyta till exempelvis elementet ungdomar och diskursen i stort hade troligen sett annorlunda ut.

Vi utgår *inte* från att det finns *en* enskild diskurs som kommer till uttryck i vårt undersökningsmaterial. Snarare består folkbibliotekens användardiskurs av flera olika diskurser och vi vill hellre tala om vad Foucault kallar för en diskursiv formation (kapitel 2.3). Diskursiva formationer betecknar olika konkurrerande diskurser som delvis täcker samma område; i detta fall folkbibliotekens syn på användare, såsom det kommer till uttryck i tre olika bibliotekstidskrifter. Inom denna diskursiva formation finns det dock diskurser som är mer dominerande och andra som utövar ett relativt litet, om än märkbart, inflytande på sätten att se på användare. Gränserna mellan olika diskurser är sällan så tydliga som det kan framstå i vår analys. Talja talar om att diskurser ofta återfinns i delar och fragment, blandade i en och samma text (Talja 2001, s. 200), vilket också är vår erfarenhet från läsningen. Dessutom

relaterar nya diskurser till tidigare och kan därmed vara svåra att urskilja. Förändringar i diskurser sker successivt över tid.

De fyra diskurserna som beskrivs nedan illustreras i figur 5. Observera att ordningen och storleksförhållandena dem emellan inte syftar till att beskriva deras frekvens eller inflytande.

Folkbildnings-diskurs	Pedagogisk diskurs	Informations-teknologisk diskurs	Marknads-ekonomisk diskurs
<p>RETORIK</p> <p><i>Medborgare</i> <i>Uppdragsgivare</i></p> <hr/> <p>PRAKTIK</p> <p><i>"Folk"</i> <i>Kategorier av användare förknippade med olika problem</i></p>	<p>RETORIK</p> <p><i>Självgående informations-sökare</i></p> <hr/> <p>PRAKTIK</p> <p><i>Kategorier av användare med varierande grad av hjälpbehov</i></p>	<p>RETORIK</p> <p><i>Teknikorädda "användare"</i></p> <hr/> <p>PRAKTIK</p> <p><i>Störande användare, främst ungdomar</i></p>	<p><i>Kunder</i> <i>Konsumenter</i></p>

Figur 5. Identifierade diskurser med exempel på användarbenämningar

4.4.1 Folkbildningsdiskursen

Folkbiblioteket som institution är starkt präglad av sitt politiska och ideologiska ursprung. Torstensson skriver att det vid tiden för folkbibliotekens framväxt var fördelaktigt för arbetarrörelsen att satsa på bildningsarbete. Detta blev ett sätt att växa in i samhället och samtidigt få ett ökat inflytande i det (1996, s. 40). Vi uppfattar att detta är grunden för folkbildningstanken och denna reproduceras fortfarande inom det vi kallar för Folkbildningsdiskursen. Geir Vestheim menar att folkbildningstanken tar sin utgångspunkt i idéer redan från upplysningstiden. Den kunskapssyn som finns förborgad i dessa idéer bygger på att förnuft och vetenskapligt tänkande leder till såväl individuell som samhällelig lycka (1997, s. 23).

I vårt material skönjer vi en gemensam grundinställning i utsagorna, nämligen att folkbibliotek ska finnas för "alla". Att användare ofta benämns som medborgare eller allmänhet med vissa rättigheter vittnar om en politisk retorik, förankrad i ovan nämnda folkbildningstanke. Oftast förekommer den här typen av formuleringar i sammanhang där bibliotekets övergripande mål eller visioner beskrivs, men däremot sällan i beskrivningar av den konkreta verksamheten. Detta märks tydligt i ekvivalenskedjan som är knuten till elementet Uppdraget. Här domineras associationskedjan av just politisk retorik med tecken som exempelvis folkbildning, demokrati och rättvisa. En konsekvens av detta är att den enskilde användaren inte syns eller ens är intressant annat än som en representant för massan.

Inom denna diskurs omtalas användare sålunda inte som individer utan omnämns genom olika användar-benämningar som ”allmänhet”, ”medborgare” eller ”menighet.”

När det istället talas om det konkreta biblioteksarbetet finns en benägenhet att använda andra kategoriseringar. I analysen synliggörs att det förekommer motsägelser mellan hur politiskt förankrade visioner uttrycks och det sätt på vilket det sedan talas om användarkategorier. Det tycks alltså finnas en klar diskrepans mellan vad människor uttrycker på ett vedertaget, politiskt korrekt sätt, och det de talar om utifrån sina egna erfarenheter. Här menar vi att Folkbildningsdiskursen är tudelad i ett retoriskt plan och ett praktiskt plan. Denna konflikt mellan retorik och praktik är något som även märks i den Informationsteknologiska diskursen och den Pedagogiska diskursen (figur 5).

Både Hansson (1999) och Talja (2001) menar att den demokratiska tanken bakom biblioteket som bildningsinstitution i själva verket är något av en illusion. De beskriver båda hur en samhällselit skapat en institution där folket erbjuds bildning och förädling genom att få ta del av den legitima ”högkvalitativa” kulturen. Funktionen hos en sådan institution är därmed snarare fostrande och kontrollerande än demokratisk. Folkbildningsdiskursen rymmer i sin förlängning, en syn på användaren såsom varande i behov av bildning och som någon vars personliga preferenser förefaller underordnade. I materialet kan det exemplifieras med följande citat:

Vad som oroar mig är istället tillgängligheten till denna information, som idag såväl som i framtiden kommer att bero på den enskildes ekonomi och kunskapsnivå. Därför är det av yttersta vikt, om man alltjämt hyllar det gamla samhällets folkbildningsideal och syn på demokrati, att det finns en beredskap att fördela också de nya informationsresurserna jämnt över samhället och då även till de svagaste medborgarna. (48)

Citatet illustrerar ett vanligt sätt att beskriva bibliotekets resurser som en viktig tillgång för ”de svagaste medborgarna”. Den information som biblioteket kan förmedla beskrivs som närmast livsavgörande för de människor som själva besitter ringa ekonomiska och kunskapsbetingade resurser.

Bibliotekens folkbildande funktion stannar inte vid deras utbud av böcker och andra media. I exemplet nedan antyds att biblioteken bör garantera alla medborgare – oavsett eventuella brister – ett aktivt kulturliv.

Hon påminde om det kulturella jämlikhetsmålet – att alla oberoende av ras, religion, kön, handikapp eller av var man bor – skall ha tillgång till kultur och kunna utöva kultur. ”För oss handlar det om demokrati och yttrandefrihet och biblioteken är själva hjärtat i regeringens kultursyn”, sade Ulvskog. (34)

Med den här typen av uttalanden inlemmas alltså en ännu större del av människors bildnings- och utvecklingsbehov i det offentliga ansvaret.

Användarna beskrivs i flera fall såsom varande i behov av såväl bildning och fostran som uppföstran. Följande två citat ger exempel på olika grader av detta:

Snabb och ytlig information om det mesta kan nog de flesta skaffa sig. Men det behövs professionell hjälp för att hitta i informationsdjungeln och

bibliotekariernas förmåga att förmedla adekvat information är en förutsättning för att folkbiblioteken ska fungera som en resurs i ett demokratiskt samhälle. (9)

Det händer ibland att jag lågmält samtalar med en sådan kund och plötsligt skriker, över axeln på vederbörande: LÄGG AV!!! eller SLUTA GENAST UPP MED DET DÄR!!! eller PLOCKA UPP EFTER DIG!!! eller SLUTA LEK MED HISSEN!!! (24)

Den här fostrande tonen är även förknippad med Bibliotekets pedagogiska roll och diskurs vilken diskuteras i avsnittet nedan.

4.4.2 Den Pedagogiska diskursen

Denna diskurs finns närvarande som ett underliggande förhållningssätt i en stor del av textmaterialet. Diskursen kommer inte till uttryck i någon specifik debatt utan märks genomgående i talet om bibliotekets roll och uppgift samt i synen på användare. Bibliotekets pedagogiska roll har aktualiserats genom att ny informationsteknik introducerats, och den Pedagogiska diskursen samexisterar ofta med den informationsteknologiska i texterna. De båda diskurserna kan sägas dela syn på användaren som någon i behov av vägledning, styrning och utbildning. I ekvivalenskedjorna kommer den Pedagogiska diskursen till uttryck genom att många element kopplas samman med behov av lärande (barn) och behov av hjälp (vuxenstuderande på Kunskapslyftet).

