

Mötet mellan folkbibliotek och användare

Åse Hedemark

doktorand, Inst. för ABM,
Biblioteks och Informationsvetenskap, Uppsala universitet
e-post: Ase.Hedemark@abm.uu.se

Abstract

Using new institutional theory and discourse theory this article discusses different norms and values that may affect the encounter between the public library and the user. It also focuses on the problematical in the characterisation of this encounter. The background to why I find these questions important to discuss is that they are related to my research project in which I plan to study the picture of public libraries as it is reproduced in mass media. The norms the institution hold may affect this picture and the reverse may also be true - the picture of public libraries in the mass media may have an impact on institutional norms. The discussions in the article show that institutional norms regulate the behaviors of both librarians and users, not least in the way users are categorized and talked about by the institution as well as in Library and Information Science.

Keywords: public libraries, new institutional theory, user, discourse theory, institutional norms

Inledning

I föreliggande artikel vill jag diskutera hur folkbibliotekens uppdrag och institutionella praxis kan fungera som medskapare av användares informationsbeteende. Jag kommer att föra en diskussion om hur det sätt, på vilket såväl folkbiblioteksföreträdare som forskningsföreträdare uttrycker sig om användare och konstruerar användaridentiteter, spelar roll för och kan få konsekvenser, såväl retoriskt som praktiskt, för mötet mellan folkbibliotek och användare. Utgångspunkten i artikeln är att diskutera följande frågor:

- Vilka normer kan påverka mötet mellan folkbibliotek och användare?
- Vad karakteriserar mötet mellan folkbibliotek och användare?

Bakgrunden till varför jag valt att problematisera dessa frågor är att jag i mitt avhandlingsprojekt avser att studera bilder av och föreställningar kring folkbiblioteken och dess användare såsom de förmedlas av massmedia. Vilka normer som cirkulerar inom folkbiblioteksinstitutionen och vilken bild institutionen har av sig själv, kan på olika sätt påverka eller åtminstone kopplas till den här, kanske mer offentliga bilden av folkbiblioteket. Liksom institutionens egna normer kan få inflytande på institutionens bild i offentligheten kan de föreställningar om folkbibliotek som finns i massmedia också komma att indirekt påverka förhållandet mellan institutionen och

dess användare genom att värderingar och åsikter som avspeglas bland annat i massmedia påverkar institutioner som folkbibliotek.

Artikelns frågor är i sig också relevanta att diskutera, inte minst ur ett demokratiskt perspektiv, då mötet mellan folkbibliotek och användare kan vara avgörande för det fortsatta användandet av folkbiblioteket. Att diskutera vilka förutsättningar denna relation har, är av betydelse för att kunna förstå och därmed också påverka, förändra och kanske också i förlängningen förbättra upplevelsen och utfallet av detta möte. James March & Johan Olsen skriver i boken *Democratic Governance* (1995) att en demokratisk regering har som ansvar att skapa och stödja "civic institutions and processes that facilitate the construction, maintenance, and development of democratic identities..." (s. 45-46). Folkbiblioteket kan ses som en sådan demokratisk institution vilken har potential att utveckla medborgares demokratiska identitet. Att förstå mötet mellan folkbibliotek och användare och skapa förutsättningar för ett gynnsamt utfall av detta möte kan vara en viktig del av konstruerandet av användarnas demokratiska identitet .

