

BIBLIOTEKET SOM FØRLØSTELSESPARK ?

- en adaptiv analyse af folkebibliotekets forandring



Kandidatspeciale i Sociologi Institut for Sociologi og Socialt arbejde, Aalborg Universitet

Af Kasper Holm Hansen

Antal ord: 29.536

Vejleder: Lektor Jakob Skjøtt-Larsen

Antal sider: 96

Afleveringsdato: 10. februar 2014

ECTS: 30

Forord

Arbejdet med mit speciale har ikke kunnet lade sig gøre uden de mange personer, der har hjulpet til dannelsen af afhandlingen. Jeg vil derfor sige tak til alle de gæster, der har været behjælpelige med at blive interviewet – uden jer var der ikke noget speciale. Derudover vil jeg også sige tak til min vejleder Jakob Skjøtt-Larsen for samarbejdet. Tak for din gennemlæsning, sparring og oprigtige interesse i mit speciale, samt din meget fleksible vejledning. Der skal også gå en tak til Aalborg Bibliotekerne for jeres åbenhed og hjælpsomhed i forbindelse med specialet. I har altid været gode til at stille jer til rådighed, selvom I har et travlt program. Tak til Anne Wamberg og Rasmus Thomsen som har været med til at gennemføre og transskribere nogle af interviewene, som ligger til grundlag for denne afhandling. Til sidst den største tak til Louise Christensen, som udover at have taget opvasken, lavet mad, og vasket tøjet, når jeg var mest presset, også har været en faglig hjælp, med gennemlæsninger og sparring. Selvom du selv har haft travlt på dit eget studie, har du alligevel fundet tid til at hjælpe mig, og det er jeg taknemlig for.

Kasper Holm Hansen, februar 2014

English summery

Based on an adaptive analysis approach, my experience as a student assistant at The Aalborg Libraries and 46 semi-structured interviews conducted with different users at different libraries in Aalborg, the purpose of this master thesis is to study the change between Danish public libraries and its users in a framework, where I compare it to an amusement park. It has a starting point in the public libraries' lack of legitimacy and traditional identity, where social changes such as the needs of new users and the emergence of the web all has contributed to the libraries' necessity to develop a new kind of library. To provide an unique understanding of the development of the "new" library, this master thesis builds theoretically on a wide range of sociological theories, but two theories seem particularly significant, these are: "*The McDonaldization of Society*" (1993) by the American sociologist George Ritzer and "*The Disneyization of Society*" (2004) by the British sociologist Alan Bryman.

On the basis of this process of analysis, the master thesis shows a more optimized, flexible and changeable library, a library that responds to the fulfilling of the requests and needs of the users, as well as the establishment of a story that can help to expose the activities of the library in new entertaining ways. The availability of knowledge, information and cultural experiences are today different from the past, and the legitimacy of the public libraries is therefore increasingly dependent on what it's contribution is. Some users see the public library as a public institution which contributes positively to the society by embedding information, culture, democracy, and social cohesion, and reduce the economic, social and ethnic distances. Others rather see the library as a store where its legitimacy is based on the supply of materials and experiences. The library has over time incorporated a hybridization of internal supply to a roomier library, and external collaborations in forms of new partnerships in more unconventional alliances with the public sector, the private sector and civil society. User hybrid consumption has not only to do with what is internally provided in libraries, but also other external surrounding institutions and shops.

Indholdsfortegnelse

Del 1: Introduktion	1
Kapitel 1: Indledning	1
Kapitel 2: Disposition	2
Kapitel 3: Folkebibliotekets kamp for identitet, legitimitet og publikum	3
Kapitel 4: Problemstilling og problemformulering	7
Kapitel 5: Begrebsafklaring	8
1) Det danske folkebibliotek	8
2) Biblioteksbrugere	9
3) Forandring	9
Del 2: Forskningsdesign og forskningsstrategi – specialets design, metode, videnskabsteori og teori.....	12
Kapitel 6: En adaptiv tilgang til folkebibliotekets forandring	13
Kapitel 7: Empiri – Aalborg Bibliotekerne som case	16
Case-screening af Aalborg Bibliotekerne	16
Tilgang til feltet – Erfaring ved bibliotekerne	17
Tilgang til feltet – Interview som metode og empiri	18
Kapitel 8: Teoretisk perspektiv på bibliotekerne	24
McBibliotek	25
Det Danske FolkeDisneytek	29
Del 3: Biblioteket som forlystelsespark	35
Kapitel 9: Folkebibliotekets legitimitet	36
Legitimiteten ændrer sig	36
Profildannelse – en senmoderne konsekvens?	39
Folkebiblioteks legitimitet – butik eller samfundsinstitution?	40
Kapitel 10: Hybridisering – flere og anderledes forlystelser og partnerskaber	46
Bibliotekets historiske vane for udvidelse af aktiviteter	47
Aalborg Bibliotekernes nye varesortiment	53
Nye relationer og partnerskaber	56
Placeringen af biblioteket – latent samarbejde	57
Kapitel 11: Bibliotekets øgede eksponering	59
Det tematiserede folkebibliotek	59
Merchandising	68
Selskabeligt arbejde	68

Eksponering kræver mange ressourcer	72
Kapitel 12: Det effektive bibliotek.....	73
Biblioteket sparer ressourcer og personalets arbejdsopgaver bliver mere indirekte.....	73
Det effektive bibliotek i et brugerperspektiv	74
Kriser i forbindelse med selvbetjeningen	75
Diskussion af selvbetjeningstendensen – kun en del af brugerne er selvbetjente.	76
Del 4. - Konklusion	78
Kapitel 13: Gennemgang af resultaterne	79
Kapitel 14: Kommentar til eget analyse-apparat.....	82
Kapitel 15: Normativ kritik af bibliotekets forandring.....	82
Litteraturliste:	84
Bøger	84
Internetsider	88
Bilags oversigt:.....	91
Bilag 3: Interviewguide	92
Bilag 12: Krydstabel	96

Del 1: Introduktion

Kapitel 1: Indledning

De danske folkebiblioteker har en lang og stolt tradition, der kan spores tilbage til oldtidens første samlinger af papyrus, lertavler og endda hulemalerier. Der er dog sket meget med bibliotekerne siden da, og gennem hundredvis af år har bibliotekerne, via nye tanker, ideologier og teknologi, transformeret sig til det folkebibliotek, vi ser i dag. De danske folkebiblioteker varetager ikke længere kun funktionen som bogsamling, men er i højere grad blevet en integreret offentlig institution, der ud over målsætninger om at oplyse bl.a. også varetager sociale, kulturelle, underholdende og æstetiske formål. Specialets titel *Biblioteket som forlystelsespark* dækker over et perspektiv på folkebibliotekets seneste udvikling, hvor folkebibliotekerne i langt højere grad, i lighed med temaparker, tillægger deres ydelser en oplevelsesdimension over for brugerne. Hensigten med afhandlingen er derfor at bidrage med et perspektiv til en aktuel forståelse af det ændrede forhold mellem det danske folkebibliotek og dets brugere.

Selve ideen til at arbejde med de danske folkebiblioteker bunder i min ansættelse som studentermedhjælper ved Aalborg Bibliotekerne, hvor jeg var ansat fra september 2012 til februar 2014. I min ca. halvandet års ansættelse har jeg gennemført forskellige brugerundersøgelser og evalueringer, som har givet mig en vis indsigt i biblioteksverdenen. I mit arbejde for Aalborg Bibliotekerne har jeg observeret flere tendenser, der sociologisk kan være relevante at se nærmere på. Især den transformation, som bibliotekerne i nyere tid har gennemgået, fangede min interesse. En transformation som både de ansatte, ledelsen og brugerne italesætter i dagligdagen på bibliotekerne. Specialets udgangspunkt var derfor en antagelse om, at folkebiblioteket i nyere tid har forandret sig i en eller anden form, der synes interessant at se nærmere på. Drevet af tanken om, at biblioteket havde forandret sig, begyndte jeg at gennemgå de mest betydningsfulde nyere biblioteksværker. I gennemgangen af den nyeste bibliotekslitteratur kunne jeg genkende mange af de forhold, som jeg selv havde erfaret på Aalborg Bibliotekerne. Alligevel syntes jeg ikke, at den eksisterende bibliotekslitteratur omfavnede de, i mine øjne, "ekstreme" måder, hvorpå Aalborg Bibliotekerne er begyndt at efterligne områder af den private sektor. Folkebiblioteket synes drevet af en markedsorienteret tilgang, der både kommer til udtryk i driften af biblioteket, men især i tilgangen til brugeren, hvor der nøje bliver tænkt over brugernes konsumering. I lyset af dette var det derfor med forskningsmæssig interesse at grave ned i bibliotekets seneste udvikling, og

afhandlingen er derfor en beskrivelse og et perspektiv på folkebibliotekets seneste forandring og dens konsekvenser for forholdet mellem bibliotek og brugerne.

Kapitel 2: Disposition

For at overskueliggøre specialet, præsenteres nedenfor dispositionen over afhandlingens fire dele.

- Del 1: Introduktion: Omdrejningspunktet for specialets første del er at rammegive specialet. Her gives en introduktion til folkebibliotekets aktuelle problematikker, hvorfra problemstillingen og specialets problemformulering bliver udledt. Efterfølgende kommer der en begrebsafklaring hvorfra specialets problemformulering bliver defineret.
- Del 2: Forskningsdesign og forskningsstrategi – specialets design, metode, videnskabsteori og teori: Del 2 fungerer som en argumentation af specialets "maskinrum", og hvorledes problemformuleringen er blevet besvaret. Der vil i denne del blive argumenteret for en analysetilgang kraftigt inspireret af den britiske sociolog *Derek Layders* Adaptive Teori, samt en beskrivelse af specialets empiriske grundlang og hvorledes dette er frembragt. Der vil i denne del også blive introduceret specialets teoretiske ramme, hvor to særlige teorier vil blive introduceret. Dette er "*The McDonaldization of Society*" fra 1993 af den amerikanske sociolog *George Ritzer* og "*The Disneyization of Society*" fra 2004 af den engelske sociolog *Alan Bryman*.
- Del 3: Biblioteket som forlystelsespark: Del 3 er specialets analyse, som gennem fire kapitler giver forskellige eksempler og perspektiver på bibliotekets forandring. Her bliver der set på bibliotekets legitimitet, en stigende grad af hybridisering, bibliotekets øgede eksponering og et mere effektivt bibliotek.
- Del 4: Konklusion: Slutteligt vil der være en konklusion, der skal fungere som det endelige svar på problemformuleringen via en gennemgang af analyseresultaterne samt diskuterer mit eget analyse-apparat og give en kritisk normativ kommentar til den førnævnte udvikling.

Kapitel 3: Folkebibliotekets kamp for identitet, legitimitet og publikum

Den engelske sociolog *Anthony Giddens* nævner i sin modernitetsteori, det moderne samfunds øgede refleksive niveau, som bunder i øget udbud og udbredelse af viden. Den øgede refleksivitet medfører, ifølge Giddens, at vi i mindre grad handler på baggrund af traditioner og normer. Alt skal legitimeres og begrundes, og derfor erstattes myter og fordomme af viden. Refleksiviteten medfører også, at der stilles spørgsmålstegn ved viden, og at alt kan betvivles. Giddens taler herom, at eksistentiel tvivl er et grundtræk ved det moderne menneske (Giddens 1994: 38-40).

"Refleksiviteten i det moderne samfund består i, at sociale praksisser konstant undersøges og omformes i lyset af indstrømmende information om de samme praksisser, og at deres karakter således ændres grundlæggende" (Giddens 1994: 39).

For folkebiblioteket vedrører senmodernitetens øgede refleksivitet en grundlæggende skepticisme om institutionens rolle og opgaver, der også har præget biblioteksdebatten i nyere tid. Bibliotekets retning debatteres og meningsdannere peger i vidt forskellige retninger. Mens nogle mener, at bogen skal genvinde tidligere tiders dominerende status, hælder andre mod biblioteket som et mangfoldigt kultur- og medielandskab. Nogle ser vægløse biblioteker, som opløses i cyberspace, mens andre lægger vægt på bibliotekets fysiske betydning. Opsummerende står biblioteket i en identitetskrise, hvor bibliotekets rolle bliver udtrykt gennem forskellige formuleringer af missioner og visioner, noget som for bare få år siden ikke var tilfældet (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 22). Giddens taler om det aftraditionaliserede samfund, hvor vores handlinger og identitet ikke længere er baseret på tradition (Giddens 1996: 14, 32). En effekt af senmoderniteten er for bibliotekerne, at oplysning, dannelse eller den gode bog ikke længere er entydige begreber. Den tidligere determinerende kultur, der fungerede som et sikkert fundament, er i dag langt mere usikkert og skaber grobund for eksistentiel tvivl, som i dag både karakteriserer individer, men på nogle punkter også institutioner. For individet handler det om at finde sit eget handlingsgrundlag, og Giddens taler derved om identitetsvalg, eller selvidentitet (Giddens 1996: 11, 33, 41, 67-68). For institutioner, såsom folkebiblioteket, handler det ligeledes om, at faktorer som identitet, roller og opgaver er blevet problematiseret. Det er ikke længere givet, hvad et folkebibliotek indebærer, hvilke tilbud det skal indeholde og formidle, eller hvad der overhovedet skal legitimere biblioteket overfor omverdenen (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 22-23). Det er i dag i højere grad op til biblioteket selv at være med til at skabe sin egen identitet, vælge og træffe beslutninger, således biblioteket kan opretholde en selvfortælling og legitimitet. Ifølge den norske professor i kulturpolitik og kulturforståelse *Geir Vestheim*, har biblioteket befundet sig inden for to

fornuftstraditioner, hvoraf man kan sige, at biblioteket har hentet sin legitimitet; *den nytteorienterede tradition* og *den værdimæssige tradition*. Den nytteorienterede tradition omhandler den umiddelbare nytte, som både den enkelte borger og samfundet bliver tildelt. Dette kan bl.a. knyttes til økonomiske rationaler – og her ses biblioteket og viden som et middel til et mål. Den værdiorienterede tradition knyttes derimod til et dannelsesaspekt. I den værdiorienterede sammenhæng er biblioteket derfor en vigtig demokratisk institution, som viser et bredt spektrum af meninger og ytringer, der derfor er et mål i sig selv (Byberg & Frisvold 2001: 64-65).

Et nyere skift i biblioteksbrugerens forventninger, hvor individuelle behov i større grad forventes opfyldt, har medført, at biblioteket i højere grad styres af efterspørgselsstyring og stigende mængder af lokale brugerundersøgelser, evalueringer og tilfredshedsmålinger. Servicering af borgerne er således blevet en central prioritet hos bibliotekerne, og en del af bibliotekets legitimitet findes således hos dets brugere. Magtrelationen mellem bibliotek og bruger er i dag på mange måder vendt om, således det i højere grad er "publikum", der definerer biblioteket frem for biblioteket selv (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 24-25). Et eksempel på, at brugernes meninger er med til at udvikle biblioteket, er den benchmarkundersøgelse, der blev gennemført i 2013. Her var brugertilfredshed sat på dagsordenen med en spørgeskemaundersøgelse gennemført på 179 biblioteker, hvor bibliotekspersonalet landet rundt var med til at rekruttere informanter. Målet med undersøgelsen var at udvikle det enkelte bibliotek og biblioteksvæsen gennem sammenligning, hvor der fokuseredes på de gode erfaringer (Sørensen 2013). Det øgede fokus på servicering og at opfylde individuelle behov er dog blevet sværere, eftersom der gennem de sidste årtier er begyndt at udvikles forskellige samfundsgrupper, der institutionaliserer sig med forskellige nye og uafhængige kulturelle udtryksformer. På bibliotekerne ses derfor et stadigt mere kulturelt mangfoldigt og heterogent publikum skabt af voksende migration og udvikling i kommunikation og transport. Den øgede heterogenitet handler dog ikke kun om globalisering og migration, men også om den stigning i kulturel mangfoldighed, der knytter sig til bl.a. uddannelsesniveau, generationer og køn, hvilket kan ses som en konsekvens af aftraditionaliseringen og den kulturelle frisættelse (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 25).

Giddens karakteriserer senmoderniteten som en særdeles dynamisk tid, hvor sociale forandringer sker langt hurtigere, mere omfattende og dybere end tidligere (Giddens 1996: 27). Dette skaber på godt og ondt hele tiden nye muligheder og nye udfordringer. Foranderligheden hos biblioteket ses i mange forskellige aspekter, og i nyere tid har eksempelvis internettet vendt op og ned på mange velkendte ting ved biblioteket (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 23). Den polsk/engelske

sociolog *Zygmunt Bauman* beskriver, at vi konstant er i bevægelse, og han forsøger at indfange senmodernitetens konstante foranderlighed med begrebet *flydende modernitet* (Bauman 1999: 78). Flydende modernitet er modsætningen til tidligere tiders faste og solide modernitet, og skal forstås som, at samfundet hele tiden kan skifte form og retning, samt tilpasse sig nye forhold, ligesom en væske (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 23). Bibliotekerne er på nuværende tidspunkt ved at acceptere og forlige sig med det senmoderne samfunds opløsning af traditioner og acceleration, for derved at udvikle nye måder at tænke bibliotek på, med nye roller, nye opgaver og nye diskussioner (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 23). I min egen analyse kommer jeg også rundt omkring nogle af de nye tiltag, som biblioteket har udviklet, hvor mit fokus bl.a. omhandler mødet mellem bibliotekets "produkter" og den immaterielle fortælling, der skabes omkring dem. Senmodernitetens frisættelse fra overleverede livsmønstre, faste traditioner, normer og værdier samt forandringer i urbanitet og uddannelsesniveau har skabt grundlaget for nye forbrugsmønstre, hvor oplevelsesdimensionen stadig fylder mere i hverdagen. Oplevelser – og søgen efter oplevelser – er i dag blevet en vigtig del af mange menneskers liv, identitetsdannelse og ikke mindst kulturforbrug. Dette "nye" fokus på oplevelse har således også fået sit indtog på biblioteket, og der bliver i meget nyere bibliotekslitteratur henvist til begrebet *oplevelsesøkonomi*, som økonomerne *Joseph Pine* og *James Gilmore* skrev om i deres værk "*The Experience Economy*". Oplevelsesøkonomi betyder kort sagt, at vi befinder os i et samfund, hvor varer og andre aktiviteter tillægges oplevelser, selvom underholdning ikke er hovedformålet med varen (Pine & Gilmore 1999: 2). På folkebibliotekerne har oplysning altid fungeret som "varen", men der ses nu et forhold, hvor oplysning og oplevelse er mere sammenblandet, og hvor fokus på blot varer (materialer) og servicer ikke længere er tilstrækkeligt (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 24). Oplevelsesøkonomiens indtræden i biblioteksverdenen kan derfor for nogle have et provokerende aspekt, idet tendensen beskyldes for et ensidigt fokus på oplevelser og underholdning, og deri et tab af dannelsesaspektet, der betegnes som information og viden. Andre ser derimod ikke nødvendigvis denne forandring hen imod oplevelse som en dannelsesmodsatning, men i stedet en mulig bidragsyder (Lund 2009: 36). Selvom der gennem de sidste år er blevet profeteret, at vi er på vej ind i et informations- og videnssamfund, hvor viden og information spiller en dominerende rolle, argumenterer professor ved Københavns Universitet: "Institut for Medier, Erkendelse og Formidling" *Stig Hjarvard* for, at informationssamfundet ikke kun drejer sig om seriøse, aktuelle og videnskabelige informationer og udforskninger, men snarere handler om trivielle forhold såsom sex, vejvisning og diverse forbrug af underholdende karakter, for eksempel computerspil, tabloid

underholdning m.m. (Hjarvard 2005: 18-19). Videns- og informationssamfundet omhandler derfor i hans optik ikke kun "lødige" information, men ligeledes den "ulødige".

Uanset de forskellige holdninger til oplevelsesøkonomien har denne fået sin indtræden i biblioteksverdenen. Dette har medført, at bibliotekets personale står over for nye udfordrende formidlingsmæssige opgaver, hvilket afspejles gennem større fokus på udstillinger, arrangementer, arkitektur, indretning og nye medieplatforme m.m. (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010: 24). Der er i Norden tale om en akademisering af bibliotekerne som en respons på de senmoderne forandringer. Akademiseringen er et udtryk for professionens forandring, hvor der i dag er tale om, at bibliotekspersonalet er gået fra "amatørbibliotekarere" til mere professionelle ansatte. Tidligere var bibliotekarens rolle at bestyre og organisere en lokal bogsamling med strikse standarder. Den moderne bibliotekars rolle har derimod udvidet sig til andre aspekter, såsom netværking, design af rum, facilitering samt opgaver af analytisk og kreativ karakter. Bibliotekerne er derfor begyndt at ansætte et mere tværfagligt personale frem for det ellers tidligere homogene bibliotekarkonsortium. Disse forandringer er sket i vekselvirkning med samfundsudviklingen, hvor "amatørbibliotekaren" på mange måder symboliserer det præindustrielle samfund med dets decentraliserede strukturer, den kontrollerende bibliotekar som et udtryk for industrisamfundets behov for standardisering, mens akademiseringen af bibliotekaren er en respons på de senmoderne forandringer (Andersen, Rasmussen & Jochumsen 2008: 5).

Ud over akademiseringen af bibliotekerne findes der i dag en øget videnskabelig interesse for biblioteksfeltet. Der findes i dag en række undersøgelser og rapporter, der belyser biblioteket ud fra forskellige vinkler. En del af disse undersøgelser omhandler, som tidligere nævnt, en stigning i lokale interne brugerundersøgelser, evalueringer og tilfredshedsmålinger. En anden del handler om, at der i de seneste år er udgivet en række større videnskabelige værker omhandlende biblioteket. Biblioteksforskningen afspejler en bred vifte af forskellige fagområder, og omhandler både biblioteks- og informationsvidenskabelig forskning og udvikling med aktuelle og konkrete problematikker inden for organisation, informationssøgning, viden- og dokumenthåndtering, biblioteksudvikling, kulturformidling, videnssociologi, medieudvikling m.m. (Dansk Biblioteks Forskning 2014). Af nyere og mere "sociologisk" relevant dansk forskning kan nævnes *"Danskernes kulturvaner 2012"*, *"Det lokale bibliotek – afvikling eller udvikling"*, *"Gør biblioteket en forskel?"*, *"Folkebibliotekerne i videnssamfundet"*, *"Biblioteket i byudviklingen – oplevelse, kreativitet og innovation"* og *"Biblioteket i tid og rum. Arkitektur, indretning og formidling"* m.v.

Kapitel 4: Problemstilling og problemformulering

Den øgede videnskabelige interesse for biblioteksfeltet har medført, at biblioteket i dag er et veldokumenteret område, også indenfor det sociologiske felt. Men selvom det danske folkebibliotek i dag er velbelyst, både af mindre interne undersøgelser og større videnskabelige værker, synes det svært at omfatte alle aspekter af biblioteket. I min egen gennemgang af forskelligt bibliotekslitteratur, og gennem min erfaring som studentermedhjælper, har jeg fundet et relevant og interessant videnshul i forholdet mellem bibliotek og bruger. Der sættes i højere grad spørgsmålstegn ved bibliotekets funktioner, og der skabes tvivl omkring bibliotekets rolle og identitet, grundet opløsningen af bibliotekstraditioner og nye måder at tænke bibliotek på. Biblioteket er blevet genstandsfelt for øget problematisering og debat af både dets brugere, ansatte samt forskellige eksperter, der alle har deres personlige og faglige holdninger samt forståelser af biblioteket. Derudover synes der at opstå et spændingsfelt mellem oplysning og oplevelse, hvorfra det er interessant at se nærmere på folkebibliotekets seneste udvikling, for at se nærmere på, hvor langt bibliotekerne vil gå for at tilfredsstille et oplevelsesbehov hos de besøgende. I lyset af dette er det derfor med forskningsmæssig interesse at grave ned i bibliotekets seneste udvikling, samt at bygge videre på den allerede eksisterende forskning på området, eftersom der synes at opstå en mangel på viden omkring, hvordan mange af de nyeste implementeringer, biblioteket har indført, har ændret biblioteket. Hvordan kommer oplevelsesdimensionen til udtryk, og hvordan har dette forandret forholdet mellem bibliotek og bruger i lyset af oplevelsesøkonomiens fremkomst? Ifølge mine egne erfaringer som studentermedhjælper ved Aalborg Bibliotekerne, synes disse forandringer ret voldsomme og gennemslagskraftige, fordi de har medført en på mange måder ny form for bibliotek, som har krævet nye ressourcer og nye kompetencer. Hensigten med denne afhandling er derfor at bidrage med et nyt perspektiv på bibliotekets seneste udvikling, for derved at hjælpe bibliotekerne til en aktuel selvforståelse.

Projektets problemformulering lyder derfor således:

<i>I hvilken retning har forholdet mellem bibliotekerne og brugerne forandret sig i nyere tid?</i>
--

Kapitel 5: Begrebsafklaring

I det følgende kapitel vil jeg kort udpensle betydningen af projektets på mange måder åbne og eksplorative problemformulering. De begreber, jeg kort vil udpensle, drejer sig om afklaring af, hvad jeg forstår ved: 1) *det danske folkebibliotek*, 2) *biblioteksbrugerne* og 3) *forandring*.

1) Det danske folkebibliotek

Biblioteker findes i dag i mange forskellige former, og for at forstå hvad det danske folkebibliotek indebærer, kan dette ses i relation til andre former for biblioteker. Eksempelvis findes der ud over folkebiblioteker; privatbiblioteker, firmabiblioteker, kommercielle informationscentre, institutionsbiblioteker, universitetsbiblioteker, nationalbiblioteker, samt digitale (online) biblioteker og dataarkiver m.v. (Den Store Danske 2014). Mens *nationalbibliotekers* rolle så vidt mulig er at samle en kollektion af landets samtlige produktion af bøger, tidsskrifter, mikrofilm og audiovisuelt materiale m.v., er *forskningsbibliotekernes* rolle at have videnskabeligt materiale tilgængeligt samt at foretage en aktiv formidling til hovedsageligt forskere og studerende. Til forskningsbibliotekerne medregnes også de fag- og specialbiblioteker, som knytter sig til selvstændige videnskabelige institutioner såsom museer, ministerier og militære institutioner m.v. *Universitets- og læreanstaltsbibliotekers* opgave er at erhverve og formidle materiale til nytte for primært lærere og studerende, men stiller dog også dets materiale til rådighed for alle andre interesserede, bl.a. gennem det nationale og internationale lånesamkvem. Hvad angår *private biblioteker* findes der både større og mindre erhvervs- og handelsvirksomheder, dagblade m.m., der har systematiseret egen biblioteks- og dokumentationsvirksomhed med uddannede bibliotekarere (Den Store Danske 2014). Min afhandling tager udgangspunkt i den nok mest almindelige og mest kendte form for bibliotek – nemlig *folkebiblioteket*. Folkebiblioteket, som vi kender det i dag, er en af Danmarks ældste kulturinstitutioner, som i løbet af 1800-tallet (i dansk sammenhæng) blev oprettet med tanken om fri adgang til viden og oplysning. I 1964 blev samtlige kommuner forpligtet at drive et folkebibliotek, og det har siden været kommunernes ansvar at administrere de lokale bibliotekers økonomi og virksomhed. Folkebibliotekerne er hovedsageligt offentligt finansierede og stiller et bredt udvalg af bøger, tidsskrifter, musikaler og audiovisuelt materiale gratis til rådighed for alle borgere (Den Store Danske 2014). I biblioteksloven "*Bekendtgørelse af lov om biblioteksvirksomhed*" paragraf 1. fremgår det, at:

"Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende

materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder internet og multimedier.”

(Biblioteksloven 2013)

Således er folkebibliotekets formelle funktion, som offentlig institution i det danske samfund, at varetage den enkelte borgers mulighed for dannelse gennem forskellige former for information og materiale. Dette gøres bl.a. gennem 245 folkebiblioteker, 16 centralbiblioteker og hjemmesiden bibliotek.dk (Kulturministeriet 2014). Antallet af fysiske biblioteker er dog faldende pga. lukninger og sammenlægninger af mindre filialer. Mens de 245 folkebiblioteker er spredt ud over landet og drives efter *”Lov om biblioteksvirksomhed”*, er de 16 centralbiblioteker en form for overbygningsbiblioteker, der bl.a. sørger for at fremskaffe materiale, som folkebibliotekerne ikke selv råder over. Udgiften til centralbibliotekerne dækkes af staten (Kulturministeriet 2014). Ud over de fysiske biblioteker findes også hjemmesiden *Bibliotek.dk*, som er:

”(...) en katalog- og bestillingsdatabase, der er etableret som et nyt tilbud på internettet på grundlag af Lov om biblioteksvirksomhed. Bibliotek.dk giver et nyt overblik og en frihed for den enkelte borger i den fremtidige anvendelse af biblioteket. For med det nye system kan alle med en internetadgang frit søge blandt alle bøger, cd’er og andre materialer på Danmarks folke- og forskningsbiblioteker – og frit vælge, hvilket bibliotek bogen eller cd’en skal kunne hentes på.”

(Kulturministeriet 2014)

2) Biblioteksbrugere

Med *biblioteksbrugerne* menes alle former for gæster, der benytter sig af de fysiske biblioteker. Med alle former for gæster tænkes her på forskellige karakteristika såsom forskellige aldersgrupper, køn, etnicitet, domicil m.m. Ud over personlige karakteristika omfatter *biblioteksbrugerne* også forskellige tidsrum på dagen, forskellige dage og så vidt muligt et udsnit af forskellige biblioteker, samt brugere med forskellige formål (låne, printe, arbejde, se udstillinger osv.).

3) Forandring

Med begrebet *forandring* henviser jeg til de amerikanske sociologer *Robert Nisbet* og *Robert G. Perrins* begrebsliggørelse i afsnittet *Social Change* i bogen *”The Social Bond”* fra 1977. Ifølge Nisbet og Perrin er forandringer noget, der knytter sig til både hverdagsspændinger, konflikter og større processer. Forandring finder altid sted og kan betegnes som; efterfølgelse af forskelligheder i tid, der kun kan opfattes med vedvarende og vedblivende enheder. Uden kontinuerlighed af det samme, kan vi ikke se forandring, da forandring trods alt, er forandring af noget (Nisbet og Perrin

1977: 266-269, 290). Forandringer er derfor noget, der afbryder noget ellers vedvarende, og er derfor diskontinuerlig i en ellers kontinuerlig tid (Nisbet og Perrin 1977: 285-287).

Forandring er betinget af noget, men er ikke nødvendig. Med betinget af noget menes både tilfældigheder og planlagte ting, som ikke kan ses væk fra det partikulære og uforudsigelige af tid, sted og omstændigheder. Social forandring kan derfor forekomme planlangt, men er ikke logisk nødvendig, da der kan opstå omstændigheder, der ikke direkte er afledt af noget eller forstået fuldt ud i form af strukturelle og kulturelle elementer (Nisbet og Perrin 1977: 288, 290).