Tom Wilson skriver att informationsbehov inte är primära behov utan att de är sekundära, det vill säga att informationsbehov springer ur mer fundamentala behov såsom fysiologiska, kognitiva och känslomässiga (Wilson [1981] 1999, s. 252). Det specifika för den Pedagogiska diskursens praktiska plan är dock tendensen att tillskriva användaren omedvetna informationsbehov som bibliotekarien bör diagnostisera. Exempelvis kommer detta till uttryck i resonemang om urvalspolicy på folkbibliotek. Klassiker som ”bör” läsas ställs mot underhållningslitteratur som ”folk vill läsa”. Exempelvis:

Om de skall tillhandahålla klassiker, alltså det som somliga anser att folk bör läsa, eller enkel underhållning, dvs det som folk vill läsa, kan man diskutera länge. Kanske är en av bibliotekens uppgifter att presentera klassiker på ett sådant sätt att åtminstone några inser att dessa urgamla böcker oftast är mycket mera underhållande än s.k. underhållningslitteratur; det är just därför som klassikerna har lyckats bli så gamla. (29)

Här märks det också i en diskussion om fjärrlån:

Jag tror att denna service kan bli både billigare och bättre genom att alla bibliotekarier lär sig att göra intervjuer med låntagarna för att få veta vad de verkligen vill ha. Det är det ena. Det andra är att kommunbiblioteken verkligen förvärvar de böcker som kommunen har behov av. Dvs att de har en mediaplan som är väl genomarbetad och tar hänsyn till de behov som finns och till nya behov som uppkommer, exempelvis kunskapslyftet. Och att man inte ger låntagaren hopp om att få låna allt. Endast litteratur av viss kvalitet och svårighetsgrad skall kunna fjärrlånas. (28)

Tydligast märks det ändå i de utsagor som handlar om referenssamtal:

Avgörande är t ex att ha en "tydlig policy som alla medarbetare måste omfatta och vara klara över", eller att man "ägnar sig fullt ut åt den man betjänar", att man är "trevlig" och har en "kroppslig närvaro" samtidigt som man håller distansen så att man inte upplevs som påträngande. Man skall vidare lyssna förutsättningslöst, vänta ut frågan, samt agera som en "barnmorska vid en komplicerad förlossning" när frågan ska fram. (?) Man bör hela tiden behålla ögonkontakten och inte se ut som om man tappat intresset, nicka bekräftande, samt ta till "sugklockan i utdrivningsskede". Man skall också anpassa nivån till låntagaren, inte kasta en doktorsavhandling på någon som går på Kunskapslyftet, etc. (38)

Användaren framställs alltså som omedveten om vad som är bäst för henne. Denna användarsyn, menar vi, anknyter till det så kallade individcentrerade synsättet som förekommer inom den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningens användarstudier. Tuominen skriver i sin analys av det individcentrerade synsättet i Carol. C. Kuhlthaus *Seeking meaning. A process approach to library and information services* (1993) att förhållandet mellan bibliotekarier och användare närmast kan liknas vid lärare–elev eller läkare–patient. Tuominen skriver att; *".../ 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 the different stages of the information search process"* (Tuominen 1997, s. 367).

Som alternativ till ovanstående "diagnostiska" förhållningssätt till användare finns inom samhällsvetenskaperna det så kallade sociokulturella synsättet. Detta innebär att vad som är avgörande för lärande och utveckling inte har att göra med något som finns inom individen, utan istället är kontexten det vill säga vilka intellektuella och fysiska redskap människor tar till sig och förmår använda (Säljö 2000, s. 71-72). Inom det sociokulturella synsättet betonas att människans utveckling har att göra med att omvärlden förtolkas, alltså att omvärlden tolkas för oss i gemensamma och kollektiva verksamheter eller om man så vill i olika diskurser. Det är inom ramarna för rådande tolkningar, tankemönster och diskurser som människan lär sig (ibid., s. 66).

Liksom Folkbildningsdiskursen och den Informationsteknologiska diskursen är även den Pedagogiska diskursen tvådelad. I dessa tre diskurser finns både en diskursiv praktik och ett mer retoriskt präglat plan (figur 5). Detta retoriska plan speglas i den Pedagogiska diskursen av en användarsyn, där ambitionen är att skapa "självgående användare". Detta ideal exemplifieras i texterna i talet om effektivisering, automatisering och informationskompetens:

I det nya landskapet är det vår uppgift att göra terrängen lättnavigerad och begriplig. Informationstjänsterna fordrar introduktion i form av tydliga användarhandledningar. Besökare vill naturligtvis veta vilken information som biblioteket erbjuder och inte minst hur den ska användas. Lyckas vi förmedla det, skapas förutsättningar för en jämlik tillgång till informationen. Nästa steg i utvecklingen mot ett lärande landskap innebär att använda applikationer som stödjer informationsflödet, och som automatiserar lånekedjan. (52)

Till pedagogikens hjälp finns, i enlighet med citatet ovan, en mängd tekniska redskap. På senare år har tekniken fått stort utrymme på biblioteken i och med detta kan ytterligare en diskurs urskiljas, nämligen den Informationsteknologiska diskursen.

4.4.3 Den Informationsteknologiska diskursen

En tydlig diskurs i vårt material är vad som kan kallas för den informationsteknologiska. Denna diskurs har vunnit stort inflytande sedan den digitala teknikens intåg på folkbiblioteken under främst 1990-talet. Med denna teknik har ett språkbruk från informationsteknologins område följt. I vårt material märks detta genom att det talas om användare i ordsammansättningar som "användarvänlighet" och "användbarhet" samt i talet om "interaktion". Diverse engelska termer som "print-on-demand" är också frekventa här. Termen användare förekommer också ofta i de texter som talar teknikens språk, gärna blandat med "kursdeltagare" eller "kunder".

Inom informationsteknologisk forskning finns en stor medvetenhet och problematisering kring förhållandet mellan användare och informationssystem, exempelvis MDI-forskningen (människa - datorinteraktion). Även i vårt material märks ett medvetande om detta, vilket tar sig uttryck i att användaren tillskrivs eget ansvar och handlingskraft. Användaren beskrivs som en individ med rätt att ställa krav på bibliotekens service. Till exempel:

Är det då någon mening med att lära folk hantera boolesk söklogik? Finns kanske rentav bättre alternativ? I Ebsco finns exempelvis "Natural Language Search" som alternativ till "Keyword" (boolesk)-sökning. Det kan kanske duga som ett slags "fast-food"-alternativ, men den som vill ha kontroll över sin sökning får nog fortsätta att lita till gamle Boole /.../ Med detta[ett seminarium om kunskapsprocessen; vår anm.] som grund kunde vi vidareutveckla kurserna med betoning på interaktionen mellan användare/system. (57)

Biblioteken måste göra något som inte nätet kan göra och billigare. De måste bli användarvänliga; det borde vara självklart att de håller öppet på lördagar och söndagar och gärna också någon kväll i veckan /.../. Men de ska vara öppna när kunderna kan komma och inte när det är bäst för personalen att arbeta. (29)

Men de senaste fyra, fem åren har också Internet och multimedia på CD-rom blivit självskrivna tillgångar, som i stort sett alla låntagare väntar sig att finna på sitt lokala bibliotek. Det blir också allt vanligare att "låntagare" själva gör litteratursökningar från sina hemdatorer och sedan besöker biblioteket med "söklistor" för att där försöka få fram den "verkliga varan" bakom referensen – det vill säga boken, artikeln, CD:n osv. /.../ All den information som finns tillgänglig rör sig på samma plan och det är upp till användaren att leta och sova. (48)

I texterna skymtar alltså sådana värderingar, men ofta kolliderar de med beskrivningarna och erfarenheterna av den praktiska verksamheten. Även här finns alltså en konflikt mellan retorik och praktik (figur 5). Om vi ser på ekvivalenskedjorna, så förekommer informationsteknologi i nästan alla och samtliga element står i någon relation till datorer och informationsteknologi. Antingen har användaren inte tillgång till datorer och nyttjar dem därmed inte, eller så har användaren kunskap om IT, men nyttjar tekniken på "fel" sätt. Dessa ståndpunkter speglar

den mer ”verklighetsanknutna” praktiken. Internetanvändning förekommer också som ett stort debattämne i tidskriftsartiklarna, främst i förhållande till diskussionerna om internetfiltrering eller inte på bibliotek. Här märks också en tydlig polaritet i uttalandena; antingen ses Internet och informationsteknologi som någon slags frälsning, eller så framställs missbruk av Internet som en risk, exempelvis genom problem med att användare surfar på porrsidor. Den senare åsikten tycks bygga mer på faktiska och konkreta erfarenheter än den förra och det är främst den sistnämnda som kommer till uttryck i diskursen. Det finns här en utbredd skepsis kring användarens eget omdöme i nyttjandet av Internet. På denna mer praktiska nivå av diskursen förespråkas en styrning och vägledning av användarna mot vad som anses vara en korrekt internetanvändning. Informationssökning ska främjas och förströelseanvändning ska stävjas. Exempel på sådana uttalanden är:

Vi var tidigt ute- startade 1995- med publik internetåterkomst, och snart visade det sig att somliga använde maskinerna till icke önskade aktiviteter. Vilket är en sak. En annan sak är att målsättningen med bibliotekets internetdatorer är att de skall användas primärt för informationssökning. När det visade sig att samtliga maskiner emellanåt användes för chat eller mail var det självklart att försöka styra användandet i riktning mot målsättningen. Filterprogram ansåg vi då vara en av flera metoder. Idag har vi filteringsprogram installerade på flertalet men inte alla internetdatorer i syfte att styra användandet. För oss är detta en rent praktiskt ordningsfråga. /.../ Som allmän kommentar så är det inte frågan om filter eller ej som vi som ”arbetar på golvet” tycker är viktig. När man får använda en stor del av sin arbetstid till att agera polis och hindra huliganer från att sabotera verksamheten, samtidigt som vanliga besökare skräms bort av oväsendet kring datorerna så tappar det på något sätt i betydelse. Om filterfunktionen kan göra datorerna lite mindre attraktiva för störande personer så är det bra. Jag tror att det, åtminstone för vår del, också behövs en mer grundläggande diskussion kring hur, vem och varför man ska få tillgång till datorerna. (12)

Att villkorslöst ställa internet till förfogande för allmänheten, utan vare sig styrning eller handledning, är förstås varken lämpligt eller ens möjligt. Generella filter på bibliotekens datorer, i form av blockeringar av nyckelord, tror jag dock är en farlig väg att gå. Däremot tror jag på idén att gruppera bibliotekens datorer för olika ändamål och med tillgång till olika delar av nätet. Bibliotekariens roll som vägledare och handledare för alla grupper av besökare har blivit viktigare än någonsin. Att strukturera och värdera information på nätet är svårt - och här ligger den stora utmaningen idag: att fortbilda bibliotekspersonal till att bli bäst på nätet. (20)

Ett förekommande sätt att diskutera på den nya teknikens villkor är att bibliotekets styrka så att säga mäts mot nätets:

New York Times hade för inte länge sedan en tävling mellan Internetanvändare och bibliotekarier. Tidsmässigt vann nätanvändarna, men bibliotekets svar var utförligare och mer korrekta. (56)

I ovanstående citat märks också att konkurrenstänkande gjort intåg på folkbiblioteksfältet. Denna tendens förstärks ytterligare i den Marknadsekonomiska diskursen.