Med hjälp av diskursteori och nyinstitutionell teori vill jag diskutera vilka olika normer och värderingar som finns inbäddade i institutionen och hur de kan spela roll för och inverka på mötet mellan folkbibliotek och användare. Diskurs kan betraktas som ett analytiskt begrepp med vars hjälp man kan studera dominerande framställningsordningar. Institutionens olika normer kan ses som delar av den dominerande diskursordning som finns på folkbiblioteksfältet. Diskurser kan i förlängningen få konsekvenser för praktiken vilket betyder att det sätt på vilket användare talas om och kategoriseras därmed kan påverka hur användare bemöts på biblioteket, vilket är en viktig fråga att såväl problematisera som diskutera. Det finns likheter mellan diskursteori och institutionell teori, exempelvis så delar de båda teorierna inriktning på hur verkligheten konstrueras kollektivt genom språket och hur det finns accepterade och gemensamma, diskursiva sätt att agera som individer har att förhålla sig till. Marianne Winther Jørgensen & Louise Phillips menar i boken *Diskursanalys som teori och metod* (1999) att det sätt på vilket vi talar om ett fenomen inte är en neutral avspegling av vår omvärld utan att sociala identiteter och relationer spelar en aktiv roll i skapandet av diskurser. Diskurser som utvecklas inom olika sociala domäner kan ses som kollektivt bestämda sätt att tala om och förstå världen (s. 7) på samma sätt som det utvecklas gemensamma synsätt och handlingsmönster inom en institution. March & Olsen skriver att "actions of individuals and collectivities occur within these shared meanings and practices, which can be called identities and institutions". De skriver vidare att människor agerar och tänker utifrån regler som i sin tur har sitt ursprung i socialt konstruerade identiteter och roller (1995, s. 30). Man kan alltså säga att båda teorierna diskuterar hur identiteter varierar i olika sociala kontexter och också att skapandet av identiteter, olika synsätt och handlingsmönster inte så mycket är en individuell, personlig handling, utan sker i kollektiva betydelseprocesser.

Vilka normer kan påverka mötet mellan folkbibliotek och användare?

March & Olsen skriver att utgångspunkten för ett samhälles politiska system och styret av det är att det finns "shared meaning", dvs en gemensam uppfattning om värderingar och perspektiv och att det i samhället existerar en gemensam förståelse för hur världen ser ut och är konstruerad. Den andra aspekten av begreppet "shared meaning" betonar att institutioner är uttryck för gemensamma praktiker och rutiner vilka ibland omformas till att bli formella regler, och ibland förblir mindre formellt utformade. Att förstå dynamiken mellan gemensamma värderingar och gemensamma praktiker, dvs kopplingen mellan de här två aspekterna av "shared meaning" är inte helt lätt (1995, s. 34-35). Vad är det egentligen som påverkar vad? Är det olika praktiker som till slut blir till normer och värderingar eller är det vissa gemensamma värderingar som omvandlas till specifika handlingar och rutiner? Walter Powell & Paul DiMaggio skriver i boken *The New Institutionalism in Organizational Analysis* (1991) att beteenden och handlingsmönster kan betraktas som institutionellt grundade. Detta beror på att handlingsmönster hela tiden reproduceras inom en institution vilket innebär att individen inte kan uppfatta att det finns alternativ till de sätt de handlar på (s. 10-11). Jag menar att det i huvudsak är institutionen som sätter ramar och begränsar det sätt på vilket individen kan handla, dvs våra normer och värderingar skapas utifrån institutioner som i sin tur ger upphov till vissa handlingar, till en diskursiv praktik.

Att spåra en norms historia är en alldeles för omfattande fråga för denna artikel, men det kan dock vara fruktbart att föra en diskussion kring vad för slags normer som kan ha format folkbiblioteken och vilka värderingar institutionen som sådan omfattar och hur folkbibliotekens uppdrag uppfattas. Frågan om hur man ska betrakta folkbiblioteket som institution och var folkbiblioteket bör förankra sin legitimitet kan också problematiseras. Geir Vestheim diskuterar detta i artikeln *Ideologi og folkebibliotekspolitikk - eit demokratispørsmål* (1999) och ställer frågan om folkbiblioteken antingen ska ses som en arena där kritiska samtal kan föras, exempelvis att folkbiblioteken som institution bör ha en stor roll att spela som ett offentligt, demokratiskt rum där medborgarna kan utvecklas både som individer och som del av det civila samhället. Eller så kan folkbiblioteket ses som ett redskap för att implementera statliga eller kommunala policies i form av exempelvis näringspolitik och kulturturism. Det finns en tendens att folkbiblioteken alltmer gått ifrån den traditionella folkbildningsidén mot att alltmer förankra sig i olika systemintressen. I synnerhet när resurser till folkbiblioteket minskar så försöker man att legitimera sin verksamhet genom att tydligare koppla den till att försöka möta individuella specialbehov snarare än kollektiva samhällsbehov. Denna förändring av folkbibliotekens inriktning har kanske inte så mycket initierats av folkbiblioteken själva utan har mer att göra med tidens politiska och ekonomiska intressen. Det är framförallt de som formar folkbibliotekspolitiken som har det övergripande ansvaret för de förändringar som skett på folkbiblioteken, då folkbiblioteken till syvende och sist är underställd den kulturpolitik som råder (s. 191-193).

