

Eksklusion og inklusion på bibliotekerne.



Af Ann Dorthe Lunde Josvassen

Aalborg Universitet

KSA/F25

Afleveret: 26.maj 2025

Antal anslag:155.910

Vejleder: Dorte Caswell



Abstract.

This thesis explores how the libraries in Vesterbro and Nørrebro generate exclusion and inclusion. The research problem addresses how groups of vulnerable individuals with social problems create a sense of insecurity in the libraries. The theme of social issues in libraries is relevant and timely across libraries throughout Denmark, where various forms of unrest, threats against staff, vandalism, and feelings of insecurity are being experienced. At the Vesterbro and Nørrebro libraries specifically, the City of Copenhagen's Social Services Administration has established a partnership with the libraries to implement a social outreach initiative aimed at alleviating these social challenges.

The thesis uses the case study method to investigate the issue in these specific library settings. Epistemologically, the study is grounded in hermeneutics, which allows for an examination of the individual parts within the whole and enables the researcher to actively use their own knowledge and preunderstanding.

Empirical data for the case study is collected through field observations at the libraries at Vesterbro and Nørrebro and interviews with social work professionals. The case study draws on theory from Erving Goffman to analyze behavioral actions taking place within the libraries and how these behaviors affect the library space. It also examines how certain groups are stigmatized through the libraries' rules and codes of conduct.

In addition, the case study incorporates theories from Ole B. Jensen and Carsten Hvid Nielsen, both of whom research exclusionary design in urban spaces. Through their conceptual frameworks, it is possible to analyze the physical spaces and frameworks of the libraries to identify the mechanisms that generate exclusion and inclusion. Both the coding of the empirical material and the analysis itself are structured and grounded thematically.

In conclusion, the case study finds that the libraries of Vesterbro, Nørrebro, and Blågården are dynamic and contextually negotiated public spaces, where social interactions, behavioral actions, and physical environments together generate both exclusion and inclusion of different groups of library users. The study also concludes that, due to their public accessibility and embedded rules, the libraries have dual mechanisms that simultaneously generate both exclusion and inclusion.

Indhold

Kapitel 1: Introduktion.....	5
Kapitel 2: Problemfelt.....	6
Bibliotekets rammer.....	6
<i>Bibliotekets juridiske, organisatoriske og politiske rammer.</i>	6
<i>Bibliotekernes reglement og husorden.</i>	8
<i>Sociale problemer på bibliotekerne.</i>	9
<i>Det opsøgende sociale arbejde på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne.</i>	12
<i>Hvem er de socialt udsatte mennesker på bibliotekerne</i>	15
<i>Sammenfatning af problemfelt.</i>	15
<i>Problemformulering.</i>	16
<i>Begrebsafklaring og afgrænsning.</i>	16
<i>Case beskrivelse.</i>	17
Kapitel 2: Metode.....	18
<i>Casestudie.</i>	18
<i>Hermeneutik.</i>	19
<i>Litteratursøgning.</i>	20
<i>Informationssøgning.</i>	21
<i>Feltobservationer.</i>	22
<i>Den rumlige dimension på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne.</i>	23
<i>Gruppe interview.</i>	25
<i>Den aktive interviewer.</i>	25
<i>Forskningsetiske refleksioner.</i>	27
<i>Svend Brinkmanns fire tommelfingerregler.</i>	27
Kapitel 3: Teori.....	28
Erving Goffman.....	28
<i>Samhandlingsordenen.</i>	29
<i>Ansigtarbejde "face-work".</i>	29
<i>Frontstage og Backstage.</i>	29
<i>Normer og ritualer.</i>	30
<i>Stigma.</i>	30
<i>Passere / Passing.</i>	31
Ole B. Jensen.	32
<i>Ekskluderende design.</i>	32