4.4.4 Den Marknadsekonomiska diskursen

Vi har redan nämnt att en och samma text kan rymma flera diskurser, och det är understundom svårt att urskilja och särredovisa dem. Det vi identifierat som en marknadsekonomisk diskurs går inte sällan hand i hand med den Informationsteknologiska diskursen. Dock handlar det här om mer än ny teknik. En följd av den åsyftade tekniken är förvisso att bibliotekarier plötsligt kan konkurrera professionellt med andra typer av informationsspecialister, vilket i sin tur öppnar för ett mer marknadsekonomiskt sätt att tänka och tala.

Tidigare års debatt kring privatisering av bibliotekstjänster tycks delvis ha kommit av sig i och med 1996 års bibliotekslag som i sin tredje paragraf föreskriver avgiftsfria boklån. Inte desto mindre tycks exempelvis kursverksamhet kunna vara en god affärsidé för folkbiblioteken. I enstaka artiklar stöter vi på uttalanden från biblioteksrepresentanter som antagit en ny konsult- eller IT-pedagogisk roll. Terminologin är i de fallen påtagligt influerad av ett marknadsekonomiskt tänkande kring efterfrågan, vinstmaximering och användaren som en kund. Vi spårar även ett visst inflytande av management-ideér om omvärldsbevakning, optimering och effektivitet.

Projektet är oerhört intressant, inte minst för att det styrs av kvalificerade kunders efterfrågan och för att resultaten blir allmänt tillgängliga. Men varför är det inte knutet till biblioteket och kopplat till utredningar, artiklar med mera? Man skulle kunna tänka sig utredares beställningar av rapporter, litteratur, artiklar och så vidare expedierades (snabbt!) av biblioteket som därmed kunde skaffa materialet också för medborgarnas behov. I detta vidare sammanhang skulle omvärldsredaktionens och bibliotekets arbete kunna utvecklas till knowledge management både för de beställande tjänstemännen och biblioteksanvändarna. Folkbiblioteken ska serva allmänheten. Men allmänheten är bokstavligt talat allmän, suddig och ofokuserad. Biblioteken behöver mer precisa omvärldskontakter. (56)

I raderna ovan diskuteras en affärsidé, hämtad från näringslivet, men enligt texten väl applicerbar i bibliotekssammanhang. Nyckelord i citatet är ”projekt”, ”kunder”, ”omvärldskontakter” och ”knowledge management”. Den uppenbara kritiken av målgruppen ”alla”, anser vi vara tecken på ett avståndstagande från folkbibliotekens tankar kring kollektiva intressen. Den lite upphetsade formuleringen om snabb expediering får förmodas rymma kritik i samma riktning. Fortsättning följer ur samma text:

Biblioteken är på väg, men jag tror att det krävs ytterligare utmaningar för att processen ska bli tillräckligt kraftfull. De utmaningarna kommer inte från uppdragsgivarna, det vill säga de politiska tillsatta styrelserna; de har oftast en passiv, nostalgisk syn på biblioteken. Nej, det gäller att maximera kontakterna med leverantörer och kunder och där skapa och genomföra de ”affärsprojekt” som för biblioteken framåt och uppåt /.../ (56)

Här kritiseras explicit det rådande system med politiskt styrd biblioteksverksamhet, till förmån för renodlade ”affärsprojekt”. Ett särskiljande drag hos den Marknadsekonomiska diskursen gentemot exempelvis Folkbildningsdiskursen är att det främst är

biblioteksverksamheten som anses vara i behov av utveckling och nytänkande; inte användarna. Renodlade informationssökningskurser av ganska teknisk natur tycks, utöver snabb service, vara den hjälp som användarna behöver. Här nedan följer delar av en beskrivning av hur ett folkbibliotek satsat på användarutbildningar i booleskt logik:

Det gällde att hitta vår "nisch", analysera vad vi var "bäst" på och kunde utveckla. Vilka är våra kunder och hur kommer efterfrågan att se ut framöver? /.../ Fyra år och hundratals kurstillfällen senare vågar jag – måhända lite självbelåtet – säga att vår "marknadsanalys" från 1996 nog inte var helt fel. Sedan starten har, såvitt jag kan minnas, alla sökkurser varit fullbokade och efterfrågan har stadigt ökat. /.../ Att döma av efterfrågan och kursdeltagarnas reaktioner, skulle vi kunna ta betydligt mer betalt, upp till den nivå vi tar för beställkurser åt företag, organisationer etc. (57)

Stycket är tryfferat med uttryck och ord som "marknadsanalys", "att hitta sin nisch", "att vara bäst", samt mer eller mindre tydliga sifferangivelser. Märk väl att vissa marknadsekonomiskt klingande termer satts inom citationstecken i artikeln; som lite grand på prov.

Vad som också kan ses som uttryck för den Marknadsekonomiska diskursen är de utsagor som betonar vikten av att ett folkbibliotek ska kunna erbjuda människor vad de faktiskt vill ha:

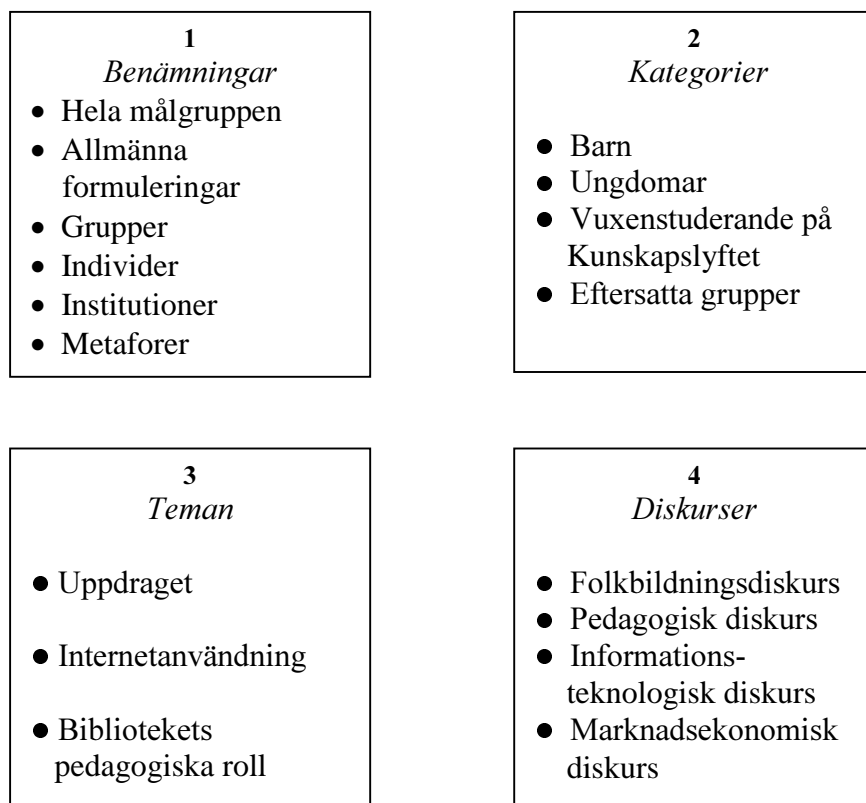
Var finns tidskrifterna om tatuering, graffiti, hip-hop, rollspel etc? /.../ Det är inte rimligt att bara stänga dörren för att bibliotekarierna inte förstår den samtida kultur som skapas utanför kultursidorna och Btj:s sambindningslistor. 2PAC eller ravekulturen ska mötas med samma respekt som Marianne Fredriksson och Månadsjournalen! Det går inte att slå sig till ro med att man erbjuder ungdomarna ett antal internetuppkopplingar. Ungdomars värld är mer mångfacetterad än så! (42)

I jämförelse med den Pedagogiska diskursen som i viss mån betonar bibliotekariens diagnostiserande funktion, märks här en annan tilltro till användarens egen förmåga att bedöma och hantera sitt informationsbehov.

4.5 Konklusion

Några mer generella iakttagelser har gjorts under analysarbetet. Inledningsvis reagerade vi, som sagt, på att användare sällan förekommer som primärt ämne för artiklarna. Vi har därefter sett ett mönster i hur de framställs i materialet, nämligen att användarna *används* i resonemang kring folkbibliotekets verksamhet. Användarna fungerar då som legitimering och bekräftelse av bibliotekets existens och verksamhet. Vi tolkar detta som att texterna uttrycker ett biblioteksperspektiv, snarare än ett användarperspektiv.

Figuren nedan åskådliggör de olika sätt på vilka användare benämns, kategoriseras, teman inom vilka användare konstitueras samt de olika diskurserna. I figuren illustreras, kort sagt, vårt analysresultat i översikt.