I stället för att knyta an till större kollektiva samhällsbehov så har det blivit mer viktigt för folkbiblioteken att skapa en stark förankring i det lokala samhället. Under 80- och 90-talen skedde en politisk decentralisering som samtidigt med informations-teknologin kan ha bidragit till en uppluckring av de gemensamma och kanske i många fall uniforma, traditionella värderingarna som folkbiblioteken tidigare lutat sig emot (Hansson, 2005, s. 30). Även folkbiblioteken själva legitimerar sin verksamhet och definierar sig idag i högre utsträckning än tidigare i förhållande till det lokala samhället. En konsekvens av det har blivit att folkbiblioteken i mindre utsträckning vill sammankopplas med mer enhetspräglade (holistiska) tankar av ideologisk karaktär som t.ex. den traditionella folkbildningstanken (Andersson & Skot- Hansen 1994, s. 11). Samtidigt kan de många reformer som genomförts från politiskt håll, i början på 90-talet, syftat till att underminera och försvaga offentliga institutioners individuella ställning. Reformerna har introducerats med syftet att tvinga exempelvis bibliotekschefer att tänka mindre som bibliotekarier och istället mer mot de gemensamma politiska mål som institutionen är en del av (Audunson 1996, s. 21).

Det framträder alltså en något splittrad bild av vilka värderingar och normer som folkbiblioteken rymmer, det finns en folkbildningstradition som länge dominerat och påverkat såväl professionen som folkbibliotekens verksamhet, men en institution förändras också och många av dessa förändringar tycks framförallt ha kommit under 80- och 90-talen då decentralisering och marknadsekoniskt tänkande präglade samhället och politiken i stort och sedan kom att påverka folkbiblioteken. Denna splittrade bild av vilka värderingar som folkbiblioteken knyter an till, kan kanske tolkas som olika sätt för en institution att försvara sig på. Ytterligare en förklaring till den här pluralistiska bilden av folkbibliotekens legitimitet och värderingsgrunder och hur de tar sig uttryck kan vara att det finns en skillnad på retorik och praktik, dvs att folkbiblioteken på en retorisk nivå försöker omfatta vissa värderingar och normer som sedan inte kommer till uttryck i praktiken.

I undersökningen som gjordes i min och Jenny Hedmans gemensamma magister-upsats *Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter* (2002) och även i ISIC-artikeln *Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries* (2005) identifierade vi fyra olika diskurser - en folkbildningsdiskurs, en pedagogisk diskurs, en informationsteknologisk diskurs och en marknadsekonomisk diskurs. I analysen som gjordes var det tydligt att det fanns en skillnad mellan hur institutionen uttryckte sig på ett retoriskt sätt och hur det mer praktiska arbetet omtalades. Det fanns en klar diskrepans mellan vad som uttrycks på ett vedertaget, politiskt sätt och hur erfarenhetsbaserade handlingar beskrivs. De tre förstnämnda diskurserna ovan var tydligt tudelade i ett retoriskt och ett praktiskt plan. Även om vi inte gjorde en kvantitativ undersökning så noterade vi ändå att folkbildningsdiskursen var den mest dominerande och att den marknadsekonomiska diskursen fått minst genomslag. Trots att folkbiblioteken idag möjligen försöker förankra sin verksamhet mer lokalt än tidigare och också i högre utsträckning öppnar

upp för marknadsekonomiska intressen visade vår undersökning att institutionen fortfarande är djupt präglad av och kopplad till dess ideologiska arv och tradition av exempelvis folkbildning. Det är visserligen oroande ur demokratisk synvinkel om folkbiblioteken skulle backa från sin uppgift att vara en institution som borgar för en kritisk offentlighet men resultaten från vår undersökning pekar dock på att folkbibliotekets gemensamma grundinställning fortsatt är starkt präglad av föreställningar om folkbildning, demokrati och rättvisa. Typisk nog så omtalas användaren inom denna folkbildningsdiskurs ofta som medborgare eller allmänhet med vissa rättigheter (Hedemark & Hedman 2002, s. 38).