<i>Den afvisende atmosfære/ Atmosphere of rejection.</i>	33
<i>Bænken / The bench.</i>	34
Carsten Hvid Nielsen.....	34
<i>Tekniske installationer.</i>	34
<i>Skilte.</i>	35
<i>Strategier.</i>	35
Kapitel 4: Kodning og analysestrategi.....	36
Tematisk kodning.....	36
Analysestrategi.....	38
<i>Analyseopbygning.</i>	38
Kapitel 5: Analyse.....	39
Italesættelse af biblioteksrummet.....	39
<i>Husorden og skiltning.</i>	39
<i>Rummet og rammerne.</i>	42
<i>Delkonklusion.</i>	45
De fysiske biblioteker.....	45
<i>Adgang og tilgængelighed.</i>	45
<i>Indretning.</i>	49
<i>Tekniske installationer.</i>	52
<i>Delkonklusion.</i>	53
Spændinger på bibliotekerne.....	53
<i>Mad og alkohol.</i>	53
<i>Konflikt og forhandling.</i>	55
<i>Adfærd.</i>	57
<i>Delkonklusion.</i>	61
Kapitel 6: Konklusion.....	62
Kapitel 7: Perspektivering.....	64
Litteraturliste	66

Kapitel 1: Introduktion.

” På skiltet ved trappen op til hovedindgangen hænger der et skilt med “Ophold på trappen er ikke tilladt” men i dag er der sat et grønt hjerte over “ikke” (Vesterbro Bibliotek observationsdag 2).

For de fleste mennesker er biblioteket det sted man låner bøger, læser, studerer, deltager i videns- og læringsmæssige samt kulturelle arrangementer. Biblioteket er som institution en del af mange menneskers hverdagsliv og herudover også et offentligt sted i byrummet, som alle i udgangspunktet kan benytte. Det er gratis at benytte biblioteket sammenlignet med andre tilbud i byrummet såsom cafeer og museer, hvor man som gæst skal betale en entre eller købe noget for at kunne opholde sig. Biblioteket er anderledes frit og tilgængeligt og man kan komme og gå som man vil uden særlige forpligtelser. Som institution har biblioteket nogle bestemte stedlige rum og rammer indrettet til bestemte formål, som også fordrer en bestemt adfærd. De fleste kender til, at man naturligt dæmper stemmen på biblioteket, fordi der sidder andre biblioteksgæster og læser eller skriver i stilhed og koncentration. Samtidig er der personale som formidler litteratur og oplysning og som man som gæst kan henvende sig til. Biblioteket kan dermed indbyde til et trygt rum i et normalt hverdagsliv samtidigt med at biblioteket ikke er en myndighedsinstitution. Pointen er, at biblioteksrummet får betydning gennem den måde, vi mennesker bruger rummet og den måde vi taler om rummet på. Da biblioteket samtidigt er et offentligt rum, skaber det i sig selv en forpligtelse om rummelighed, og det er vigtigt at tænke denne position ind i relationen mellem menneskerne og biblioteksrummene.

Københavns Kommunes Hjemløse og Udsatte enheden - gadeplan, søger i november 2024 to socialfaglige medarbejdere til en opsøgende social indsats på Vesterbro og Nørrebro Bibliotekerne. Stillingsannoncen beskriver hvorledes der skal tilbydes en opsøgende social indsats til de udsatte mennesker som benytter bibliotekerne, så både de udsattes behov varetages, samtidig med at bibliotekspersonalet og øvrige brugere af bibliotekerne får en tryk oplevelse (Bilag 1). Indsatsen beskrives som en: *“tværforvaltningsindsats mellem Socialforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen.”* (bilag 1) med et ønsket fokus på at kunne være *“kulturbærer i forhold til tilgangen til målgruppen overfor kollegaer på bibliotekerne samt sikre en øget social faglighed og tryk i bibliotekernes personalegruppe særligt omkring målgruppens udfordringer og behov.”* (Bilag 1). I forhold til indsatsens målgruppe beskrives der i annoncen at det er *“voksne i udsatte positioner”* og som opleves at have *“dilemmafyldte problemstillinger”* (Bilag 1). Indsatsen på begge biblioteker er en del af de politiske forhandlinger om Budget 2025 som en del af Sikker By