Ifølge Nisbet og Perrin er det vigtigt at se på det, de kalder *begivenheder*, når man ser på forandringer. Begivenheder har ifølge Nisbet og Perrin den effekt, at de forstyrrer den normale rutine. Dette kan have fatale konsekvenser og ændre hele liv, gennem eksempelvis krig, revolution, migration m.m. Det skal dog ikke forventes, at alle såkaldte store begivenheder nødvendigvis producerer forandring, og efter begivenheder kan livet ofte fortsætte uforandret. Begivenheder er alligevel tæt sammenvævet med forandring og kan måske ikke ses separat herfra (Nisbet og Perrin 1977: 277-280).

For at forstå forandringer må vi også forstå *kriser*, som er skabt af begivenheder. Kriser er forhold, der opstår mellem mennesker og deres forventede miljø, og er derfor en opmærksomhed på det bevidste i menneskers rutine-adfærd. Kraften ved vaner og det tilpassede er ifølge Nisbet og Perrin store, fordi de er refleksioner af kontrol, og ethvert element af kultur er en refleksion af et samfunds kontrol over dets miljø. Kriser medfører derfor det "hårde arbejde" i at tænke unødvendigt, frem for den ellers naturlige indstilling mennesker har til det kontinuerlige og genkendelige (Nisbet og Perrin 1977: 281-282). Om krisernes forandring kan der være tale om sociale gruppers *accept* eller *afvisning* af forandring. Eksempelvis møder forandring ofte modstand ved de personer, der har noget at miste, imens sociale forandringer bedre accepteres, hvis de "passer ind" i eksisterende elementer, såsom normer og traditioner (Nisbet og Perrin 1977: 273-274).

Biblioteket har således også en lang historie for forandring og begivenheder, der har forstyrret den ellers normale rutine. Jeg har i tabel 1 listet nogle eksempler op af begivenheder, der gennem forskellige tidsperioder har haft forskellige konsekvenser for biblioteket og for brugerne.

Tabel 1: Historiske begivenheder

Periode	Begivenhed	Konsekvenser for biblioteket	Konsekvenser for brugere
Oldtiden ca. år 3000 f.Kr. - 500 f.Kr.	Ankomst af skriftsproget.	Mulighed for oprettelse af skriftlige (private) samlinger, og deri de første biblioteker.	Mulighed for opbevaring og udbredelse af viden og moral til flere mennesker og senere generationer.
Antikken ca. år 500 f.Kr. - 500 e.Kr.	Udvidelse af skrift via flere håndskrevne bøger.	Udvidet (private) samlinger, samt oprettelse af de første offentlige biblioteker (i Rom).	Udvidet udbredelse af viden og moral for antikkens offentlighed.
Middelalderen ca. år 500- 1500	Kristendommens indtog i Europa.	Udvidelse af håndskrevne bøger på latin omhandlende kristne værdier, samlet i klostre og private samlinger.	Tilbagegang for den litterære offentlighed, på nær munke, nonner og lærde adelige, som så fremgang i religionslitteratur
Renæssancen og oplysningstiden ca. år 1500- 1800	Trykpressens opfindelse; masseproduktion af bøger og større mængde materiale.	Nye krav til bibliotekerne (samlingerne) omkring kategorisering, og de første egentlige folkebiblioteker opstår (dog ikke i Danmark før 1700-tallet).	Større udbud af bøger.
	Udvidelse af kristendomskundskab til nye discipliner, såsom videnskab og humanisme.	Bibliotekerne indtager rolle som institution, der oplyser nye tanker om fornuft, kritik og rationalitet, som skal gøre mennesket bedre og lykkeligere.	Øget dannelse og civilisering af offentligheden, heriblandt bønder.
	Oversættelse af bøger fra latin til andre sprog.	Værker på flere sprog, som for det meste ender i protestantiske klostre, i kirker og hos rigmænd.	Nemmere at tilkomme viden (selvom de færreste "almindelige" mennesker har råd til et eksemplar af en trykpresset bog).
Oplysningstiden i Danmark ca. år 1700- 1800	Stadigt voksende produktion af bøger	Ansættelse af et mere professionelt personale.	Stadigt større udbud af bøger.
	Oplysningsbevægelsens indtog i Danmark.	Bibliotekerne (samlingerne) er bestemt af præster og adelsmænd, og indeholder "lødige" viden, som på dette tidspunkt indeholder materiale, der bliver brugt til at forbedre kristendom.	Civilisering og dannelse af bønder gennem kristendommen. Diskussion omkring formålet med biblioteket, imellem en nytte- og en værdimæssig dimension.
Det moderne samfund Ca. år 1800-1950	Yderligere effektivisering af masseproduktion; faldende bogpriser	Da bøger ikke længere er kostbare unikummer. Udlån indføres så bøger kan læses hjemme- en markant ændring af biblioteksformen.	Et mere fleksibelt bibliotek, hvor man ikke behøver at læse i bibliotekets åbningstid.
	Frembringelse af en stor arbejderklasse	Biblioteket som værdimæssig institution får overtaget i dansk sammenhæng. Optrapning i bestræbelser på at skaffe den almindelige befolkning bedre biblioteksbetjening samt sikker adgang til litteratur og oplysning for alle borgere, ikke kun den herskende borgerklasse.	Det gøres nemmere for brugerne at låne forskelligt materiale. Bibliotekerne fungerer derfor som demokratisering af arbejderklassen samt bidrager til offentlig meningsdannelse.
	Første og anden verdenskrig	Stagnation i oplysende foredrag og udvidelse af materialer.	Begrænsede muligheder

(Tabellen er udarbejdet ved hjælp af følgende kilder: Birdsall 2001: 30-31; Bonderup 2008: 195-196; Byberg & Frisvold 2001: 64-66, 68; Dahlkild 2011: 14, 187; Den Store Danske 2014; Hjarvard 2005: 9, 36-37; DR K 2013 og Lyons 2011: 26-27, 56, 151-152).

Del 2: Forskningsdesign og forskningsstrategi – specialets design, metode, videnskabsteori og teori

Med henblik på at afdække den seneste forandring, der er sket i forholdet mellem bibliotekerne og brugerne, vil jeg i den følgende del forklare, hvordan afhandlingens forskningsdesign, forskningsstrategi, videnskabsteori og analyse er sammensat.

I besvarelsen af problemformuleringen anvendes en analysetilgang, der er inspireret af den britiske sociolog *Derek Layders* Adaptive Teori. Formålet med en adaptiv tilgang er at udvikle nyt teori gennem forskellige empiriske fund, samtidig med at relevant eksisterende teori hjælper med tilpasningen (Jacobsen 2007: 275; Layder 1998: 38). Formålet med mit eget speciale er imidlertid ikke at udvikle en ny teori, men mit ønske er at skabe en beskrivelse og et nyt perspektiv på det aktuelle folkebiblioteks forandring, der både tager udgangspunkt i brugerne, biblioteket samt andre kilder, således en bredere helhedsforståelse af det forandrede forhold mellem brugerne og biblioteket opnås. Dette gøres med en forestilling om, at teorier (inklusiv min egen teoretisering) altid vil være en reduktion af virkeligheden og blot et perspektiv frem for en "hel" sandhed. Jeg tillægger mig derfor Layders forståelse af teorier, som ifølge ham selv aldrig er fuldendte og ikke har et slutpunkt. Teorier er derimod altid åbne for omfortolkning, udbygning og/eller modifikation (Jacobsen 2007: 261, 272-273; Layder 1998: 40-42). Derfor erkender jeg, at min egen teoretisering af folkebiblioteket også er åben for udbygning og modifikation, og at virkeligheden blot adapteres til min egen teori omhandlende folkebibliotekets forandring.

I min egen beskrivelse af forandringen mellem bibliotek og bruger benytter jeg mig af triangulering, som for sociologen *Norman K. Denzin* ikke blot handler om multiple metoder og multiple datasæt, men også multiple teorier og multiple undersøgere (Brannen 1992: 10-12). Denzin angiver fire forskellige typer af triangulering, hvoraf jeg har benyttet mig af alle fire former i min egen fortælling. Disse er:

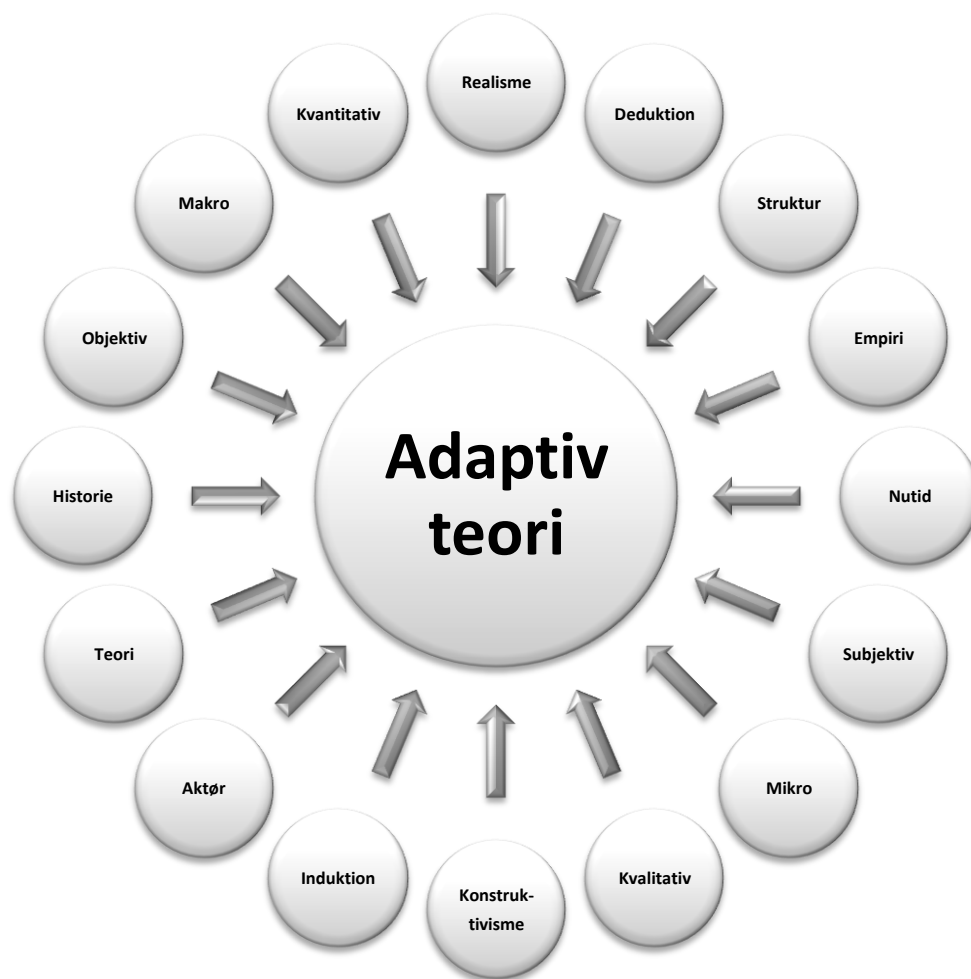
- 1) *Multiple metoder*, hvor forskellige metoder bruges i relation til det samme objekt.
- 2) *Multiple undersøgere*, hvor forskellige forskere skaber forskellige perspektiver, selvom de bruger de samme metoder, eftersom der kan forekomme forskellige synspunkter, som influerer dataene.
- 3) *Multiple datasæt*, hvor forskelligt empiri kan blive udledt af forskellige metoder, men også gennem de samme metoder via forskellige tidspunkter, kilder eller steder.
- 4) *Multiple teorier*, hvor forskellige teorier bidrager med forskellige rammer for tolkning af det samme fænomen (Brannen 1992: 10-12).

Projektets problemformulering besvares gennem en udarbejdelse af en beskrivelse af bibliotekets seneste forandring, der må ses som en reduktion og et perspektiv på virkeligheden. Dette er gjort ved hjælp af en blanding af interviewundersøgelser med brugerne på Aalborg Bibliotekerne (der er udarbejdet af mig selv og andre studentermedhjælpere ved Aalborg Bibliotekerne), egne autoetnografiske observationer (som hovedsageligt omhandler den erfaring, jeg har erhvervet mig som studentermedhjælper ved Aalborg Bibliotekerne) samt udvalgt litteratur om biblioteket. Ud over empiri og relevant litteratur trækkes der på en bred vifte af sociologiske teorier, perspektiver og begreber, som inddrages kontinuerligt i analysen. Det er derfor denne afhandlings formål at organisere empirien, litteraturen og det valgte teori til en fortælling om forandringen mellem biblioteket og brugerne, ud fra et særligt perspektiv, der omhandler den måde, hvorpå folkebiblioteket i stigende grad kan sammenlignes med en forlystelsespark.

Kapitel 6: En adaptiv tilgang til folkebibliotekets forandring

Layder præsenterer med sit værk *"Sociological Practice – Linking Theory and Social Research"* fra 1998 en metodologisk tilgang kaldet *Adaptive Theory*, som jeg har fundet særlig relevant i forbindelse med besvarelsen af min problemformulering. Den adaptive teoris formål er at udvikle og bearbejde en tilpasningsdygtig teori gennem empiriske fund, samtidig med at relevant eksisterende teori hjælper med tilpasning (Layder 1998: 38). Den adaptive teori optræder derfor som en hybrid tilgang, og Layder anerkender eksistensen af en kombination af forskellige tilgange, og advokerer for en kombination af forskellige metoder, teorier og videnskabelige tilgange, som ifølge ham styrker forskningen og skaber muligheder frem for begrænsninger (Layder 1998: 176). Den adaptive tilgang udfordrer derfor den kløft, der eksisterer mellem teoretisk og empirisk forskning i sociologien, fordi den bestræber sig på at kæde forskellige og modsætningsfyldte perspektiver sammen, i et zigzaggen mellem eksempelvis empiri og teori (Layder 1998: 5, 38). At foretage en adaptiv analyse er derfor på mange måder et ambitiøst projekt, fordi den hviler på et komplekst ontologisk verdenssyn, der må tilvejebringes af en kompleks epistemologisk "værktøjskasse". Komplexiteten ses derfor i en mangfoldig tilgang til ellers adskilte domæner inden for sociologien med brobyggende forhold til både mikro/makro, induktion/deduktion, metodologisk kollektivism (struktur)/metodologisk individualisme (aktør), objektivitet/subjektivitet og kvantitativ/kvalitativ forskning. Det er den adaptive teoris ambition at bygge bro mellem de ellers ensporede tilgange, for at fange den sociale virkeligheds kompleksitet og mindske paradigmatisk kløfter i socialvidenskab (Jacobsen 2007: 252-257). I figur 1 nedenfor ses en illustration af, hvordan adaptiv teori forsøger at bygge bro mellem forskellige

"modsatninger". Figur 1 er stærkt inspireret af en figur lavet af Michael Hviid Jacobsen (Jacobsen 2007: 257).



Figur 1

Selv siger Layder:

"Den sociale verden må forstås som ontologisk multidimensionel og som konstitueret af en række domæner, der er indbyrdes relaterede i en kompleks forstand. Denne ontologiske udsondring må forstås i sammenhæng med en epistemologisk pluralisme, der inden for sin forklarende referenceramme er i stand til at fange og inkorporere den sociale virkeligheds multifacetterede væsen" (Layder 1998: 87 if. Jacobsen 2007: 259).

Den adaptive tilgang kan være svær at afgrænse, fordi forskningsprocessen og forskellige forskningsfaser er mindre rigide (Jacobsen 2007: 265-266). Fokus i min egen afhandling har på mange måder også optrådt mere eller mindre urigtigt, da jeg skiftevis har ændret omdrejningspunktet for analysen og har benyttet mig af forskellige metoder og teorier, før jeg til

sidst udarbejdede den endelige problemformulering, som faktisk udsprang sideløbende med mit analysearbejde.

Adaptiv teori kan på mange måder betragtes som en laissez faire tilgang, og Layder står fast ved, at anerkendelsen af en varieret ontologi fordrer en åbensindet indstilling til epistemologisk pluralisme (Jacobsen 2007: 283). Dette har både potentialer og ulemper. En af ulemperne er, at det er op til den enkelte forsker at udarbejde en forskningsstrategi og planlægning, samt koble hvordan induktion og deduktion skal forekomme i praksis (Jacobsen 2007: 279). I min egen opgave har en afgrænsning af ideer, teorier og forskellige former for perspektiver været svært, da manøvreringen rundt i de forskellige niveauer til tider har virket uoverskueligt. Alligevel har jeg taget udgangspunkt i den adaptive teori, eftersom denne tilgang indbefatter en vis fleksibilitet over for eksisterende videnskabsteoretiske traditioner, fordi der ikke opsættes stringente ontologiske og epistemologiske forudsætninger. Dette har jeg konkret brugt i min analyse, der både fokuserer på metodologisk individualistiske og kollektivistiske tilgange, fordi jeg både ser på aktørers meningsdannelse og forståelse omkring folkebiblioteket, samtidig med at jeg ser på mere objektive strukturer, såsom historie og kulturelle aspekter, som også er med til at klargøre folkebibliotekets forandring. Jeg er derfor enig i Layders metodologiske og videnskabsteoretiske opblødning af dikotomier og dualismer, idet han er fortaler for en dualitetstilgang, der tilkendegiver, at samfundet både eksisterer inden for og uden for mennesket (Jacobsen 2007: 251). Layder mener dog ikke, at tidligere tilgange er værdiløse (Layder 1998: 1), og han finder da også stor inspiration fra tidligere tilgange. Ifølge *Michael Hviid Jakobsen*, sociolog ved Aalborg Universitet, er Layders adaptive teori et brobygningsforsøg mellem kritisk realisme og kritisk rationalisme, forstået på den måde, at der både eksisterer en objektiv verden uafhængigt af menneskers sansning og fortolkning, samtidig med at man som samfundsforsker har en vis teoretisk forforståelse (Jacobsen 2007: 252). Der er således både fordele og ulemper i både fortolkende og realistiske tankegange, og adaptiv teori er ikke andet end et forsøg på at forene forskellige ontologiske og epistemologiske standpunkter. Layder kritiserer for eksempel den positivistiske tradition, med dets fokus kun på objektive strukturer, for ikke at kunne erkende menneskers konstruerede meninger (Layder 1998: 139). På samme tid kritiserer Layder også den fortolkende traditions forståelse af den sociale verden, fordi den udelukkende består af konstruerede meninger. Layder argumenterer derimod for, at den sociale virkelighed ikke kun er sammensat af aktørers meninger og subjektive forståelser, men lige såvel af systemiske og strukturelle faktorer (Layder 1998: 154). Aktør og struktur tænkes derfor sammen, frem for adskilt, og den adaptive tilgang hviler derfor på en antagelse om, at den sociale virkelighed er mangfoldig og kompleks frem for entydig (Layder 1998: 139). Gennem min egen

forskningsproces blev den endelige beskrivelse af bibliotekets forandring også skabt i et vekselvirkende forhold mellem forskelligt empiri, teori, litteratur og forskellige metodologiske tilgange. Inspirationen fra den adaptive tilgang ses bl.a. i min erkendelse af mine kvalitative interviews, hvor biblioteksbrugerens egne udsagn, forstået som subjektive "mikro"-forståelser, spejles op imod objektive "makro"-strukturer, såsom historie, teorier, observationer og samtaler med ansatte ved Aalborg Bibliotekerne, hvilket tilsammen skaber den kontekstuelle ramme, hvori min adaptive teori er udformet. Forskningsprocessen har ligeledes vekslet mellem induktive og deduktive tilløb.

Kapitel 7: Empiri – Aalborg Bibliotekerne som case

Projektet tager karakter af et casestudie-design, hvor jeg empirisk tager udgangspunkt i Aalborg Bibliotekerne, for at søge en aktuel forståelse af forandringen mellem bibliotek og bruger. Empirien inddrages for at forstå den virkelighed, der "faktisk" udspiller sig i det nutidige forhold mellem bibliotek og bruger. Jeg er således enig i Nisbet og Perrins tilgang til undersøgelser af sociale forandringer, da de mener, at disse ikke kun skal ses gennem abstrakte "sociale systemer" uden en tidsdimension, et sted og omstændigheder, men i stedet med konkret social adfærd forekommende i tid, sted og i relation til omstændigheder eller situationer. Disse forhold går ifølge Nisbet og Perrin imod for meget "teoretisering" over forandring (Nisbet og Perrin 1977: 274), men med inspiration fra Layders adaptive tilgang ser jeg fordele i at bruge både empiri og teori, hvoraf dette kapitel handler om afhandlingens empiriske dimension.

Selvom den adaptive teori kan forekomme som en tilfældig tilgang, lægger Layder alligevel vægt på eksisterende metodologiske og metodiske tilganges stadige anvendelighed (Layder 1998: 5, 38). Dette kapitel er derfor en fremstilling af afhandlingens empiriske materiale, som er delt op i tre afsnit, hvor første afsnit er en case-screening af Aalborg Bibliotekerne, hvori Aalborg Bibliotekernes karakteristika beskrives. De to næste dele omhandler selve den indsamlede empiri, hvori jeg først beskriver tilrettelæggelsen og udarbejdelsen af de i alt 46 interview, jeg har gjort mig, og herefter de observationer og erfaringer, jeg har gjort mig i arbejdet ved Aalborg Bibliotekerne. I interview- og observationsafsnittene vil jeg både forklare, hvorledes disse er indsamlet, hvorledes de bidrager til analysen, samt hvor deres styrker og svagheder er.

Case-screening af Aalborg Bibliotekerne

Ligesom landets i alt 245 folkebiblioteker og 16 centralbiblioteker, drives Aalborg Bibliotekerne efter *Lov om biblioteksvirksomhed*, hvor de bl.a. skal varetage den enkelte borgers mulighed for dannelse via tilgængelighed til forskellige former for information og materiale. Dette gøres dog vidt

forskelligt, eftersom forvaltningen af biblioteksvæsenet er op til den enkelte kommune. Så selvom Aalborg Bibliotekerne har de samme forpligtigelser som resten af de danske folkebiblioteker, varetager de disse på deres egen måde. Aalborg Bibliotekerne er derfor – ligesom alle andre biblioteker i Danmark – et unikum-bibliotek, der er tilpasset dets lokale situation med egen form for organisation og ledelse, egne visioner og prioriteringer, egne åbningstider, egen skøn af filialers tilstand og egen måde at ansætte og sammensætte personale på, samt særegne brugere. Aalborg Bibliotekernes tilgang til brugeren ses i deres visioner for 2012-2014, hvori der står, at Aalborg Bibliotekerne vil:

- *"Udvikle bibliotekstilbuddet i takt med samfunds-, teknologi- og medieudviklingen samt det ændrede brugermønster.*
- *Fastholde den brede biblioteksbenyttelse og udvikle nye tilbud til brugerne.*
- *Udnytte teknologiens muligheder for at nå nye brugergrupper.*
- *Eksperimentere med nye formidlingsformer, der er mere relationelle, og som inddrager og aktiverer brugerne."*

(Aalborg Bibliotekerne 2014a)

Disse visioner (samt øvrige arbejdsopgaver) bliver udført gennem et centralbibliotek, 14 mindre filialer og tre bogbusruter. Aalborg Bibliotekerne opdeler selv deres forskellige filialer i fire bibliotekstyper; *Hovedbiblioteket, by-biblioteker, landbiblioteker og bogbusser*.¹ Denne opdeling er på mange måder en geografisk opdeling, hvor hovedbiblioteket ligger centralt i midtbyen, by-bibliotekerne er spredt rundt i forstæderne, landbibliotekerne i oplandet til Aalborg, mens bogbusserne kører ud til mindre byer.

Aalborg Bibliotekernes visioner om at udvikle bibliotekstilbuddet og eksperimentere med nye formidlingsformer medfører, at denne case på mange måder er en ekstrem case, fordi der i højere grad i Aalborg bruges ressourcer på anderledes og eksperimenterende formidlingsformer. Dette medfører, at de empiriske fund, jeg finder i Aalborg, ikke analytisk kan generaliseres ud til resten af det danske biblioteksvæsen, da der her er tale om et unikt bibliotek.

Tilgang til feltet – Erfaring ved bibliotekerne

Gennem mit studiearbejde for Aalborg Bibliotekerne har jeg oparbejdet et kendskab til den specifikke institution, dens medarbejdere og dens brugere, som jeg inddrager i min analyse. Bag kulisserne har jeg overhørt de ansattes samtaler, deltaget i workshops og temadage, samt løbende

¹ Fem typer med *HistorieAalborg*

talt med de ansatte om nogle af mine tanker, hypoteser og spørgsmål i deres dagligdag. Dette har givet mig en viden, som jeg har fundet så relevant, at jeg har inddraget det i min egen afhandling. De observationer og erfaringer jeg har gjort mig er derfor ikke gennemført med en stringent observationsguide og kategorisering af disse, men er i stedet erfaringer og informationer, som er "dumpet" ned i hovedet på mig.

Kendskabet til de ansatte og ledelsen ved Aalborg Bibliotekerne har medført, at jeg har haft nem adgang til netop Aalborg Bibliotekerne, og jeg har derfor ikke skulle tænke på gatekeepers og andre praktiske foranstaltninger. Nogle eksempler på, hvori dette har hjulpet mig, er i anbefalingen af relevant bibliotekslitteratur, tilsendelsen af forskellige dokumenter, indblik i deres intranet og refleksioner over min analyse.

Min tid som ansat har derfor den store fordel, at den har givet mig et unikt og stort indblik i mange dele af organisationen. På den anden side ville nogle måske argumentere for, at jeg i mit arbejde er blevet smittet med en bestemt form for tankegang. Dette håber jeg selvfølgelig ikke er tilfældet, men det kan være svært at argumentere imod, at jeg ikke på nogen områder er blevet præget en smule. En anden ulempe er på det personlige plan, idet en eventuel kritik af biblioteket kan være svær at videreføre, fordi det kan skabe en ubehagelig stemning mellem biblioteket og mig selv.

Tilgang til feltet – Interview som metode og empiri

I mit arbejde for Aalborg Bibliotekerne har jeg bl.a. gennemført to større kvalitative interviewundersøgelser af brugerne på biblioteket. Jeg har valgt at genbruge begge disse interviewundersøgelser i min egen afhandling, fordi de gav et unikt indblik i de enkelte brugeres opfattelse af bibliotekerne. Ifølge *Steinar Kvale* og *Svend Brinkmann* er fordelene ved et kvalitativt forskningsinterview med udgangspunkt i et fænomenologisk perspektiv, at dette giver "(...)privilegeret adgang til menneskers grundlæggende oplevelse af livsverdenen" (Kvale & Brinkmann 2009:47). Dette var således også formålet i de to undersøgelser, hvor fokus var at indfange gæsternes oplevelse og forståelse af Aalborg Bibliotekerne. Undersøgelserne blev udført som formålsforklarende undersøgelser, hvor sigtet var at forstå gæsterne ud fra deres egne præmisser, hvorved de således blev tillagt en kvalitativ karakter. Kvalitative interviewundersøgelser danner gode rammer for en god "forståelse" samt god intern validitet. Omvendt bliver den eksterne validitet for den kvalitative tilgang i casen ikke særligt god, fordi kvalitative casestudier for det meste har for få informanter i forhold til en statistisk generalisering. Dette var dog heller ikke noget, der blev efterstræbt i undersøgelserne, da ønsket var at få en dybere indsigt frem for noget generaliserbart. I min egen undersøgelse er det således heller ikke en generalisering, der søges,

men i stedet en forståelse og beskrivelse af en tendens, der ses i en specifik case, nemlig Aalborg Bibliotekerne.

Jeg har valgt at (gen)bruge de to undersøgelser til mit eget speciale, fordi der er tale om en stor mængde datamateriale med 24 interviews i den ene undersøgelse og 22 i den anden, som kun delvist er videregivet til Aalborg Bibliotekerne. Det var derfor oplagt at grave dybere ned i det empiriske materiale, fordi jeg på forhånd vidste, at der var tale om to undersøgelser, der var videnskabeligt veludført, samtidig med at disse kunne bidrage til min egen adaptive beskrivelse. Den store fordel i at genbruge undersøgelserne har således at gøre med den store mængde data, som er indsamlet på 6 forskellige biblioteker, der giver et stort indblik i Aalborg Bibliotekerne. Af ulemper kan nævnes, at mange af spørgsmålene, der bliver spurgt ind til, ikke nødvendigvis har noget at gøre med den beskrivelse af folkebibliotekerne, som jeg har i sinde at fortælle og anvende i analysen. Der er derfor en stor mængde data, der er unødvendig for mit fokus, hvormed undersøgelsesernes kvantitet nødvendigvis ikke forudsætter kvalitet i opgaven. På den anden side skal det siges, at der i disse interview blev skabt et grundlag for et perspektiv på min afhandling. Analyseprocessen tager derfor udgangspunkt i empirien til at starte med, hvorefter teori bruges til at tolke og forstå, hvor jeg i dette afsnit vil redegøre for empirien.

Det empiriske fundament i min afhandling består af følgende to interviewundersøgelser, som jeg kort vil præsentere, hvorefter jeg senere går i dybden med både indhold, udformning og konsekvenser for min egen afhandling:

1. Den første undersøgelse lavet for Aalborg Bibliotekerne omhandler gæsternes oplevelser af de (på det tidspunkt nyåbnede) åbne biblioteker. Her var formålet at høre gæsternes egne ord om, hvordan de oplevede at besøge de åbnebiblioteker i den selvbetjente tid. Dette udmundede i 22 kvalitative semistrukturerede interviews, fordelt på Løvvang bibliotek, Hasseris bibliotek og Dronninglund bibliotek. Interviewene blev foretaget på seks forskellige ugedage og fordelt på forskellige tidspunkter mellem kl. 10.00 og 20.00. Til interviewene var der medbragt en interviewguide, og interviewene blev optaget på diktafon og sidenhen transskriberet. Denne undersøgelse blev lavet i samarbejde med den daværende sociologistuderende og studentermedhjælper Anne Wamberg. Opsummerende var der meget stor tilfredshed med den selvbetjente åbningstid, fordi dette gav mulighed for at besøge biblioteket efter egen tidsplan. Den selvbetjente tid blev brugt af mange forskellige typer, der både knyttede sig til forskellige køn, sociokulturel baggrund og økonomisk status. Af geografiske bemærkninger virkede det til, at det ofte var lokale personer, der besøgte de

lokale biblioteker, og valget af bibliotek var derfor ofte af pragmatiske hensyn. Yderligere resultater fra undersøgelsen kan findes i bilag 1.