Även om folkbildningstanken fortfarande har ett starkt fäste på folkbiblioteken så finns en tendens att det i mindre utsträckning uttryckligen talas om detta. Det kan vara en av anledningarna till att en diskursanalys ändå fångar upp dessa föreställningar om folkbildning, då man ju inom diskursanalys studerar de strukturer, strömningar och diskurser som ligger bakom olika utsagor. Kanske har folkbildningstanken i hög utsträckning tagits för given och bör formuleras och uttalas tydligare än vad den gör idag, i synnerhet då många folkbibliotek anger tämligen förvirrade legitimitetsgrunder för folkbiblioteket, vilket exempelvis har inneburit att folkbiblioteken i många fall gått ifrån institutionens historiska och demokratiska uppdrag gentemot sina användare (Hafner & Sterling- Folker 1993, s. 19).

Vad karakteriserar mötet mellan folkbibliotek och användare?

Kopplingen mellan makrostrukturer som institutioner och mikronivåer som betydelsen av den enskilda individen och hennes handlingar, är inte direkt uttalad inom nyinstitutionell teori (Powell & Dimaggio 1991, s. 25). Vad många nyinstitutionella teorier menar är dock att det är institutioner och organisationer som styr beteende och identitet, snarare än tvärtom. Nyinstitutionella teorier behandlar i första hand demokratiska politiska institutioner på en makronivå och de kan kanske sägas prägla en individs identitet och handlingsmönster i högre grad än folkbiblioteket som institution. Alla medborgare varken besöker eller använder biblioteket medan det är svårt att komma ifrån ett medborgarskap eller undvika att ingå i en stat som har något slags styre. Men i den stunden en användare sätter sin fot på ett folkbibliotek som kommer hon att bli kategoriserad på ett sätt som kan innebära konsekvenser för hennes beteende.

I detta kapitel är utgångspunkten att det i huvudsak är folkbiblioteket som så att säga dominerar i mötet med användaren, dvs. att institutionen som struktur med dess diskurser, normer och värderingar präglar mötet med den enskilde användaren i högre grad än vice versa. Powell & Dimaggio citerar Parsons, vars teorier de menar varit tongivande inom nyinstitutionalism. Parsons skriver att prototypen för all social interaktion är relationen mellan förälder och barn. Detta, anser han, påverkar alla människors villighet att kollektivt integreras och ta på oss de sociala roller som vi får

oss tilldelade (1991, s. 16). Folkbiblioteken kan hävdas ha en tradition av ett visst paternalistiskt förhållningssätt till sina användare, som inte minst har att göra med institutionens tidiga demokratiska uppdrag - att ge rätt sorts god kultur till folket. Såväl Hansson (1998) som Talja (2001) skriver att det här demokratiska uppdraget mer ska ses som en illusion. De menar båda att det snarare är så att en samhällelig elit skapat en institution där folket erbjuds bildning och förädling genom att få ta del av den legitima "högkvalitativa" kulturen. Folkbiblioteket skulle alltså ha en fostrande och kontrollerande funktion snarare än en demokratisk.

Folkbiblioteken har i flera fall gjort avsteg från vad många anser vara deras egentliga historiska och demokratiska uppdrag gentemot användarna och det har, enligt Arthur Hafner & Jennifer Sterling-Folker, lett till tre saker som påverkar mötet med användarna - efterfrågestyrd inköspolicy, tonvikt på underhållning (se även Vestheim 1997, s. 95) och populärkultur samt fokus på utlåningsstatistik i så stor utsträckning att produktionen av den tycks vara hela poängen med verksamheten (1993, s. 23). Det här anknyter till det som Vestheim omtalar som "det instrumentalistiske mistaket", där biblioteksältet undgår att se att det är en skillnad på att handla i en social relation med en medmänniska och att handla instrumentellt där man producerar en vara för en kund (1999, s. 194). Folkbiblioteket är en institution som får legitimitet utifrån normer och värderingar och skulle folkbiblioteken istället i alltför hög utsträckning börja legitimeras sig i förhållande till de tjänster institutionen producerar, som exempelvis kan manifesteras sig i utlåningsstatistik och även i ordbruket att tala om användare som kunder, så tappar folkbiblioteket i betydelse som offentligt, demokratiskt forum.