Figur 6. Analysresultat i översikt

Resultatet av vår analys visar att flera användardiskurser kommer till uttryck i vårt material: den dominerande Folkbildningsdiskursen, den Pedagogiska diskursen, den Informations-teknologiska diskursen samt den Marknadsekonomiska diskursen. De tre förstnämnda diskurserna rymmer vardera två plan; ett mer retoriskt och ett mer praktiskt, erfarenhetsbetingat plan, och användaren beskrivs och konstitueras olika beroende på inom vilket plan textens innehåll framställs (figur 5). Exempelvis omnämns användaren i den Pedagogiska diskursen på ett retoriskt plan som självgående och på det praktiska planet som i behov av undervisning och styrning. Vi har ändå valt att betrakta såväl det retoriska planet som den diskursiva praktiken som hörande till samma diskurs. Detta för att bilden av användaren inom exempelvis Folkbildningsdiskursens båda plan framträder mot bakgrund av uttagarna om folkbildning.

En sådan uppdelning mellan retorik och praktik har vi inte kunnat göra inom den Marknadsekonomiska diskursen. Det är den diskurs som är minst frekvent i materialet. Denna iakttagelse förvånade oss något då våra förväntningar inför studien delvis byggde på en föreställning om en marknadsekonomiska diskurs landvinningar. Kanske har ett marknadsekonomiskt inflytande delvis hejdats i och med 1996 års bibliotekslagsstiftning.

De olika diskurserna kan också i varierande utsträckning relateras till varandra. Den Pedagogiska diskursen är kopplad både till Folkbildningsdiskursen samt till den Informationsteknologiska diskursen. Den Marknadsekonomiska diskursen kan sägas vara förbunden med den Informationsteknologiska diskursen samt den Pedagogiska diskursen. Exempelvis beskrivs IT-pedagogik på folkbibliotek närmast som en affärsidé i ett par texter. Däremot kontrasterar den Marknadsekonomiska diskursen skarpt mot Folkbildningsdiskursen. Den Informationsteknologiska diskursen och den Marknadsekonomiska diskursen är relativt unga företeelser och vi tror inte att de ännu har samma ideologiska status inom folkbiblioteksfältet som de historiskt förankrade folkbildnings- och pedagogiska diskurserna.

Beroende på vilken diskurs som kommer till uttryck blir konsekvenserna olika för användaren. Framförallt beror det på inom vilket plan utsagan rör sig. Talas det om användare på ett retoriskt plan inom exempelvis Folkbildningsdiskursen skiljs inte användaren ut som individ eller gruppmedlem. Istället omtalas hon på en mer generell nivå, exempelvis som "medborgare" och "allmänhet". Beskrivs användaren utifrån mer praktiska, erfarenhetsmässiga aspekter så talas det förvisso om användare i allmänna ordalag, exempelvis i uttrycket "folk", men det finns också en tendens att benämna användaren som individ eller som hörande till olika kategorier. Gemensamt för många av dessa användarkategorier är att användaren i stor utsträckning betraktas som problematisk. När användaren nämns utifrån biblioteksanställdas egen erfarenhet av konkreta möten med henne, så tycks det som om användaren främst upplevs som behövande, krävande och i många fall som direkt störande. Detta kan dock till viss del ha att göra med vårt materials natur. Kanske upplevs inget behov av att skriva en artikel om användare, så länge det inte finns något problem kopplat till dem. Alltså; flyter biblioteksverksamheten och mötena med användarna fungerar bra, så finns heller ingen direkt orsak att formulera artiklar kring detta.

5. Diskussion

I detta kapitel belyser vi närmare de olika diskurserna och vilka praktiska konsekvenser dessa och deras medföljande kategoriseringar kan få för folkbibliotekens verksamhet. Inledningsvis diskuterar vi diskrepansen mellan retorik och praktik som varit tydlig i majoriteten av de identifierade diskurserna. Därefter beskriver vi hur makt kan ta sig uttryck i framförallt Folkbildningsdiskursen och vad det kan innebära att kategorisera användare. Avslutningsvis behandlar vi konsekvenserna av olika diskurser samt ger förslag till fortsatt forskning.

5.1 Retorik och praktik

Vårt första intryck vid läsningen av texterna var att synen på användare verkade ganska enhetlig och samlad. Den gemensamma – och kanske politiskt korrekta – visionen om ett bibliotek för alla tycktes gå som en röd tråd genom flertalet av artiklarna. Torstensson skriver att den demokratiska tanken med folkbibliotek har funnits med länge och att folkbiblioteken tidigt betraktades som nödvändiga fortbildningsanstalter i samhället (Torstensson 1996, s. 43). I flera artikeltexter refereras det uttryckligen till den historiskt förankrade folkbibliotekstanken som tycks gå hand i hand med idéer om folkbildning och solidaritet. Vid närmare läsning kompliceras dock bilden av folkbiblioteken i dagens samhälle. När den faktiska verksamheten vid landets folkbibliotek beskrivs, omtalas målgruppen ”alla” ofta som olika kategorier av användare, inte sällan förknippade med problem och omak för biblioteksinstitutionen. Det kan jämföras med Talja som skriver att: “the historical tradition expressed in words can clash with the consciousness born out of experiences /.../ (Talja 2001, s. 7).

Från att på ett retoriskt plan tala om användare på ett mer generellt, oprecist sätt landar artikeltexterna så på en praktiskt betingad nivå där behov och krav varierar användargrupper emellan. Det ligger en svårighet i att omsätta folkbibliotekstanken i handling och vi ser i vårt material många exempel på krockar mellan retorik och praktik (figur 5). Det talas om ett rättvist bibliotek för ”alla” men inte desto mindre handlar de egenupplevda exemplen ofta om hur mödosamt och besvärligt det är att hjälpa användare. Beträffande vuxenstudier vid Kunskapslyftet finns en tendens att se användaren som representant för en institution eller rent av som en ”kravmaskin”, snarare än en representant för allmänheten med därtill hörande rättigheter. Detsamma gäller för friskolornas elever och här diskuteras det även huruvida det alls är lämpligt att bistå företag som friskolor med offentlig folkbiblioteksservice.

Det tycks som att en direktöverföring av det historiskt och socialt formade idégodset till dagens samhälle svårligen låter sig göras. Detta kanske på grund av att samhällsstrukturen genomgått radikala förändringar beträffande såväl sociala klasser och utbildningssystem som arbetsförhållanden. Idag är det i mindre utsträckning än i folkbibliotekens barndom möjligt att tala om en homogen, obildad allmänhet.

5.2 Makt och bildning

Användaren *används* ofta i texterna för att legitimera biblioteksverksamheten. Vi menar att detta beror på det faktum att synen på användaren är tätt förbunden med bibliotekets syn på sig självt. Det är vanligtvis så att användare, så att säga, gästspelar i artiklarna om bibliotek,

medan motsatsen mycket sällan förekommer. Med andra ord: få är de artiklar som primärt handlar om användare. Med vår egen förförståelse och våra egna förväntningar inför studien är detta faktum något förvånande. Vi skulle vilja påstå att det finns ett tydligt biblioteksperspektiv i texterna, och exemplen på ett renodlat användarperspektiv är mycket lätt räknade. Endast i de fall där mindre, avgränsade målgrupper identifierats och uppmärksammats i biblioteksarbetet kan vi spåra ett aktivt och uttalat intresse för användare.

Vad innebär då ett sådant biblioteksperspektiv? Vi menar att detta perspektiv ofta tar sig uttryck i den inflytelserika Folkbildningsdiskursen som syftar till att bereda alla människor möjlighet till bildning, förkovran och förädling. Diskursen förutsätter dock att alla människor bör sträva efter en viss typ av kultur och bildning, nämligen den som föredras och företräds av en kulturell elit. Folkbiblioteken kan via sin historia sägas vara en ideologiskt förankrad institution. Torstensson (1996) skriver om folkbibliotekens historia och betonar deras viktiga roll i en samhällelig demokratiseringsprocess. I detta sammanhang vill vi gärna fördjupa diskussionen genom att framhålla Hanssons (1998) undersökning av folkbibliotekens ideologiska identitet, vars resultat till dels spridit ljus över vår egen studie. Hansson går så långt i sin analys att han framkastar frågan: "Är det över huvud taget möjligt att betrakta folkbibliotekens ideologiska identitet som *något annat* än en formulering av den politiska och/eller ekonomiska elitens strävan efter social kontroll?" (s. 143) Vi ser ett ojämnt maktförhållande mellan den "bildande" biblioteksinstitutionen och dess "obildade" användare träda fram. Därmed inte sagt att all makt skulle besittas av en viss samhällsgrupp eller vissa individer. Foucault menar exempelvis snarare att makt cirkulerar och att alla människor på något vis är delar av denna cirkulation (Foucault enl. Hall 2001, s. 77). Tolkningsföreträden som tas och ges på det kulturella fältet, främjar förvisso en elits intressen, men den makt som kan sägas utövas genom sådana tolkningsföreträden bygger dock inte på något öppet och medvetet förtryck, utan snarare på en underförstådd överenskommelse mellan samhällets aktörer. Foucault menar också att makt verkar mer effektivt om den är dold (Foucault enl. Danaher, Shirato & Webb 2000, s. 68-73). I vårt så kallade kunskapssamhälle är tanken om och strävan efter intellektuell bildning för alla etablerad och i det närmaste oemotsagd. Talja skriver apropå det vi kallar Folkbildningsdiskursen att en bärande tanke är att staten ska garantera medborgarna "kulturell demokrati" (2001, s. 77). Genom att i tal och skrift koppla kulturinstitutioner till den här typen av – i vårt samhälle – positivt laddade ord, framställs bildningsuppdraget som självklart, oproblematiskt och ovedersägligt. Diskursen framstår, i våra ögon, som politiskt korrekt. Att referera till demokrati och hävda att man handlar för samhällets bästa framstår som oegennyttigt och solidariskt.