budgetpakken (Bilag 2) og indsatsen beskrives som en *tryghedsskabende indsats*. Den overordnede målsætning er at skabe øget tryghed for bibliotekspersonalet samt øvrige biblioteksgæster; og samtidig skal indsatsen skabe bedre vilkår for de udsatte mennesker ved at etablere brobygning videre til andre tilbud (Bilag 2). Der er foretaget tryghedsundersøgelser via spørgeskemaundersøgelse på Vesterbro Bibliotek som viser 249 gæsters besvarelser i 2023 med følgende resultater: *“Størstedelen af borgerne føler sig tilsvarende trygge eller meget trygge, når de opholder sig på lokationen. Flere nævnte udfordringer med målgruppen som havende indflydelse på tryghedsfølelsen.”* (Bilag 2). Personalet på biblioteket har ligeledes besvaret spørgeskemaundersøgelsen og her foreligger der 12 besvarelser, som viser at: *“Størstedelen af medarbejdergruppen føler sig trygge eller meget trygge, når de går på arbejde. Enkelte nævnte udfordringer med målgruppen som havende indflydelse på tryghedsfølelsen.”* (Bilag 2). Igen i 2024 blev der også foretaget en tryghedsundersøgelse blandt bibliotekets gæster, og her foreligger der 77 besvarelser dog uden yderligere kommentarer i de politiske dokumenter (Bilag 2). Det er tydeligt, at der på Vesterbro og Nørrebro biblioteker er nogle sociale problematikker som udfordrer tryghedsfølelsen i biblioteksrummet, og som Københavns kommune gerne vil ændre på med en opsøgende social indsats på bibliotekerne.

Biblioteket er for mig også et særligt sted og et særligt rum og personligt forbinder jeg selv mine biblioteksbesøg med ro og muligheder for at læse, studere, høre foredrag, se udstillinger og teaterforestillinger. I min socialfaglige relation til biblioteket ser jeg også dem som er der fra morgen til aften, dem som sover og dem som sidder gemt længst væk i hjørnerne med al deres oppakning. Derfor er det med største interesse at jeg vælger bibliotekerne som problemfeltet for dette speciale.

Kapitel 2: Problemfelt

Bibliotekets rammer.

For at få et nærmere indblik i bibliotekernes rammer vil de følgende to afsnit afgrænse og beskrive bibliotekernes lovmæssige, politiske og organisatoriske forankring samt bibliotekernes reglementer og husorden, for at etablere den strukturelle kontekst for problemfeltet.

Bibliotekets juridiske, organisatoriske og politiske rammer.

Bibliotekerne i Danmark er underlagt lovgivning og har lovhjemmel i Bekendtgørelse af lov om biblioteksvirksomhed (LBK nr. 100 af 30/01/2013). Det vil sige, at der er et lovmæssigt formål med folkebibliotekerne, som de benævnes i loven, og nogle retlige forpligtelser som folkebibliotekerne som virksomhed skal leve op til (LBK nr. 100 af 30/01/2013). Folkebibliotekets organisatoriske

struktur og drift er ligeledes rammesat i loven (LBK nr. 100 af 30/01/2013). Politisk set hører lovgivningen under kulturministeriet, og i kommunalt regi hører bibliotekerne under kultur- og fritidsforvaltningerne (bibliotek.kk.dk/strategi og organisation). Biblioteket er derfor at betragte som et kultur -og fritidstilbud, hvor formålet ifølge lovens §1 er at “(...) fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed (...)” (LBK nr. 100 af 30/01/2013). Bibliotekernes formål er også at sidestille med bibliotekernes kerneydelse, og begrebet kerneydelse vil derfor anvendes her i specialet.