En intressant aspekt av förhållandet mellan användare och folkbibliotek är alltså *hur* en institution benämner sina brukare. Ett visst ordbruk och ett sätt att kategorisera kan, som tidigare diskuterats, säga något om ett särskilt förhållningssätt. Inom diskursanalys, som användes i ovanstående undersökningar, finns en stark interaktiv koppling mellan språk och handling och på så vis kan användares informationsbeteende påverkas av institutionens olika sätt tala om användare - detta kan direkt visa sig exempelvis referensintervjuer och användarundervisningar och indirekt i inköspolicy (Hedemark, Hedman & Sundin 2005, s.15).

Den ovanstående undersökningen gav också vid handen att den tydliga kategoriseringen i olika användargrupper, som gjordes i det undersökta materialet, dvs. barn, ungdomar, vuxenstudier, eftersatta grupper, var kopplade till problem och omak för institutionen och dess företrädare. Beskrivningen av användaren i olika kategorier var präglade av ålder, utbildningsnivå, behov och grad av utsatthet vilket i sin tur kan knytas till folkbibliotekens uppgift och roll i förhållande till användaren. Samtidigt kan man spekulera i om skillnaderna mellan å ena sidan användarens kulturella kapital (för att använda Bourdieus termer) och det kulturella kapital som biblioteken innehar istället förstärks. Distinktionen mellan å ena sidan användarens kulturella kapital och å andra sidan institutionens, kan medföra att den som klassificerar användare

själv framstår som innehavare och kännare av detta kulturella kapital. Den som har största behovet av att fastställa vad som upplevs som sakernas tillstånd är förmodligen den som har en maktposition att värna. Användarkategorierna kan te sig oviktiga för den enskilde individen men har konsekvenser i bibliotekspraktiken. Det sätt på vilket institutionen betraktar sina användare påverkar i sin tur föreställningar och förväntningar på användares biblioteksbesök och det sätt på vilket de sedan bemöts, vilket i förlängningen påverkar användarnas uppfattning om institutionens verksamhet och deras benägenhet att nyttja och betala för den.

Eftersom det sätt på vilket användare kategoriseras får konsekvenser i praktiken så spelar det roll hur användare studeras och även omtalas i såväl biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning och INSU (Information need, seeking and use)-forskning som i andra utsagor, samtal och texter där folkbibliotek och användare diskuteras. Det har länge funnits en tradition inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning med användarstudier som i hög grad utgått från den enskilde användaren. Fokus i dessa studier har främst legat på individers psykologiska förutsättningar och kognitiva processer. Under 90-talet har dock andra typer av användarstudier gjorts och centralt i dessa är istället kontextens betydelse för informationsbehov och användning samt att detta bör studeras genom att se informationssökning som socialt fenomen i ett vidare, mer samhälleligt sammanhang. Ett exempel på forskare som betonar informationssökningens sociala karaktär är Elfrida Chatman. Hon diskuterar i artikeln *Framing social life in theory and research* (2000) användare utifrån begreppet ”social type” vilket kan definieras som en typologi som människor kan sorteras in i utifrån deras beteende. Hon menar att denna typologi också sätter gränser för vilka roller som människor kan anta inom hans eller hennes sociala värld, exempelvis att människor i någon mån ofrivilligt blir etiketterade i olika sammanhang (s.12). Likaså kan alltså användarkategoriseringarna, som studerades i magisteruppsatsen, i grund och botten sägas vara baserade på bibliotekariers förväntningar på användares beteende och därmed kan den signatur en användare får på ett folkbibliotek begränsa och hämma hennes informations-beteende då det redan finns existerande institutionella förväntningar på vem användaren är och vad hon ska göra på folkbiblioteket.