2. I den anden undersøgelse af Aalborg Bibliotekernes gæster var formålet at belyse gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne, som en mindre del i et større projekt omhandlende udarbejdelsen af en profil til Aalborg Bibliotekerne. Dette udmundede i 24 semistrukturerede interviews, som blev foretaget på Hovedbiblioteket, Vejgaard bibliotek, Nibe bibliotek og i en bogbus. Til interviewene var der medbragt en interviewguide, og interviewene blev optaget på diktafon og sidenhen transskriberet. Interviewene blev foretaget på seks forskellige ugedage og fordelt på forskellige tidspunkter mellem kl. 10.00 og 21.00. Denne undersøgelse blev lavet i samarbejde med studentermedhjælper Rasmus Thomsen. Resultaterne viste opsummerende, at der var stor forskel på, hvordan brugerne opfattede Aalborg Bibliotekerne, da der var mange forskellige synsvinkler. Nogle så ud fra eget behov, hvorved de lagde vægt på udbuddet af materialer og aktiviteter. Der var derudover tale om brugere, der brugte biblioteket som afhentningscentral, hvorimod andre brugte biblioteket som læsesal. Andre kom på biblioteket for at være sociale, og der var også brugere, der decideret kom for at få oplevelser eller for blot at få tiden til at gå. Andre så biblioteket som en demokratisk institution og lagde således vægt på biblioteket ud over egne behov. Disse brugere så biblioteket som en institution, der i et demokratisk samfund skal bidrage med folkeoplysning, udligning af sociale og kulturelle forskelle, samt skabe sammenhængskraft i samfundet. Yderligere resultater fra undersøgelsen kan findes i bilag 2.

De to undersøgelser, jeg har gennemført for Aalborg Bibliotekerne, er så at sige startskuddet til mit eget speciale. Gennem de i alt 46 interviews fik jeg et stort indblik i brugerne af Aalborg Bibliotekerne, hvori jeg så, at meget kunne genbruges og analyseres yderligere. I det følgende vil jeg beskrive, hvordan disse undersøgelser blev udarbejdet og gennemført.

Interviewguides

Til begge undersøgelser var der udarbejdet interviewguides. Disse var dog tænkt som inspiration frem for som en stringent formel, og interviewsituationerne var derfor meget flydende. Dog virkede interviewguiden som en slags huskeseddel på at spørge ind til relevante områder. Selve interviewguiden blev udarbejdet i samarbejde med ansatte på biblioteket, hvorefter vi blev enige om områder og temaer, der skulle spørges ind til, som derefter blev operationaliseret til forståelige spørgsmål. Der blev derfor trukket på ansattes mangeårige erfaringer med bibliotekerne, som på mange måder styrker interviewguidens relevans, da der blev spurgt ind til områder, som syntes

relevante for biblioteket selv. På den anden side kan det diskuteres, om denne hjælp til konstrueringen af relevante spørgsmål også har sine ulemper, fordi de ansatte er en del af bibliotekssystemet, hvori de er blevet indlemmet og indvævet. De ansatte kan eksempelvis have en ubevidst agenda med undersøgelsen, samtidig med at de kan have svært ved at se potentielle problemer i et system, de selv er en del af. Det skal dog nævnes, at der i selve interviewsituationen blev gjort en aktiv indsats for at skabe en løs og uformel stemning. Så i stedet for stringent at gennemgå interviewguiden, var der tale om eksplorative samtaler, hvori interviewguiden var omdrejningspunktet, men som sagtens kunne omhandle emner, der ikke kunne findes i interviewguiden. Der var derfor lagt stor vægt på at spørge meget åbent ind til brugernes egne oplevelser. Samtidig blev jeg som interviewer klogere gennem de første interviews, og inddrog derfor pointer fra tidligere samtaler for at spejle andres refleksioner. Interviewguiden blev således så at sige udvidet med tiden, fordi jeg hele tiden fik nye indtryk, som rettede den oprindelige interviewguide til, og der var derfor på mange måder tale om en eksplorativ tilgang (Antoft & Salomonsen 2007: 39-41). Alligevel vil jeg nedenfor opridse, hvad de to interviewguides indeholdte af spørgsmål:

1. I undersøgelsen af den selvbetjente tid blev der spurgt ind til forskellige temaer, startende med nogle baggrundsspørgsmål (køn, alder, hvad laver du til dagligt, hvor ofte bruger du biblioteket, hvad er dit formål med besøget i dag? osv.). Disse skulle fungere som en blød start på selve interviewet. Efterfølgende blev der spurgt ind til den ubetjente tid, heriblandt hvordan de oplever at besøge biblioteket, når der ikke er personale tilstede, og hvad forskellen på betjent og ubetjent tid er. Derefter blev der spurgt ind til inventar og indretning, deres indtryk af biblioteket, om de føler sig velkomne, samt hvad de gør brug af – og ikke brug af på biblioteket, og hvad de havde af ønsker. Det næste tema omhandlede inspiration, fordi det fra Aalborg Bibliotekernes side var vigtigt at få at vide, hvorledes gæsterne bruger materialer og aktiviteter i biblioteket, og hvorledes ”varerne” kommer i indkøbskurven. Her blev der bl.a. spurgt ind til, om gæsterne går efter noget bestemt, hvorvidt de har forberedt sig hjemmefra, om de søger inspiration hos personalet, eller om inspirationen kommer andre steder fra. Det næste tema omhandlede information. Der blev her spurgt ind til, om det er nemt at finde rundt i biblioteket, hvorvidt gæsterne kan finde det de ønsker, om gæsterne gør brug af ophængte vejledninger, og hvad biblioteket kan gøre, hvis gæsterne mangler hjælp, og der ikke er personale tilstede. Det sidste tema omhandlede andre biblioteker. Her blev der spurgt ind til, om gæsterne benytter andre biblioteker end det pågældende, og hvad fordelene/ulemperne og lighederne/forskellene ved de forskellige biblioteker er. I bilag 3 ses den daværende interviewguide for undersøgelsen.

2. I undersøgelsen af Aalborg Bibliotekernes gæster, hvor formålet var at belyse gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne, blev der også spurgt ind til forskellige temaer. Interviewene blev ligeledes her startet med baggrundsspørgsmål (køn, alder, hvad laver du til dagligt, hvor ofte bruger du biblioteket, hvad er dit formål med besøget i dag? osv.), som skulle fungere som en blød start på selve interviewet. Derefter blev der spurgt ind til gæsternes holdning til udbuddet af materialer, aktiviteter, arrangementer og services, og hvorledes disse bliver brugt og ikke brugt. Derefter kom en række spørgsmål omhandlende biblioteksrummet, og hvorledes gæsterne opfattede dette. Til sidst blev der spurgt ind til personalets og andre gæsters rolle.

Transskribering

"Transskriptioner af interview fra mundtlig til skriftlig form strukturerer interviewene i en form, der egner sig til nærmere analyse og udgør første del i den analytiske proces" (Kvale & Brinkmann 2009: 202).

På mange måder er citatet fra Kvale og Brinkman en underdrivelse i forhold til min egen transskriberingsstrategi, fordi transskriberingen i mit tilfælde både fungerede som en første, anden og måske tredje del af analyseprocessen. Idet transskriberingerne i sin tid blev gennemført for Aalborg Bibliotekerne – og derfor med løn, blev de udført pragmatisk og måske endda lemfældigt, eftersom at penge og ressourcer spillede en rolle. Dette har både fordele og ulemper, hvor den eneste fordel er, at der blev sparet tid og derfor penge. Ulemperne derimod omhandler, at kravene til transskriberingsstandarden blev sænket, fordi nogle af interviewenes detaljer blev undladt. Som forsvar vil jeg dog pointere, at de sænkede krav blot har medført, at transskriptionerne kun består af det relevante, frem for at de nøjagtige formuleringer fremgår. Det er meningen og tolkningen, der er vigtig. Alligevel er særligt "gode" passager skrevet fuldt ud, hvorfor disse også indgår i analysen.

For at effektivisere analyseprocessen organiserede jeg allerede transskriptionerne, imens jeg sad og transskriberede, på den måde, at jeg systematiserede udsagnene i kasser eller temaer, som jeg løbende fandt frem til. Det vil sige, at transskriberingen fungerede som en første og anden del af den analytiske proces, fordi jeg sideløbende med indsættelsen af citaterne tilføjede teoretiske og andre betragtninger. Koblingen med empirien blev derfor udarbejdet samtidig med, at jeg transskriberede.

Strategiske cases

Idet Aalborg Bibliotekernes indeholder forskellige biblioteker og uidentiske gæster med forskellige aldersgrupper, køn, sociale klasser, etnicitet m.m., var det vigtigt at sikre en bred udvælgelse. For at sikre den brede udvælgelse blev de interviewene valgt ud fra tre karakteristika, som præsenteres nedenfor:

1. Forskellige biblioteker: For at ramme bredt blev der i begge undersøgelser udvalgt forskellige biblioteker, som interviewene skulle foregå på. Dette var et forsøg på at sikre en spredning af forskellige personer, knyttet til forskellige områder, fordi der givetvis kan være forskel i forståelsen og opfattelsen af biblioteket, afhængigt af det enkelte bibliotek. I samarbejde med ansatte på Aalborg Bibliotekerne blev der udvalgt vidt forskellige biblioteker, så spredningen både omfattede "almindelige" biblioteker samt mere "unikke" biblioteker. De ansattes viden, omkring forskellige forhold ved de forskellige biblioteker, har således bevirket, at interviewene blev udsat for forskellige – og endda relative ekstreme forhold.
2. Individuelle karakteristika: For at sikre en spredning af forskellige individuelle karakteristika blev der i begge undersøgelser udarbejdet en skabelon, hvor der blev oplistet forskellige karakteristika, man skulle sørge for at inddrage. Konkret var dette tanker om at hverve forskellige køn, aldersgrupper samt andre subjektive karakteristika, såsom tøj og fremtræden. Herigennem blev der forsøgt at skabe grobund for, at så mange forskellige holdninger og tilkendegivelser som muligt kunne komme frem i casen.
3. Forskellige dage og tidspunkter: Da de forskellige biblioteker var udvalgt, blev der i samarbejde med de ansatte udvalgt forskellige dage og tidspunkter (i den ene undersøgelse også i betjent og selvbetjent tid), hvor hvervningen skulle foregå. Dette var igen med til at sikre en maksimal spredning.

Hvervning

Selve hvervningen af interviewpersoner foregik på det pågældende bibliotek, når en person havde de rigtige karakteristika. Såfremt karakteristikaene stemte overens med den udvalgte person, blev personen spurgt, om vedkommende havde tid og lyst til at deltage i et mindre interview. Interviewet tog som udgangspunkt ca. 10-20 min. I visse tilfælde ankom personer i grupper og par (eks. venner eller ægtefæller), hvorfor jeg spurgte om de alle ville interviewes. Der kan derfor være tale om, at nogle af interviewene blev udført som gruppeinterview og ikke kun som enkeltmandsinterview. Gruppeinterviewene ændrede dog ikke udfaldet af resultaterne, men der kan være tale om, at gruppeinterviewene forekom mere dynamiske og uformelle, i stil med fokusgrupper.

Interviewene på Hovedbiblioteket foregik i et undervisningslokale, hvor man kunne trække sig tilbage fra de resterende gæster. På by- og lokalbibliotekerne samt i bogbusserne foregik det, hvor der var plads – som regel afsides i et stille hjørne af biblioteket, hvor der ikke var for meget støj og/eller andre gæster omkring. Dog var dette ikke altid muligt, men det var min oplevelse, at folk var snaksaglige, og at spørgsmålene ikke var af en intim eller personlig karakter, hvorved det er nemmere at sige sin holdning i et offentligt forum.

Kapitel 8: Teoretisk perspektiv på bibliotekerne

Inden for sociologien er der mange forskellige teorier, som alle har forskellige perspektiver, der igen kan medføre forskellige analyser (de Vaus 2002: 17). Problemet med alle casestudier, der inddrager eksisterende teori, er derfor ifølge de Vaus, hvor man skal begynde, og hvor man skal ende. At beskrive alt er umuligt, og der må derfor være et fokus. Cases kan således, i henhold til de Vaus, ikke være ateoretiske, og man må så at sige fremhæve aspekter af casen, som medfører en tolkning, frem for blot et spejlbillede af virkeligheden (de Vaus 2001: 225). I princippet vil jeg faktisk gå så langt at sige, at de fleste sociologiske teorier kan benyttes på biblioteket i en eller anden form.

Gennem en lang analyse- og forskningsproces er jeg dog kommet frem til nogle teoretiske dimensioner, som jeg har valgt at teoretisere biblioteket ud fra for derved at skabe mening i de empiriske fund (interview og observationer). De Vaus påpeger, at det ikke er en nem opgave at se ens empiriske fund på et mere generelt niveau (de Vaus 2002: 11). I min egen opgave har jeg imidlertid stået med det omvendte problem og set næsten uendelige muligheder i de sociologiske teorier, jeg kender til. Begrænsningens kunst har derfor været en af de største udfordringer for mig, da jeg på mange måder så folkebiblioteket som en teoretisk guldgrube. Alligevel har jeg gennem min adaptive analyseproces valgt at fokusere på hovedsageligt to teorier;

- 1) *"The McDonaldization of Society"* fra 1993 af den amerikanske sociolog *George Ritzer*.
- 2) *"The Disneyization of Society"* fra 2004 af den engelske sociolog *Alan Bryman*.

Da disse to teorier synes særligt væsentlige i teoretiseringen af min analyse, vil jeg i dette kapitel kort beskrive teorierne og deres relevans for afhandlingen. Der bliver dog også inddraget andre teoretiske betragtninger løbende i analysen, men på grund af deres mindre vigtighed og korte implementering har jeg valgt blot at inddrage de mindre teoretiske betragtninger, hvor jeg har fundet dem relevante i analysen. I den forbindelse taler Layder om nytteorienterede begreber, som er heuristiske redskaber, der hjælper med at fokusere og danne overblik over ens forskning. De

orienterende begreber kan udledes fra forskellige kilder, eksempelvis fra overordnede traditioner og paradigmer, fra enkelte forfatteres begrebsarsenaler eller fra et bestemt fagområde (Layder 1998: 101-102 og Jacobsen 2007: 273). Disse nytteorienterede begreber kan man finde frem til via enten en bevidst scanning, ved bred tematisk læsning, eller de kan blot dukke tilfældigt op (Jacobsen 2007: 273). I min egen afhandling benytter jeg allerede eksisterende teori, mine egne teoretiske opfindelser, metaforer og billedsprog m.m. til at anskueliggøre min analyse.

Forskellig teori og anden litteratur udgør i min afhandling en før-, under- og efteranvendelse, nemlig i både udviklingen af interviewguide, under selve interviewene, men især efterfølgende til udvikling af en adaptiv teori. I gennemgangen af det empiriske data har jeg hele tiden fundet nyt relevant teori, som kan kategorisere og forklare de fund, jeg har gjort mig. På den måde minder en stor del af det analytiske og tolkende arbejde i min afhandling om et *klinisk casestudie*, hvor i stedet for at casestudiet bygges op omkring teori, anvendes teori til at tolke og forstå casen (de Vaus 2001: 223-224). Udvælgelsen af teori skal derfor ifølge både de Vaus og Layder være formålstjenlig og bør aldrig: "(...) være en dekorativ `tilføjelse` til de empiriske fund" (Layder 2004: 120 if. Jacobsen 2007: 275). Men hvor de Vaus lægger vægt på, at den korrekte "diagnose" giver den rette "behandling" (de Vaus 2001: 223-224), er Layder mere nedtonet i sin udmelding omkring anvendelsen af teori. Layder argumenterer for, at udvælgelsen af teori ikke skal foregå tilfældigt, opportunistisk eller sløset, men i stedet bør udføres på en systematisk og sammenhængende måde – en slags disciplineret eklekticisme (Layder 1998: 178 og Jacobsen 2007: 258). Teorierne i min afhandling skal derfor tjene som ressourcer for analysearbejdet og skal ikke ses som en "korrekt" diagnose.

McBibliotek

Den amerikanske sociolog George Ritzer forsøger med sin bog "*The McDonaldization of Society*" fra 1993 at fremhæve visse elementer og processer, som samfundet gennemgår – nemlig at tilfredsstille behov på den hurtigste, mest effektive og ukomplicerede måde, til gavn for brugerne (Ritzer 2004: 27). Det på mange måder kluntede ord *McDonaldisering* omhandler ikke McDonald's eller fastfoodrestauranter i sig selv, men i stedet den proces, hvori principperne fra fastfoodrestauranterne er begyndt at dominere flere sektorer af samfundet (Ritzer 2004: 1). McDonaldisering er således ikke en teori om McDonald's, men i stedet en teori om samfundets øgede kvantificering, hvor kvantitet synes vigtigere end kvalitet, og hvor reguleringer og procedurer standardiserer processer – kort sagt; jo større, hurtigere og billigere desto bedre (Ritzer 2004: 27-28). Denne McDonaldiserings-proces omhandler ifølge Ritzer både forretning, uddannelse, arbejde,

sundhedsvæsen, familie, religion samt et bredt spektrum af forskellige aspekter af samfundet (Ritzer 2004: 2) – og i mit tilfælde også biblioteket.

Den tyske sociolog og økonom *Max Weber* er en af Ritzers største inspirationskilder til McDonaldiserings-tesen. Weber opererede med fire former for handlinger, alle med forskellige former for rationalitet: formålsrationelle, værdirationelle, traditionsstyrede og emotionelle handlinger (Andersen 2004: 22). McDonaldiserings-tesen bygger på den formålsrationelle handlen, som omhandler, at individer handler på baggrund af en kalkulation over, hvad der mest effektivt fører til et opstillet mål, og/eller en bestemt effekt på omgivelserne – altså det mest optimale middel til et givent mål (Ritzer 2004: 38). Denne rationalitet var ifølge Weber også den rationalitet, der kendetegnede det moderne samfund. Ritzers McDonaldiserings-tese er også inspireret af den amerikanske ingeniør *Frederick W. Taylors Scientific Management*. Scientific Management er udarbejdet til at effektivisere individuelle arbejdsprocesser, gennem måling af outputs af en given produktion, for derved at kontrollere og øge produktiviteten (Ritzer 2004: 46). Ritzers inspiration er mundet ud i teorien omkring det McDonaldiserede samfund, som udgøres af fire elementer; 1) *effektivitet*, 2) *kalkulerbarhed*, 3) *forudsigelse* og 4) *kontrol over mennesker*. Disse fire elementer har jeg fundet relevante for min egen tilgang til biblioteket, og jeg vil derfor beskrive dem nedenfor, inden jeg i analysen vil bruge Ritzers nytteorienterede begreber til at forklare bibliotekets forandring.

1) *Effektivitet*

Det første element af McDonaldiserings-teorien omhandler effektivitet eller optimeringsmetoder, som er inspireret af Taylors Scientific Management (Ritzer 2004: 12). Effektivitet handler kort og godt om at forbedre midlerne til at opnå den ønskede målsætning. Eksempelvis nævner Ritzer, at McDonald's tilbyder forbrugerne en hurtig og effektiv måde, hvorpå man går fra sulten til mæt, som synes meget attraktiv og næsten uimodståelig i en travl hverdag. Både forbrugeren og de ansatte hos McDonald's følger en forudsigelig og præ-designet proces med organisatoriske regler og reguleringer, der forsikrer en høj grad af effektivt arbejde (Ritzer 2004: 12-13). Men midlerne til at opnå øget effektivitet opnås på mange andre måder end McDonald's-eksemplet, og Ritzer karakteriserer derfor effektivitet ved tre parametre; 1) *strømligning af processen*, 2) *forenkling af produktet* og 3) *kunden sættes i arbejde* (Ritzer 2004: 60-66).

- *Strømligning af processen* betyder at fremme ensartethed, særligt i udarbejdelsen af procedurer i processen. Arbejdsopgaverne bliver organiseret og skematiseret, hvilket medfører rutine og enkelthed. Dog med den ulempe, at hvis rutinerne brydes bliver de ineffektive, men såfremt

disse procedurer overholdes, er strømligning en af nøglerne til effektivitet (Ritzer 2004: 62). Strømligningen af processen har også den positive latente konsekvens, at folk bliver behandlet ens på tværs af race, klasse og køn (Ritzer 2004: 16).

- Forenkling af produktet handler om at standardisere selve varen/ydelsen og produktionsprocessen. Dette medfører nedbringelse af anvendte ressourcer, men stiller samtidig krav til at finde alternativer til en mere effektiv produktion (Ritzer 2004: 63-65). Forenkling af produktet fremtoner derfor enkelthed – en "keep it simple"-tankegang, som skaber prisnedsættelse og derved økonomiske alternativer til dyre tilpassede vare og services, som medfører, at nogle har råd til noget, de ikke havde tidligere (Ritzer 2004: 16).
- Kunden sættes i arbejde er det tredje parameter i effektivitet og er et krav om, at kunden selv yder en indsats i arbejdsprocessen, der hvor det er muligt (Ritzer 2004: 65). På McDonald's ses der eksempelvis, at kunderne selv rydder bordene efter de har spist, og i nogle tilfælde selv fylder deres sodavand op. På bibliotekerne kan brugerne selv reservere og afhente materialer uden kontakt med personalet. Det sidste eksempel vil blive udpenslet i analysen.

2) *Kalkulerbarhed*

Kalkulerbarhed eller beregnelighed berører den betoning af kvantitative aspekter, som produkter tillægges, for derefter at kunne udregnes nøje. På McDonald's er eksempelvis portionsstørrelse, pris og den tid produkterne tager at lave nøje udregnet. Ritzer påpeger, at denne kalkulerbarhed medfører, at brugere fremhæver de kvantitative aspekter (pris, størrelse og tid) frem for kvalitative betragtninger, ved at de vælger den menu, hvor de får mest for pengene eller kalkulerer med, at det ville være hurtigere at bestille på McDonald's frem for at spise hjemme. Medarbejdere i McDonaldiserede systemer har også en tendens til at understrege kvantitative frem for kvalitative aspekter af deres arbejde, da der ikke er tilladt stor variation i medarbejdernes arbejde (Ritzer 2004: 13-14). Kalkulerbarhed forudsætter nødvendigvis ikke *kun* en kvantificering, og Ritzer taler herom, at der endda for nogle også kan være tale om en bedre kvalitet (Ritzer 2004: 16). Kalkulerbarhed betyder, at produkter bliver sorteret efter tid, størrelse og pris, hvilket medfører, at kravet til medarbejderen ændres fra egen vurdering til i stedet at skulle følge procedurer. Dette fjerner den skønsmæssige vurdering og refleksion hos medarbejderen, og binder i stedet i et formålsrationelt ønske om at finde den billigste løsning (Ritzer 2004: 88). Men på trods af den skønsmæssige nedsættelse medfører kvantificeringen af produkterne nemt sammenlignelige produkter, der er til rådighed for en population, der arbejder længere (Ritzer 2004: 16).

3) *Forudsigelighed*

McDonald's tilbyder en forudsigelighed, der forsikrer om, at produkterne er de samme jorden rundt, og det samme år efter år. Forbrugerne nyder komforten ved, at McDonald's ikke tilbyder overraskelser, hvilket på mange måder virker underligt i en kultur, der ellers hædrer individualisme. Ritzer hævder endda, at der er tale om en bedre kvalitet for nogle, når varer og services har samme kvalitet hver gang (Ritzer 2004: 14-16). Medarbejderne opfører sig også forudsigeligt. De følger kooperative regler, og hvad de siger og gør er forudsigeligt. McDonaldiserede organisationer har derfor ofte manuskripter, som den ansatte skal følge, eksempelvis "Skal det være en stor menu?" eller "Hav en fortsat god dag". Den nedskrevne opførsel medfører forventelighed mellem medarbejder og kunde (Ritzer 2004: 14). Forudsigelighed medfører derfor orden, system og rutine, der giver kunderne en tryghed og en garanti (Ritzer 2004: 112). Omvendt fjerner de standardiserede produkter unikke og individuelle behov for tilfredsstillelse, som enten fører til nøjsomme kunder, eller til at organisationen tilpasser deres udbud til behovene (Ritzer 2004: 28).

4) *Kontrol over mennesket*

Det fjerde element i McDonaldisering er kontrol. Linjer, begrænsede menuer, få muligheder og generende siddepladser leder alt sammen hen mod et hurtigt besøg, hvorefter der er plads til nye kunder. Drive-in medfører endda, at kunderne går, inden de overhovedet er kommet ind i restauranten. Organisatoriske og teknologiske innovationer er hurtigere og nemmere implanteret gennem identiske operatører, som holder kontrollen over arbejderne i McDonaldiserede systemer (Ritzer 2004: 15-16). Der er således både kontrol over kunderne og de ansatte.

Afrunding af McDonaldisering

McDonaldisering er på mange punkter en modsætning til nyere strømninger af individualisering (Ritzer 2004: 19). Jeg er dog også klar over, at individualisering, autenticitet, fokus på oplevelse, selskabelighed og kvalitet frem for kvantitet alle er store faktorer, som berører vores samfund i dag – også på biblioteket. Ritzer påpeger dog, at McDonaldisering tilbyder genkendelighed og komfort i en ellers omskiftelig og ugenkendelig verden (Ritzer 2004: 16). Jeg vil alligevel påpege, at individualisering og standardisering ikke nødvendigvis er konkurrerende modsætninger, hvor man kun kan se den ene tendens, men at de i stedet foregår som parallelle processer på biblioteket. Det er derfor væsentligt at beskrive begge forandringer, der foregår på biblioteket samtidig, hvorfor jeg senere skriver om Disneyisering som en anden tendens, der sker samtidig med McDonaldiseringen.

De fire karakteristika ved McDonaldisering (effektivitet, kalkulerbarhed, forudsigelse og kontrol) er et blik på en tankemåde, der giver bekvemmelig og effektiv servicering af en større population end

før (Ritzer 2004: 16). Men selvom det kan være svært at forestille sig en fremtid, der er mere ineffektiv, uforudsigelig, uberegnelig og har mindre tillid til ny teknologi, har McDonaldiseringen også ulemper (Ritzer 2004: 20). For det første medfører det McDonaldiserede samfunds formålsrationalitet noget Ritzer (og Weber) kalder *rationalitetens irrationalitet*, hvilket omhandler, at ellers rationelle systemer uundgåeligt har det med at sprede irrationalitet. Sagt på en anden måde fornægter systemerne menneskeligt ræsonnement (Ritzer 2004: 16-19). McDonaldiseringen umenneskeliggør deri mennesket, hvilket medfører, at mennesket på nogle punkter bliver ineffektivt i stedet for effektivt, da det er styret af regler og procedurer frem for menneskeligt ræsonnement (Ritzer 2004: 41). Ritzer taler herom, at dette ifølge nogle ses som inhumane rammer, hvor det mest af alt minder om samlebånd både for arbejdere og kunder (Ritzer 2004: 16-19). Af andre ulemper er også de økologiske problemer, som McDonaldisering medfører, såsom spild af emballage. Andre kritikpunkter går på nostalgiske tilbageblik, hvor der i "de gamle dage" var mulighed for overraskelser, og at folk blev behandlet af mennesker frem for robotter og computere. Selvom disse nostalgier har en pointe, ser disse dog sjældent på de positive konsekvenser, som McDonaldisering også kan medføre, og glemmer derudover problemerne i den tidligere æra. Få synes formentlig ikke, at hurtighed, venlighed, genkendelighed og billige varer er decideret negativt? Derfor er McDonaldisering et fænomen med en dobbelthed, hvor vi ikke kun skal se dette som en "mørk" side (Ritzer 2004: 16-19). McDonaldisering er heller ikke en alt-eller-intet proces, og der er tale om grader af McDonaldisering. Eksempelvis er fast-food-restauranter meget McDonaldiserede, imens universiteter kun gradvist er det, men det er svært at komme i tanke om fænomener, der ikke er blevet udsat en smule for McDonaldisering (Ritzer 2004: 19). Valget af McDonaldiserings-tesen skal i min analysefremhæve nogle af de elementer, som er forandret i forholdet mellem biblioteket og brugerne.

Det Danske FolkeDisneytek

I forlængelse af George Ritzers "*The McDonaldization of Society*", kommer den engelske sociolog Alan Brymans "*The Disneyization of Society*". *Disneyiserings*-tesen teoretiserer ligesom McDonaldisering en large-scale social og global proces, der forplanter sig i flere sektorer af samfundet. Dette omhandler ifølge Bryman både sociale, kulturelle og økonomiske områder. Ligesom McDonaldisering er Disneyisering ikke en teori om en bestemt virksomhed, men i stedet et perspektiv på det moderne samfund (Bryman 2004: 1-2). Disneyisering er tænkt som en udvidelse af McDonaldisering, eftersom McDonaldisering ifølge Bryman ikke fanger alle elementer og forandringer, der sker i forhold til forbrug og service i forbrugsverdenen. Disneyisering er dog ikke tænkt som en kritik af McDonaldisering, men tager snarere over, hvor McDonaldisering slutter

(Bryman 2004: 4, 157-158). Bryman understreger derfor, at de to teorier ikke er modsigende, men i stedet kan ses som en parallel proces, frem for som konkurrerende. Teorierne er derfor begge bæredygtige teorier til at beskrive nogle af de forandringer, der ses i det moderne samfund (Bryman 2004: 13). Men hvor McDonaldisering er en teori omkring samfundets øgede kvantificering og formålsrationale, omhandler Disneyisering i stedet de faktorer, der tillægges forbrug, som *ikke* er formålsrationelle, eksempelvis den øgede oplevelsesdimension. For en restaurant omhandler McDonaldisering at stille kundens sult billigt, hurtigt og forudsigeligt. Disneyisering omhandler derimod villigheden til at yde en oplevelse eller erfaring, som giver et indtryk af, at produktet eller servicen er anderledes eller endda dramatisk, hvilket kan føre til, at forbrugeren vil indgå i andre typer af forbrug såsom mersalg eller deltagelse i andre aktiviteter i en hybrid forbrugsramme (Bryman 2004: 5). Disneyisering omhandler også sprogbruget, der bliver lagt over forbrugsverdenen. Eksempelvis bliver kunder til gæster, job til rolle, uniform til kostume, ulykke til hændelse, offentlige områder til scener, ansættelser til casting osv. (Bryman 2004: 11).

Disneyisering består af fire dimensioner; 1) *Tematisering*, 2) *Hybrid-forbrug*, 3) *Merchandising* og 4) *Performativ arbejdskraft*, som jeg vil beskrive nedenfor.

1) *Tematisering*

Brymans første dimension af Disneyisering omhandler tematisering. Tematisering kan kort beskrives som en institution eller lokation, der anvender et narrativ til at give et objekt mening og symbolisme. Det er meningen, at tematiseringen skal give institutionen/lokationen en mening, der transcenderer, hvad de faktisk er (Bryman 2004: 15).