Vesterbro og Nørrebro Bibliotekerne hører hjemme i Københavns kommune i Region Hovedstaden og rummer udover bibliotek også kulturhus aktiviteter. Generelt set er begge biblioteker en del af et samlet bibliotekstilbud, som også rummer offentlige servicetilbud indenfor kultur og borgerservice (bibliotek.kk.dk/strategi og organisation). Københavns Kommunes kulturinstitutioner er på den måde organiseret i store fælles enheder, hvilket ifølge kommunen selv “giver nye muligheder for at skabe oplevelser, netværk og aktiviteter i lokalområdet” (Ibid.). Væsentligt er det, at udviklingen og driften af Københavns Bibliotekers er politisk og strategisk bestemt og vedtaget af Kultur- og Fritidsudvalget i Københavns Kommune eller af Folketinget (bibliotek.kk.dk/politik og strategi). De politiske rammer fastsætter dermed, hvilke mål og vilkår som Københavns Biblioteker arbejder indenfor. Københavns Kommunes kultur- og fritidsforvaltning vedtager i starten af 2023 en politik for området med temaer, som der vil være særligt fokus på i perioden 2023-2026. De politiske ambitioner er:

- *“For fællesskabet: Understøttelse af fællesskaber gennem oplevelser og tilbud til de mange, der kan og vil.*
- *For de oversete: Sikring af, at aktiviteter og tilbud når ud til dem, som ikke selv opsøger dem.*
- *For talenterne: Skabelse af muligheder for byens talenter og en scene, hvorfra de kan inspirere andre.*
- *For byen: Kultur og byliv skal være den lim, der gør en samling bygninger til en levende bydel.*
- *For hovedstaden: København skal give næring til nicherne, nørderne og nationens stoltheder.*
- *For organisationen: Indsatsen kræver en moderne og digital forvaltning, der samarbejder med byens idræts- og kulturliv”. (bibliotek.kk.dk/politiske og strategiske rapporter)*

Det er nogle overordnede politiske ambitioner, hvoraf målgrupperne er meget bredt definerede, og som i min fortolkning også rummer et politisk ønske om, at få alle til at benytte bibliotekerne. Det der umiddelbart springer i øjnene, er kategorien om “*de oversete*”, for spørgsmålet er, om den kategori også inkluderer de socialt udsatte mennesker som Københavns Kommune har viden om også benytter bibliotekerne og som nu målrettes en social indsats. En central pointe er, at der er en overordnet og generel lovmæssig ramme for bibliotekernes formål og kerneydelser, og herunder lokale politiske ambitioner og politikker for den daglige drift og udvikling. Opfordringen til at alle kan benytte bibliotekernes tilbud vil antageligt også blive en udfordring, og den mangfoldighed som de politiske ambitioner drømmer om, er muligvis nemmere at inkludere i teorien end i praksis.

Bibliotekernes reglement og husorden.

Udover de overordnede juridiske, politiske og organisatoriske rammer, så er der også nogle lokale rammer i den daglige drift såsom bibliotekernes reglement og husorden. Alle biblioteker i Københavns Kommune har samme reglement og husorden ([Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden](http://Bibliotek.kk.dk/reglement%20og%20husorden)). Reglementet handler primært om udlån, lånerkort, bøder ved for sen aflevering mv. men i reglementet italesættes også den forpligtelse man som biblioteksgæst har for at kende til og følge reglerne (Ibid.). Ligeledes gør reglementet opmærksom på, at der er videoovervågning på bibliotekerne for at forebygge kriminalitet og skabe tryghed (Ibid.). Husorden derimod handler om den konkrete adfærd og opførsel på biblioteket (Ibid.) og er en vigtig ramme for dagligdagen på bibliotekerne. Husorden er som følger:

”Tak fordi du bruger Københavns Kommunes kultur- og fritidslokationer. For at alle kan have et trygt og godt ophold, bedes du altid følge personalets anvisninger og respektere følgende ordensregler:

- *Ophold eller tilstedeværelse på lokationen er tilladt, når den benyttes efter formålet.*
- *Tag hensyn til andre på lokationen og udvis ikke utryghedsskabende eller anden adfærd, som kan være til gene for andre.*
- *Brug af og færden på lokationen sker på eget ansvar.*
- *Københavns Kommune påtager sig ikke ansvar for mistede eller efterladte ejendele.*
- *Hold stedet pænt og rent. Ryd op efter dig selv og brug affaldsbeholderne.*
- *Alle indendørsarealer er røgfrie (herunder e-cigaretter eller lignende).*
- *Det er ikke tilladt at være påvirket af eller indtage rusmidler.*

- *Indtagelse af alkohol er kun tilladt på områder, der er særligt godkendt til dette.*
- *Det er ikke tilladt at sove på lokationen.*
- *Kæledyr må ikke medbringes. Servicehund dog undtaget.*
- *Politiet kan tilkaldes med henblik på sikring af den offentlige orden og beskyttelse af enkeltpersoners og den offentlige sikkerhed.*
- *Hærværk, tyveri og øvrige strafbare handlinger meldes altid til politiet. Anmeldelsen foretages af lokationens ledelse.*
- *Personalet fortolker ordensreglerne og er bemyndiget til at bortvise og/eller give karantæne til en bruger, når ordensreglerne ikke overholdes.*
- *Yderligere ordensregler vil fremgå af skiltning på lokationen.*

Afvielser fra ordensreglerne kræver en skriftlig aftale med personalet og skal kunne fremvises (fx. ved udlejninger, særlige arrangementer og lignende).”(Ibid.)

Husorden er meget tydelig og eksplicit omkring hvilken adfærd der er uønsket og hvorledes den uønskede adfærd håndteres, men også at der kan være yderligere regler på de respektive bibliotekslokationer. Husorden og reglement gælder for alle gæster på bibliotekerne og man kan derfor tale om, at der hersker et defineret adfærdskodeks på biblioteket med udtalte forventninger om, at alle biblioteksgæster dels orienterer sig i husorden og dels kan overholde og respektere den. Det der også er interessant at hæfte sig ved i husorden er, at bibliotekspersonalet både har fortolkningsretten i forhold til husordensreglerne, men de har på samme tid også en myndighedsret til at bortvise eller give karantæne til de gæster der ikke overholder husordensreglerne.

Sociale problemer på bibliotekerne.

Ifølge stillingsannoncen (Bilag 1) handler problematikkerne på Vesterbro og Nørrebro Bibliotekerne om, at der er nogle bestemte grupper af mennesker med sociale komplekse problemstillinger, som skaber utryghed på biblioteket for øvrige gæster og personale. For at afklare problemfeltet nærmere i forhold til, om det er en enkelt case eller om der er flere cases i forhold til at betragte det som et udbredt problem, så foretages der en systematisk informationssøgning på søgeordene *utryghed på biblioteket* i perioden 2015-2025. Resultatet af informationssøgningen har jeg systematiseret i nedenstående skema1 for at skabe et overblik. I skemaet har jeg medtaget en artikel fra Dansk magister Forening som relaterer sig til en undersøgelse de har foretaget om *uro på biblioteket* i 2024

(DM.dk / uro på biblioteket). Via artiklen er jeg blevet opmærksom på Dansk Magister Forenings spørgeskemaundersøgelse målrettet bibliotekspersonalet fra 2024 (Ibid.). Spørgeskemaundersøgelsen (Ibid.) er foretaget i 68 kommuner og resultaterne er baseret på 567 besvarelser og viser følgende:

- *Hver anden bibliotekar (48 procent) på folkebibliotekerne oplever dagligt eller ugentligt uro, fx råben og højrostedt adfærd.*
- *• 9 ud af 10 kommuner (94 procent) har folkebiblioteker, der oplever uro, hærværk, trusler og konflikter*
- *• 5 ud af 10 kommuner (50 procent) har folkebiblioteker, der dagligt eller ugentligt oplever uro, fx råben og højrostedt adfærd.*
- *• I hver femte kommune er der konflikter mellem borgere og personale på daglig eller ugentlig basis på folkebibliotekerne.*