Sanna Talja skriver i artikeln *Constituting "Information" and "User" as Research Objects* (1997) att institutioner generellt sett kan sägas bygga på stabila och dominanta tankeformationer, som kanske kan kopplas till Foucaults begrepp ”regimes of truth”. Kanske kan de användarkategorier och diskurser, som vi fann i vår undersökning, betraktas som sådana. Talja argumenterar vidare för en förändring i syn på användare som innebär att de istället bör betraktas som ”knowing subjects, as cultural experts” (s. 11). Hon understryker att användaren har olika identiteter i olika sociala kontexter, men att de identiteterna inte fritt kan konstrueras utan är avhängigt av diskurser. Likaså är begrepp som informationssystem och informationsbehov konstruerade inom existerande diskurser. Det är dessa diskurser som formar olika ”knowledge formations”

(s. 11) som Talja menar att biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning bör inrikta sig på att studera.

Ett tänkbart sätt att förändra och problematisera synen på användare kan vara en ökad förståelse för deras informationssökning. Olof Sundin och Jenny Johannisson föreslår i artikeln *Pragmatism, neo-pragmatism and sociocultural theory* (2005) att startpunkten för en förståelse av människors informationssökning bör ligga i en förståelse av de "communities of justification" de deltar i. De argumenterar för en neo-pragmatisk teori och menar att forskningens fokus bör skifta från att studera individers informationsbeteende till att studera relationen mellan den individuella och den kollektiva nivån. Människors informationssökning är inte så mycket en individuell process, utan är snarare ett gemensamt, kollektivt beteende som präglas av de sammanhang och gemenskaper människor deltar i (s. 37).

Jag menar att folkbiblioteket som institution, på olika sätt, starkt påverkar bl a användares informationsbeteende. Bo Rothstein skriver i artikeln *Just institutions matter. The moral and political logic of the universal welfare state* (1998) att det är politiska institutioner som ger upphov till sociala normer och värderingar men han säger också att vi måste beakta att det finns en dualitet som ligger i att människor inte alltid agerar utifrån sociala normer, utan också agerar utifrån ett rationellt självintresse (s. 136). Strukturer har en stark påverkan på individer, vilket innebär att jag vill hävda att även ett självintresse i huvudsak är kollektivt och strukturellt skapat och inte i den meningen rationellt. March & Olsen skriver exempelvis att känslor är baserade på tolkningar av en identitet, tolkningar som är byggda på bestämda och kollektiva regler (1995, s. 34). Självintresse ska inte tolkas rationellt, utan snarare som ett visst socialt bestämt beteende som bör antas i en viss kontext, i samband med en särskild identitet. Institutionen och dess synsätt på dess användare påverkar och kan ge upphov till hur användare agerar, exempelvis vad gäller informationssökning och användning. Folkbiblioteket kan betraktas som en institution med inbäddade normer och värderingar och som har utvecklat en viss diskursiv praktik (där ett visst synsätt på användare ingår) som användare (och även bibliotekarier) omedvetet anpassar sig till. Den diskursiva praktiken sätter därmed ramar för vilka beteenden och handlingar som hör hemma på ett folkbibliotek.

Det här kan kopplas till resultaten från Mikael Alexanderssons och Louise Limbergs undersökning *Textflytt och sök slump- informationssökning via skolbibliotek* (2004) som bl.a. visade att eleverna besitter en skolkulturell kompetens vilket gör att de agerar utifrån sina antaganden om vad som förväntas av dem. De kan därför inte utnyttja skolbiblioteket till sin fulla potential därför att de har en förförståelse om hur det är tänkt att arbeta i biblioteket. Ett visst accepterat handlingsmönster som de genom lärarens inflytande har utvecklat och skolbiblioteket i sin tur reproducerar verkar normerande och begränsar det sätt på vilket eleverna förmår nyttja biblioteket

(s.118). På samma sätt etableras och utvecklas accepterade och diskursivt grundade handlingsmönster för såväl användare som bibliotekarier på ett folkbibliotek.