Fra forbrugerens synsvinkel er tematiseringen en mulighed for at blive underholdt og/eller at nyde nye erfaringer og oplevelser. Bryman taler herom, at vi lever i en oplevelsesøkonomi, hvor vi bliver underholdt, selvom underholdning ikke er hovedformålet med aktiviteten. Da mange menneskers forbrug er skiftet fra materielle goder til services, er folk begyndt at søge mere efter disse services, selvom kvaliteten af objektet stadigvæk også er vigtig. Bryman forklarer, at det er klart, at services, der underholder, er mere tilbøjelige til at blive nydt end dem uden. Services med en oplevelsesdimension bliver ligeledes husket bedre (Bryman 2004: 16). Bryman taler her om *service-scapes* (servicelandskaber), som er psykiske miljøer, der bliver skabt omkring en service eller et produkt og omhandler måden, hvorpå servicen bliver frembragt frem for indholdet i selve servicen eller produktet i sig selv (Bryman 2004: 16). Det er dog ikke noget nyt, at forbrugere ikke kun søger værdien alene, og servicedistributørerne har længe vidst, at forbrugere er stigende kedsommeliggjort ved standardiserede produkter og services. Dertil hjælper tematisering med at

differentiere én service fra en anden, som ellers var identiske (Bryman 2004: 16-17). Tematiseringen har dog den latente effekt, at det bliver mere almindeligt for forbrugere at blive fornøjet, og derfor stiger forventningen i en slags accelererende spiral. Hvad der er spændende i dag er måske banalt og kedeligt i morgen (Bryman 2004: 16-17).

Tematisering er derudover kosteligt og kræver derfor væsentlig investering uden klarhed om, hvorvidt dette nødvendigvis vil hjælpe. Det, der koster, er ofte de visuelle, lydmæssige og taktile effekter samt uddannelse af ansatte (Bryman 2004: 17).

Det er ikke Disney og deres temaparker, der er frontløbere til tematisering (Bryman 2004: 21). Det er en dimension, der har eksisteret længe og udbredelsen af tematisering ses i et bredt omfang af det moderne liv. Det ses bl.a. i restauranter, hoteller, storcentre, zoologiske haver og universiteter, der tematiserer sig med temaer såsom musik, sport, mode, steder, tidsperioder, arkitektur, filosofi, litteratur, fantasy, natur og nostalgi (Bryman 2004: 18, 25, 30-31, 33). Kilderne til tematisering er mange og varierede, men essentielt taler Bryman om, at tematisering ofte handler om geografi, historie og social organisering, som alle tilbyder et lager af narrativer, der kan benyttes (Bryman 2004: 17). Bryman taler også om de såkaldte *Brand-narrativer*, hvor brandet i sig selv er blevet et tema. Eksempelvis er McDonald's så udbredt, at de kan tematisere sig selv (Bryman 2004: 28, 40).

Kritikerne af tematiseringstendensen peger på, at tematisering manipulerer kunder, så de mister sig selv og derfor er mere tilbøjelige til at købe (Bryman 2004: 52). Tematisering er derfor, i kritikernes øjne, et våben til at få folk til at forbruge mere (Bryman 2004: 53). Andre kritikere går på, at tematisering af historiske temaer ofte hviler på falske designs og sanitær historie, der fjerner alle former for vanskeligheder og konflikter for at øge forbruget i en behagelig ramme (Bryman 2004: 52). Hvorvidt tematisering er manipulerende og gengiver forkerte historiske oplysninger, vil jeg ikke tage stilling til, i stedet vil jeg blot konstatere, at jo mere standardiseret services og steder bliver, jo vigtigere bliver tematisering som en mekanisme af differentiering. Tematisering bliver således en distinktionsform i forbindelse med ellers identiske og upåfaldende steder og produkter (Bryman 2004: 52).

2) *Hybrid-forbrug:*

Den anden dimension af Disneyisering er *hybrid-forbrug*. Hybrid-forbrug omhandler en generel tendens, hvor forskellige former for forbrug forbindes med forskellige sfærer. De bliver låst sammen med hinanden og bliver svære at adskille (Bryman 2004: 57). Med forskellige former for forbrug, menes bl.a. shopping, museumsbesøg, spisning, overnatning på hotel, se film, gambling og

at spille eller se sport. Det hybride forbrug er derfor systemer, hvor forskellige former for forbrug er bragt sammen på nye og ofte fantasifulde måder (Bryman 2004: 57). Et af formålene ved hybrid-forbrug er at få folk til at blive længere af den simple grund, at jo længere de bliver, jo mere køber de, og folk bliver længere, hvis underholdningen er psykisk involverende og ikke passiv (Bryman 2004: 58).

Hybrid-forbrug er ikke nyt, eksempelvis har hoteller altid haft restauranter, biografer solgt slik og museer solgt souvenirs. Supermarkedet er det åbenlyse eksempel på hybrid-forbrug, da der her sælges alt fra alkohol til frugt, som tidligere kun fandtes i specialbutikker. Hybrid-forbrug er derfor en trend, der har været længe undervejs (Bryman 2004: 61, 75). Det nye ved hybrid-forbrug er dog den systematiske måde, hvorpå forbrug er linket sammen på et givent sted, samt en øget variation af former for forbrug (Bryman 2004: 61). Eksempelvis øger McDonald's deres salg af happy-meals ved at sammenblande dem med legetøj fra Disney-film (Bryman 2004: 69), museer er begyndt at have shopping- og spisefaciliteter, som er blevet deres primære indkomst, og i yderste konsekvens er der endda tale om at gøre noget til en "tur" eller destination (Bryman 2004: 57-58, 72).

3) *Merchandising*

Merchandising, som er den tredje dimension af Disneyisering, omhandler udvidelse, promotion og/eller salg af varer ved at bære billeder eller logoer fra et i forvejen kendt image, der allerede tiltrækker folk (Bryman 2004: 2, 80). Eksempelvis kan det nævnes, at Mickey Mouse eller Darth Vader findes på legetøj, skolesager, sugerør eller shampoo – alt fra tøj til bøger får tilsat logo eller genkendelige symboler (Bryman 2004: 80). Andre eksempler på merchandising er Harry Potter og Lego-samarbejdet, og at både Harvard University og Vatikanet sælger merchandise med deres logo, hvilket er en betragtelig indkomst (Bryman 2004: 90, 97-98).

4) *Performativt arbejde*

Brymans fjerde og sidste dimension af Disneyisering omhandler begrebet *performativt arbejde*. Ifølge Bryman er der en stigende tendens til (især inden for servicearbejde), at arbejdet bliver forstået som en performance. Ansatte bliver i højere grad set som skuespillere og arbejdspladser er konstruerede som scener, hvorfra "skuespil" skal udføres (Bryman 2004: 103). Performativ arbejdskraft omhandler derfor en voksende tendens, hvor arbejdet indebærer en velovervejet fremstilling af et bestemt humør og en bestemt måde at se ud på og tale på, for at skabe et image. I nogen tilfælde er der endda tale om fysisk fremtræden såsom medarbejdere med de "rigtige" tænder, højde, drøjde, kindben, skuldre osv. (Bryman 2004: 2, 123-124).

I forbindelse med performativt arbejde taler Bryman om *emotionelt arbejde*, som er en del af det performative arbejde. Emotionel arbejdskraft henviser til arbejdssituationer, hvor arbejdere, som en del af deres arbejdsroller, formidler følelser. Disse kan både være positive og negative følelser. Der er dog oftest tale om fremvisningen af positive følelser, som er tæt forbundne med leveringen og kvaliteten af en service. Eksempler på negative følelser kan være sælgeren, der virker skuffet og ked af ikke at sælge (Bryman 2004: 104-105).

Den amerikanske sociolog *Arlie Russell Hochschild* differentierer mellem to typer af emotionelt arbejde; overfladeskuespillet og dybt skuespil. *Overfladeskuespillet* omhandler kropsbevægelser, der er hensigtsmæssige, men mangler den "rigtige" følelse og overbevisning. Eksempelvis når medarbejderne får at vide, at de skal huske at smile, have øjenkontakt og yde venlig tiltale. I *dybt skuespil* føler den emotionelle arbejder faktisk rigtige følelser i sit arbejde (Bryman 2004: 104-105, 108).

Hochschild forklarer, at emotionelt arbejde kan have en negativ effekt på dem, som udfører det, fordi det kan skade deres psykiske tilstand. De emotionelle medarbejdere må undertrykke de følelser, de har, samtidig med at de skal fremvise følelser, de ikke har. Eksempelvis skal de fremvise glade følelser, selvom arbejdet er hårdt eller de har med besværlige gæster at gøre. Dette medfører, ifølge Hochschild, at medarbejderens sans for sit autentiske selv bliver undermineret, fordi følelser ifølge Hochschild er indre (Bryman 2004: 108-109, 121). Der kan dog også være tale om, at emotionelt arbejde er et valg fra arbejderen, frem for påtvunget ovenfra, fordi arbejderen bedst kan lide at være positiv (Bryman 2004: 122).

Ligesom med de andre elementer af Disneyisering er performativt arbejde heller ikke et nyt fænomen. Eksempelvis har stewardesser længe skabt øjenkontakt med alle passagerer for at skabe en mere personlig service (Bryman 2004: 112). Ligeledes har ansatte i den medicinske branche (sygeplejersker, læger og jordmødre) også haft brug for at have kontrol over deres fremtræden (Bryman 2004: 110). Butiksmedarbejdere, ansatte i restaurationsbranchen og fitnessstrænere gør også alle brug af en vis grad af performance i deres arbejde (Bryman 2004: 113, 115, 120). Bryman taler herom, at især kvinder laver performativt arbejde, fordi de er mere omsorgsfulde og plejende, og i nogle tilfælde endda seksuelle (Bryman 2004: 112). Performativt arbejde er derfor ikke et nyt fænomen. Det nye forhold i emotionelt arbejde er derimod den moderne tendens, hvor udbredelsen af emotionelt arbejde er fremtrædende, specielt i forbindelse med kommerciel servicelevering (Bryman 2004: 110).

Afslutning på Disneyisering

Disneyisering er en udvidelse af McDonaldisering. Mens McDonaldisering fokuserer på komfort, genkendelighed og effektivitet, er Disneyisering derimod et perspektiv på et øget fokus på fremtræden, som tilbyder overraskelser og underholdning gennem de fire karakteristika; *Tematisering, Hybrid-forbrug, Merchandising og Performativ arbejdskraft*. Disneyisering er ligesom McDonaldisering ikke en alt-eller-intet proces, og der er tale om grader af Disneyisering, hvilket også fremtræder i min analyse. Valget af Disneyiserings-tesen skal derfor i min analyse fremtone nogle af de elementer, som er forandrede i forholdet mellem biblioteket og brugerne, idet biblioteket i højere grad fokuserer på at pakke biblioteket ”flot ind” og tilpasse biblioteket til dens brugere, samtidig med at brugerne i højere grad forventer dette. Inddragelsen af Disneyisering er især relevant, fordi Aalborg Bibliotekerne faktisk har inddraget forlystelsesparken Fårup Sommerland i arbejdet med deres relation til brugeren hen mod det ”værtskabelige”, hvilket jeg vil komme ind på senere i analysen.

Del 3: Biblioteket som forlystelsespark

Selvom mange, tilknyttet biblioteksverdenen, sikkert ikke er glade for, at jeg tilknytter biblioteket et forlystelsesmærkat, vil jeg alligevel argumentere for, at en del af forholdet mellem biblioteket og brugeren på mange måder minder herom. Der er dog tale om, at nogle elementer er mere fremtrædende end andre, og det er så at sige disse mere eller mindre "ekstreme" tilfælde, jeg vil påpege i min analyse. Der skal derfor ikke herske tvivl om, at oplysningstanken stadigvæk er det største formål med folkebiblioteket, som det også fremgår af biblioteksloven.

Analysen er struktureret efter fire kapitler (kapitel 9, 10, 11 og 12), hvor jeg i kapitel 9 ser på folkebibliotekets legitimitet. I dette kapitel giver jeg et oprids af bibliotekets forskellige formål gennem tiden, hvorefter jeg ser på bibliotekets nutidige legitimitet. Kapitel 10 omhandler bibliotekets hybridisering i form af anderledes materialer og services samt nye mere utraditionelle former for partnerskaber. I kapitel 11 ser jeg på øgede eksponering i form af tematiserede biblioteket, udarbejdelse af merchandise og mere selskabeligt servicearbejde. Det sidste analysekapitel 12 er en beskrivelse af et mere effektivt bibliotek hvor selvbetjening er med til at forenkle og effektiviserer låneprocessen.



Billede 1: Billeder fra Hovedbiblioteket

Kapitel 9: Folkebibliotekets legitimitet

I dette kapitel vil jeg se på bibliotekets forandring hen mod en stigende integration af oplevelser, hvor jeg starter med en historisk gennemgang af bibliotekets formål og funktion gennem tiden, hvorefter jeg skildrer nogle af brugernes tanker om bibliotekets legitimitet.

Legitimiteten ændrer sig

I kontrast til middelalderens epoke af klosterbiblioteker, hvor formålet var at udbrede kristendom, har bibliotekernes rolle, siden 1600-tallets naturligvidenskabelige revolution, været at udbrede oplysning. Europa gennemgik i renæssancen forskellige strømninger af nye tanker om fornuft, rationalitet, kritik og nye idealer om humanisering (Bonderup 2008: 195-196). Oplysning skulle gøre mennesker bedre og ikke mindst lykkeligere (Byberg & Frisvold 2001: 66). Oplysningens idealer kom først senere til Danmark i forhold til andre europæiske lande, og de store reformer kom således først i anden halvdel af 1700-tallet (Bonderup 2008: 196). Modsat den franske oplysningsbevægelse, hvor man ville afskaffe kristendommen, blev den danske oplysningsbevægelse i stedet brugt til at forbedre kristendommen (Byberg & Frisvold 2001: 66). Det var derfor hovedsageligt præsterne (samt nogle få adelsmænd), der i årene op til og omkring år 1800 bidrog til at oprette biblioteker og formidle litteraturen for bønderne (som dengang var 90 procent af befolkningen) (Byberg & Frisvold 2001: 66). Biblioteker (sammen med oprettelsen af skolevæsenet) var et led i en civiliserings- og dannelsesproces af bønderne, hvor det op gennem 1700-tallet blev mere og mere obligatorisk for bønderne at skulle have en skolegang (Byberg & Frisvold 2001: 68). Ikke alle var dog lige tilfredse med denne civiliseringsproces, eksempelvis var Landhusholdningsselskabet ikke altid fornøjet med de bøger, der blev anskaffet til bibliotekerne, da bøndernes tid ikke skulle bruges på at læse nytteløse ting (Byberg & Frisvold 2001: 73). Op gennem 1800-tallet fik den værdimæssige tradition dog overtaget i dansk sammenhæng, eftersom der blev optrappet bestræbelser på at skaffe den almindelige befolkning bedre biblioteksbetjening, inspireret af amerikanske biblioteker. Bibliotekerne blev moderniseret og blev et mere fagligt og professionelt arbejdsområde. I slutningen af 1800-tallet og starten af 1900-tallet manifesterede folkebibliotekerne sig i det danske samfund, og den demokratiske ånd sås bl.a. afspejlet i en forpligtigelse over for den store arbejderklasse ved at sikre adgangen til litteratur. Litteraturen blev derimod defineret af 1900-tallets herskende borgerklasse, og omhandlede læsestof, der skulle forbedre moralen og prædike dyd og god borgerånd (Den Store Danske 2014; Birdsall 2001: 30-31). Alligevel var dette en fremgang i den demokratiske ånd, fordi trykte medier før industrialiseringen havde været forbeholdt de veluddannede og velhavende. Den "almindelige" dansker blev således indlemmet i skriftkulturen gennem bibliotekerne i industrialiseringen (Hjarvard 2005: 9).

Kulturministeriet blev oprettet i 1961 som et modspil til markedet. Kulturen og kunsten skulle friholdes for kommercialisering og konsumering og skulle fungere som et frirum for det gode, det smukke og det sande. Sammen med kommunerne skulle staten sikre dette frirum baseret på offentlige tilskud alene. Til gengæld skulle disse institutioner demokratisere kulturen, som ud fra et humanistisk rationale var formålet med kulturpolitikken. Folkebiblioteket var, og er i dag stadigvæk, en vigtig del i demokratiseringsstrategien (Skot-Hansen 2001: 50). I biblioteksloven fra 1964 fik bibliotekerne friere hænder til selv at tage initiativ til kulturelle aktiviteter, og de fik gradvist nye aktivitetsområder inden for bl.a. kunst, musik og indretning (Dahlkild 2011: 14). I stedet for at biblioteket kun indeholdte bøger, blev bibliotekerne mere rummelige, og ellers "underlødige" materialer som tegneserier, kærlighedsromaner, fantasy, science fiction, grammofonplader og bånd fik sin plads på hylderne (Jochumsen & Hvenegaard 2006: 11). Dette var på mange måder en opblødning i forståelsen af de mere visuelle medier, som medførte, at skriften ikke længere var enerådig videns-afsender (Christensen 2008: 66-67). Biblioteket udviklede i 1960erne også et socialt ansvar over for svage borgere i samfundet såsom fattige, ældre, læsesvage, etniske minoriteter og andre (Birdsall 2001: 31). Derfor var 1960erne årtiet, hvor nye aktiviteter og materialetyper udvidede biblioteksbegrebet (Dahlkild 2011: 14), og deri også dens legitimitet.

I 1970ernes politiske forandringer, forårsaget af stagnerende økonomi og arbejdsløshed, blev biblioteket udsat for debat om en mere liberal og laissez faire tilgang (Birdsall 2001: 31). Op gennem 1970erne og 1980erne blev biblioteket præget af neo-liberalismen med begreber som kvalitetsledelse, kontraktstyring og brugerbetaling. Publikum blev til kunder og biblioteket gennemgik en "value for money"-transformation frem til 1990erne, hvor det ellers humanistiske rationale blev udskiftet med markedstanker og instrumentalisering (Skot-Hansen 2001: 45, 50). Selvom folkebiblioteket blev tænkt mere effektivt, var oplysning og demokratisering af befolkningen dog stadigvæk formålet.

I 1990erne troede mange, at folkebibliotekets nye rolle var at udbrede internettet for samfundets svage grupper (DR K 2013), men da prisen på internettet var hurtigt faldende og hastigheden kraftigt stigende, skete udbredelsen af internettet langt hurtigere end forventet hos befolkningen (Alby 2007: 2). Udbredelsen af internettet kan på mange måder tolkes som en trussel for biblioteket som enerådig oplysningscentral, da internettet medførte muligheden for, at mange mennesker nu kunne "surfe" på nettet og søge information på forskellige hjemmesider derhjemme (Anderson 2007: 5). Internettet var således med til at skabe tvivl om den legitimitet, som

biblioteket tidligere havde som oplysningsinstitution, eftersom dette var et opbrud med gamle kulturelle hierarkier (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 189-190).

I gennemgangen af bibliotekets historie kan vi se, at mange begivenheder har været med til at ændre forholdet imellem bibliotek og bruger i forskellige retninger. Der har både været fremskridt og kriser, samt en skiftende forståelse af biblioteket som nytteorienteret og værdiorienteret, som Vestheim også påpeger (Byberg & Frisvold 2001: 64-65). Biblioteket har været et sted, der gennem historien har været udsat for forskellige teknologiske fremskridt, som er implementeret i bibliotekets virke. Forskellige formidlingsformer og typer af materialer har således ændret biblioteksformen – fra lertavler til håndskrevne, og sidenhen trykte og masseproducerede bøger og herefter hen imod nye medier såsom fotografier, grammofoner, film og digitale tjenester m.m. Alle teknologiske fremskridt har ændret forholdet mellem bibliotek og bruger. Bibliotekerne har altid fungeret som en samling af viden, men der har altså været stor forskel på, om disse har været privatejet hos adelige og andre magtfulde, samlet i klostre og kirker eller udbredt via af offentlige biblioteker til gavn for offentligheden. Endvidere kan man tale om, at forskellige magthavere og ”smagsdommere” har defineret og praktiseret forskellige typer af biblioteker og viden gennem tiden. Magtbalancen har konstant flyttet sig, og der har derfor været stor forskel på de biblioteker og samlinger, der var oprettet af oldtidens og antikkens rige og magtfulde, der med sine private samlinger definerede datidens ”biblioteker”. Senere har kristendommen, en herskende borgerklasse og bibliotekarere bidraget til andre definitioner af bibliotekets formål og virke, hvilket har ændret sig fra at udbrede kristelige og oplysende værdier, til at skabe et frirum fra den kommercielle kultur. Også økonomi har ændret oplysningsforholdet, hvor biblioteket i 1970ernes lavkonjunktur blev formgivet efter, hvor meget oplysning man kunne få for pengene. Men også økonomisk velstand og højkonjunkturer har formgivet oplysningsforholdet, idet man i industrialiseringen samt 1960ernes og 1990ernes økonomiske opsving så, at værdidimensionen skinnede igennem med aktive bestræbelser på at skaffe den almindelige borger en sikker adgang til litteratur og oplysning, samt bedre biblioteksbetjening.

Den amerikanske videnskabsteoretiker *Thomas Kuhn* hævder i sit værk ”*Videnskabelige revolutioners struktur*” fra 1962, at videnskaben ikke har udviklet sig ved en gradvis akkumulering af viden, men gennem omvæltninger i den videnskabelige forståelse (Gilje & Grimen 2002: 99-101). Denne omvæltning kan også ses i gennemgangen af bibliotekets historie, eftersom forskellige perioders forståelse af viden har smittet af på forholdet mellem bibliotek og brugere. I takt med forskellige forståelser af viden har selve formålet med biblioteket også ændret sig. I middelalderen

og i den danske oplysningsbevægelse blev bibliotekerne eksempelvis brugt til at dyrke, forbedre og udbrede kristendommen. Senere blev bibliotekerne brugt til at stille videnskab til rådighed for borgerne, som efter datidens forventninger skulle gøre borgerne lykkeligere og bedre. I nyere tid er også selve materialerne kommet til debat, og der er deri sket en opblødning af viden knyttet til bøger. Disse forskellige forandringer af forståelsen af lødig viden har også skabt kriser. Forandringerne har ofte skabt debat og mødt modstand hos især de personer, der havde noget at miste, hvad enten man taler om reel magt eller tab af traditioner og normer. Gennem et virvar af forskellige, og nogle gange modsætningsfyldte, mål og midler har bibliotekets legitimitet gennem en lang historie ændret sig. Nogle gange har fremtrædende begivenheder, i form af teknologiske opfindelser eller nye tanker om viden og moral, ændret biblioteket markant. Dog har folkebiblioteket siden 1800-tallet haft et dybt forankret "doks" i oplysningstanken, selvom markedstanker har haft mere eller mindre succes med indirekte effekter (Skot-Hansen 2001: 51-53).

Profildannelse – en senmoderne konsekvens?

Opblødningen af forståelsen af de mere visuelle medier, samt internettets "konkurrence" har medført et behov for legitimering af biblioteket, fordi biblioteket, som allerede nævnt, ikke længere fungerer som enerådig vidensafsender. Der stilles derfor spørgsmålstegn ved bibliotekets rolle, fordi denne vidensinstitution ikke længere kan finde sin legitimitet i traditionerne. Den tidligere determinerende bibliotekskultur, der fungerede som et sikkert fundament, er i dag blevet langt mere usikkert. Bibliotekets identitet, roller og opgaver er derved blevet problematiseret, og det er i dag i højere grad op til biblioteket selv at skabe sin egen identitet, vælge og træffe beslutninger således biblioteket kan opretholde en selvfortælling og legitimitet. I et forsøg på at imødekomme denne "identitetskrise" ser man i højere grad, at bibliotekerne opretter en profil på et givent bibliotek og deri profilerer sig som eksempelvis videnscenter, informationscenter, socialcenter eller kulturcenter (Rasmussen & Jochumsen 2008: 175). Det er derfor blevet et mål for bibliotekerne at skabe et brand, så brugerne kan se fremtiden og formålet med det fysiske bibliotek (Rasmussen & Jochumsen 2008: 172). I denne profilopbygning er bl.a. brugerne kommet i centrum, og indirekte er brugerne med til at definere biblioteket. Siden 1990'erne har de danske folkebiblioteker gradvist udviklet sig til at blive mere brugerorienterede. Til denne udvikling siger *Gitte Balling*, Adjunkt og ph.d. fra Det Informationsvidenskabelige Akademi, København:

"Hvor bibliotekerne tidligere havde fokus på materialerne, deres indhold og kvaliteter, er det i dag brugernes behov og ønsker, som er med til at afgøre såvel indkøb som formidlingsstrategi og

indretning af bibliotekerne. Brugerne betragtes ikke længere som objekter for oplysning, men ses som myndige subjekter, der selv er i stand til at vælge til og fra.” (Gitte Balling 2008: 87)

Det brugerorienterede fokus betyder således, at bibliotekerne i deres profildannelse har en interesse i at kende til brugernes ønsker og behov. Dette gøres gennem kvantitative spørgeskemaer og biblioteksstatistik, men også gennem kvalitative undersøgelser, som påvirker bibliotekernes arbejde og funktion (Gitte Balling 2008: 87).

Et af de områder, hvor man tydeligt kan se folkebibliotekernes profilering, er på formidlingsfronten, hvor der er kommet fornyet interesse for det fysiske bibliotek. Fokus er flyttet i retningen af en formidling af indholdet frem for tilgængeligheden, og overordnet er biblioteket gået fra at være en passiv samling af bøger og andre materialer, til et aktivt rum for oplevelse og aktivitet og inspiration, der også kan være et mødested og værested. Derfor ses nu nye måder, hvorpå medier og materialer opstilles, der er med til at skabe rum for nye og mere udadvendte aktiviteter. I kapitel 11 ser jeg således nærmere på nogle konkrete eksempler, hvori Aalborg Bibliotekerne legitimerer sig selv i form af tematiseringer og en performativ tilgang til brugerne m.v.

Folkebiblioteks legitimitet – butik eller samfundsinstitution?

Brugernes holdning omkring folkebibliotekets formål og legitimitet må siges at have et noget spraglet udtryk. Der findes således, ud fra de subjektive brugerforståelser, mange forskelligartede bud på, hvad folkebiblioteket er, hvordan det benyttes, og hvad institutionens rolle er i det danske samfund. Overordnet er jeg kommet frem til to tendenser, hvorfra man kan klassificere og understrege visse fællestræk i brugernes tolkning af folkebiblioteket. Det drejer sig om, at brugerne definerer biblioteket ud fra to forskellige tilgange, hvor den ene part tager udgangspunkt i deres egen personlige brug af biblioteket og definerer biblioteket ud fra de funktioner, de ser som relevante. Denne tendens vil jeg kalde *folkebiblioteket som butik*. En anden part definerer biblioteket i en mere samfundsmæssig kontekst og ser på formålet med biblioteket som noget større, der går ud over deres eget brug. Denne tendens vil jeg kalde *folkebiblioteket som samfundsinstitution*. Nedenfor skitserer jeg de to forskellige måder, hvorpå brugerne anser folkebiblioteket, og hvori dens legitimitet ligger i dag.

Folkebiblioteket som butik

Selvom jeg tidligere i dette kapitel nævnte, at folkebiblioteket siden 1800-tallet har haft et dybt forankret ”doksa” i oplysningstanken, skal der ikke lægges skjul på, at markedstanker har haft et indtog på folkebiblioteket – ikke blot i ledelsen og organiseringen af biblioteket, men i høj grad også

i forbindelse med gæsternes tilgang til biblioteket. Selve legitimiteten af folkebiblioteket, for nogle brugere, i selve udbuddet af materialer og oplevelser. I sammenligning med den private sektor er bibliotekets legitimitet kun gældende, hvis der er "kunder" i butikken, og hvis biblioteket udbyder det, der efterspørges. At sidestille folkebiblioteket med en butik, der har et udbud af varer og oplevelser, der reguleres af markeds kræfter, vil for nogle være i strid med bibliotekets formål. Alligevel er der mange, der direkte og indirekte ytrer sig tanker herom, eftersom de erkender, at såfremt biblioteket ikke indeholder de materialer og oplevelser, der efterspørges på det personlige plan, ville det slet ikke blive brugt. I modsætning til 1960ernes forestilling om, at biblioteket skulle fungere som et frirum for kommercialisering og konsumerings, er dette ikke tilfældet længere, fordi bibliotekets legitimitet, for nogle brugere, ligger i den konsumerings, der tilbydes. Bibliotekets udbud og tilgængelighed til relevante bøger, film, musik, brætspil, aviser, magasiner, blade, arrangementer, åbningstider, print/kopi, lokaler, computerfaciliteter, spillekonsoller – og endda bibliotekarernes, er derfor nogle af de ting, der ifølge brugerne skal være på plads, før der kan være tale om en legitimitet. Til spørgsmålet omkring, hvorvidt folkebiblioteket er en god eller dårlig "butik", er der overvejende tilfredshed blandt brugerne, og en bruger siger således om udbuddet af "varer":

"Man kan sige, at tiden ændrer sig jo, så der vil altid komme nye behov. Som det ser ud lige nu, så synes jeg egentlig, at det her bibliotek følger meget med tiden. Der er mange tilbud i forhold til, hvad der er relevant, og der er nye åbningstider, og man kan komme ind uden, at der er bibliotekarer osv. Altså, jeg synes, at I [Aalborg Bibliotekerne] er gode til at følge med tiden og indstille jer efter brugernes behov." (Ung kvinde, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 6).

Når denne bruger siger, at biblioteket er god til at følge med tiden og indstille sig efter brugernes behov, er det bestemt ikke usandt. Faktisk forekommer der et større arbejde fra bibliotekernes side i at kalkulere hvilke materialer, der efterspørges for derefter at bestille materialerne hjem. Ifølge Aalborg Bibliotekerne selv er det fra deres side ønskværdigt at vægte indkøb af medier og materialer, som appellerer til mange biblioteksbrugere, selvom bibliotekerne dog også appellerer til den smalle efterspørgsel (Aalborg Bibliotekerne 2014b). Den smalle interesse er dog bedst tilgængelig på Hovedbiblioteket og bibliotekerne i midtbyen, og der står således på hjemmesiden:

"Bibliotekerne i midtbyen har det brede og meget brugte bibliotekstilbud, mens lokalbibliotekerne og bogbussen kan betragtes som den "lille købmandsbutik" der har det mest populære og efterspurgte, og som især skal betragtes som indgang til det samlede bibliotekstilbud."

(Aalborg Bibliotekerne 2014b)

Der er således både bestræbelser på alsidighed, men også aktualitet, hvoraf alsidigheden for det meste er centraliseret på Hovedbiblioteket. Kalkuleringen henvender sig dog ikke kun til indkøb og organisering af materialer, men også til aktiviteter og arrangementer. I mit eget studiearbejde har jeg således snakket med mange brugere omkring, hvad der efterspørges, hvorefter efterspørgslerne er blevet implementeret i Aalborg Bibliotekernes virke. Dette er eksempelvis efterspørgsler på længere åbningstider, anderledes materialer eller andre inventarer.

Butikssammenligningen går ud over indkøbene, fordi Aalborg Bibliotekerne også sælger kasserede materialer. På Aalborg Bibliotekernes hjemmeside står der således om salgene: *"Materialerne er kasseret på grund af slitage, forældelse eller dalende aktualitet"* (Aalborg Bibliotekerne 2014c). Der er derfor tale om, at biblioteket indkøber, hvad der efterspørges og er aktuelt, og frasælger hvad der ikke længere er relevant.