Vi vill dock uppmärksamma den skenbara allmännyttan i utsagor som det ovan exemplifierade. Vad är egentligen "kulturell demokrati" och hur ska den uppnås? I Folkbildningsdiskursen förutsätts att alla människor är behjälpta av att tillgodogöra sig just det kulturella urval som statliga institutioner som folkbiblioteken erbjuder. Folkbiblioteken företräder statliga och kommunala intressen och åtnjuter en därtill hörande auktoritet. Exempelvis speglar bibliotekens urvalspolicy den kultursyn som har vunnit tolkningsföreträde på det kulturella fältet. Denna kultursyn legitimeras och blir till norm. En kultursyn som bygger på att folket behöver en viss sorts kulturell och intellektuell bildning är så etablerad att den framstår som självklar och objektiv. Vi menar dock att en sådan bild är bedräglig och skenbart objektiv, genom att andra möjliga synsätt döljs och väljs bort. I diskursteori sätts i själva verket likhetstecken mellan objektivitet och ideologi. Kontingensen hos de diskurser som blivit etablerade glöms lätt bort (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 43- 44). Tendensen att i vissa fall framställa folkbibliotekens verksamhet som politiskt oladdad gör att institutionen istället fungerar ideologiskt konserverande och reproducerande.

Något som bör problematiseras i både Folkbildningsdiskursen och den Pedagogiska diskursen är hur användaren konstitueras såsom omedveten om sitt eget bästa och sina behov av bildning. En kulturellt kunnig och medveten "elit" presenterar ett kulturutbud som anses vara av högre kvalitet än vad användaren annars kunnat tillgå. Några av de tydligaste exemplen i vårt eget material är de utsagor som berör underhållningslitteratur kontra klassiker (kapitel 4.4.2).

5.3 Att kategorisera användare

De tydliga kategoriseringar i olika användargrupper som vi spårat i vår analys är barn, ungdomar, vuxenstuderande på Kunskapslyftet och "eftersatta grupper". Ålder, utbildningsnivå, behov och grad av utsatthet är här de dominerande indelningskriterierna. Människans vana att klassificera och kategorisera problematiseras sällan. Syftet med kategoriseringar kan sägas vara att skaffa sig en hanterlig och förenklad bild av den komplexa omvärlden. Sociologen Richard Jenkins (1996) talar om att i de fall där det inte föreligger personlig kunskap om människor, får man lita på mindre individualiserad kunskap om dem, alltså genom att dela in dem i olika kollektiva identiteter. Dessa indelningar kan exempelvis bygga på etnicitet, genus och klass (ibid., s. 116). I vår studie speglar användargrupperna i fält 2 sådana förenklade kollektiva identiteter. Den personliga erfarenhetsgrundade kunskapen om dessa användare kommer så till diskursiva uttryck i ekvivalenskedjorna. Det är lätt att tro att de partier i texterna som gestaltar just självupplevda situationer skulle vara särskilt sanna eller autentiska, men vi menar att diskurserna tar sig uttryck även i dessa skildringar.

Kategoriseringar av användare bygger på både likheter och olikheter dem emellan. Pierre Bourdieu har tagit fasta på det senare i sin bok *Distinktionen*. Han menar att det pågår en ständig kamp där människor positionerar sig gentemot varandra utifrån skillnader i smak och livsstil; "smak klassificerar och smak klassificerar den som klassificerar" (1979, s. 52). Genom att användardiskurserna i vår undersökning i hög utsträckning delar in användare just efter ålder, utbildningsnivå behov och grad av utsatthet betonas just skillnaderna mellan den som klassificeras och den som klassificerar. Med det menar vi att dessa tre faktorer eller kriterier framställer användaren som otillräcklig eller outvecklad i vissa hänseenden. Konkret handlar det om att användaren är alltför ung, utbildad eller oförmögen att av egen kraft komma i besittning av det kulturella kapital som anses eftersträvansvärt. Distinktionen medför i det här fallet att den som klassificerar användarna själv framstår som innehavare och kännare av detta kulturella kapital. Jenkins påstår att kategoriseringen kan säga mer om den som kategoriserar än om den kategoriserade själv (1996, s. 86). Den som har det största behovet av att fastställa sakernas tillstånd är förmodligen den som har en maktposition att värna. Användarna i vår studie är inte nödvändigtvis medvetna om vilka olika kategorier de förs in i och vilka egenskaper som därmed tillskrivs dem. I *Kultur och kritik* skriver Bourdieu att det aldrig finns några neutrala ord för att beskriva den sociala världen; klassificeringssystemen är sociala produkter om vilka en ständig kamp pågår. Bourdieu kallar detta för en dimension av klasskampen (1984, s. 109).

Nämnda kategoriseringar kan eventuellt te sig ointressanta eller oviktiga för den enskilde användaren, men vi menar att de har konsekvenser i bibliotekspraktiken. Det faktum att kategorin ungdomar i texterna beskrivs som störande, högljudda, stökiga, för många och såsom varande i vägen, torde kunna påverka föreställningar och förväntningar kring unga människors biblioteksbesök och det sätt på vilket de sedan bemöts. Jenkins menar att den som

kategoriserar någon inte bara gör det i ord utan även i handling (1996, s. 74). Detta leder till att användare behandlas olika på biblioteken, beroende på vilken kategori de kopplas till.

De kategoriseringar som görs osynliggör eller utesluter samtidigt andra tänkbara indelningsgrunder. Laclau och Mouffe skriver att människor skapas i olika kategorier genom att vissa identitetsmöjligheter framhävs som viktiga och andra ignoreras (Winther Jørgensen & Phillips 1999, s. 52) och det tar i studien tydliga uttryck i ekvivalenskedjorna. I ekvivalenskedjan knuten till ungdomar framhävs att de är exempelvis stökiga, högljudda och störande. Detta är en grov förenkling i jämförelse med att framhäva de olika subkulturer eller intressen som de unga användarna företräder. Liksom i alla andra gruppbildningar döljer kategorin ungdomar de skillnader som finns inom gruppen. Laclau och Mouffe säger vidare att diskursiva gruppbildningar är politiska i den mening att just skillnader inom gruppen nonchaleras. De är även politiska på så vis att alla andra tänkbara sätt att kategorisera utesluts (ibid., s. 52).

Vår uppfattning är att de kategoriseringar som förekommer i de undersökta artiklarna i en majoritet av fallen syftar till att underlätta arbetet på biblioteken. Det är däremot svårt att se hur dessa kategoriseringar skulle kunna tjäna användarnas intressen, åtminstone i den förenklade form som möter i materialet. Mot den här typen av närmast stereotypa beskrivningar (som exempelvis relaterar till ålder eller kön) kontrasterar ett fåtal texter. I dessa fall framträder snävare användargrupper, där man från biblioteksinstitutionens sida utgått från ett konkret behov hos användaren, då verksamheten utformats. Det är alltså behoven i sig som utgör ramen för användargruppen, i stället för att det förutsätts att viss ålder eller könstillhörighet automatiskt medför vissa behov. I vår studie har vi till exempel läst om ett projekt där barn får hjälp med läxläsning på biblioteket. Det är ett faktiskt behov av sådan hjälp som initierat denna relativt framgångsrika satsning. Vi menar att det är större chans att rikta verksamheten rätt om sådana subjektiva, självupplevda behov får styra innehållet. ”Ovan ifrån” tillskrivna gruppstillhörigheter kan inte säga allt om de olika kunskaper, intressen och behov som ett antal individer av samma kön eller ålder har.

5.4 Konsekvenser

Att vissa diskurser framträder och dominerar på ett fält får både retoriska och praktiska konsekvenser. Med utgångspunkt i våra resultat vill vi här diskutera något om vad vi tror kan ligga i förlängningen av de fyra diskurserna. Resonemanget handlar inte bara om vad respektive diskurs innehåller, utan lika mycket om vad som utesluts. En diskurs konstitueras, som sagts, alltid i förhållande till det den utesluter. Exempelvis avtecknar sig de skapade användarkategorierna sig alltid mot all annan möjlig kategorisering, det vill säga att alternativen väljs bort och det görs en distinktion (Bourdieu 1979).

Folkbildningsdiskursen förmedlar genom distinktionen mellan bra och dålig kultur en bild av biblioteksinstitutionen såsom kvalitativt överlägsen gemene man. Till exempel menar vi att så som skillnad görs på kvalitets- och underhållningslitteratur i våra artiklar, kan det leda till ett förmynderi gentemot användaren. Ett sådant ”von oben-perspektiv” riskerar att undervärdera och nonchalera användaren och dennas förmåga att initiera och ta ansvar för sin informationsförsörjning. Med det tolkningsföreträde den offentliga auktoriteten innehar tror vi att det är viktigt att folkbibliotekens representanter reflekterar över sin egen roll och förhåller sig självkritiska. Användaren å sin sida riskerar att framstå som omyndig och kulturellt outvecklad i mötet med biblioteket. Då inte genom avsaknad av intressen och engagemang,

utan snarare på grund av att intressena inte överensstämmer med biblioteksinstitutionens syn på god kultur. Detta kan leda till att inköpen till biblioteken sker med bristande hänsyn till användarnas efterfrågan och intressen, och samlingarna kan på så sätt bli mindre attraktiva.