Sammanfattning

Jag har i denna artikel diskuterat vilka normer och värderingar som kan ha en påverkan på mötet mellan folkbibliotek och användare samt vad som karakteriserar mötet mellan folkbibliotek och användare. Med hjälp av institutionell teori och diskursanalys har jag argumenterat för att normer och värderingar finns inbäddade i en institution och påverkar individers beteende och handlande inom institutionen. En diskussion har förts omkring folkbibliotekens legitimitet och värderingar idag och en sammansatt bild framträder. Det finns forskare som menar att folkbiblioteken gjort avsteg från sitt demokratiska och traditionella uppdrag till att i alltför hög grad öppna upp för ekonomiska intressen. Andra menar att folkbildningsuppdraget fortfarande är starkt förankrad i folkbibliotekens verksamhet och att ett marknadsekonomiskt tänkande mer har tagit sig uttryck retorisk än i det praktiska arbetet. Denna splittrade bild kan också ses som att det finns ett spektrum av olika normer och värderingar som institutioner har att förhålla sig till.

I mötet mellan folkbibliotek och användare får olika normer och värderingar uttryck i olika sätt att kategorisera användare som i förlängningen kan få konsekvenser för användares beteende. Folkbiblioteket har generellt sätt ett tämligen paternalistiskt sätt att förhålla sig till användare och användare upplevs ofta som något besvärliga att ha att göra med. Inom INSU-forskningen har användare studerats på olika sätt, framförallt som enskilda individer, men det finns även exempel på forskning där de sociala och kontextuella aspekterna av användares informationsbeteende betonas. Exempelvis pekar Chatman på att människor alltid blir etiketterade och typologiserade i olika sammanhang och att det får betydelse för vårt sätt att handla. Även Johannisson och Sundin pekar på vikten av att betrakta begrepp som informationssökning och relevans som något kollektivt skapat. Det finns troligen betydligt fler aspekter av detta möte mellan folkbibliotek och användare som återstår att studera och diskutera, men förhoppningen är att de diskussioner som förts i denna artikel åtminstone kan bidra till en ökad problematisering och medvetenhet om dessa fenomen.

Referenser

- Alexandersson, M & Limberg, L. (2004). *Textflytt och söklump-informationssökning via skolbibliotek*. Forskning i fokus, nr 18. Myndigheten för skolutveckling. Stockholm: Liber distribution.
- Andersson, M. & Skot-Hansen, D. (1994). *Det lokale bibliotek - afvikling eller udvikling*. Köpenhamn: Danmarks Biblioteksskole.
- Audunson, R. (1996). *Change processes in public libraries: a comparative project within an institutional perspective*. Doctoral dissertation, University of Oslo.

- Chatman, E. (2000). Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research*. 1: 3-17.
- Hafner, A & Sterling-Folker, J. (1993). Democratic Ideals and the American Public Library. I: *Democracy and the public library. Essays on Fundamental Issues*. Hafner, A (red.). Chicago: Greenwood Press.
- Hansson, J. (2005). *Det lokala folkbiblioteket - förändringar under hundra år*: Linköping: Mimers Småskrifter
- 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. (2002). *Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter*. Magisteruppsats, Högskolan i Borås. <<http://www.hb.se/bhs/slutversioner/2002/02-61.pdf>> [01-11-05]
- Hedemark, Å, Hedman J. & Sundin, O. (2005). Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries. *Information Research*, vol. 10, nr 2. <<http://informationr.net/ir/10-2/paper218.html>> [01-11-05]
- March, J. & Olsen, J. (1995). *Democratic Governance*. New York: The Free Press.
- Powell, W. & DiMaggio, P. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Rothstein, B. (1998). *Just institutions matter. The moral and political logic of the universal welfare state*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sundin, O. & Johannisson, J. (2005). Pragmatism, neo-pragmatism and sociocultural theory. Communicative participation as a perspective in LIS. *Journal of Documentation*, vol 61, nr1
- 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, Savolainen, Dervin (red.).
- Talja, S. (2001). *Music, culture, and the library discourse: an analysis of discourses*. Doktorsavhandling. Lanham: Scarecrow press.
- Vestheim, G. (1997). *Fornuft, kultur og velferd. Ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekspolitik*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Vestheim, G. (1999). Ideologi og folkebibliotekspolitik-eit demokratispørsmål. *Demokratins estetikk*. SOU 1999:129, s. 179-198.
- Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (1999). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.