Undersøgelsen viser de udfordringer og konflikter, som bibliotekspersonalet oplever i deres daglige arbejde på bibliotekerne i den bemandede åbningstid og fokuserer primært på de sociale interaktioner med biblioteksgæsterne. Undersøgelsens resultater siger dermed ikke noget om de sociale interaktioner mellem biblioteksgæsterne og bibliotekets fysiske rum og organisatoriske rammer; samt om hvad der sker i den selvbetjente åbningstid. Det vil sige, at der er nogle tematikker, som ikke er undersøgt i forhold til de spændings- og konfliktsituationer der finder sted på bibliotekerne.

Udover Dansk Magisters undersøgelse der inkluderer 68 kommuner (skema 1), som ikke er navngivet, så viser skema 1, at der er minimum 35 forskellige navngivne biblioteker placeret rundt om i Danmark, som i perioden 2015-2025 har oplevet problematikker med tematikker, som utryghed, uro, hærværk, misbrug, trusler og konflikter på bibliotekerne.

Skema 1:

Antal kilder	År	Kilde	Tematik	Bibliotekslokation
4	2025*	Politiken Akademikerbladet Netavisen.dk Nakskovbibliotek.dk	Hjemløshed, alkohol, grov tale, hærværk, uro, sove.	Frederikshavn og Kbh, Nørrebro Kbh. og Næstved, Greve, Nakskov,
8	2024	Tv2 Øst, Viborher.dk Solrød, VoresNørresundby.dk, Facebook opslag, Seoghør.dk Dr.dk Dansk magister ** Folkebladet Assens	Hærværk, konflikt, uro, uadreagerende adfærd, alkohol, utryghed, trusler, vold, hash,	Vordingborg og Stevns, Solrød, Nørresundby, Slagelse, Læsø, Tarm, 68 kommuner** Glamsbjerg
5	2023	Københavnliv.dk, Horsenskommune.dk, TVsyd, Vejle amts Folkeblad, Dianalund.dk	Utryghed, konflikt, uro, hærværk, misbrug ulovlig adgang, truende adfærd,	Nørrebro Kbh. Brødstrup, Brødstrup, Middelfart, Dianalund
5	2022	Sjællandske Tidende, Københavnliv.dk, Fyns Stifttidende, Hillerød biblioteks Facebookside, Hornsherred lokalavis	Utryg stemning, hærværk, alkohol, hjemløshed, uro, rod, vandalisme,	Gribskov, Vesterbro Kbh., Faaborg+Ringe+Broby+Årslev på Fyn, Hillerød, Skibby,
2	2021	Danmarks Bibliotekforening, Kosmopol.dk	Uro, hærværk, utrygsskabende opførsel,	Høje Gladsaxe, Gilleleje,
4	2020	JydskeVestkysten, Sjællandske Nyheder, Weekendavisen, Berlingske	Utrygsskabende adfærd, hærværk, konflikter,	Vejen, Frederiksværk, Nørrebro Kbh., Birkerød,
3	2019	TV2Fyn.dk, Dinavis.dk, Holbækonline.dk	Uro, hærværk, alkohol, utryghed, højlydt adfærd, konflikt, misbrug,	Ringe, Rudkøbing på Langeland, Holbæk,
2	2018	Dr.dk/Nyheder, Skive Folkeblad	Ballade, hærværk, uro, alkohol, utryghed,	Hovedstadens biblioteker, Skive,
3	2017	Berlingske, Via/Ritzau - uroundersøgelse, BT	Hærværk, tyveri, trusler, uro,utryghed, overfald.	Sundby i Kbh., Alle landets kommuner, Haderslev
0	2016			
0	2015			

*Søgningen er foretaget frem til 1.april 2025 **Undersøgelse foretaget i 68 forskellige kommuner.