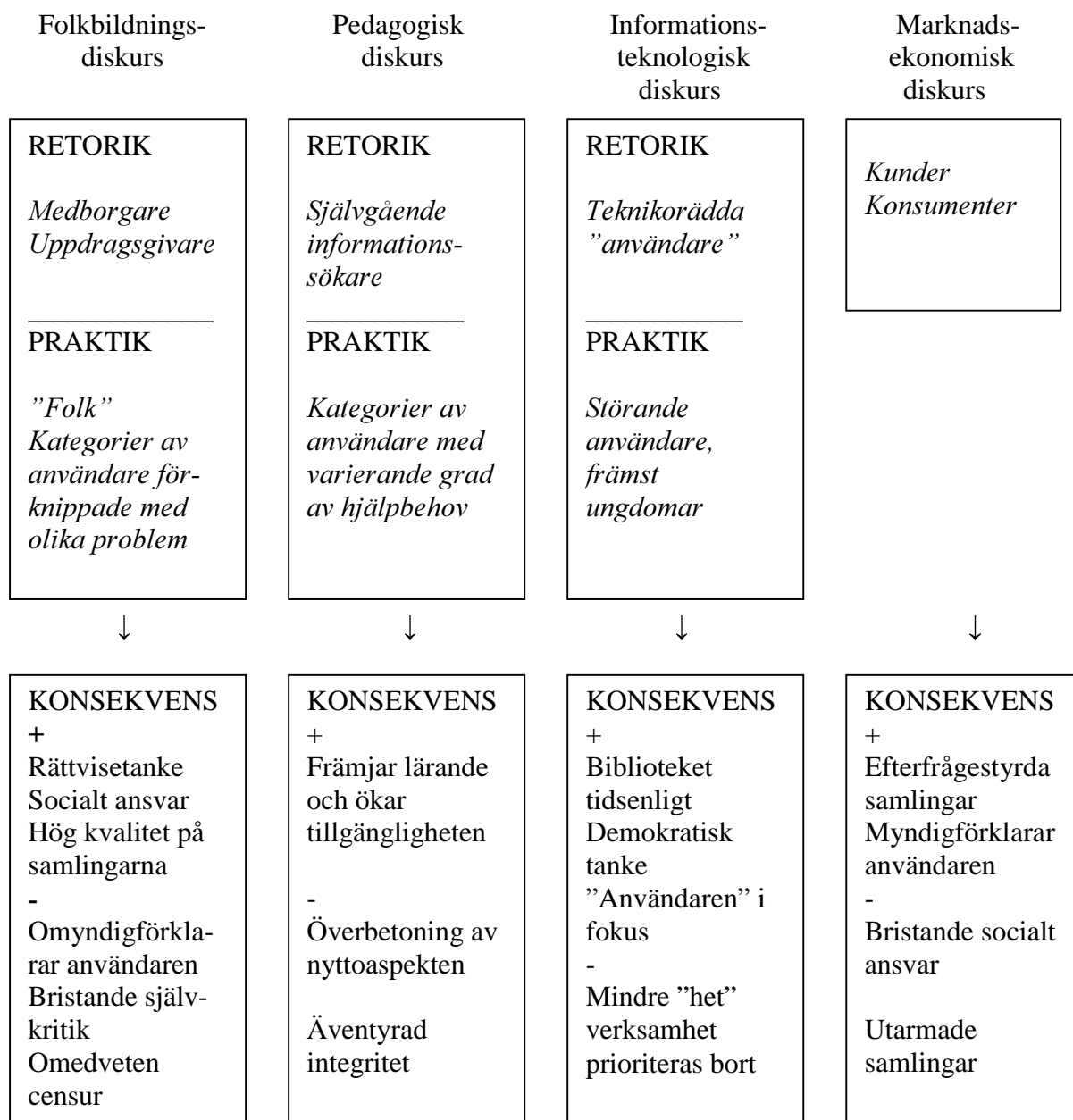
Konsekvenserna av den Pedagogiska diskursen riskerar att bli en överbetoning av bibliotekets ”nyttofunktioner”. Vi delar förvisso tanken på att informationssökning och lärande är viktiga aspekter av bibliotekens verksamhet, men upplevelser, förströelse och användarens eget uttryck är, enligt oss, inte mindre viktiga. Det finns en risk att biblioteket skulle kunna förknippas alltför mycket med präktighet och krav, om bibliotekets pedagogiska roll blir alltför dominerande. Relationen mellan bibliotekarie och användare framstår som ett ensidigt beroendeförhållande. I exempelvis referenssamtalet tror vi att det kan leda till en svår balansgång där användarens integritet står på spel.

Den Informationsteknologiska diskursens konsekvenser är tätt förbundna med tidsandan och med kopplingen till ny teknik. I vad som kallas kunskaps- eller informationssamhället intar informationsteknologin en central position. Teknikens värde som informationsbärare och pedagogiskt redskap kan dock diskuteras. Vi tror att det är viktigt att poängtera att annan verksamhet inte bör förbises i bibliotekens prioriteringar. Genom vårt material löper debatter som bland annat berör Internets möjligheter och faror. Vi skönjer här och var en väl stor tilltro till Internets demokratiserande effekt; att en konsekvens av nättillgång per automatik skulle vara en fullkomlig informationsjämlighet. Samma problem som kan tyckas föreligga i det faktum att många människor aldrig nyttjar folkbibliotekens tjänster, finns även i frågan om tillgång till Internet. Bara för att ett informationssystem av något slag finns fysiskt tillgängligt följer inte att alla människor kan eller vill utnyttja resursen i fråga. Den demokratiska potentialen som följer med Internet kan inskränkas av exempelvis bristande tillgång på ekonomiskt och akademiskt kapital. Förvisso nyttjas folkbibliotekens publika datorer i hög utsträckning, men det behöver inte innebära att icke-användare av folkbibliotek plötsligt lockats att bli användare. Vi frågar oss om det inte är så att det är redan vana biblioteks- och informationsanvändare som väljer att även begagna internetresurserna på folkbiblioteken.

Den Marknadsekonomiska diskursens syn på användaren kan verka myndigförklarande och respektfull. Exempelvis förespråkas mediainköp baserat på efterfrågan. Detta kan tyckas gott och väl, men ett sådant resonemang förutsätter att användarna faktiskt *är* viljestarka och orädda individer. Det sociala ansvar som ligger i folkbibliotekstanken tas inte inom den Marknadsekonomiska diskursen; ingen för de svaga gruppernas talan. Ett bibliotek grundat på affärsmässighet skulle kanske inte lägga kraft på att tillmötesgå en villrådig 6-åring eller att tillhandahålla en punktskriftssamling för ett fåtal synskadade. Bibliotekens samlingar riskerar därmed att bli alltför ensidiga och kvalitativt utarmade. I studien har vi funnit uttalad kritik mot den politiska styrningen av bibliotek, vilket kan tolkas som en kritik av folkbibliotekens demokratiska funktion.

Våra beskrivningar av konsekvenserna ovan kan uppfattas som kritiska och vi vill här understryka att vi ändå finner inneboende styrkor i alla diskurser. Exempelvis anser vi att en sådan styrka är Folkbildningsdiskursens tankar om rättvisa och tillgång för alla. Målgruppen ”alla” är förvisso svårhanterlig, men vi vet att det bedrivs intensivt arbete riktat mot såväl allmänhet som specifika användargrupper. I den Pedagogiska diskursen vill vi lyfta fram värdet i att kommunicera och förmedla all den information och kunskap som ryms inom biblioteksinstitutionen. Vi menar att biblioteket som demokratiskt forum har en stor potential för att skapa informationskompetens hos medborgarna. Den Informationsteknologiska diskursen, å andra sidan, präglas av en ambition till utveckling av bibliotekens verksamhet

och redskap. Inte minst medvetenheten om användares interaktion med informationssystem, menar vi, är angelägen. En marknadsekonomisk diskurs har det goda med sig att användarnas egna önskemål tas på största allvar, och bibliotekets servicefunktion betonas. Det kan upplevas som en positiv tanke att användarna på ett mer direkt sätt skulle kunna påverka bibliotekets innehåll. Detta i motsats till Folkbildningsdiskursen och den Pedagogiska diskursen där biblioteket förväntas styra användarnas ”innehåll”.



Figur 7. Diskurserna med exempel på användarbenämningar; därtill våra tankar kring konsekvenser som direkt eller indirekt skulle kunna påverka användaren.

Som figuren visar kontrasterar Folkbildningsdiskursens och den Marknadsekonomiska diskursens tänkbara konsekvenser mot varandra. Det finns en viss samstämmighet med Taljas undersökningsresultat i avhandlingen kring musikbiblioteksdiskurser. Våra Folkbildnings-

och Marknadsekonomiska diskurser svarar i sin användarsyn väl mot Taljas folkbildningsdiskurs respektive efterfrågediskurs. Det vi kallar för den Pedagogiska diskursen ryms hos Talja inom folkbildningsdiskursen (2001, s. 47-70).

Vi är medvetna om att de synpunkter som ventilerats i detta avsnitt sinsemellan kan te sig motsägelsefulla och motstridiga. Detta ska ses som ett uttryck för att vi också rör oss mellan olika diskurser som sällan förekommer i renodlad form. Vi ämnar med denna studie inte ta ställning eller parti för någon särskild diskurs utan vill snarare peka på vikten av att som bibliotekarie reflektera över sitt förhållningssätt och sin syn på användare.