Selvom biblioteket ikke *sælger* varer, i sammenligning med privatsektoren, men i stedet stiller deres materialer og services gratis til rådighed for befolkningen, er mersalg for nyligt kommet ind i Aalborg Bibliotekernes vokabularium. Der bliver fra bibliotekets side gjort en aktiv indsats i at målrette "salg", så "kunderne" lægger flere "varer" i kurven. Eksempler på dette er foldere omkring filmstriben.dk m.m., som biblioteket lægger i forskellige bøger, eller de såkaldte zoneopstillinger, som er bogopstillinger, hvor forsiden vender udad for derved at fange brugernes interesse (se billede 2). Denne omvæltning i bibliotekets tilgang til brugeren synes for nogle ansatte meget grænseoverskridende.



Billede 2: Zoneopstillinger vs. almindelige opstillinger

Ligesom i supermarkedet er der på biblioteket vidt forskellige fremgangsmåder, hvorpå brugerne bestemmer sig for sine varer. Inden for markedsføringen tales om tre købstyper; *impulskøb*, hvor

man tager en vare uden at tænke over det; *vanekøb*, hvor man køber den samme vare, som man plejer, og *overvejseskøb*, hvor man køber en vare, som man har overvejet meget nøje (GN 2014). På samme måde bliver biblioteket brugt, og der er således både tale om *impulsstyrede gæster*, som kommer uden konkrete formål, og som lader sig inspirere og lader tilfældighederne og tilskyndelserne råde over formålet med deres biblioteksbesøg. Eksempelvis siger en mand:

"Så går man lige op ad trappen, og så ser man lige et arrangement, ikke? 'Hov hvad fanden, det ser spændende ud' og så bliver man lige en halv time længere end man ellers ville have gjort." (Mandlig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 3)

Imens en anden bruger i bogbussen siger: *"[Jeg] tager tit noget mere med hjem end jeg kom efter"* (Kvinde 42 år, Bogbussen, Bilag 7, Interview 2)

Disse mere impulsstyrede gæster er især glade for bibliotekernes mere aktive strategier med hensyn til eksempelvis zoneopstillinger og andre introduktioner af materialer og aktiviteter, fordi de ikke kommer efter noget bestemt. For nogle er det endda blevet forventeligt at blive tilbudt noget uventet. Om dette siger en gæst: *"(...) jeg håber selvfølgelig, at de [personalet] kan svare på de spørgsmål jeg har, men også fortælle mig noget, som jeg ikke vidste."* (Kvindelig jurist 35 år, Bogbussen, Bilag 7, Interview 4)

Ud over de impulsstyrede gæster er der rutineprægede gæster, som gør, hvad de plejer. Dette kan både omhandle typen af materiale, de låner og aktiviteter de foretager sig, såsom de studerende, der udelukkende bruger biblioteket som arbejdsrum. Her er der ikke meget slinger i valsen, for disse typer af gæster gør, som de plejer. Det kan dog dertil nævnes, at der er nogle gæster, der vanligt kommer for netop at blive inspireret uden konkrete formål.

I forlængelse heraf er den sidste type af brugere de mere målrettede og på forhånd bevidste gæster, som nøje har overvejet, hvad deres gøremål er på biblioteket, før de indtræder. Det kan eksempelvis være en bestilling af et materiale, der skal afhentes, hvorved brugeren tager karakter af en "drive-in"-bruger, der kommer ind på biblioteket, finder sit materiale, for derefter hurtigt at smutte igen. De målrettede brugere omhandler dog også brugere, som benytter sig af andet end hjemlån, men kommer med et andet bestemt formål, såsom et bestemt arrangement eller aktivitet, som eksempelvis bogcafe, IT-undervisning eller leg med sine børn.

De tre typer af gæster er dog en typificering, og ofte er gæsten et sted midt imellem impuls, vane og overvejelse, eftersom der både kan være tale om et vanligt besøg med et målrettet formål kombineret med et impuls-”køb”. Eksempelvis nævner en gæst:

”Jamen typisk så er det sådan noget med, at jeg reserverer en bog, og så når jeg kommer, så kigger jeg alligevel, om der er noget andet, som jeg skal have med. Jeg kan godt gå herfra med en 5 ting eller flere, end der var formålet. Så der ryger lidt ekstra med.” (Kvindelig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 4).

Et andet eksempel, hvorpå Aalborg Bibliotekerne ligner butikker, er den fremgangsmåde, hvorpå lukningen af mindre lokale filialer har foregået på. Da bibliotekerne efter kommunalreformen var presset af budgetreduktioner, blev det i Aalborg (ligesom på mange andre biblioteker i Danmark) bestemt at centralisere biblioteksvæsenet. Derfor lukkede man mindre filialer, hvor argumentet bl.a. omhandlede udregning af besøg og udlån. I den anledning blev der med baggrund i biblioteksstatistik foretaget en lukning af de afdelinger, hvor ”omsætningen” var for lille. Der blev således ikke tænkt over mere kvalitative effekter, såsom betydning for lokalområdet, lokal identitet og de mere latente effekter, som lukningen af mindre filialer kunne medføre. Eksempelvis nævner en kvinde, som tidligere benyttede sig af et nu lukket bibliotek således:

”Jeg savner vores bibliotek i Vestbjerg. Vores børn kan ikke bare rende ned på biblioteket, som de kunne før, og finde de bøger de gerne vil have. Jeg kommer kun på biblioteket, når jeg er på arbejde. Og når bogbussen er i Vestbjerg, så er børnene til fritidsaktivitet – fodbold og håndbold. Men det ved de sikkert godt, de som har taget beslutningen.” (Mor til to, Løvvang bibliotek, Bilag 10, Interview 4)

Kvinden henviser til, at hun regner med, at biblioteksledelsen har gennemtænkt konsekvenserne for de mindre byer og lukningen af bibliotekerne. Men hovedsageligt er lukningerne forekommet på grund af kvantitative skøn. En ringe trøst for byerne med lukkede biblioteker er, at Aalborg Bibliotekerne har indført tiltagene *”Biblioteket kommer”*, som er en form for leveringsbibliotek, hvor ældre borgere, folk med langvarige sygdomme og folk handicap kan låne materialer, der bliver bragt til døren for en mindre leveringsafgift (Aalborg Bibliotekerne 2014d) og *”Book en bogbus”*, som er en mulighed for foreninger, læsekredse, dagplejere, børnehaver, skoler, virksomheder m.m. at få tilsendt en bogbus (Aalborg Bibliotekerne 2014e). På hjemmesiden står der således om tiltaget:

"Bogbussen kan (...) bookes til begivenheder og arrangementer, f.eks. byfester og sportsaktiviteter. Tidspunktet vil typisk være onsdag formiddag. Med det nye, flexible tilbud håber vi hos Aalborg Bibliotekerne at kunne give borgerne mulighed for at opleve bibliotekets mange tilbud – uanset hvor de bor." (Aalborg Bibliotekerne 2014e)

Folkebiblioteket som samfundsinstitution.

Modsat de brugere, der legitimerer biblioteket ud fra deres eget brug og efterspørgsel, findes der også brugere, som finder bibliotekets legitimitet i en større kontekst, der går ud over deres egne behov. Disse brugere ser folkebiblioteket som en afgørende samfundsinstitution, der forankrer oplysning, dannelse, demokrati, kulturel aktivitet og social sammenhængskraft og mindsker økonomiske, sociale og etniske afstande via tilgængelighed for den brede offentlighed. Bibliotekets legitimitet skal ifølge disse ikke kun findes i individuelle ønsker og behov, men i stedet i den funktionalitet folkebiblioteket medfører, som gavner samfundets (og lokalsamfundets) helhed. Biblioteket har derfor ifølge disse en samfundsmæssig funktion i at varetage folkeoplysning, udvide horisonter, kultivere befolkningen og udligne sociale forskelle, samtidig med at det også skal fungere som et arkiv med både bredde og dybde – niche og mainstream. En bruger betegner folkebiblioteket således:

"En multifunktionel medborgerfunktion fra barnsben af og op til den ældste medborger, så de kan få service og finde frem til de ting, som de synes er spændende."
(Mandlig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 3)

Imens en anden bruger udtrykker det således:

"Biblioteket har jo det formål, at det giver os en frihed til at få læst en masse ting og lånt en masse ting, som man normalt ikke ville gøre (...)" (Kvinde 42 år, Bogbussen, Bilag 7, Interview 2)

Selvom brugerbetaling har fået sin indgang på få områder såsom udvalgte arrangementer, kaffe og materialelevering m.m. er folkebibliotekets kerneydelser stadigvæk gratis. Med jævne mellemrum diskuteres afskaffelsen af gratisprincippet af folkebibliotekets kerneydelser, men indtil videre er det blevet begravet (Skot-Hansen 2001: 51). Der er dog få brugere, der ser logikken i at indføre mindre beløb på udlån for at regulere udlånet til det nødvendige, men langt de fleste er dog af den holdning af bibliotekets kerneydelser skal være gratis. Da jeg spørger en bruger ind til, hvad det gør, at bibliotekets ydelser er gratis, svarer hun således:

"Jeg låner meget mere. Altså, jeg læser også de ting jeg låner, jeg tager dem ikke bare med hjem, men jeg tror, at jeg ville begrænse det, hvis jeg skulle betale for det. Så ville jeg prioritere mere. Det ville være en dårlig ting, jeg tror, at jeg ville gå glip af nogle ting. Men jeg kan godt se, at det ville være logisk hvis det blev en femmer pr. bog." (Kvindelig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 4)

Selvom gratisprincippet medfører, at hun låner mere, ville det ikke komme bag på hende, at der blev indført brugerbetaling, selvom dette ville medføre en begrænsning i udlånet. Hun fortsætter således:

"(...) hvorfor skal det være gratis i forhold til alle mulige andre ting? Det er da et privilegium bare at kunne gå herind og så bare rage ned fra hylderne, og så ikke stå til ansvar for hvordan de bliver behandlet og sådan nogle ting." (Kvindelig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 4)

Hvorvidt biblioteket som samfundsinstitution skal være oplysende eller underholdende, findes der forskellige holdninger til. Mens nogle gerne ser et underholdningselement, mener andre, at dette ikke hører til på biblioteket, og at underholdning må stå for egen regning. Eksempelvis nævner en kvinde:

"Det skal ikke være underholdning, det skal være oplysende og kunne mætte en nysgerrighed, også på et snævert område. Der skal være en modvægt til det overfladiske. Altså, sådan hvad vi ellers omgiver os af med TV, radio osv. Her skal man sådan kunne sætte sig ned og lukke alt andet ude og så fordybe sig i et emne." (Kvinde 35 år, Bogbussen, Bilag 7, Interview 4)

Selvom denne bruger tydeligvis ikke ser underholdning som en del af folkebibliotekets virke, findes der dog også mange brugere, der ikke ser noget problem i, at folkebiblioteket udbyder aktiviteter og materialer af mere underholdende karakter.

Kapitel 10: Hybridisering – flere og anderledes forlystelser og partnerskaber

Fusionsmad og fusionskøkkenet blev med 1990ernes globalisering introduceret i det danske køkken (Adriansen 2012). I fusionskøkkenet kombineres forskellige fødevarer og kogekunster i eksperimentelle og utraditionelle retninger, hvor flere madkulturer mødes og interagerer med hinanden. Denne hybridkultur, der skabes, når forskellige madkulturer smelter sammen, danner ofte nye usete retter eller gamle retter med et anderledes udtryk. I sammenligning med fusionskøkkenet er folkebiblioteket også en sammensmeltning af forskellige videns- og oplysningskulturer, hvor folkebiblioteket fremtræder som en mangfoldig palet af flerkulturelle

aktiviteter og services, frem for kulturel homogenitet. I sidste kapitel sammenlignede jeg folkebiblioteket med en butik, hvor bibliotekets legitimitet kun er gældende, hvis biblioteket udbyder det, der efterspørges. I dette kapitel vil jeg se på de materialer, services og "forlystelser", der tilbydes, og hvorledes biblioteket altid har haft vane for at udvide "varesortimentet". Ud over at se på bibliotekets interne hybridisering vil jeg i dette kapitel også se på bibliotekets mere eksterne hybridisering, hvor folkebiblioteket samarbejder i anderledes partnerskaber og tænkes som en del af en lokal sammenhæng.

Bibliotekets historiske vane for udvidelse af aktiviteter

Siden de første papyrusruller i oldtiden har biblioteksverdenen altid, i takt med udviklingen, udvidet sine aktiviteter. I Middelalderens klosterbiblioteker blev håndskrevne bøger udvidet med skrivestuer og bogmalerier (Den Store Danske 2014), og i renæssancen blev der også udviklet nye medier, som kunne formidle nye tanker, hvor de første aviser, tidsskrifter og skuespil kom frem (Bonderup 2008: 195-196). Oplysningens nye tanker blev dog i langt de fleste tilfælde udbredt via bogen, der nu kunne masseproduceres, eftersom den tyske guldsmed *Johannes Genfleisch zur Laden zum Gutenberg* havde opfundet trykpressen i 1440'erne. I første omgang var det dog primært bibelen og andre teologiske værker på latin, der blev trykpresset, men med den tyske præst og reformator Martin Luthers oversættelse af Bibelen til tysk, blev det muligt for ikke-lærte at læse Guds ord. Det var dog de færreste "almindelige" mennesker, der havde råd til et eksemplar af en trykpresset bog, så derfor endte de fleste tysksprogede bibler ved protestantiske klostre, i kirker og hos rigmænd (Lyons 2011: 26-27, 56, 151-152).

Fra midten af 1800-tallet fik skriften konkurrence af eksempelvis fotografiet, telefonen, grammfonen og radioen (Hjarvard 2005: 36-37), hvoraf nogle af disse også fik sit indtog på biblioteket. Men selvom skriften fik konkurrence i disse år, var bogtrykkerkunsten effektiviseret, hvilket medførte en voksende produktion og tilgængelighed til bøger. Biblioteker blev i 1800-tallet sat i system og blev organiseret som små fabrikker. Bøger var ikke længere kostbare unikummer, og der skete gradvist en åbning af bibliotekerne og en ændring i biblioteksformen. Fra at bibliotekerne var et sted, man tog hen og læste, kunne man efterhånden låne bøgerne med hjem. Udlån blev hurtigt en aktivitet, der var vigtigere end læsning på stedet, og med principper om "open access" udbredtes de såkaldte udlånsbiblioteker. Bibliotekernes opgave voksede yderligere i denne periode til også at omfatte oplysende foredrag og møder i nybyggede læsesale og auditorier. Dette havde dengang betydning for udviklingen af demokratiet samt den offentlige meningsdannelse, og i løbet

af århundredet udviklede folkebibliotekerne sig til en vigtig institution i den demokratiske offentlighed (Dahlkild 2011: 14 og 187).

Op gennem 1950erne blev efterkrigstidens knaphed afløst af gradvist voksende velstand og 1960ernes højkonjunktur betød, ud over økonomisk vækst, også opbrud på mange samfundsområder (Dahlkild 2011: 198). Købekraften voksede kraftigt i denne periode og forbrug blev en væsentlig komponent i identitetsdannelsen. Men forbruget af materielle goder nåede på visse punkter et mætningspunkt, og behovet for et mere immaterielt forbrug voksede frem i 1960erne. Dette voksende behov for immaterielt forbrug blev imødekommet af bibliotekerne i 1960erne med øget fokus på oplevelser og forskellige kulturelle arrangementer. Eventyrtimer, forfatteraftner, kunstudstillinger, koncerter og filmfremvisning, hvor brugerne ikke blev set som passive tilskuere, men aktive deltagere i forskellige aktiviteter, var fra bibliotekernes side en intensivering af at imødekomme brugernes øgede efterspørgsel efter oplevelser og immaterielle behov (Rasmussen og Jochumsen 2008: 164, 173, 176, 178). Biblioteket, som et funktionelt stille rum for boglige sysler, blev derfor udviklet til et mere komplekst og udadrettet bibliotek, hvor der blev arbejdet med at gøre indretningen og biblioteksrummet mere attraktivt (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 12, 14). Bibliotekerne blev gradvist mere rummelige, og ellers "underlødige" materialer såsom tegneserier, kærlighedsromaner, fantasy, science fiction, grammofoonplader og bånd fik sin plads på hylderne (Jochumsen & Rasmussen 2006: 11). På mange måder er der på bibliotekerne, og i samfundet generelt, siden 1960erne sket en opblødning i forståelsen af de mere visuelle medier, som i højere grad anerkender billeder, video, foredrag m.m. Den visuelle drejning, som visse forskerkredse taler om, at samfundet gennemgår, handler om, at vi langt hyppigere bliver udsat for billeder og video, eftersom disse er blevet nemmere at producere og distribuere (Christensen 2008: 63). Denne visuelle drejning har påvirket og udfordret bibliotekerne, fordi vidensbegrebet traditionelt har været knyttet til boglig viden, og vi ser i dag et langt mere bredtfavnende vidensbegreb, som også knytter sig til billeder, film, tegneserier og kunst. Der er med andre ord sket en udvidelse af vidensbegrebet, som har medført, at skriften ikke længere er enerådig videns-afsender (Christensen 2008: 66-67). Den stigende anerkendelse for andre medier og formidlingsformer er noget, som bibliotekerne har måttet absorbere (Christensen 2008: 76). Disse medier har ellers tidligere været knyttet til en oplevelsesdimension, snarere end oplysning, og der har på mange måder været et opgør med en magtdiskurs, hvor skriften (forstået som viden, rationalitet og dannelse) og visuelle medier (forstået som oplevelse, affekt og massekultur) i praksis er tæt sammenvævede, og "videnssamfundet" måske ikke er så fjernt fra "oplevelsessamfundet" (Christensen 2008: 69-70, 76). Selvom der i mange forskerkredse er enighed

om en udviskning af medieformerne siden 1960'erne er det for nogle brugere ikke så vigtigt, hvilken form mediet har, men i højere grad indholdet af dette medie. Det handler derfor ikke altid om formen på mediet, men dens indhold. Eksempelvis siger en bruger således:

”Cd'er og alt sådan noget, film og sådan nogle ting, det synes jeg egentlig, at der er for meget af, det synes jeg ikke hører til i det her regi. Nej, der er måske nogle krigsfilm og sådan, men altså. En actionfilm har ikke meget at gøre i det regi her.” (Mand 50 år, Nibe bibliotek, Bilag 6, Interview 2).

I citatet ovenfor ses at film som medie er legitimt for brugeren, hvis de indeholder noget, der bidrager med viden, hvorimod en actionfilm ikke ses som noget, der har med biblioteket at gøre. Der er således kun tale om en forståelse for ”nye” medier i bibliotekets regi, hvis de har et oplysende formål. Hvor film og arrangementer, ifølge nogle af brugerne, skal have klare oplysende hensigter, virker det til, at litteraturen har længere snor, når det omhandler underholdningsværdien. Rasmussen og Jochumsen taler om, at modsætningen mellem fag- og skønlitteratur er blevet mindre i det tyvende århundrede, og kvalitetsgrænsen for skønlitteratur synes mere udvisket (Rasmussen & Jochumsen 2008: 172). I mine samtaler med brugerne var der nogle, der betegnede skønlitteratur som selvudviklende og en del af deres identitetsdannelse.

Socialt ansvar

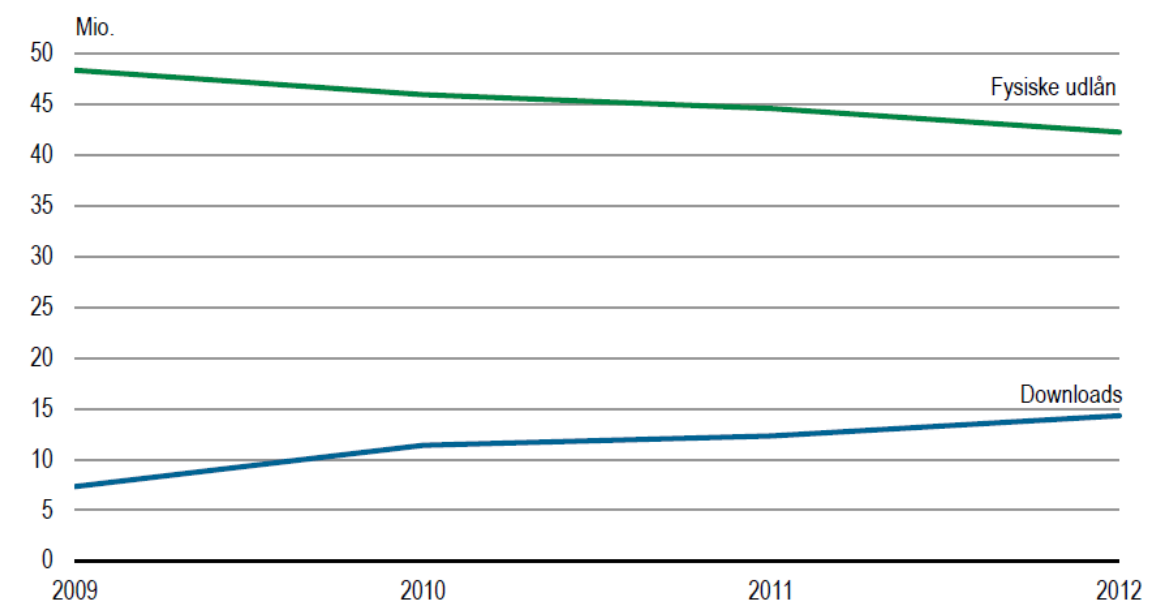
Biblioteket udviklede i 1960'erne også et socialt ansvar over for svage borgere i samfundet såsom fattige, ældre, læsesvage, etniske minoriteter og andre. Bibliotekerne blev beskyldt for at være en eliteinstitution, der kun tjente middelklassen, men i årene efter forsatte de med at finde nye måder at tilrettelægge tjenester for vanskelige grupper på (Birdsall 2001: 31). Disse nye aktiviteter åbnede biblioteksrummet yderligere og udvidede biblioteksbegrebet til at indeholde mere end udlån af en bogsamling. Ud over de kulturelle og vidensbetonede elementer har biblioteket de seneste årtier også øget interessen for læring og deri udviklet en række undervisningsaktiviteter, eksempelvis danskundervisning for brugere med anden etnisk baggrund end dansk, der ikke besidder tilstrækkelig viden om dansk kultur. Bibliotekerne har derfor udviklet sig til en kulturel og social hybrid, der både råder over læringscentre og kultur mødesteder (Dahlkild 2011: 14; Elbeshausen & Moring 2008: 190, 205).

Digitalisering

De første elektroniske biblioteker kan dateres tilbage til 1970'erne (Andersen 2008: 42-43), men det var først i 1990'erne, at IT og internettet fik sin udbredelse og etablering hos folkebibliotekerne. Udbredelsen af internettet medførte stor usikkerhed om bibliotekets fremtid i 1990'erne. Mange tanker gik på, at folkebibliotekets nye rolle var at udbrede internettet for samfundets svage

grupper (DR K 2013), men da prisen på internettet var hurtigt faldende og hastigheden kraftigt stigende, skete udbredelsen af internettet langt hurtigere end forventet hos befolkningen (Alby 2007: 2). Så selvom bibliotekerne i 1990'erne drog fordel af internettets begrænsede udbredelse i private hjem, har dette stødt været faldende siden 1998 (Hjarvard 2005: 166). På grafen nedenfor ses, at det fysiske udlån er stødt faldende, og at downloads er stødt stigende.

Folkebibliotekers fysiske udlån og downloads



Graf 1: (Danmarks Statistik 2013)

Selvom vi ser en tendens til, at flere udlån foregår digitalt, er bogen ikke erklæret død, og Hjarvard mener, at bøger af papir ikke vil forsvinde, men ser mere e-bøger som et supplement til den fysiske bog (Hjarvard 2005: 161). Som ses på Graf 1, er de fysiske udlån dog stadigvæk også de populæreste trods udviklingen, og hos en stor del af brugerne på Aalborg Bibliotekerne er de fysiske bøger stadigvæk at foretrække, selvom der er en frygt for, at de fysiske materialer i fremtiden vil "uddø". Nogle virker endda meget passionerede og nostalgiske omkring de fysiske materialer og ser dem som mere overskuelige, genkendelige og rarere at læse i. Eksempelvis siger en mand fra Nibe Bibliotek:

"Man skal jo følge fremtiden. Jeg tror da, at det digitale bliver fremtiden, det er jo stort set begyndt. Jeg vil da nok sige, at en bog og sådan noget, det er skønnest at have den i hånden."

(Mand 50 år, Nibe bibliotek, Bilag 6, Interview 2)

Imens en kvinde fra Vejgaard siger:

"Jeg synes, at det er meget, meget nemmere at slå op i en rigtig bog. Det er måske lidt gammeldags, men jeg er glad for, at de findes stadig." (Kvindelig studerende, Vejgaard bibliotek,

Bilag 5, Interview 1)

De eksterne forhold omhandlende udviklingen af digital teknologi har medført, at biblioteket i mindre grad er bundet til bibliotekets materialer. Tilgængeligheden af viden, information og kulturelle oplevelser er i dag en anden end tidligere, og folkebibliotekernes legitimitet bliver derfor i højere grad afhængig af, hvad det *også* kan bidrage med i forhold til brugerne og det omgivende (lokal)samfund (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 189). Derfor har internettets indtræden ændret biblioteksgangen, men ikke imod opløsning som blev spået i 1990'erne (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 12-13). Store mængder af tekster, billeder, musik og film er nu gjort tilgængelig på hjemmesider såsom *bibzoom.dk* og *filmstriben.dk* så brugerne, uanset hvor de befinder sig, kan fremskaffe det materiale, de behøver. Dette har medført, at væsentlige dele af det traditionelle fysiske biblioteks funktioner er overflødiggjort, da decentral lagring og en ny tekstuel infrastruktur har ført til nye biblioteksfunktioner og identiteter, hvor afhængighed af et fysisk sted på nogle punkter synes mindre betydeligt. Biblioteket fungerer i denne sammenhæng som formidler af et netværk af databaser. Ifølge Hjarvard har biblioteket gennemgået en stor forandring, idet alle landets biblioteker er blevet til ét stort bibliotek med hjemmesiden *bibliotek.dk*, hvor brugeren kan låne fra alle biblioteker i landet, uanset hvor personen er bosiddende (Hjarvard 2005: 165). Dette giver biblioteket en ny rolle, da låneren kan bestille fra hele landet, så det lokale bibliotek på mange måder er reduceret til et afhentningssted (Hjarvard 2005: 165). Og så alligevel ikke, fordi biblioteket tværtimod er blevet det helt omvendte.

Biblioteksrummets renæssance

I stedet for, at det fysiske bibliotek er blevet reduceret til en afhentningscentral, er der kommet fornyet interesse for det fysiske bibliotek. Frem til i dag ser man, at folkebibliotekerne bliver ved med at forny standarderne for, hvordan et fysisk bibliotek kan se ud, og på mange måder står det fysiske bibliotek over for en moderne renæssance, hvor man gennemtænker biblioteksrummet på nye måder (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 13). Rummet bliver i mange tilfælde forestillet som et fleksibelt rum, hvor opdagelse, forundring og inspiration kan forekomme. Der er så at sige sket et skift væk fra tanken om biblioteket som afhentningscentral med samlinger af værker og materialer, til en forståelse af biblioteket som en interaktiv formidler og kommunikator af viden og kultur. Fokus er flyttet i retningen af formidling af indholdet, frem for blot tilgængelighed, og overordnet er biblioteket gået fra at være en passiv samling af bøger og andre

materialer til et aktivt rum for oplevelse, aktivitet og inspiration, der også kan være et mødested og værested. Derfor ses nu nye måder, hvorpå medier og materialer opstilles, der er med til at skabe rum for nye og mere udadvendte aktiviteter. Der bliver i den forbindelse talt om, at biblioteket er gået fra "collection to connection" i stedet for den forventede udvikling "from bricks to clicks" (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 13). Til denne udvikling siger Hjarvard:

"Samtidig gør det virtuelle bibliotek det påkrævet at redefinere, hvad det fysiske bibliotek så skal bruges til. Her eksperimenteres der i øjeblikket med mange forskellige muligheder over det ganske land, der alle synes at have som fællesnævner, at biblioteket skal være et kulturelt mødested, en slags bog- og kulturcafé, et højskolelignende forsamlingssted, oplevelsescenter eller sagt med denne bogs kernebegreb: et selskabeligt samlingspunkt for kulturelle oplevelser og diskussion." (Hjarvard 2005: 166).

I denne udvikling ses det, at folkebiblioteket har udviklet sig til en "hybrid kulturarena", hvor der i dag i højere grad opstår et krydsfelt mellem viden, kultur og oplevelser (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 15). Tidligere har man dog også set, at bibliotek, medborgerhus og museum lå under samme tag, og tendensen omkring de nye hybride kulturarenaer er derfor ikke helt ny. Men hvor der tidligere var tale om et bofællesskab, er der nu i højere grad tale om en synergi, der fremmer netværksdannelsen, vidensdelingen og innovationen (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 196-197). Bibliotekerne prøver i dag at være brobygger mellem disse forskellige kulturer, og med øget brugerorientering forsøger bibliotekerne at omfavne så mange livsformer som muligt (Elbeshausen & Moring 2008: 189). En tydelig tendens i de seneste årtiers biblioteksbyggeri og biblioteksindretning værner om nye kulturhuse, der er bygget ind i større kulturelle og sociale sammenhænge (Dahlkild 2011: 261-262). Vi ser i disse år en betydelig hybridisering af videnscentre, kulturinstitutioner og oplevelsescentre i byers nyere kulturarenaer (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 195).

Opsummerende kan man sige, at biblioteket har været et sted, der gennem historien har været udsat for forskellige teknologiske fremskridt, som er implementeret i biblioteks virke. Forskellige formidlingsformer og typer af materialer har således ændret biblioteksformen – fra lertavler til håndskrevne, trykte og masseproducerede bøger og over imod nye medier såsom fotografier, grammofooner, film og digitale tjenester m.m. Biblioteket har således længe fungeret som en hybrid kulturarena, der gradvist er kommet til at indeholde flere aspekter, som også går ud over "klassiske" biblioteksaktiviteter. Biblioteket forbindes nu med forskellige sfærer og former for aktiviteter, der bliver låst sammen med hinanden og bliver svære at adskille. Dette har også været

gældende på Aalborg Bibliotekerne, hvor der i nyere tid også er tale om anderledes former for hybrid-forbrug, som kan kobles til biblioteket. I resten af kapitlet vil jeg derfor se nærmere på dette, hvor jeg ser på internt hybrid-forbrug inden for bibliotekets vægge, samtidig med at jeg ser på eksterne forhold, der også er blevet hybridiseret.