Det tyder på, at problematikkerne på bibliotekerne er forholdsvis udbredt og længerevarende og at problemfeltet dermed er bredere end først antaget. Det ses i skema 1, at Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne allerede figurerer i en artikel fra 2018, som omhandler Hovedstadens biblioteker. Det tyder derfor på, at det ikke er en helt ny problematik på netop Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne, men at problematikken stadig er aktuel siden at Københavns kommune i 2023 vælger at adressere problemerne med en social indsats.

Samtidig er det problematikker, som ikke normalt forbindes med et bibliotek i forhold til bibliotekernes kernefunktion og ydelse. En central pointe er, at der på bibliotekerne finder en adfærd sted, som er atypisk og afvigende i bibliotekernes kontekst og som skaber utryghed. Det giver anledning til at afgrænse og undersøge problemfeltet ud fra et stempingsteoretisk perspektiv (Ejrnæs & Monrad, 2017, s.66). Indenfor den stempingsteoretiske retning er det omgivelsernes reaktioner der definerer hvad der er afvigende adfærd og dermed kan anses som et socialt problem (Ejrnæs & Monrad., 2017, s.67). Det vil sige, at på Vesterbro og Nørrebro Bibliotekerne, hvor biblioteksgæster og personale har besvaret spørgeskemaer om deres oplevelser på bibliotekerne, så kommer de til at indgå de i en *kollektiv definitionsproces*, hvor deres betragtninger eller reaktioner er med til at afgøre, hvordan en given adfærd betragtes som afvigende og som et socialt problem (Ibid.). Inden for den stempingsteoretiske retning findes forskellige perspektiver, hvor perspektiverne har det tilfælles, at de ser på hvorfor nogle mennesker anskues som afvigere og ikke på mennesker som værende afvigere (Ibid.). Stempingsteoriene har ligeledes fokus på hvordan et fænomen på et samfundsmæssigt niveau kan betragtes som et socialt problem i én kontekst og sammenhæng, men ikke i andre kontekster og sammenhænge (Ejrnæs, et.al., 2017, s.66)

Som undersøger er det ny viden, at bibliotekerne oplever så store problemer, som informationssøgningen antyder. Både i mit socialfaglige arbejde som tidligere gadeplansmedarbejder og i mit private brug af biblioteket, har jeg ikke selv oplevet konflikter, uro eller trusler mod personale eller andre biblioteksgæster. Derfor har det min socialfaglige, interesse at Københavns Kommune iværksætter en social indsats på Vesterbro og Nørrebro biblioteker.

Det opsøgende sociale arbejde på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne.

Den opsøgende sociale indsats er også en del af problemfeltets kontekst, da der netop aktivt foregår en opsøgende social indsats på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne (Bilag 2). Dette afsnit redegør først kortfattet for Københavns Kommunes overordnede målsætning for det sociale arbejde og de sociale målgruppekategorier. Dernæst rammesætter afsnittet det metodiske og teoretiske grundlag for

det opsøgende sociale arbejde på et mere generelt plan. Her inddrages den svenske forsker Bjørn Anderssons (2011) definition af det opsøgende sociale arbejde, for at bidrage til forståelsen af det sociale arbejde der finder sted på bibliotekerne.

København kommunes socialforvaltning, har på deres hjemmeside en fast formuleret definition på de socialt udsatte målgrupper, hvor kommunen yder en social indsats:

- *børn, unge og familier med sociale problemer*
- *børn og voksne med psykiatriske diagnoser*
- *psykisk udviklingshæmmede borgere - en del af denne målgruppe er multihandicappede*
- *børn og voksne med fysisk handicap*
- *borgere, som er afhængige af stoffer og/eller alkohol*
- *borgere, der lever på gaden. (Kk.dk/om kommunen/ forvaltninger/socialforvaltningen).*

Yderligere har Københavns Kommune en formuleret målsætning for hvad det sociale arbejdes forpligtelse er:

” I Socialforvaltningen arbejder vi for, at socialt udsatte børn, unge, voksne og mennesker med handicap har mulighed for at leve gode og selvstændige liv. Derfor hjælper vi borgeren hurtigt og mindst indgribende mod øget livsmestring.” (Ibid.)