5.5 Förslag till fortsatt forskning

Vi hoppas att vår studie kan väcka intresse för hur synen på användare formas inom diskurser och vilka praktiska uttryck det kan ta sig. Undersökningen har för oss varit givande och tankeväckande, bland annat genom den samstämmighet med Taljas resultat som framkom i slutskedet av vår analys. Vidare jämförelser och en uppföljning av detta skulle säkert vara fruktbar. Det känns också angeläget att gå vidare och fördjupa kunskapen om såväl användare som icke-användare och deras relation till biblioteket. Det skulle kunna låta sig göras genom att utforska korrespondensen mellan olika institutioner inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet, såsom utbildningen, bibliotekarieprofessionen och dess praktik. Detta med synen på användaren som utgångspunkt. Det vore värdefullt att i sammanhanget undersöka ett större empiriskt material. Vi tror att det är relevant att titta närmare på dels vetenskapliga texter om synen på användaren och även på hur undervisningen bedrivs samt hur en användarsyn förmedlas till blivande bibliotekarier.

Ytterligare material kan inhämtas genom intervjuer med representanter för biblioteks- och informationsvetenskapliga utbildningar. Hur förhåller man sig till användare inom de olika biblioteks- och informationsvetenskapliga utbildningar som bedrivs idag? Bara inom Bibliotekshögskolan i Borås tycks ett mikrokosmos av skiftande syn på användare rymmas. Intervjuer kan också göras med yrkesverksamma bibliotekarier. Hur uttrycker de sig om användare? En jämförelse mellan utsagor från utbildningens representanter och praktiserande bibliotekarier skulle vara betydelsefull. Det skulle bland annat möjliggöra en uppföljning av hur det akademiska kapitalet från utbildningen förvaltas i yrkeslivet. Om referenssamtal dessutom studeras via öppna observationer tror vi att en djupare och mer komplex förståelse skulle nås för hur ideologier och tankegoods egentligen kommer till praktiskt uttryck. Hur förenar yrkesverksamma i en folkbibliotekstradition, ord och handling i mötet med användare?

6. Sammanfattning

I denna studie undersöks hur tre bibliotekstidskrifter uttrycker sig om användare. Syftet är att studera de användardiskurser som kan identifieras på folkbiblioteksfältet. Diskurs kan förstås som ett visst sätt att tal om och förstå världen och bidrar till att konstruera identiteter, sociala relationer samt betydelsesystem. Arbetet utgår från frågor om vilka användardiskurser som finns, hur de ser ut samt hur användare kategoriseras och vad det i sin tur kan innebära. Vi använder diskursanalys som teori och metod. Denna innebär kortfattat att fokus för studiet ligger på mänskliga uttryck, oftast i en form av textanalys. Under 1980- och 90-talen har diskursanalys kommit att användas alltmer inom samhällsvetenskaper som exempelvis biblioteks- och informationsvetenskap. Vår teoretiska utgångspunkt är Ernesto Laclaus och Chantal Mouffes socialkonstruktivistiskt grundade diskursteori.

Utifrån en fyrfältsmodell omfattande användarbenämningar, kategorier, teman och diskurser, analyserar vi sammanlagt 62 artiklar i tidsskrifterna *Biblioteksbladet*, *Bibliotek i Samhälle* och *Ikoner*. Allmänt kan sägas att få artiklar uttryckligen handlar om användare; snarare används användare som legitimering för den beskrivna folkbiblioteksverksamheten. Resultatet av vår analys visar på fyra olika användardiskurser: Folkbildningsdiskursen, den Pedagogiska diskursen, den Informationsteknologiska diskursen och den Marknadsekonomiska diskursen. I de tre förstnämnda finns en diskrepans mellan diskursernas retoriska och praktiska uttryck. Folkbildningsdiskursen präglas retoriskt av tankar om demokrati, rättvisa och bildning för ”alla”. Användaren omtalas sällan som individ utan som del i ett samhälleligt kollektiv. På det praktiska planet finns en tendens att kategorisera användare i grupper, till exempel barn och vuxenstuderande. Den Pedagogiska diskursen rymmer på ett retoriskt plan en strävan att dana självgående användare. I praktiken görs även här kategoriseringar beroende på hur användarnas behov diagnostiseras. I den Informationsteknologiska diskursen talas det ofta om nyfikna och teknikintresserade användare, medan praktiska erfarenheter vittnar om störande, chattande och porrsurfande unga användare. Den Marknadsekonomiska diskursen baseras på tanken om tillgång och efterfrågan. Användaren betraktas som en kund vars önskemål bör styra folkbibliotekets service.

De diskurser som kommer till uttryck i vår analys kan i förlängningen få konsekvenser för hur användare bemöts på folkbibliotek. Dels har de direkta konsekvenser i mötet mellan användare och biblioteksanställda och dels indirekta konsekvenser exempelvis genom inköspolicy, socialt ansvarstagande och verksamhetens inriktning. Vi erfar att den historiskt grundade Folkbildningsdiskursen dominerar och att den reproducerar ett ojämnt maktförhållande mellan biblioteksinstitutionen och användarna. Institutionen rymmer en kultursyn som innebär att människor behöver en viss sorts kulturell och intellektuell bildning. Denna kultursyn är så etablerad att den lätt framstår som självklar och objektiv. Vi menar att denna objektivitet är skenbar; i diskursteori sätts likhetstecken mellan objektivitet och ideologi.

Källförteckning

Alvesson, M. & Deetz, S. (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Barlebo Wenneberg, S. (2000). *Socialkonstruktivisme - positioner, problemer og perspektiver*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Bibliotek i Samhälle. <http://www.bok-form.se/bis> [020507]

Biblioteksbladet. <http://www.biblioteksforeningen.org> [020507]

Bibliotekslag. (1996). *Svensk Författningssamling 1996:1596*.

Bergström, G. & Boréus, K. (2000). *Textens mening och makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig textanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Bourdieu, P. (1979). *Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Oslo: Pax Forlag.

Bourdieu, P. (1984). *Kultur och kritik*. Göteborg: Daidalos.

Budd, J.M. & Raber, D. (1996). Discourse analysis: method and application in the study of information. *Information Processing & Management*, vol. 32, nr 2: 217-226.

Danaher, G., Schirato, T. & Webb, J. (2000). *Understanding Foucault*. London: Sage Publications.

Epistemologi. *Nationalencyklopedin på Internet*. [020925] <http://www.ne.se>

Folk. (1999). I: *Nationalencyklopedins Ordbok*. [CD-ROM]. v 2,0. Malmö: Bra Böcker.

Foucault, M. (1969). *The archaeology of knowledge*. London: Routledge.

Frohmann, B. (1994). Discourse analysis as a research method in library and information science. *Library & Information Science Research* 16: 119-138.

Frohmann, B. (1992). The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. *Journal of Documentation*, vol. 48, nr 4: 365-386.

Hall, S. (2001). Foucault: power, knowledge and discourse. I: *Discourse theory and practice. A reader*. Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (red.). London: Sage Publications.

Hansson, J. (1998). *Om folkbibliotekens ideologiska identitet*. Licentiatavhandling vid avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet. Skrifter från Valfrid 17. Borås: Valfrid.

Hedemark, Å. & Hedman, J. (2001). *Kognition och kontext: människa-datorinteraktion ur ett användarperspektiv*. B-uppsats, Bibliotekshögskolan i Borås.

Ikoner. <http://www.btj.se/ikoner> [020507]

Intersubjektivitet. *Nationalencyklopedin på Internet*. [020925] <http://www.ne.se>

Jenkins, R. (1996). *Social identity*. London: Routledge.

Jochumsen, H. & Hvenegaard Rasmussen, C. (2000). *Gør biblioteket en forskel?* Köpenhamn: Danmarks Biblioteksforeningsforlag.

Kress, G. (2001). From Saussure to critical sociolinguistics: the turn towards a social view of language. I: *Discourse theory and practice. A reader*. Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (red.). London: Sage Publications.

Kuhlthau, C.C. (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex.

Laclau, E. & Mouffe, Ch. (1985). *Hegemony & Socialist strategy. Towards a radical democratic politics*. London: Verso.

Limberg, L. (1998). *Att söka information för att lära: en studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Avhandling vid institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet. Skrifter från Valfrid 16. Borås: Valfrid.

Maybin, J. (2001). Language, struggle and voice: the Bakhtin/Volosinov writings. I: *Discourse theory and practice. A reader*. Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (red.). London: Sage Publications.

Sahlin, I. (1999). Diskursanalys som sociologisk metod. I: Sjöberg, K. (red.). *Mer än kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Seldén, L. (1999). *Kapital och karriär: informationssökning i forskningens vardagspraktik*. Doktorsavhandling vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet. Skrifter från Valfrid 20. Borås: Valfrid.

Sundin, O. (Opubl.). *Informationsstrategier och yrkesidentitet- en studie av sjuksköterskors relation till fackinformation vid arbetsplatsen*.

Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Talja, S. (1997). Constituting 'information' and 'user' as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. I: *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14-16 august, 1996, Tampere, Finland*. Vakkari, P., Savolainen, R. & Dervin, B. (red). London: Taylor Graham.

Talja, S. (1999). Analyzing qualitative interview data. The discourse analytic method. *Library & Information Science Research*, vol 21, nr 4: 459-477.

Talja, S. (2001). *Music, culture, and the library discourse: an analysis of discourses*. Doktorsavhandling. Lanham: Scarecrow Press.

Torstensson, M. (1996). *Att analysera genombrottet för de moderna folkbiblioteksidéerna. Exemplet Sverige och några jämförelser med USA*. Licentiatavhandling vid avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet.