Aalborg Bibliotekernes nye varesortiment

Aalborg Bibliotekerne har ligesom resten af de danske folkebiblioteker udviklet sig til at varetage en masse former for services, hvor klassiske biblioteksaktiviteter som udlån af bøger, film, musik, aviser, blade og magasiner samt at stille gratis internet til rådighed, er udvidet til en del flere services og aktiviteter. I dette afsnit vil jeg således beskrive disse nye aktiviteter, som går ud over klassisk biblioteksservice eller fungerer som gamle servicier, der bliver udført på nye måder.

Et af de områder, hvor Aalborg Bibliotekerne har udvidet deres servicier, er på rådgivningsfronten, hvor Aalborg Bibliotekerne både alene og i samarbejde med foreninger og råd hjælper borgerne med forskellige problematikker. Disse problematikker omhandler eksempelvis hjælp med NemID, IT, finansiel rådgivning, retshjælp, lektiehjælp, hjælp til jobansøgninger eller information omkring sundhedsmæssige problemstillinger. *It-cafeen* er f.eks. et tilbud for folk, der har problemer med computeren eller andre elektroniske midler, mens *Advokatvagten* giver gratis rådgivning om retshjælp. I samarbejde med erhvervsstyrelsen kan (små) virksomheder, organisationer eller foreninger nu også få hjælp til at indberette moms og andre indsendelser af oplysninger til det offentlige. *Gældsrådgivning* er et andet eksempel på rådgivning for mennesker med behov for finansiel rådgivning, som kan knytte sig til lav indkomst eller gæld. *Sundhedshjørne* er et gratis tilbud til borgere i Aalborg Kommune over 18 år, der kunne tænke sig information og råd om bl.a. kost, rygning, alkohol og motion og *Sprogcafeen* er et tilbud, der arrangeres i samarbejde med dansk flygtningehjælp for indvandrere, som har brug for hjælp med lektier, kontakt til myndigheder, hjælp til jobansøgninger og samtaler på dansk. Ud over de nye mere professionelle rådgivninger er Aalborg Bibliotekerne også begyndt at facilitere bruger-til-bruger aktiviteter, hvor Aalborg Bibliotekerne bl.a. tilbyder at hjælpe med at opstarte læseklubber, hvor borgerne selv kan diskutere indholdet uden direkte indblanding fra bibliotekets side, men mere indirekte hvor de gerne vil give inspiration til læsning, tekstanalyse eller besvare andre spørgsmål heromkring (Aalborg Bibliotekerne 2014f).

Foruden de faste rådgivende services, der er at finde på Aalborg Bibliotekerne, er der også forskellige arrangementer, som afholdes jævnligt. Her er der både tale om personale, der f.eks. oplyser om alt fra film og bøger til, hvordan man bruger tablets. Ud over de ansatte trækkes der

også på udefrakommende kræfter, der bidrager med arrangementer. Dette kan være forskellige foredragsholdere, som kan tale om alt fra historie til rejseoplevelser eller sport, som eksempelvis cykelrytteren Rolf Sørensen gjorde det. Der findes også arrangementer, hvor forfattere taler om deres nyeste bog, musikere fortæller om instrumenter eller jægere fortæller jagthistorier, hvoraf nogle af disse arrangementer koster penge at deltage i (Aalborg Bibliotekerne 2014g). Et specielt område for børnefamilier er også oprettet kaldet *baby-cafe*, hvor der fra gang til gang er forskellige øvelser, der kan laves med babyer. Eksempelvis er der sang med barnet, ergoterapeuter, der taler om sanseudvikling eller sundhedsplejersker, der taler om kost.



Billede 3: Babycafe



Billede 4: Strikkeklub på Hovedbiblioteket

Både rådgivningstjenesterne og arrangementerne kan ses som "forlystelser" i oplysningens og kulturens tjeneste, men der er dog også tale om hybridisering, der har med aktiviteter at gøre, hvor oplysning synes noget fjernt. Ud over de opstillede kaffeautomater, der findes på næsten alle af Aalborg Bibliotekernes filialer, er Hovedbiblioteket gået skridtet videre med *Kaffe Fair*. Kaffe Fair er en café, der er en integreret del af Hovedbiblioteket, hvor folk kan komme ned og være og få sig en

kop kaffe eller bestille et måltid alle hverdage fra kl. 10-18. Foruden, at gæsterne her kan købe mad og drikke, er der ved kulturelle arrangementer et samarbejde med cafeen, som leverer maden dertil. Af andre services, som synes langt væk fra oplysningstanken, er Aalborg Bibliotekernes tilbud om at holde børnefødselsdag. På hjemmesiden står der følgende:

"På Aalborg bibliotekerne kan I selv sammensætte fødselsdagen som I ønsker og bruge vores rammer til de fysiske udfoldelser." (Aalborg Bibliotekerne 2014h)

Aalborg Bibliotekerne tilbyder derfor i stil med forlystelsesparker et rum, hvor børn kan benytte sig af børnebibliotekets faciliteter, som f.eks. indebærer spilkonsoller, flippermaskiner, filmvisning og plads til selskabslege (Aalborg Bibliotekerne 2014h).



Billede 5: Børnefødselsdag på Hovedbiblioteket

Kaffe fair, afholdelse af børnefødselsdag og rådgivning er blot eksempler på, hvorledes bibliotekets aktiviteter synes rykket hen mod en anderledes form, som folkebiblioteket også kan indeholde. Disse anderledes aktiviteter er for nogle brugere meget kærkomne, eksempelvis siger en bruger, da jeg spørger om bibliotekets fremtid:

"For min skyld der må man gerne eksperimentere mere med, hvordan man styrer det herinde, eller ikke nødvendigvis hvordan man styrer det, der er sikkert en bestemt måde at styre tingene på, men simpelthen lave det til en kreativ platform også. F.eks. som sådan et løb. Jeg synes også, at jeg har oplevet i ferier, at de laver sådan nogle former for workshops, hvor man kan komme herind med børn og der sker noget. Nu kan jeg se ovre på den anden side, at der er gang i et foredrag derovre. Det synes jeg, at det er kanon også. Af andre omveje, der ved jeg også, at de har nogle advokater tilknyttet herinde til folk, der har brug for det, der er lidt forskellige tilbud."

(Mandlig studerende, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 9)

Nye relationer og partnerskaber

Hybridiseringen handler ikke kun om folkebibliotekernes interne udbud af flere og anderledes services og aktiviteter, men også eksterne samarbejder. Folkebibliotekerne har i de seneste år været præget af færre offentlige ressourcer, hvilket er kommet til udtryk i filiallukninger og budgetreduktion. Pres fra omverdenen har sammen med behov for synliggørelse, legitimering og andre nye opgaver (der er tilvejebragt af den teknologiske udvikling og konkurrencen i oplevelsessamfundet) betydet, at bibliotekerne nu er tvunget til at vende blikket indad og tænke "ud af boksen" for at opretholde samme standard som tidligere. Bibliotekerne agerer derfor i dag ikke alene, og stadig flere biblioteker søger ressourcer, samt indgår i partnerskaber med eksempelvis private virksomheder, foreninger eller andre civilsamfundsbaseerede organiseringer samt borgere, hvor biblioteket kan fungere som rum, facilitator eller brobygger, for derved at styrke sin relation til det omgivende lokalsamfund (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 14-15, 190). Tendensen i de senere års udviklingsstrategier for byer bygger derfor på strategiske partnerskaber mellem det offentlige, markedet og civilsamfundet, som sammen skal skabe økonomisk succes, social velfærd og bæredygtighed i det postindustrielle lokale og globale samfund (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 194). Selvom folkebibliotekerne i Danmark har en lang tradition for at samarbejde med forskellige partnere i det lokalomgivende samfund, kan man alligevel tale om et skift i disse partnerskaber. Tidligere var der først og fremmest været tale om samarbejdspartnere i forbindelse med oplysningsforbund, uddannelsesinstitutioner og lokale kulturtilbud. Dette har de seneste år ændret sig mod et stadigt større fokus rettet imod nye og mere utraditionelle partnere fra det private erhvervsliv og det civile samfund (eks. foreningsliv og frivillige) samt et større nationalt samarbejde mellem bibliotekerne imellem. I visse tilfælde bliver der udviklet deciderede partnerskabsstrategier (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 190-191).

Hos Aalborg Bibliotekerne ses også disse utraditionelle partnerskaber, som både knytter sig til flere frivillige aktiviteter samt samarbejde med forskellige råd og foreninger, som jeg forklarede i sidste afsnit. Af andre anderledes partnerskaber kan også nævnes de forskellige følgeforskere, ph.d.- og andre studerende, som i samarbejde med biblioteket er med til at bidrage med viden. I mit eget studiejob ved Aalborg Bibliotekerne har jeg bl.a. arbejdet sammen med en lektor for oplevelsesdesign. Der er dog et samarbejde, som jeg tidligere har nævnt, som jeg vil knytte en ekstra kommentar til, og det er det samarbejde Aalborg Bibliotekerne havde med Fårup Sommerland i 2011/2012.

I 2011/2012 deltog Aalborg Bibliotekerne i projektet "Værtensklasse i biblioteket". Her var det ideen at afprøve serviceprincipper, der normalt bruges i detail- og turistbranchen, til at forbedre formidlingen

på biblioteket. Foruden Fårup sommerland var en anden samarbejdspartner *Danske Værter*. I samarbejdet med Fårup Sommerland og Danske Værter blev der arbejdet med at forandre biblioteket imod et mere "værtskabeligt" folkebibliotek, hvor "frontpersonalet" i højere grad skal ændre grundholdningerne til vagtbegrebet hen mod det mere serviceorienterede.

Placeringen af biblioteket – latent samarbejde

Hvor jeg tidligere har beskrevet de mere manifesterede samarbejder med forskellige foreninger, råd og forlystelsesparker, vil jeg i dette afsnit knytte en kommentar til de mere latente, uerkendte og indirekte samarbejder, som omhandler bibliotekernes placering. Ligesom en tur til Disneyland Paris kan kombineres med en tur i Eiffeltårnet, og en tur i Tivoli kan suppleres med en tur på Christiania, Amalienborg og Strøget, bliver biblioteksbesøget ofte kombineret med en anden aktivitet, som ikke har noget med Aalborg Bibliotekerne at gøre.

I en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse jeg lavede for Aalborg Bibliotekerne i november 2012 af Hovedbibliotekets brugere, omhandlede to spørgsmål brugerens færden før og efter biblioteksbesøget, hvilket kan ses i diagrammet nedenfor (Beskrivelse, baggrund og resultater for undersøgelsen kan ses i bilag 11).

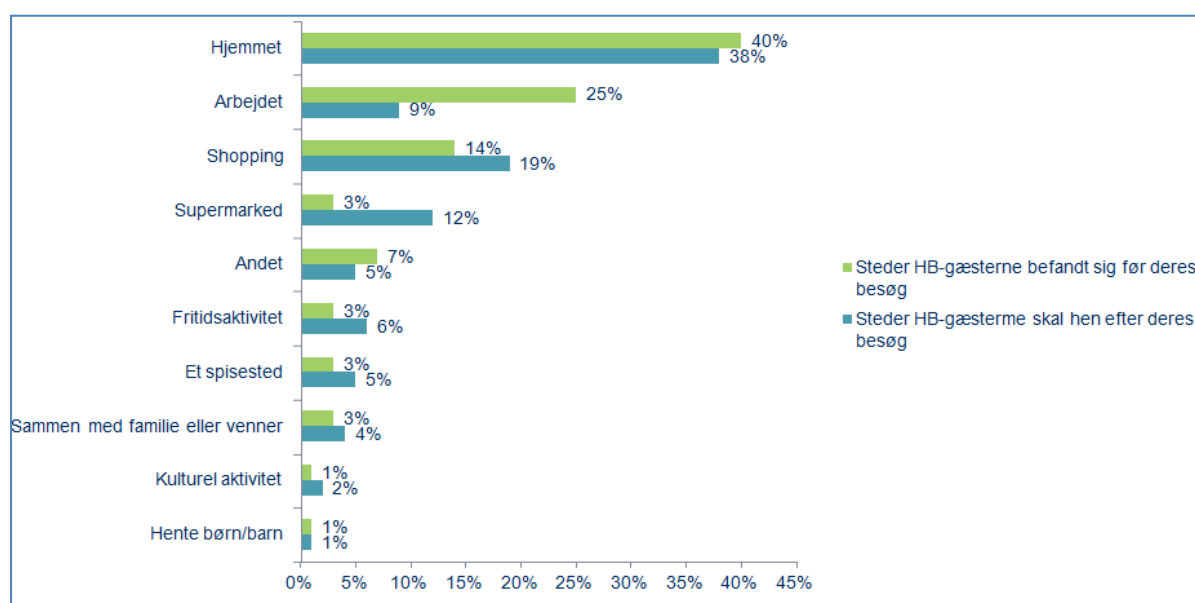


Diagram 1: Hvor har de været inden, og hvor er de på vej hen?

Diagrammet viser, at selvom der er tale om, at hjemmet er det sted gæsterne i størstedelen af tilfældene befandt sig før – og skal hen efter besøget, er der også tale om, at biblioteksbesøget i høj grad kombineres med andre aktiviteter som f.eks. arbejde eller indkøb. I en krydsning af de to variabler (se bilag 12), viser det sig faktisk, at der kun er tale om 32,9 % af Hovedbibliotekets

"Vi var ude at gå alligevel, vi skulle til bageren, og så kan man lige se, om der er et nyt blad, bog, eller bøger til hobby eller noget. Det er hyggeligt." (Pensioneret par, Hasseris bibliotek, Bilag 9, Interview 3)

[illegible]

~ 58 ~

Det er dog ikke kun Hovedbiblioteket, der ligger i forlængelse af andre aktiviteter og forbrugsrammer, der er også tale om at både by- og landbibliotekerne er placeret sådan. Eksempelvis ligger *Haraldslund Bibliotek* i *Haraldslund Vand- & Kulturhus*, som udover bibliotekstjenesten også huser svømmehal og motionscenter (Haraldslund 2014). Hasseris bibliotek ligger i Hasseris Bymidte, hvor der ved siden af er forskellige former for indkøbsmuligheder. Løvvang Bibliotek ligger i Løvvangscenteret, imens Vejgaard Bibliotek ligger tæt på både indkøbsmuligheder og skole.

Gæsternes hybride forbrug har derfor ikke kun at gøre med, hvad der internt tilbydes på bibliotekerne, men i høj grad andre eksterne omkringliggende institutioner og butikker. Jochumsen, Rasmussen og Skot-Hansen taler omvendt også om, at biblioteker kan være med til at positionere det område, de ligger i som kulturdistrikt (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 193).

Kapitel 11: Bibliotekets øgede eksponering

Tidligere skrev jeg, at folkebibliotekets profilering og legitimitet på mange måder er flyttet i retningen af en formidling af indholdet frem for tilgængeligheden. I dette kapitel ser jeg således på nogle af de områder, hvor Aalborg Bibliotekerne eksponerer forskellige stemninger og "brander" sig selv. Kapitlet er delt op i fire afsnit, hvor jeg først ser på tematiseringen af biblioteket, hvorefter jeg ser på Aalborg Bibliotekernes fremstilling af merchandise og intensivering af performativt arbejde, hvorefter jeg knytter en kommentar de nye ressourcer dette kræver.

Det tematiserede folkebibliotek

Aalborg Bibliotekerne er på flere områder begyndt at tematisere sig selv via forskellige narrativer, som jeg i dette afsnit vil komme nærmere ind på. Disse narrativer transcenderer forskellige meninger og symboler i forhold til biblioteket, i lighed med Disneys temaparker (Bryman 2004: 15, 52). Dette er fra bibliotekets side både en intensivering i at imødekomme brugernes ønsker om at blive underholdt, som for Bryman er en konsekvens af det moderne samfund, men også en måde hvori biblioteket kan legitimere sig selv. Mange menneskers forbrug er skiftet fra materielle goder til services, og mennesker er derfor begyndt at søge mere i disse services, selvom kvaliteten af objektet stadigvæk også er vigtigt. Bryman forklarer, at det er klart, at services, der underholder, er mere tilbøjelige til at blive nydt end dem uden (Bryman 2004: 16). Hjarvard taler også omkring, at moderne forbrug ikke kun handler om tilfredsstillelse af elementære behov, men i stedet om at få oplevelser. Til at stimulere dette nye behov skabes der konsumtionskatedraler, der gør køb til begivenheder og forbrug til oplevelser (Hjarvard 2005: 109). Fritiden bruges i stigende grad til udflugter til disse konsumtionskatedraler, hvor underholdning og forbrug går op i en højere enhed

(Hjarvard 2005: 109). Ved Aalborg Bibliotekerne er man i nyere tid begyndt at tematisere og formidle oplysning og kultur på nye måder, som er mere underholdende og inspirerende for brugerne. Underholdning er dog ikke hovedformålet med bibliotekets aktiviteter, men der er tale om, at underholdning i forskellige former bliver lagt ned over det kulturelle og informative, for at udbrede det oplysende og kulturelle på nye fortællende og ikke-kedsommelige måder. Hjarvard fortæller ligeledes om, at fortællingen har vundet indpas gennem de seneste år (Hjarvard 2005: 176-177). Story-telling bliver derfor også hos bibliotekerne brugt som en form for markedsføring og legitimering, da det skaber identitet og renomme omkring folkebiblioteket.

Fra steril institution til varm atmosfære

Tidligere nævnte jeg, at bibliotekspersonalet havde fået nye opgaver. Disse gør også sig også gældende i forbindelse med indretningen af bibliotekerne, hvor der hos Aalborg Bibliotekerne er personale ansat, hvis opgaver er at indkøbe inventar og at indrette samt dekorere biblioteket. Der bliver således gjort en mere aktiv og professionel indsats i at designe rummet og stemningen. Dette bliver for det meste gjort med farver, lyssætning og i nogle enkelte tilfælde også lyd, som skaber et "varmere" bibliotek. Atmosfæren har forandret sig over mod det hjemlige og flotte, frem for det institutionelle og distancerede. Biblioteket er derfor ikke blot en betonklods, men en bygning, hvis stemning ifølge flere brugere både er hyggelig og spændende. Da jeg spørger ind til stemningen på biblioteket, svarer en bruger således:

"(...) man kommer ind og kan godt mærke, at det er et sted, der ligger inde i byen, men det er også et sted, hvor man kan få ro, så man kommer ind, og så får man ro på i forhold til gågaden og alt det der, ikke? Det er et afbræk fra den stressede gågade. Sådan har jeg altid haft det, at man kommer ind, og så har man lyst til at sætte sig. Jeg har engang prøvet at falde i søvn herinde faktisk og det er et ret godt eksempel på, at det er et roligt sted, at det er dejligt." (Gravid kvinde,

Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 6)

Citatet ovenfor viser tydeligt den hyggelige og varme atmosfære, som Aalborg Bibliotekernes aktive strategi om en god stemning har medført. Igen vil jeg henvise til Hjarvards tese om samfundets øgede eksponering af det *selskabelige* (Hjarvard 2005: 11), da man igen her på Aalborg Bibliotekerne ser et ønske om ikke at være en *for* kedelig institution. Men selvom Aalborg Bibliotekerne i mange tilfælde prøver at skabe en selskabelig, hjemlig og varm atmosfære, er der dog også brugere, der lægger vægt på, at atmosfæren er institutionel, da dette kan tilbyde noget, som ens eget hjem ikke kan, eksempelvis et formelt arbejdsmiljø fri for overspringshandlinger.

Servicescapes

Som nævnt i teoriafsnittet taler Bryman om *servicescapes* (servicelandskaber), som er psykiske miljøer, der bliver skabt omkring en service eller et produkt og omhandler måden, hvorpå servicen bliver frembragt, frem for indholdet i selve servicen eller produktet (Bryman 2004: 16). Ved Aalborg Bibliotekerne hjælper forskellige *servicescapes* med at transcendere forskellige stemninger. På billede 7 ses et eksempel fra Løvvang bibliotek, hvor der i en læsekrog er tapetseret en sandstrand, som sammen med lyssætningen og planterne skaber en stemning af, at man læser sine bøger eller magasiner på stranden. På billede 8 ses vinylplader sat i gamle ølkasser for at give et retro-look. Disse områder med narrativer ses mange steder på Aalborgs biblioteker, og der er også tale om narrativer, der omhandler tidsperioder, rejdestinationer m.m. Dette er en klar forandring i den måde, hvorpå Aalborg Bibliotekerne indretter sit bibliotek.

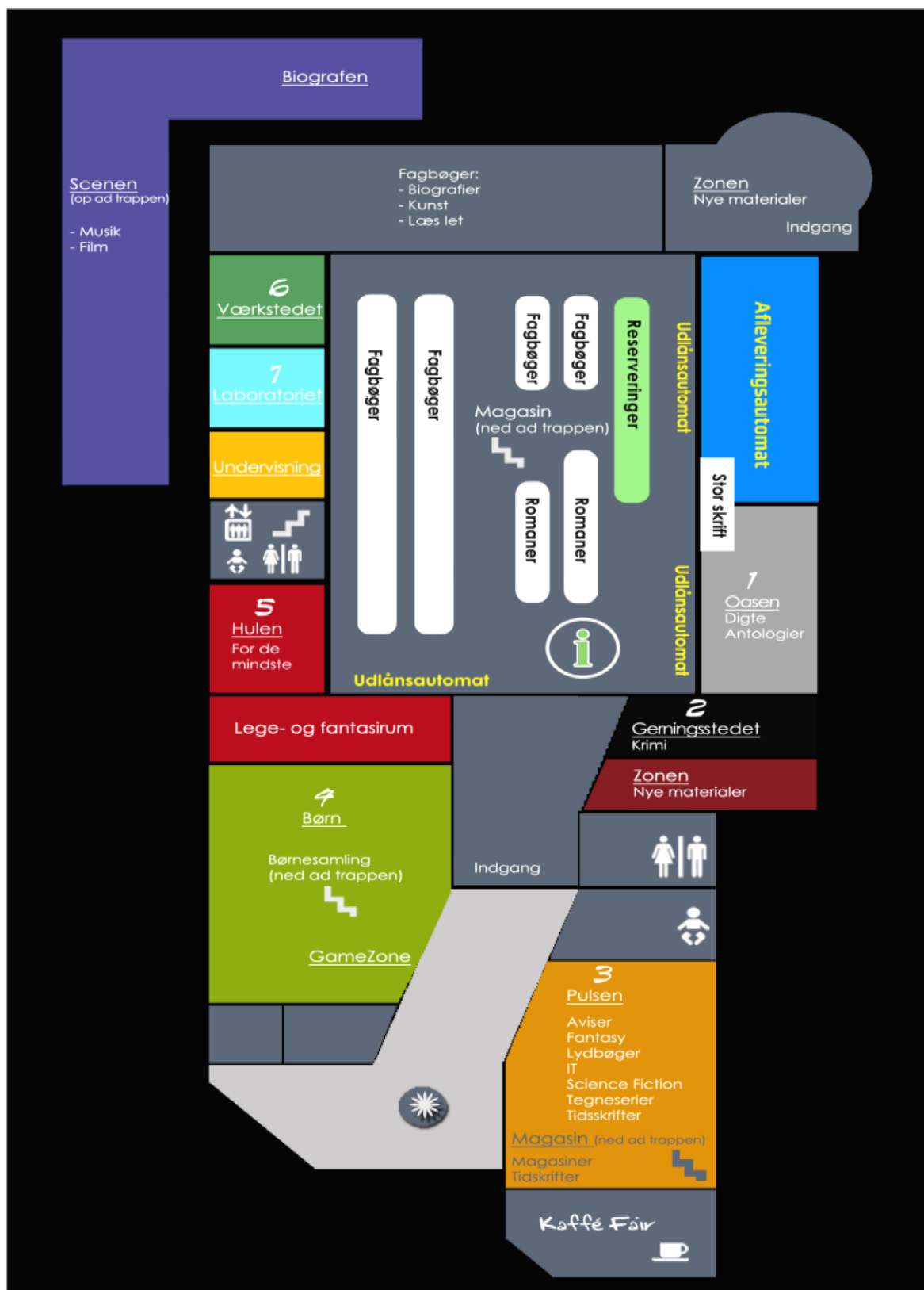
På billede 9 ses en plantegning over Hovedbiblioteket. Næsten som på et kort over en forlystelsespark ses, at Aalborg Bibliotekerne har inddelt hovedbiblioteket i forskellige områder, som både er funktionelt opdelt, men så sandelig også inddelt efter *servicescapes*. Af de mere funktionelle inddelinger omfattes toiletterne, indgangen, magasiner og selve bøgerne. Men andre områder på hovedbiblioteket har fået et mærkat, som transcenderer en symbolsk betydning. Her kan *Værkstedet*, *Laboratoriet*, *Oasen*, *Hulen* og *Pulsen* nævnes. Ingen af disse steder fungerer, som det de benævnes som, men er alle områder, hvor klassisk biblioteksaktivitet foregår. I *Værkstedet* er der således ingen personer, der laver træ- og metalarbejde, men er i stedet ofte optaget af studerende, der laver studiearbejde. *Laboratoriet* består for det meste også af studerende, der skriver projekter på deres bærbare pc'er, frem for at der faktisk foregår forsøg af nogen art. Dog er der opstillede kolber og andre laboratorieting, som simulerer, at du faktisk sidder i et laboratorium. *Oasen* er heller ikke et frugtbart sted i en ørken, men et sted hvor forskellige udstillinger og fremvisninger af bøger stilles frem. Der er således mange eksempler i Aalborg Bibliotekerne hvor forskellige områder eller objekter tillægges en transcenderet mening af symbolisme eller narrativer. Hvorvidt disse tematiseringer er manipulerende, vil jeg ikke tage stilling til, men blot konstatere, at det fungerer som en god mekanisme til differentiering, fordi tematisering bliver en distinktionsform i forbindelse med ellers identiske og upåfaldende steder og produkter.



Billede 7: Strandtapet på Løvvang Bibliotek



Billede 8: Vinylplader på Scenen, Hovedbiblioteket



Billede 9: Plantegning af Hovedbiblioteket

Foranderlige temaer

Mens de temaer, atmosfærer og servicescapes jeg nævnte ovenfor sjældent bliver udskiftet, er der også tale om foranderlige temaer, som har en tidsbegrænset periode. Dette omhandler både mindre opstillinger, men også større tematiseringer af biblioteket. De mindre opstillinger kan eksempelvis omhandle et fokus på en bestemt forfatters forfatterskab, en tidsperiode eller som på billedet nedenfor; et uddrag af amerikansk litteratur.



Billede 10: Amerikansk bogcafe

De små opstillinger er hurtigt opstillede, hvorefter de også hurtigt kan fjernes, og kræver fra bibliotekets side derfor ikke de store planlægninger. Om disse mindre udstillinger siger en bruger:

"Jeg synes, at de er gode til at lave små udstillinger, og de er gode til at skifte dem ud. Jeg kigger altid på, hvad der er stillet frem, det er aktuelt nok. Jeg er meget tilfreds." (Kvindelig skolepædagog

35 år, Nibe bibliotek, Bilag 6, Interview 5)

Ud over de små opstillinger er der som nævnt også tale om store gennemgående temaer, som transformerer biblioteket for en periode. For eksempel har Aalborg Bibliotekerne på Hovedbiblioteket haft temaet *Årtier*. Her fik de fleste rum på hovedbiblioteket et årti, hvorefter disse rum blev pyntet med inventar, billeder og tekster m.m. omhandlende udpluk fra denne periode. I tabel 2 ses et overblik over, hvilke rum, der fik hvilke årtier på Hovedbiblioteket, og på billede 11 ses billeder af udvalgte tematiseringer knyttet til temaet årtier. Afslutningen på temaet blev holdt som fest, hvor "retro"-radioværten Jørgen de Mylius spillede musik fra forskellige tidsperioder.

Rum	Tema
Oasen	30'erne – de store ideologier
Gerningsstedet	40'erne – genopbygning
Værksteder	50'erne – velfærd på vej
Scenen	60'erne – store begivenheder og lokale begivenheder
Pulsen	70'erne – Nixon/Watergate, atomkraft, Vietman m.m.
Børn	80'erne – ungdomskultur, ungdomsværelset
Hulen	Retro opdragelse

Tabel 2: Årtier på Hovedbiblioteket



Billede 11: Årtier på Hovedbiblioteket

Temaerne er mange og meget forskelligartede. Kærlighed, rejser og grøn omstilling er eksempler på andre temaer, som Aalborg Bibliotekerne også har gennemført. Ved højtider er der eksempelvis også lavet noget ud af Halloween eller juletemaer. Udskiftelige tematiseringer af biblioteket er således en imødekommelse af hurtige forandringer, og de kan tage emner op, som er fremme i tiden. På billede 12-15 ses eksempler på andre tidsbegrænsede tematiseringer.



Billede 12: Den store omstilling – forurening i naturen.



Billede 13: Luciaoptog i december.



Billede 14: Genbrugskunst



Billede 15: Fodboldbane i Hovedbibliotekets indgang

Merchandising

I Aalborg Bibliotekernes arbejde med branding og eksponering af sig selv er der blevet udviklet forskelligt merchandise, som bliver brugt til at promovere biblioteket. Aalborg har fået udarbejdet et logo, som kan udbrede deres image og muligvis tiltrække folk. Men i forhold til almindeligt merchandise, hvis formål er at øge indkomsten via salg, fungerer Aalborg Bibliotekernes merchandise som reklame for institutionen. Det er således muligt for brugere at få kuglepenne, papir, bolsjer og andre objekter med logo på. I juletiden var der også til- og frakort samt kræmmerhuse med logo på, som gæsterne kunne få med hjem. Til nye brugere af biblioteket er der også udarbejdet en velkomstpakke, som udover reglementet og interessante og relevante foldere samt flyers også indeholder en lille merchandise.

Selskabeligt arbejde

De seneste års skift i forståelsen af biblioteket har stillet nye krav til bibliotekets personale. Ud over de foreløbige digitale kompetencer, som er blevet et must for de ansatte på biblioteket, er der også tale om både et internt skift, nemlig i personalets lyst og vilje til at indgå i mere dynamiske relationer med bibliotekets omgivelser og brugere, samt et skift i de eksterne forhold, som bl.a. omhandler krav om, at biblioteket skal varetage opgaver, hvilket klassiske bibliotekarere ikke har de uddannelsesmæssige forudsætninger for at varetage. Dette har medført, at bibliotekarerne har fået nye opgaver, samtidig med at bibliotekerne i de seneste år har bevæget sig fra et homogent personale bestående af bibliotekarere, til i højere grad at være heterogent felt med forskelligt personale, som repræsenterer forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, eksempelvis arkitekter, kunstnere og forskere m.m. (Jochumsen, Rasmussen & Skot-Hansen 2011: 13, 189). Jeg har allerede tidligere beskrevet nogle af disse nye opgaver, men vil i dette afsnit se nærmere på den måde personalet interagerer med brugerne face-to-face.

I teori afsnittet nævnte jeg Brymans fjerde dimension af Disneyisering omhandlende *performativt arbejde*, hvor især servicearbejde bliver forstået som en performance (Bryman 2004: 103). Dette er et element, som har fået en særlig betydning for Aalborg Bibliotekerne. Som jeg tidligere nævnte deltog Aalborg Bibliotekerne i projektet "Værtensklasse i biblioteket", hvor der i samarbejde med bl.a. Fårup Sommerland og Danske Værter, var en hensigt om, at formidlingen i biblioteket skulle lære principper fra detail- og turistbranchen. I dette samarbejde blev der udarbejdet tilgange, man skulle imødekomme gæsterne med. Velkomstindsatsen er et af de områder, der efterfølgende er blevet arbejdet med. Her får nye brugere (hvis de har lyst) en ca. 1-1½ timers introduktion af biblioteket, som bl.a. indeholder en præsentation af lånemuligheder, materialer, hjemmesiden, søgning af materialer samt en rundvisning på biblioteket. Til dette siger en bruger:

”Det er jo ikke kun bøger, det er jo også alt muligt andet, og man får også vejledning, altså, jeg fik jo en rundvisning, da jeg kom, og jeg tænkte: ’Rundvisning? Ej, nu må hun holde op, står der idiot på min ryg?, men det var godt hun gjorde det, for jeg døjer stadigvæk lidt med at finde rundt, så det var en positiv oplevelse at blive modtaget med, altså der er jo en hjælpende hånd alle steder her.”

(Ny kvindelig bruger, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 1)

Tiltaget omkring introduktion og rundvisninger for nye brugere er dog ikke den eneste måde, hvorpå Aalborg Bibliotekerne imødekommer brugerne på anderledes måder end tidligere. På Aalborg Bibliotekerne har man også indført *Florwalking*. Florwalking er en mere mobil og opsøgende form for vagt, hvor frontpersonale cirkulerer rundt på gulvet og opsøger gæster, frem for at gæsterne kommer til bibliotekarerne bag skranken. Disse florwalkere kommer derfor hen til brugeren og spørger, om de har brug for hjælp, i stil med ekspedienter i detailbutikker.

Et andet tiltag, Aalborg Bibliotekerne har indført, er uniformering af personalet, så gæsterne hurtigt kan identificere medarbejderne. Uniformerne består af en grøn skjorte (se billede 14) som viser frontpersonalets særlige tilhørsforhold til biblioteket. Uniformerne medfører en forudsigelighed ved personalet da brugerne bedre kan skelne ansatte fra andre brugere, og der skabes derfor orden og system i forholdet mellem bruger og ansatte.



Billede 16: Personale med nye uniformer

Ud over de konkrete tiltag omkring rundvisning, florwalking og uniformer er personalet også blevet instrueret i en mere værtsskabelig servicering af gæsterne. Med undervisning i tiltrækkende kropssprog er de ansatte blevet instrueret i, hvordan deres fremtræden skaber en bedre servicering af gæsterne. Her er de bl.a. blevet instrueret i smil og ansigtsarbejde, at de skal holde fingrene samlet, at de skal undgå at krydse arme og ben, at deres hoved skal ligge på skrå, når de lytter, deres hage skal være oprejst, og at øjenkontakt medfører, at gæsterne føler sig mere tilpas og skaber mere troværdighed, at der skal være afstand til gæsterne, når de taler sammen, samt at en diskret spejling af gæsterne er med til, at de føler sig mere anerkendte. I stil med Hochschild's *overfladeskuespil* bliver de ansatte således instrueret i kropsbevægelser, der er hensigtsmæssige.

Brugere bliver til "gæster" og medarbejdere til "værter" – en værtskabsfilosofi hentet i privatsektoren. Et nyt mål for Aalborg Bibliotekerne er derfor, med respekt for brugerens valg og kombineret med en forståelse for brugernes behov for at blive inspirerede og udfordrede, at skabe gladere og mere aktive gæster. Dette udføres gennem en aktiv strategi om at formidle Aalborg Bibliotekerne som loyal, med personliggjort kommunikation samt skabe identitet, autenticitet og dialog (Johannsen 2012). Der ses derfor en pendant til oplevelsesøkonomien hos Aalborg Bibliotekernes nye forandring, idet de i højere grad forsøger at imødekomme nye behov og ønsker hos brugerne (Johannsen 2012), samt fordi biblioteket ikke længere er tilstrækkeligt i form af dets pris og kvalitet, og grundet at økonomien i mange tilfælde er forvandlet til en oplevelsesøkonomi, hvor den største vækst skabes gennem oplevelser (Rasmussen & Jochumsen 2008: 160). Ud over oplevelsesøkonomien kan man også henvise til Hjarvards tese om samfundets øgede eksponering af det *selskabelige* (Hjarvard 2005: 11). Ordet selskabelighed låner Hjarvard fra den tyske sociolog George Simmel, som forklarer selskabelighed som en legende karakter. I selskab med andre kan man løse opgaver, spille bold eller blot snakke. Selskabelighedsbegrebet er et begreb, der indebærer en halv offentlig og en halv privat balance, hvor man ikke kun taler om arbejde eller om *for* private emner. Hjarvard skelner mellem to former for samtaler; *den demokratiske* og *den selskabelige* samtale. Den selskabelige samtale bærer præg af at være spontan, ligeværdig og ustruktureret, og den tjener ikke noget konkret formål, men er styret af lysten til at kommunikere med andre mennesker. Den demokratiske samtale er derimod sjældent særligt underholdende, men derimod problemløsningsorienteret, offentlig, regelstyrende, forpligtende og til tider ubehagelig at deltage i. Man straffes for usikkerhed og belønnes for velforberedte argumenter, og der er fare for at tabe ansigt (Hjarvard 2005: 42-43). Jeg vil derfor argumentere for, at selskabeligheden i højere grad er til stede i biblioteksverdenen end tidligere. Den demokratiske samtaleform er derved til dels blevet afløst af en selskabelig form for bibliotek, hvor bibliotekets troværdighed og omdømme i stigende grad afhænger af deres evner til at indgå i selskabelige

situationer, og det virker til, at denne indsats har givet pote for bibliotekerne, idet mange af brugerne er yderst tilfredse, eksempelvis siger en bruger:

"Hvis det her, det kan blive ved, som jeg oplever det i dag, så er der sgu da noget godt fremtid i vores bibliotek. For alle er fortravlede og jager afsted på plejehjemmene, og hvad ved jeg. Men kan man komme herind og få sådan en snak, som jeg har fået sidste gang og den her gang, hvis det fortsætter, så er det en cadeau. Det er jo ikke bare at låne den der bog." (Ny kvindelig bruger, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 1)

Citat underbygger en accept fra visse brugere om, at biblioteket er mere selskabeliggjort. Her skal man ikke blot låne bøger, men brugere og personale kan have det rart sammen og tale omkring ting, hvor samtalen er et mål i sig selv. Især på de mindre filialer virker det til, at denne selskabelighed er endnu mere fremtrædende, og der er endda i nogle tilfælde tale om næsten personlige forhold imellem personale og bruger, da de er på fornavn med hinanden og kender hinandens smag. Der er derfor her tale om eksempler, hvor der på nogle punkter er tale om *dybt skuespil*.



Billede 17: Personalet deler is ud til gæsterne på en varm sommerdag.

Ud fra Brymans optik kan man derfor sige, at de ansatte ved Aalborg Bibliotekerne bliver mere set som skuespillere og biblioteket som en scene, hvorfra "skuespillet" udføres. Skuespillet handler om at vise positive følelser og skabe en god stemning.

Simuleret værtskab

Det performative arbejde, hvis hensigt er at gøre gæsterne gladere og tryggere, udføres ikke kun af mennesker. I Aalborg Bibliotekerne arbejdes der med indirekte værtskab, som omhandler værtskab, når der ikke er personale til stede. Dette kan eksempelvis være kommunikation på skilte, skærme eller udlånsmaskinerne, men også lydspots, der for eksempel forklarer, at biblioteket er selvbetjent eller en information omkring et arrangement. Der kan i nogle tilfælde endda være tale om "høflige computere".

"Ting, eller rettere menneskers omgang med ting, har deres egen psykologi, og hvis man udnytter denne viden, kan man designe produkter, så de intuitivt inviterer til at blive brugt efter hensigten." (Hjarvard 2005: 48).

Aalborg bibliotekerne er dog stadigvæk i en noget eksperimenterende fase hvad angår simuleret selskab. Men der eksperimenteres i øjeblikket med sedler i bøgerne med forslag til lignende bøger og personlige hilsener og tips, samt velkomsttavler, servicetelefon, forskellige oplevelser, og lydsystemer der bl.a. skal informerer omkring reklameannonceringer om bibliotekets tilbud.

Eksposering kræver mange ressourcer

I kapitlets foregående afsnit har jeg beskrevet og givet eksempler på, hvorledes Aalborg Bibliotekerne i praksis imødekommer manglen på legitimitet ved, at formidlingsindsatsen er intensiveret. Faste og foranderlige tematiseringer af narrativer, transcenderede symboler, oprettelse af varme atmosfærer, servicescapes, merchandise og en værtskabelig tilgang til brugerne bidrager alle til en fortælling om, at biblioteket er andet end en støvet bogsamling. Denne fortælling er dog ikke uden omkostninger og har for Aalborg Bibliotekernes vedkommende krævet en væsentlig investering. Design af rum, stemninger og atmosfærer har krævet indkøb, etablering og ikke mindst tid. Der bliver på Aalborg Bibliotekerne holdt mange møder og workshops, hvor planlægning og udarbejdelse tilrettelægges. Videreuddannelse af personalet har fra Aalborg bibliotekerne også krævet tid at etablere, og der har i nogle tilfælde også været hentet hjælp udefra i form af forskellige eksterne konsulenter, som selvfølgelig har krævet deres løn. Derfor har bibliotekets legitimering i form af øget eksposering ikke været gratis, men har dog i store træk medført gladere og mere tilfredse brugere, som er mere tilbøjelige til at lægge flere ting ned i "kurven".

Kapitel 12: Det effektive bibliotek

Hvor jeg tidligere i analysen hovedsageligt har beskrevet de mere affektive aspekter af biblioteket, vil jeg i dette afsnit se på de mere formålsrationelle aspekter som også har fået sin indtræden i Biblioteksverden.

Bibliotekerne har en lang historie for gradvist at blive effektiviseret. Også i nyere tid er biblioteket blevet udsat for gradvis effektivisering og formålsrationel optimering til et hurtigere og mere effektivt bibliotek. Eksempelvis er den stadig øgede digitalisering et eksempel på, hvorledes folkebibliotekerne i nyere tid har gennemgået en strømligning og forenkling af udlånsprocessen og tilgængeligheden. Også centraliseringen af biblioteksvæsenet til større biblioteker er en del af en effektiviseringsstrategi. Både centralisering og digitalisering er der blevet skrevet meget om, men mærkeligt nok har jeg ikke kunnet opstøve noget litteratur (ud over mindre artikler), der beskriver den øgede selvbetjening, som bibliotekerne i den seneste tid har været udsat for. Denne forandring er om nogen en begivenhed, der har forstyrret den normale rutine på bibliotekerne, til en anderledes form for bibliotek, hvor udlån og aflevering sker langt hurtigere og billigere, til gavn for både biblioteket og brugerne. Selvbetjening omhandler den måde, hvorpå brugeren selv betjener sig af bibliotekets muligheder uden tilstedeværelse af bibliotekspersonale. Dette kan være benyttelse af bibliotekets aktiviteter såsom computere, borde og stole, men handler især omkring selvbetjening i forbindelse med udlån af materialer, som jeg i dette kapitel vil se nærmere på. Det skal dertil siges, at denne udvikling ikke kun handler om at minimere udgifter som et led i besparelser og rationalisering. Selvbetjening omhandler også et led i at udvikle biblioteket i trit med dets brugere og tidsånden i en ny form for serviceprofil med bedre tilgængelighed for brugerne. Selvbetjeningen af udlån kan sammenlignes med bankernes hæveautomater, som er en nem og hurtig måde, hvorpå brugere får det, de efterspørger uden for bankens åbningstider (Larsen 2012).

Biblioteket sparer ressourcer og personalets arbejdsopgaver bliver mere indirekte

For bibliotekerne har selvbetjening optimeret deres udlån, og de sparer således tid og ressourcer ved, at gæsterne "sættes i arbejde". Bibliotekerne har derved forenklet udlån og skabt et nemmere alternativ ved at nedbringe personaleressourcer, som har medført en nemmere låneproces. Det har i første omgang været en udgift at opsætte selvbetjente udlånsmaskiner, men det er med tiden blevet noget, der har sparret biblioteket for penge, fordi bibliotekets "frontpersonale" nedsættes i antal, idet de er blevet overflødiggjort i udlånsfunktionen. Denne forandring er til dels skabt af et offentligt pres om at reducere offentlige midler, samt grundet en teknologisk udvikling som har gjort det muligt at udføre i praksis. Biblioteket har nu forenklet udlånsprocessen i et nyt alternativ til udlån. Et fald i offentlige ressourcer har faktisk medført at biblioteket blev nødt til at indføre

selvbetjening for ikke at indskrænke åbningstiderne. Men da dette ikke havde de store komplikationer i praksis, har bibliotekerne udvidet åbningstiderne, frem for indskrænket dem, som faktisk har bidraget til et bedre bibliotek for brugerne. Om dette siger en bruger: *"(...) man kan gå hen og lukke sig selv ind indtil kl. 21, det jo genialt!"* (Kvinde 42 år, Bogbussen, Bilag 7, Interview 2).

Selvbetjeningen har også medført en strømligning af udlånsprocessen, idet denne proces, for den selvbetjente bruger, altid er den samme. Uanset om man er studerende, pensionist eller udlænding bliver alle behandlet ens, idet det nu er maskiner, der tager imod udlån og aflevering af bøger. Dette har haft konsekvenser for bibliotekarens arbejdsopgaver, da de nu ikke længere skal fungere som alvidende faglige sparringspartnere, men i stedet varetage en mere faciliterende rolle. Som en slags guide viser bibliotekaren nu gæster rundt i stedet for at vejlede og udlåne. Ligeledes ses, at personalet, i stedet for direkte brugerkontakt, får langt mere indirekte roller, fordi de i stedet skal finde bøger frem på reserveringshylden og udarbejde hjemmesider, hvorfra brugeren selv, nemt og effektivt kan finde det materiale, de har brug for. Man ser derfor en stigende grad af "ansigtsløse" biblioteker, hvor der bliver mindre kontakt mellem bibliotekspersonale og brugere ansigt til ansigt.

Det effektive bibliotek i et brugerperspektiv

For gæsterne har selvbetjening medført, at de nu selv yder en større indsats i udlån og aflevering af deres materialer. De kan nu selv gå på bibliotekets hjemmeside og finde de relevante materialer, de vil låne, hvorefter de selv afhenter bøgerne på en reserveringshylde. Når de er færdige med deres materiale, kan de igen selv aflevere materialet på biblioteket uden kontakt med personale. Selvbetjening er derfor en måde, hvorpå gæsterne bliver tilbudt en hurtig og effektiv måde, hvorpå de kan finde deres materiale, afhente det og afleverer det uden de store implikationer, i en hurtig og gnidningsløs proces, fordi de ikke skal vente på, at personalet har tid til at betjene dem. Selvbetjening har derfor skabt et mere fleksibelt bibliotek, hvor gæsterne kan bruge biblioteket på egne vilkår og lyst. Brugere er mindre afhængige af bibliotekarne og skal i større grad gøre brug af egne evner. Da jeg spørger ind til, hvilken rolle personalet spiller for biblioteksbruget, svarer en person således:

"For mit brug? Der bruger jeg dem nok ikke rigtigt. Jeg låner hjemmefra eller søger på computeren for at finde det tal, det står under. Det fungerer fint, jeg plejer at finde det jeg søger. Jeg ved hvor jeg skal kigge." (Kvindelig studerende, Vejgaard bibliotek, Bilag 5, Interview 4).

Da jeg var rundt og tale med de forskellige gæster på de forskellige biblioteker, var der stor tilfredshed omkring selvbetjening. Tilfredsheden henviste til, at gæsterne var glade for den

udvidede åbningstid, fordi dette har medført, at et biblioteksbesøg nu kan forekomme mere spontant, hvis man er i området, så man ikke skal planlægge det. Ud over dette var der også tilfredshed at spore hos især folk med "8-16 jobs", fordi de ifølge dem selv bliver bedre inkluderet i biblioteket, idet bibliotekets åbningstider nu også er om aftenen og i weekenderne, hvor de har tid til at komme af sted. Om dette siger en mand omkring ham selv og hans kone:

"Nu går vi på arbejde begge to til kl. 16, så har man jo ikke tid til at gå på biblioteket, så det jo skønt at gøre bagefter, eller en aften man ikke har noget at give sig til." (Mand 45 år, Dronninglund bibliotek, Bilag 8, Interview 3)

Imens en anden siger:

"Jeg havde aldrig troet, at jeg ville komme til at bruge det [biblioteket] så meget (...) vi kan komme ind og bruge biblioteket fra kl. 9 om morgenen til kl. 21 om aftenen. Det fungerer altså. Nogle gange bruger jeg det flere gange om dagen (...)" (Pensioneret kvinde 65 år, Nibe bibliotek, Bilag 6, Interview 4)

Kriser i forbindelse med selvbetjeningen

Selvom selvbetjeningens forandring af biblioteket for både brugere og personale har medført positive konsekvenser for biblioteksbruget, er der også tale om brugere og personale, der oplever mindre kriser, som er skabt af denne begivenhed. For personalet omhandler selvbetjeningsforandringen tanker om, at de i større grad bliver overflødige, samtidig med at der ikke ansættes samme antal af nyuddannede bibliotekarere som tidligere. Ud over tanker om fyring og nedskæringer har selvbetjeningen også medført nye opgaver, fordi personalet nu skal være behjælpeligt med at forklare gæsterne, hvordan de bruger selvbetjeningen i form af reservering på internettet, betjening af udlån-/afleveringsmaskiner og sms-opdateres på, at reserveringen er til stede.

For brugere der har/havde en rutine med personalet, har nedjusteringen af fysisk personale og opjusteringen af selvbetjeningen ændret adfærden for de ellers vante betjente brugere. Dette har ændret rutineadfærden for brugerne i deres ellers forventelige biblioteksmiljø til enten at lære at benytte sig af selvbetjening eller at indskrænke deres biblioteksbrug til den nedjusterede betjeningstid. Om denne ændring siger en ældre mand på Hasseri bibliotek:

"Men ellers så savner jeg i almindelighed ikke personalet, men hvis jeg kan se, at der er noget jeg skal snakke med dem om, så indretter jeg mig sådan, at jeg kommer på de dage, hvor der er personale her." (Mand 60 år, Hasseris bibliotek, Bilag 9, Interview 4).

Om krisernes forandring nævner Nisbet og Perrin, at der er tale sociale grupperes *accept* eller *afvisning* af forandring. Afvisning forekommer ofte ved personer, der har noget at miste, mens sociale forandringer bedre accepteres, hvis de "passer ind" i eksisterende elementer, såsom normer og traditioner (Nisbet og Perrin 1977: 273-274). Brugere af det "gamle" bibliotek mister således også noget genkendelighed, men af de personer, jeg har talt med, er der i større grad tale om accept, fordi selvbetjeningen passer bedre ind i deres livsmønstre. Alligevel forekommer der brugere, som virker nostalgiske over det "gamle" bibliotek, hvor alle former for forandring virker som en indskrænkning af det genkendelige, og derfor er en negativ konsekvens.

Diskussion af selvbetjeningstendensen – kun en del af brugerne er selvbetjente.

Selvom der ses en stigning i brugere, der ikke længere har kontakt med personalet, findes der stadigvæk mange brugere, der benytter sig af bibliotekspersonalet, og endda foretrækker personalet. Så selvom selvbetjening er en markant ændring i forholdet mellem bibliotek og brugerne, er det stadigvæk kun én del af det samlede forhold mellem bibliotek og brugere. For at uddybe, hvordan forskellige gæster bruger biblioteket forskelligt, har jeg nedenfor konstrueret en idealtipe over tre former for gæster, der benytter biblioteket forskelligt; *Den selvbetjente bruger*, *Den semi- selvbetjente bruger* og *Personalebrugeren*.

Den selvbetjente bruger: Dette er en type af brugere, der aldrig benytter sig af personalet. Det er typisk erfarne brugere. De føler, at selvbetjeningen fungerer fint og ser dette som fremtiden, og vil derfor også gerne have mere af den. De bestiller og/eller finder inspiration på hjemmesiden uden besvær, og har det bedst med ikke at blive prasket noget på, fordi de helst selv vil finde deres materiale. Om dette siger en ung studerende på hovedbiblioteket:

"Jeg forbinder bare biblioteket med at være et af de få steder i samfundet, hvor man kan tillade sig at søge den viden og kultur man selv vælger (...) Der er ikke nogen, der bestemmer, hvad du kommer ind og ser og hører og i og med, at der er fri adgang, så kan du selv gå ind og bestemme." (Mandlig studerende, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 2)

Den semi- selvbetjente bruger: Dette er den type af brugere, som skifter imellem selvbetjente og betjente besøg. De bruger sjældent personalet og kan for det meste selv, men de synes personalet er dejligt at have, "hvis uheldet er ude", og de mangler hjælp. Desuden kan personalet fungerer

som et supplement til besøget. En bruger på Hovedbiblioteket forklarer således om hans brug af personalet:

"Jamen altså, de få gange jeg har brug for personale, der er de da imødekommende og hjælpsomme. Jeg bruger dem sjældent, jeg betjener mig selv." (Mand 62 år, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 3)

Personalebruger: Den sidste type af brugere, er dem, der altid benytter personalet i sit biblioteksbrug. Mange af disse er uerfarne nye brugere eller personer, der er glade for den menneskelige kontakt. De forventer mulighed for hjælp og menneskelig kontakt og ser bibliotekaren som en vigtig faglig person og en inspirationskilde. Om dette siger en bruger på hovedbiblioteket:

"Jeg vil sige, at I må sgu ikke tage personalet fra her. Det ville være en synd og en skam, så bliver det ikke brugt, tror jeg. De driver værket, altså nu ved jeg godt, at jeg kun lige har været her to gange, men det vil altid være dejligt. De skal bare blive ved, som de er begyndt. I kan godt fortsætte." (Ny kvindelig bruger, Hovedbiblioteket, Bilag 4, Interview 1)

Som jeg tidligere nævnte er der på de mindre lokale biblioteker endda tale om en endnu tættere relation mellem gæst og personale, hvor der endda er situationer, hvor de er på fornavn med hinanden og snakker om personlige forhold.

Del 4. - Konklusion

I det indledende skrev jeg, at jeg gennem mit arbejde som studentermedhjælper ved Aalborg Bibliotekerne havde observeret, at biblioteket på mange måder befandt sig i en forandringstid, som både blev italesat af ansatte, ledelsen og eksperter, og at det var derfor ønskværdigt at se nærmere på konsekvenserne af denne forandring, samt at finde baggrunden herfor. Jeg indledte derfor projektet i en ramme, der omhandlede, at biblioteket befandt sig i en identitetskrise, hvor folkebibliotekets legitimitet ikke længere kunne findes i traditionerne. Sociale forandringer såsom nye brugerbehov og forbrugsmønstre, øget refleksivitet og internettets opkomst har således alle bidraget til, at bibliotekets traditionelle identitet var og stadig er under forandring. For at imødekomme denne traditionsopløsning og mangel på identitet samt legitimitet har biblioteket derfor haft brug for at udvikle en ny form for bibliotek. I udviklingen af det "nye" bibliotek bliver der lagt vægt på at skabe et mere fleksibelt og omskifteligt bibliotek, et bibliotek der imødekommer en stigende efterspørgsel på oplevelser og underholdning, samt oprettelsen af en selvfortælling, der kan være med til at eksponere bibliotekets virksomhed. Dette bliver eksempelvis gjort igennem et øget antal af efterspørgselsstyringer, brugerundersøgelser samt formidlingsmæssige foretagender, der anvendes som redskab til at legitimere biblioteket. Jeg så det derfor med forskningsmæssig interesse at kigge nærmere på folkebibliotekets seneste udvikling og give et nyt perspektiv på, og en beskrivelse af, hvorledes folkebiblioteket i praksis implementerede disse nye forandringstiltag, samt hvordan dette ændrede forholdet mellem folkebiblioteket og brugerne. Dette mandede ud i følgende problemformulering:

<i>I hvilken retning har forholdet mellem bibliotekerne og brugerne forandret sig i nyere tid?</i>
--

Med udgangspunkt i en adaptiv analysestrategi, min erfaring som studentermedhjælper, en bred vifte af sociologiske teorier, udvalgt bibliotekslitteratur og 46 semistrukturerede interviews foretaget med forskellige brugere på forskellige biblioteker i Aalborg, har det således været specialets formål at skabe en beskrivelse og et perspektiv på forandringen mellem biblioteket og brugerne. Dette gøres igennem en sammenligning med en forlystelsespark, og jeg vil i det følgende opridse konklusionerne foretaget i analysen, diskuterer mit eget analyse-apparat og give en kritisk normativ kommentar til den førnævnte udvikling.

Kapitel 13: Gennemgang af resultaterne

Gennem bibliotekets historie har legitimiteten og formålet med biblioteket ændret sig. Gennem omvæltninger i forskellige videnskabelige og menneskelige forståelser er biblioteket i forskellige perioder blevet formgivet anderledes. Forandringen i forståelsen af bibliotekets formål har gennem historien smittet af på forholdet mellem bibliotek og brugere. I middelalderen og i den danske oplysningsbevægelse blev bibliotekerne eksempelvis brugt til at dyrke, forbedre og udbrede kristendommen, mens biblioteket i renæssancen og oplysningstiden blev brugt til at stille bl.a. videnskab og nye humanistiske tanker til rådighed for borgerne, som efter datidens forventninger skulle gøre borgerne lykkeligere og bedre. Både udbredelsen af kristendom og oplysning kan ses som en aktiv civiliseringsindsats. Op gennem 1800-tallet fik den værdimæssige tradition, i dansk sammenhæng, overtaget, og folkebiblioteket har siden haft et dybt forankret "doks" i oplysningstanken. Dette sås bl.a. i forpligtelsen til at skabe sikker adgang til litteratur for arbejderklassen i industrialiseringen, intensiveringen om at skabe et modspil til markedet og at skabe et frirum i 1960'erne, indsatsen i at få så meget oplysning for pengene i 1970'erne og 1980'erne, samt udbredelsen af internet til den brede befolkning i 1990'erne. Op gennem historien har man også set, at bibliotekets opgaver kom til at indeholde sociale, kulturelle, underholdende og æstetiske formål.

Internettets hurtige udbredelse i hjemmene var startskuddet til den nyere "identitetskrise", hvor folkebiblioteket ikke længere kunne finde sin legitimitet i traditionerne. Selvom den fysiske bog ikke er erklæret død, ses dens popularitet stødt dalende, mens downloads modsat ses stødt stigende. Tilgængeligheden til viden, information og kulturelle oplevelser er i dag en anden end tidligere, og folkebibliotekernes legitimitet bliver derfor i højere grad afhængig af, hvad det *også* kan bidrage med. Dette har betydet, at biblioteket i højere grad synliggør sig selv, og i stedet for at det fysiske bibliotek er blevet reduceret til en afhentningscentral, er der kommet fornyet interesse for biblioteksrummet. På Aalborg Bibliotekerne ses derfor nye standarder for, hvordan et fysisk bibliotek kan se ud, og hvilke "forlystelser" det kan indeholde. Der bliver fra bibliotekets side gjort en aktiv og mere professionel indsats på formidlingsfronten i at designe rummet og stemningen, hvor oplysning og kultur formidles på nye inspirerende, underholdende og ikke-kedsommelige måder. Der transcenderes både forskellige narrativer og symboler samt oprettes positive, varme og selskabelige atmosfærer med farver, lyssætning – og i nogle enkelte tilfælde også lyd. Der oprettes gennemgående temaer og mindre udstillinger og opsatser, som transformerer biblioteket for en periode og skaber et omskifteligt bibliotek. Dette, sammen med en mere direkte og indirekte værtskabelig og serviceminded tilgang til brugerne, bidrager alt sammen til en fortælling om, at

biblioteket er andet end en støvet bogsamling, og der skabes deri et nyt renomme, som der stadigvæk eksperimenteres med. Jeg vil derfor argumentere for, at selskabeligheden i højere grad er til stede i biblioteksverdenen end tidligere, og den demokratiske samtaleform er derved til dels blevet afløst af en selskabelig form for bibliotek, hvor bibliotekets troværdighed og omdømme i stigende grad afhænger af deres evner til at indgå i selskabelige situationer.

Samtidig med, at der er sket et skift i formidlingen af biblioteket, er fokus på materialernes indhold og kvalitet ændret hen mod at varetage brugernes ønsker og behov. Brugerne bliver derfor i højere grad set som aktive myndiggjorte subjekter, der selv kan vælge og fravælge i stedet for passive objekter for oplysning. Bibliotekets legitimitet findes derfor i højere grad i udbuddet og i den konsumerende, der efterspørges, hvilket står i kontrast til 1960'erne, hvor folkebiblioteket skulle fungere som et frirum for det gode og sande. I min sammenligning mellem folkebiblioteket og en butik ligner forholdet mellem brugerne og biblioteket til forveksling forholdet mellem kunder og forretninger i detailbranchen. Der bliver således også fra Aalborg Bibliotekernes side gjort et stort arbejde i at aktualisere tilbuddene, som gennem bl.a. brugerundersøgelser og efterspørgselsstyring tilpasses til det, som brugerne efterspørger, samtidig med at der aktivt gøres en indsats for mersalg. De materialer, der ikke længere er relevante, bliver solgt, og mindre filialer, hvor besøgs- og udlånstillene er lave, bliver lukket ned, hvilket medfører, at bibliotekets "alsidighed" bliver centraliseret til Hovedbiblioteket. Ifølge nogle brugers udsagn ligger legitimiteten i en større kontekst. Disse brugere ser ud over deres eget personlige brug og ser folkebiblioteket som en samfundsinstitution, der skal bidrage positivt til (lokal)samfundets helhed ved at forankre oplysning, dannelse, demokrati, kulturel aktivitet og social sammenhængskraft, samt ved at mindske økonomiske, sociale og etniske afstande. På den anden side er der også mange brugere, der ser legitimiteten i selve udbuddet af materialer og oplevelser. Disse brugere ytrer, direkte eller indirekte, at såfremt biblioteket ikke indeholder det "varesortiment", der efterspørges på det personlige plan, ville det slet ikke blive brugt.