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

Tuominen, K. & Savolainen, R. (1997). A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. I: *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14-16 august, 1996, Tampere, Finland*. Vakkari, P., Savolainen, R. & Dervin, B. (red.). London: Taylor Graham.

Van Dijk, T. (2001). Principles of critical discourse analysis. I: *Discourse theory and practice. A reader*. Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (red.). London: Sage Publications.

Vestheim, G. (1997). *Fornuft, kultur og velferd. Ein historisk- sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Doktorsavhandling. Oslo: Det Norske Samlaget.

Wetherell, M. (2001). Debates in discourse research. I: *Discourse theory and practice. A reader*. Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (red.). London: Sage Publications.

Wilson, T. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, 37 (1), 3-15.

Wilson, T. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*, 55 (3), 249-270.

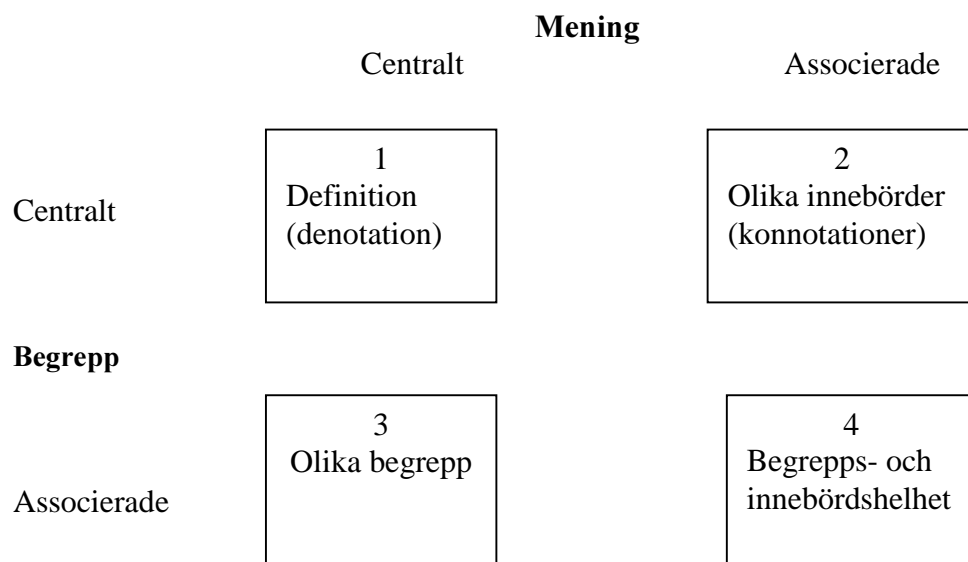
Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (1999). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.

Artikelförteckning

1. Sohlgren, K. 1999. Ensam i bräcklig farkost? *BiS* 1999:1.
2. Myrstener, M. 1999. Biblioteken måste köpa fler rockskivor och bra dataprogram. *BiS* 1999:2.
3. Atlestam, I. 1999. Det rättvisa biblioteket och informationen eller ska vi verkligen förmedla all information samtidigt - ett test i tiden. *BiS* 1999:2.
4. Sörlin, S. 1999. Hur skall biblioteken behålla sin status? *BiS* 1999:2.
5. Myrstener, M. 1999. Snobbig Sörlin visionerar. *BiS* 1999:2.
6. Atlestam, I. 1999. Våga tala. *BiS* 1999:2.
7. Lindberg, A. 1999. Det rättvisa biblioteket II. *BiS* 1999:4.
8. Atlestam, I. 1999. Det rättvisa biblioteket - för alla men inte allt! *BiS* 1999:4.
9. Hågård, S. 1999. Kan folkbiblioteket verkligen vara till för alla? *BiS* 1999:4.
10. Gustafsson, O. 1999. Kan och ska folkbiblioteket vara till för alla? *BiS* 1999:4.
11. Edwardson, E. & Elofsson, J. 1999. Frihet under ansvar. *BiS* 1999:2.
12. Wettmark, L. 2000. Internet - yttrandefrihets- eller ordningsfråga? *BiS* 2000:3.
13. Fölsch, E. 2000. Ord som länkar - ett lokalglobalt IT-projekt. *BiS* 2000:3.
14. Dahl, A. 2000. Vi måste kunna visa var gränsen går - utan filter. *BiS* 2000:4
15. Atlestam, I. 2001. Bibliotek för utbildning - skolans ansvar. *BiS* 2001:1.
16. Atlestam. 2001. Informationsfrihet eller censur - internet i folkbibliotek. *BiS* 2001:1.
17. Hansson, J. 2001. Huvudsaken är att det finns en dialog i kommunen. *BiS* 2001:2.
18. Atlestam, I. 2001. På rätt kurs. *BiS* 2001:2.
19. Atlestam, I. 2001. Varmed skola vi betala? *BiS* 2001:2.
20. Borg, B. 2001. Dags för biblioteken att inta en högre och tydligare profil. *BiS* 2001:3.
21. Höglund, A-L. 2001. Flera råa och kalla siffror behövs i biblioteksverksamheten. *BiS* 2001:3.
22. Henriksson, S. 2001. "Information vill vara fri". *BiS* 2001:3.
23. Broms, S. 2001. JO fastställer: biblioteken bestämmer vad som får sökas. *BiS* 2001:3.
24. Sivertsdotter, E. 2001. Samhällets tysta oaser. *BiS* 2001:3.
25. Atlestam, I. 2001. Tankar och trådar ur den efterföljande debatten. *BiS* 2001:3.
26. Atlestam, I. 2001. Urmodigt med urval - eller vem är Hjortberg - version 2.0. *BiS* 2001:3.
27. Rabe, A. 1999. Flerspråkig biblioteksverksamhet - då och nu. *BBL* 1999:1.
28. Höglund, A-L. 1999. Kraftlös debatt om fjärrlånens framtid. *BBL* 1999:1.

29. Rudbeck, C. 1999. Gästkrönika. *BBL* 1999:2.
30. Lundgren, L. 1999. Läxhjälp på biblioteket. *BBL* 1999:2.
31. Steinsaphir, M. 1999. "Finner biblioteket svaret?". *BBL* 1999:3.
32. Larsson, I. 1999. I skuggan av Internet. *BBL* 1999:3.
33. Hågård, S. 1999. Kunskapslyftet krävande för biblioteken. *BBL* 1999:3.
34. Mannerheim, Y. 1999. Marita Ulvskog: "Jag är er biblioteksminister!". *BBL* 1999:3.
35. Hågård, S. 1999. Kulturrådet har blivit konventionellt hierarkiskt. *BBL* 1999:4.
36. Lidman, T. 1999. Bibliotekens användaranpassning. *BBL* 1999:8.
37. Steinsaphir, M. 1999. Bibliotek på mässan. *BBL* 1999:8.
38. Rabe, A. 1999. Technology information centres och hederlig inköpspolitik. *BBL* 1999:8.
39. Zorn, H. 1999. Vilka är bibliotekens uppgifter i den elektroniska kedjan? *BBL* 1999:8.
40. Nilsson, S. 1999. Hemligheter på vägen - förnyelsearbete i Lunds stadsbibliotek. *BBL* 1999:9
41. Lönn, T. 2000. Tio års utlåning vid landets folkbibliotek – en sammanställning. *BBL* 2000:1.
42. Jonasson, D. 2000. Folkbiblioteken saknar relation till ungdomar. *BBL* 2000:2.
43. SAB-nytt. 2000. Folkbildning- har det begreppet relevans för biblioteken idag? *BBL* 2000:2.
44. Rabe, A. 2000. Ungdomar - så funkar de. *BBL* 2000:10.
45. Barkanowitz, D. 2001. Barnbibliotekarie.nu. *BBL* 2001:1.
46. Hjorton, U. 2001. Det politiskt korrekta biblioteket. *BBL* 2001:06.
47. Rabe, A. & Steinsaphir, M. 2001. Det rättvisa biblioteket. *BBL* 2001:7.
48. Gustavsson, K. 1999. Det virtuella folkbiblioteket. En idéskiss för debatt. *Ikoner* 1999:1.
49. Thomas, B. 1999. Ett bibliotek för alla. *Ikoner* 1999:1
50. Malmquist, L-E. 1999. Ledare. *Ikoner* 1999:1
51. Wik, P-E. 1999. Sambiblioteket i Härnösand- de första fem åren på en resa. *Ikoner* 1999:2.
52. Jonsby, E. 1999. Biblioteket- ett lärande landskap? *Ikoner* 1999:3.
53. Särnmark, B. 1999. Dags för det pedagogiska folkbiblioteket. *Ikoner* 1999:3.
54. Äng, C. 1999. Det kommande... *Ikoner* 1999:3.
55. Hallgren, S. 1999. Kulturdagis eller bokmagasin? *Ikoner* 1999:3.
56. Nilsson, S. 1999. Med feedback mot framtiden. *Ikoner* 1999:4.
57. Jentzsch, Th. 2000. Lär dig skilja agnarna från vetet! - användarkurser i sökmetodik vid Malmö stadsbibliotek. *Ikoner* 2000:3.

59. Gärdemalm, J. 2000. Folkbibliotekens förbannelse. *Ikoner* 2000:5.
60. Olsson, R. 2000. När bibliotekarien ställs inför en värdekonflikt. *Ikoner* 2000:5.
61. Rydén, P. 2001. Det störande biblioteket. *Ikoner* 2001:2.
62. Malmquist, J-E. 2002. Ledare. *Ikoner* 2002:1.



Ingrid Sahlins "egenskapsrymd" *Fyra aspekter av en diskursanalys*, ur *Diskursanalys som sociologisk metod* 1999.