Biblioteket har gennem tiden haft for vane at hybridisere "varesortimentet", og skriften som enerådige vidensafsender har siden 1800-tallet fået konkurrence fra andre medier såsom billeder, film, lyd og foredrag. Der har her været tale om et diskursopgør, hvor skriften (forstået som viden, rationalitet og dannelse) og visuelle medier (forstået som oplevelse, affekt og massekultur) i praksis nu forekommer mere sammenvævet. Dette har medført et mere rummeligt bibliotek, hvor ellers "underlødige" materialer og services såsom tegneserier, kærlighedsromaner, kunstudstillinger, koncerter og filmforevisning har fået sit indpas. På Aalborg Bibliotekerne ses en yderlig

hybridisering af anderledes aktiviteter, og man kan i dag også få hjælp med for eksempel IT, finansiel rådgivning, retshjælp, lektiehjælp, information omkring sundhedsmæssige problemstillinger eller spise i Kaffe Fair. Dertil findes også en forøgelse i antallet af arrangementer og foredrag, hvor personale eller eksterne foredragsholdere fortæller om mangeartede emner.

Hybridiseringen handler dog ikke kun om folkebibliotekernes interne udbud af flere og anderledes services og aktiviteter, men også om eksterne samarbejder. Grundet færre offentlige ressourcer og pres fra omverdenen er bibliotekerne nu tvunget til at vende blikket indad og tænke "ud af boksen" for at opretholde samme standard som tidligere. Bibliotekerne agerer derfor i dag ikke alene, og stadig flere biblioteker søger ressourcer, samt indgår i partnerskaber i mere utraditionelle samarbejder i det offentlige, det private erhvervsliv og civilsamfundet. Hensigten med disse nye samarbejder er for eksempel at skabe økonomisk succes, social velfærd eller bæredygtighed i samfundet. Mens mange af disse nye samarbejder forekommer tilsigtede, er der også tale om latente samarbejder, som ofte omhandler bibliotekets placering. Ligesom en tur til Disneyland Paris kan kombineres med en tur i Eiffeltårnet, bliver biblioteksbesøget ofte kombineret med en anden aktivitet (eks. arbejde, indkøb eller fritidsaktivitet), som ikke har noget med Aalborg Bibliotekerne at gøre. Brugernes hybrid-forbrug har derfor ikke kun at gøre med, hvad der internt tilbydes på bibliotekerne, men i høj grad også andre eksterne omkringliggende institutioner og butikker.

Biblioteket har ud over den øgede indsats på formidlingsfronten og det udvidede "varesortiment" i nyere tid også været udsat for en effektivisering, som både omhandler den øgede digitalisering, centraliseringen af biblioteksvæsenet og selvbetjeningstendensen. For bibliotekerne har selvbetjening optimeret deres udlån og sparet ressourcer, ved at gæsterne "sættes i arbejde". Dette har dog også medført nye indirekte arbejdsopgaver, for eksempel i at stille materialer frem på reserveringshylden og at udarbejde hjemmesider, hvorfra brugerne kan reservere deres materialer. For gæsterne har selvbetjening medført en hurtig og effektiv måde, hvorpå de kan finde deres materiale, afhente det og aflevere det uden de store implikationer, hvilket har skabt et mere fleksibelt bibliotek, hvor gæsterne kan bruge biblioteket på egne vilkår og lyst. Der er især tilfredshed at spore ved folk med "8-16 jobs", fordi de føler, at de bliver bedre inkluderet i biblioteket, idet bibliotekets åbningstider nu også omfatter aftenen og weekenderne. Men selvom selvbetjeningens forandring af biblioteket har medført overvejende positive konsekvenser, er der også tale om enkelte brugere, der oplever mindre kriser, fordi de mister genkendelighed og personlig kontakt i disse på nogle tidspunkter "ansigtsløse" biblioteker.

Opsummerende vil jeg derfor konkludere, at der på Aalborg Bibliotekerne i en vis grad er tale om elementer af Disneyisering og McDonaldisering i en ikke fuldt ud integrering, selvom teorien på mange punkter synes meget rammende.

Kapitel 14: Kommentar til eget analyse-apparat

Jeg vil i dette afsnit knytte en kort kommentar til den *ontologiske hermeneutik* i en selv vurdering og selvindsigt i mit eget analyse-apparat. I samfundsvidenskaberne bliver hermeneutik i almindelighed opfattet som fortolkningskunst, men der findes to grene af hermeneutikken – den *metodologiske* og den *ontologiske*. Den metodologiske omhandler hermeneutikken som en stringent forskningsmetodologi med fortolkningsregler og regler for gyldig viden. Den ontologiske hermeneutik er derimod et menneskesyn, der implicerer grundlæggende antagelser om menneskets natur. I den hermeneutisk-ontologiske forståelse af mennesket er mennesket et fortolkende væsen, som bliver kastet ud i verden med en forforståelse, som udgør menneskets disposition for handling. Mennesket er i denne forstand aldrig "blanke", men tilgår altid sociale fænomener med en forforståelse ud fra de erfaringer, de hidtil har gjort sig. Fortolkningsprocesser består derfor ikke kun i forskning, men er en del af det at være menneske (Berg-Sørensen 2012: 215-216, 220-222). Pointen med, at jeg kort inddrager den ontologiske hermeneutik, er blot at fremhæve, at jeg som menneske, sociolog og "forsker" også har en forforståelse, som præger mit syn på biblioteket og deri den teori, jeg har valgt til at analysere med. Om dette slører eller beriger mit syn og perspektiv på biblioteket kan dog diskuteres, men jeg vil blot konstatere, at jeg er født og socialiseret ind i en allerede eksisterende verden med dertilhørende meningshorisonter, som har tilegnet mig erfaringer og meningsdannelser, jeg bruger i min analyse. Min egen teoretisering af forandringen mellem biblioteket og brugerne er derfor kun et af mange mulige perspektiver og er på mange måder styret af min egen interesse og min egen teoretiske forforståelse, som hovedsageligt falder ind under mine pensumlister og korte erfaring hos Aalborg Bibliotekerne. På den anden side vil jeg alligevel nævne, at både McDonaldiseringen og Disneyiseringen virker påfaldende godt til at kaste lys over det empiriske materiale, og der kan derfor være tale om en teoretisk generalisering.

Kapitel 15: Normativ kritik af bibliotekets forandring

Kritikken af forlystelsestendensen er, at dette manipulerer brugerne. Der kan derfor sås tvivl om, hvorvidt brugerne stadigvæk selv vælger deres materialer og services, eller om biblioteket tilrettelægger produkter i en sådan grad, at det faktisk er bibliotekerne, der bestemmer over gæsternes forbrug. Er folkebiblioteket blevet en kulturindustri, hvor brugerne fungerer som et objekt

for konsumerne frem for myndige subjekter? Og retter biblioteket sig imod udnyttelse af brugerne i deres jagt efter udnyttelsesmuligheder? Er bibliotekets leflen efter brugertilfredsheden harmløs eller fordummende for befolkningen? Og er der tale om, at underholdning og selskabelighedens ankomst på bibliotekerne fremmer dannelsen og oplysningen, eller er der tale om en anti-oplysning?

Litteraturliste:

Bøger

- **Adriansen**, Inge (2012). *Smag på Sønderjylland: madkultur uden grænser*. København: Gyldendal
- **Agre**, P. E. (2003). "Information and institutional change: the case of digital libraries". I: *Digital Library Use – Social Practice in Design and Evaluation*. Edited by Ann P. Bishop, Nancy A. Van House, and Barbara P. Buttenfield. MIT Press (s. 219-240).
- **Alby**, Tom (2007). *Web 2.0 Konzepte, Anwendungen, Technologien*. München Wien: Carl Hanser Verlag
- **Andersen**, Heine (2004). "Sociologiens rødder og dannelse". I: Andersen, Heine (red.). *Sociologi – en grundbog til et fag*. 3. udgave, 4. oplag. København: Hans Reitzels Forlag (s. 11-25).
- **Andersen**, Jack (2008). "Retorik og genreteori. Det digitale bibliotek som social og kommunikativ handling. I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening (s. 41-63).
- **Andersen**, Jack, Casper Hvenegaard Rasmussen og Henrik Jochumsen (2008). "At forstå biblioteket". I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening (s. 5-8).
- **Anderson**, Paul (2007). *What is web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. JISC Tehcnology and standard watch.
- **Antoft** & Salomonsen (2007). "Det kvalitative casestudium". I: Antoft, Rasmus, Michael H. Jacobsen, Anja Jørgensen & Søren Kristiansen (red.). *Håndværk og horisonter: Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense: Syddansk Universitetsforlag (s. 29-57).

- **Audunson**, Ragnar Andreas og Niels Windfeld Lund (2001). "Folkebibliotekene ved et veiskille". I: Audunson, Ragnar Andreas og Niels Windfeld Lund (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS (s. 5-9).
- **Balling**, Gitte (2008). "Receptionsteori. Om mødet mellom tekst og læser". I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening (s. 87-114).
- **Berg-Sørensen** (2012). "Hermeneutik og fænomenologi" i MH Jakobsen, K Lippert-Rasmussen & P Nedergaard (red), *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning*. 2. udg, Hans Reitzel, Kbh., s. 215-244
- **Bauman**, Zygmunt (1999). *Globalisering: De menneskelige konsekvenser*. Oversat af Helga Poder. Hans Reitzels forlag: København.
- **Birdsall**, Willian F. (2001). "Folkebiblioteket på den politiske arena". I: Audunson, Ragnar Andreas og Niels Windfeld Lund (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS (s. 25-44).
- **Bonderup**, Gerda (2008). "Kapitel 11. Enevældens samfund". I: Paludan, Helge, Erik Ulsing, Carsten Porskrog Rasmussen, Gerda Bonderup, Erik Stage Petersen, Henning Poulsen og Søren Hein Rasmussen. *Danmarks historie – i grundtræk*. Aarhus; Aarhus Universitetsforlag (s. 187-196).
- **Brannen**, Julia (1992). Combining qualitative and quantitative approaches: an overview. I: Brannen, Julia. *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*. Aldershot: Avebury (s. 3-37)
- **Bryman**, Alan (2004). *The Disneyization of Society*. London: Sage
- **Byberg**, Lis og Øivind Frisvold (2001). "Hvorfor folkebibliotek? Et tilbakeblikk på bibliotek og politisk legitimering ved tre hundreårsskifter". I: Audunson, Ragnar Andreas og Niels Windfeld Lund (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS (s. 63-87).

- **Christensen**, Hans Dam (2008). "Billeder i teorien. En visuel drejning" I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening(s. 63-86).
- **Dahlkild**, Nan (2011). *Biblioteket i tid og rum*. København: Danmarks biblioteksforening
- **de Vaus**, David A. (2001). *Research Design in Social Research*. London: Sage
- **de Vaus**, David A. (2002). *Surveys in Social Research*. 5. udgave. London: Routledge
- **Elbeshausen**, Hans & Moring, Camilla (2008). "Kulturelle lærerprocesser. Læring i en kulturel mangfoldighed". I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening (s. 189-212).
- **Gerner Nielsen**, Elsebeth (1999). *Dansk identitet og fremtidsbilleder i kulturlivet – vision for det 21. århundrede*.
- **Giddens**, Anthony (1994). *Modernitetens konsekvenser*. København: Hans Reitzels Forlag
- **Giddens**, Anthony (1996). *Modernitet og selvidentitet*. 1. udgave, 9. oplag. København (DK): Forfatterne og Hans Reitzels Forlag.
- **Gilje**, Niels og Harald Grimen (2002). *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*. København: Hans Reitzels Forlag.
- **Hjarvard**, Stig (2005). *Det selskabelige samfund: essays om medier mellem mennesker*. 2. udgave. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- **Inglehart**, Ronald (1997). *Modernization and postmodernization*. Princeton, N.J.: Princeton University press. (69-70, 72-91, 108-113).
- **Jacobsen**, Michael H. (2007). *Adaptiv teori – den tredje verden til viden: En stående invitation til syntesesociologi*. I: Antoft, Rasmus, Michael H. Jacobsen, Anja Jørgensen & Søren Kristiansen (red.).

Håndværk og horisonter: Tradition og nytænkning i kvalitativ metode. Odense: Syddansk Universitetsforlag (s. 249-291)

- **Jochumsen**, Henrik og Rasmussen, Casper Hvenegaard (2000). *Gør biblioteket en forskel?* København: Danmarks Biblioteksforening.
- **Jochumsen**, Henrik og Casper Hvenegaard Rasmussen (2006). *Folkebiblioteket under forandring: modernitet, felt og diskurs.* København: Danmarks Biblioteksskole.
- **Jochumsen**, Henrik og Casper Hvenegaard Rasmussen (2008). "Med Bourdieu på biblioteket. En introduktion til habitus, kapitalformer og felt". I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver.* København: Danmarks Biblioteksforening (s. 119-138)
- **Jochumsen**, Henrik og Casper Hvenegaard Rasmussen og Dorthe Skot-Hansen (2011). *Biblioteket i byudviklingen – oplevelse, kreativitet og innovation.* København: Danmarks Biblioteksforening.
- **Johannsen**, Carl Gustav (2012). *Projekt Værtensklasse i biblioteket.* København: Det Informationsvidenskabelige Akademi.
- **Kvale**, Steinar og Svend Brinkman (2009). *Interview. Introduktion til et håndværk.* København: Hans Reitzels Forlag.
- **Layder**, Derek (1998). *Sociological practice: Linking Theory and Social Research.* London: Sage
- **Lund**, Niels D. (2009). "Digitalisering som kulturpolitik". I: Lund, Niels D. (red.). *Digital formidling af kulturarv – fra samling til sampling.* København: Multivers Academic.
- **Lyons**, Martyn (2011). *Books – A Living History.* London: Thames & Hudson Ltd. (s. 26-27, 56, 151-152)
- **Nisbet**, Robert & Robert G. Perrin (1977). "Social Change". I: Nisbet, Robert & Robert G. Perrin. *The Social Bond.* 2. udgave. New York: Alfred A. Knopf, Inc.

- **Pine**, Joseph B. & James H. Gilmore (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre and Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- **Rasmussen**, Casper Hvenegaard og Henrik Jochumsen (2008). "Ej blot til oplysning. Biblioteket i oplevelsessamfundet". I: Andersen, Jack, Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen (red.). *At forstå biblioteket – En introduktion til teoretiske perspektiver*. København: Danmarks Biblioteksforening (s. 159-188).
- **Ritzer**, George (2004). "An Introduction to McDonaldization". I: Ritzer, George. *The McDonaldization of Society*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press (s. 1-23).
- **Skot-Hansen**, Dorthe (2001). "Folkebiblioteket i civilsamfundet – civilsamfundet i folkebiblioteket" I: Auduson, Ragnar Andreas og Niels Windfeld Lund (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS(s. 45-62).
- **Styrelsen for Bibliotek og Medier** (2010). *Folkebibliotekerne i vidensamfundet. Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet*. København: Styrelsen for Bibliotek og Medier.
- **Sørensen**, Louise Broe (2013). *Resultater og anbefalinger. Bedre biblioteker 2013 – nationale resultater*. Rambøll Management Consulting.
- **Thorup**, Winni (2007). *Forvandlingsrum – En rapport om formidlingsformer i det fysiske rum*. Århus Kommune.
- **Vestheim**, Geir (1997). *Fornuft, kultur og velferd. Ein historisk-sociologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Oslo: Det Norske Samlaget

Internetsider

- **Aalborg Bibliotekerne** (2014a): *Vision 2012-2014: Aalborg Bibliotekerne i en forandringstid*: <https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=108> nedhentet d. 27-01-2014

- **Aalborg Bibliotekerne (2014b): *Indkøb af medier/materialer: Sådan vægter vi indkøbene i 2013:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=209> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014c): *Bogsalg:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=153&eid=657&act=1> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014d): *Biblioteket kommer:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=182> **nedhentet d. 05-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014e): *Book en bogbus:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=340> **nedhentet d. 05-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014f): *Services:*** <https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=55> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014g): *Aktiviteter:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=5> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Aalborg Bibliotekerne (2014h): *Børnefødselsdag:***
<https://www.aalborgbibliotekerne.dk/Default.aspx?ID=304> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Aalborg Kommune (2014): *Projektbeskrivelse: Aalborg Creative Taskforce – Aalborg Oplevelseszonen:*** <http://www.aalborgkommune.dk/kultur-og-fritid/Documents/Projektbeskrivelse-for-ACT-oplevelseszonen.pdf> **nedhentet d. 02-02-2014**

- **Biblioteksloven (2013):** <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=145152> **nedhentet d. 22-01-2014**

- **Danmarks Statistik (2013): *Flere Downloads fra bibliotekerne.***
<http://www.dst.dk/pukora/epub/Nyt/2013/NR367.pdf> **nedhentet d. 03-02-2014**

- **Dansk Biblioteks Forskning (2014):** <http://www.danskbiblioteksforskning.dk/> **nedhentet d. 29-01-2014**

- **Den Store Danske** (2014): *Biblioteket*: http://www.denstoredanske.dk/Kunst_og_kultur/Bog_og_biblioteksv%C3%A6sen/Biblioteksv%C3%A6sen_generelt/bibliotek **nedhentet d. 22-01-2014**

- **DR K** (2013). *Huse der former os: Biblioteket*: <http://www.dr.dk/tv/se/huse-der-former-os/huse-der-former-os-biblioteket/> (udsendelse på DR K) **nedhentet d. 29-01-2014**

- **GN** (2014): *Gymnoter: Købsadfærd – Konsumentmarkedet*: <http://gymnoter.dk/afsaetning/195-kobsadfaerd-konsumentmarkedet.html> **nedhentet d. 05-02-2014**

- **Haraldslund** (2014): *Vand- og Kulturhus*: <http://www.haraldslund.com/> **nedhentet d. 06-02-2014**

- **Kulturministeriet** (2014): <http://kum.dk/kulturpolitik/kulturarv/biblioteker/baggrund/> **nedhentet d. 22-01-2014**

- **Larsen, Mogens** (2012): *Åbne biblioteker: Selvbetjening – led i en tidsvarende serviceprofil*: <http://www.db.dk/artikel/%C3%A5bne-biblioteker-selvbetjening-led-i-en-tidsvarende-serviceprofil> **nedhentet d. 06-02-2014**

Bilags oversigt:

Bilag 1: Resultater af Undersøgelsen: "Gæsternes oplevelser af de åbne biblioteker". Findes på vedlagt CD.

Bilag 2: Resultater af Undersøgelsen: "Gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne i forbindelse med profilopbygning af Aalborg Bibliotekerne". Findes på vedlagt CD.

Bilag 3: Interviewguide til Undersøgelsen: "Gæsternes oplevelser af de åbne biblioteker". Findes nedenfor.

Bilag 4: Transskription: "Gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne i forbindelse med profilopbygning af Aalborg Bibliotekerne" – Hovedbiblioteket. Findes på vedlagt CD.

Bilag 5: Transskription: "Gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne i forbindelse med profilopbygning af Aalborg Bibliotekerne" – Veigaard. Findes på vedlagt CD.

Bilag 6: Transskription: "Gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne i forbindelse med profilopbygning af Aalborg Bibliotekerne" – Nibe. Findes på vedlagt CD.

Bilag 7: Transskription: "Gæsternes forståelse og opfattelse af Aalborg Bibliotekerne i forbindelse med profilopbygning af Aalborg Bibliotekerne" – Bogbussen. Findes på vedlagt CD.

Bilag 8: Transskription: "Gæsternes oplevelser af de åbne biblioteker" – Dronninglund. Findes på vedlagt CD.

Bilag 9: Transskription: "Gæsternes oplevelser af de åbne biblioteker" – Hasseris. Findes på vedlagt CD.

Bilag 10: Transskription: "Gæsternes oplevelser af de åbne biblioteker" – Løvvang. Findes på vedlagt CD.

Bilag 11: Kvantitativ segmentering af Hovedbibliotekets brugere. Findes på vedlagt CD.

Bilag 12: Krydstabel. Findes nedenfor

Bilag 3: Interviewguide

Interviewguide til åbne biblioteker i ubetjent tid.		
Interview nr:	Bibliotekets navn:	
Kort introduktion:	Noter:	
Hej jeg hedder XXX og kommer fra Aalborg Bibliotekerne. Vi er i gang med at lave en interviewundersøgelse om den ubetjente tid på biblioteket, da vi gerne vil <u>gøre den ubetjente tid endnu bedre</u> for gæsterne. Er det noget, du har lyst til at deltage i? Det tager <u>ca. 15 minutter</u> at deltage i, og dine svar/meninger/holdninger vil give os et praj om, hvad vi gør godt, og hvor vi kan forbedre. (Hvis ja) Godt, så lad os sætte os herover. Du skal være velkommen til at tage noget slik under interviewet. Inden vi går i gang med interviewet vil jeg lige forklare dig <u>spillereglerne</u> for interviewet, så vi ikke går forbi hinanden: - Jeg <u>optager</u> interviewet på diktafonen, for at kunne huske det du siger. Du er selvfølgelig helt <u>anonym</u> i undersøgelsen. - Undervejs vil jeg muligvis tage nogle <u>noter</u>. Dette er bare for at jeg kan huske interviewet efterfølgende. - Du skal endelig sige din <u>egen mening</u>, og ikke være bange for hverken at give ros eller ris, der hvor det er nødvendigt. Det jo derfor vi laver interviewet – for at finde ud af hvad vi gør godt, og hvor vi kan forbedre. - Der findes <u>ikke rigtige og forkerte svar</u> på spørgsmålene jeg stiller dig undervejs, så du skal endelig bare sige, <u>hvad der falder dig ind</u> i forhold til de forskellige spørgsmål. Det er <u>din personlige oplevelse og forståelse</u> af <u>XX BIB</u>² i ubetjent tid jeg er interesseret i at hører. - Under interviewet <u>vil jeg styre</u>, hvor lang tid vi bruger på de enkelte spørgsmål og vil undervejs stille nogle uddybende spørgsmål. Men det bliver <u>dig der kommer til at tale mest</u>, eftersom det er dine holdninger vi er interesseret i. - Jeg kan lige fortælle lidt om hvad vi gerne vil tale om i dag. Det jeg godt kunne tænke mig at snakke om er <u>ikke omhandlende bibliotekets indhold og materialer</u>, men i stedet hvordan du oplever den ubetjente åbningstid, hvad du mangler, hvad du bruger, hvad du syntes om vores inventar og indretning, samt om vi er gode nok til at informerer i den ubetjente tid. Er du indforstået med spillereglerne? (Hvis ja) Godt, lad os så begynde med selve interviewet.		
Baggrunds spørgsmål: <i>Først kunne jeg godt tænke mig at vide lidt om dig og dit brug af <u>XX</u></i>	Noter	

² XX BIB = Hasseris, Løvvang eller Dronninglund.

<u>BIB.</u>	
- Køn - Alder - Hvad laver du til daglig? - Hvor ofte bruger du <u>XX BIB</u>? - Hvor lang tid plejer du at afsætte til et besøg her på biblioteket? - Bruger du andre biblioteker end <u>XX BIB</u>? - Hvilke ting foretager du dig når du er på <u>XX BIB (låner/afleverer materialer/reservationer, læse avis/magasiner, benytte PC, arbejde, låne toilet osv.)?</u>	
Formål	Noter:
Hvad er formålet med dit besøg i dag? - Plejer du at gøre sådan? Hvorfor, hvordan?	
Den ubetjente åbningstid	Noter:
<i>Nu vil jeg spørger dig om dine oplevelser med den ubetjente tid.</i>	
Hvordan oplever du, det at besøge biblioteket, når her ikke er personale tilstede? - <i>Hvorfor?</i> Er du i tvivl om noget? - <i>Hvad kan vi gøre for at gøre dette bedre?</i> Savner du noget? - <i>Hvad kan vi gøre for at gøre dette bedre?</i> Føler du dig tryk/utryk - <i>Hvad kan vi gøre for at gøre dette bedre?</i> Tænker du over om du kommer på biblioteket i betjent eller ubetjent åbningstid? - <i>Hvorfor/hvorfor ikke?</i> Bruger du både XX BIB i betjent og ubetjent tid? (Hvis ja) Er der forskel på den måde, du bruger biblioteket i betjent og selvbetjent tid? - <i>Hvordan?</i> Kan du give eksempler på <u>tre positive</u> og <u>tre negative</u> ting ved selvbetjeningstiden? (Du kan evt. skrive dem ned på et stykke papir hvis det hjælper dig.) - <i>Hvad kan forbedre de negative forhold?</i>	
Indretning/inventar	Noter:
<i>Nu vil jeg gerne tale med dig omkring vores indretning og inventar, for at se om der er noget der skal ændres.</i>	
Hvad var dit første indtryk, da du trådte ind på biblioteket i dag? Er biblioteket indbydende, og føler du dig velkommen? - <i>Hvorfor/hvorfor ikke/hvordan?</i> Hvad synes du om indretningen? - <i>Hvorfor?</i> - <i>Er der noget, du savner?</i>	

Er der nogle steder du ikke gør brug af på <u>XX BIB</u>? - <i>Hvorfor ikke?</i> Har du nogen særlige favoritsteder på <u>XX BIB</u>? - <i>Hvorfor lige disse?</i> Med udgangspunkt i ("de områder der er omtalt") du nævner, hvordan fungerer indretningen så? - <u>Først gør du brug af... (hvis ja) Hvordan fungerer det så?</u> 1) Selvbetjeningsområdet med udlån og aflevering / reserveringshylder / vogne til afleveret materialer. 2) Materialesamlingen (og zonen kun i Aalborg) 3) Kopiering / print / skan 4) Avislæseområdet 5) Computerområdet 6) Børneområdet 7) Hyggeområder / siddepladser Er der noget, vi kan gøre anderledes for at forbedre indretningen? (møbler, siddepladser, placering af områder osv.)	
Inspiration <i>Nu vil jeg stille dig nogle spørgsmål omkring hvordan du bliver inspireret til de materialer du benytter.</i>	Noter:
Hvilke materialer/ting benytter du når du er på <u>XX BIB</u>? Hvordan bliver du inspireret til at til dette? - <i>Går du efter noget bestemt?</i> - <i>Har du forberedt dig hjemmefra? (fx søger på vores hjemmeside)?</i> - <i>Søger du inspiration hos personalet (under et tidligere besøg eller ringer ind)?</i> - <i>Eller er du åben for den inspiration, du finder på biblioteket? (Fx kigger på afleveringshylderne, ser på udstillinger, kigger i materialesamlingen) (Hvis ja) Vil du gerne overraskes? / finde noget uventet når du er på biblioteket?</i> Er måden materialerne præsenteres på inspirerende? - <i>Hvorfor/hvorfor ikke?</i> Låner du nogen gange noget med hjem, du ikke kendte til på forhånd?/ noget du lige falder over? Vil du opfatte det positivt eller negativt, hvis biblioteket præsenterer relaterede materialer og tilbud for dig. Ex: Hvis du har lånt en biografi og biblioteket har sat en seddel (reklame) i bogen med slægtsromaner der ligner? - <i>Hvorfor/hvorfor ikke?</i>	

Det er Aalborg Bibliotekernes målsætning at få vores gæster til at låne noget ekstra med hjem fra biblioteket, de ikke har planlagt på forhånd. Er det noget vi kan få dig til? - Hvordan?	
Information / skiltning (det selvinstruerende bibliotekstilbud)	Noter:
Synes du det er nemt at finde rundt på biblioteket? (de forskellige områder i biblioteket) Kan du finde de materialer, du søger? (skiltning i materialesamlingen) - Forslag til forbedringer? Bruger du de ophængte vejledninger, når du skal betjene dig selv, fx ved kopimaskinen, eller selvbetjeningsautomaten til udlån og aflevering? - Hvis nej, hvad mangler? Når du er på biblioteket i selvbetjent tid uden personale til stede, føler du så nogle gange behov for at kunne kontakte personalet på andre biblioteker, fx hovedbiblioteket? (telefonservice, mail, en postkasse til bestillinger af materialer til personalet osv.). - Er det tydeligt hvordan du kan kontakte os?	
Andre biblioteker <i>Du sagde tidligere at du (ikke) gjorde brug af andre biblioteker. Dertil vil jeg gerne stille dig nogle spørgsmål omkring forskellen på <u>XX BIB</u> og de andre biblioteker du bruger.</i>	Noter:
Besøger du andre biblioteker end dette? - Hvilke? Hvad tilbyder det/de andet/andre bibliotek(er), som dette bibliotek ikke har? - Forskelle/ligheder - Fordele/ulempes Hvad har XX BIB i forhold til andre biblioteker?	
Den samlede oplevelse <i>Til slut vil jeg gerne hører om din samlede oplevelse.</i>	Noter:
Har besøget i dag levet op til dine forventninger / opfyldt dit behov? Hvad er vigtigt for dit besøg? Hvad kan gøre det til en bedre oplevelse for dig at besøge biblioteket i ubetjent åbningstid? Har du andet du vil tilføje?	
Afslutning	Noter
Tak for i dag. OSV...	

Bilag 12: Krydstabel

Hvad foretog du dig lige inden, du ankom til Hovedbiblioteket?

Krydset med: Hvor skal du hen lige bagefter dit besøg på Hovedbiblioteket i dag?

	Gågade n/Friis (shoppi ng)	Arbejd e eller ddanne lse	Hjem	Til fritidsa ktivitet	Besøge venner eller familie	På vej til et spisest ed (takea way, café, restaur ant)	Til en kulturel begive nhed (fx teater, biograf , koncert , stand- up m.m.)	Handle ind i et superm arked	Hente barn/b ørn i daginst itution eller fritidso rdning	Andet (hvad?)	I alt
Shoppede (fx Friis, gågaden)	22,0%	4,9%	13,3%	7,8%	9,8%	28,6%	17,6%	10,8%	0,0%	6,7%	13,8%
Arbejdede eller var i skole/ på uddannelse	18,1%	40,7%	30,8%	29,4%	26,8%	19,0%	17,6%	10,8%	12,5%	17,8%	25,0%
Var derhjemme	48,0%	42,0%	32,9%	45,1%	43,9%	19,0%	41,2%	55,0%	37,5%	28,9%	39,8%
Var til fritidsaktivitet	0,6%	1,2%	4,3%	7,8%	0,0%	7,1%	5,9%	4,5%	0,0%	2,2%	3,4%
Var ved familie eller venner	3,4%	1,2%	3,2%	2,0%	0,0%	9,5%	0,0%	1,8%	0,0%	2,2%	2,8%
Var på et spisested (take-away, café, restaurant)	4,0%	2,5%	2,6%	5,9%	4,9%	2,4%	11,8%	1,8%	0,0%	4,4%	3,3%
Var til kulturel aktivitet (teater, biograf, koncert, stand-up, udstilling eller lignende)	0,6%	0,0%	0,9%	2,0%	0,0%	4,8%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Handlede ind i supermarked	1,7%	1,2%	5,2%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	4,5%	0,0%	4,4%	3,3%
Hentede barn/børn i daginstitution, fritidsordning eller lignende	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,8%	25,0%	0,0%	0,7%
Andet (hvad?)	1,7%	6,2%	6,6%	0,0%	14,6%	4,8%	0,0%	9,0%	25,0%	33,3%	7,2%
I alt	177	81	347	51	41	42	17	111	8	45	920