Det vil sige, at det sociale arbejde i Københavns Kommune forpligter sig på at skabe muligheder for socialt udsatte borgere, så de kan klare sig selv og samtidig leve et godt liv. Den opsøgende sociale indsats er også delvis forankret i socialforvaltningen og er derfor forpligtet til at arbejde ud fra både målgruppekategoriernes og målsætningens for det sociale arbejde. Som stillingsannoncen (Bilag 1) beskriver, så er den opsøgende sociale indsats en tværforvaltningsindsats, da det aktive arbejde foregår på bibliotekerne som hører under kultur- og fritidsforvaltningen. En central pointe er at indsatsens medarbejdere møder andre mennesker på bibliotekerne udover de definerede sociale målgrupper, samt at det sociale arbejde udføres under nogle organisatoriske rammer på bibliotekerne som medarbejderne ikke selv har indflydelse på, men som de skal kunne indgå i.

Det opsøgende sociale arbejde defineres således:

“Opsøgende arbejde er en kontaktskabende og ressource formidlende social aktivitet, der udføres i omgivelser og situationer, som den opsøgende socialarbejder ikke kontrollerer eller organiserer, og

som er rettet mod enkeltpersoner og grupper, der ellers er svære at nå og som har brug for let tilgængelig forbindelse til støtte.” (Andersson, B., 2011)

Andersson (Ibid.) har også et fokus på forbindelsen mellem den rumlige dimension, altså det rum som arbejdet forgår i, og det opsøgende sociale arbejde og hvordan den rumlige dimension har en væsentlig betydning i arbejdet. Det betyder ifølge Andersson (Ibid.), at de opsøgende socialarbejdere skaber kontakt til udsatte mennesker i nogle hverdagsrammer, som på bibliotekerne, hvor den professionelle magt eller autoritet ikke formidles gennem rumlige strukturer såsom det f.eks. sker på et kontor i kommunen. Opsøgende socialarbejdere vil derfor ikke kunne forankre deres professionelle praksis i den understøttende rumlige struktur, som findes på kommunen, og er i stedet nødt til at finde autoritet på anden måde, i nogle strukturer, hvor de ikke hører til professionelt (Andersson, 2011). Derfor vil socialarbejderne i den opsøgende sociale indsats derfor skulle finde deres autoritet i biblioteksrummets strukturer, selvom de fagprofessionelt set ikke hører til der. Et andet vigtigt perspektiv på det opsøgende sociale arbejde i relation til det rumlige er, at arbejdet finder sted i omgivelser og på steder som socialarbejderne ikke har organiseret eller kan kontrollere, hvilket ifølge Andersson (Ibid.) medfører en uforudsigelighed i arbejdet. De opsøgende socialarbejdere møder typisk udsatte mennesker under omstændigheder, hvor deres marginaliserede position er tydelig, og det giver det opsøgende arbejde en form for demaskering, hvor den sociale udsathed ikke kan maskeres. (Andersson, s. 179,2011). Dette kan betyde, at socialt udsatte mennesker mødes af socialarbejdere i situationer, hvor de synes at have allermest brug for hjælp, men samtidig kan det også betyde, at de udsatte mennesker kontaktes, når de mindst ønsker en relation eller professionel hjælp. Ligeledes kan der opstå et pres på de udsatte mennesker, når de oplever, at de skal fremvise aspekter af deres liv, som de måske helst vil maskere og egentlig skjule for andre (Andersson, 2011). I og med at socialarbejderne færdes i de udsatte menneskers hverdagsliv på biblioteket og dermed ikke har nogle rumlige myndighedsstrukturer til at understøtte deres professionelle position, så vil der ifølge Andersson (Ibid.) opstå en uformelhed i det opsøgende sociale arbejde, hvilket kan skabe en mere afslappet stemning i relationen til den udsatte. Samtidig er der tale om at de opsøgende socialarbejdere udfører deres arbejde i miljøer og omgivelser, hvor de selv er at betragte som gæster (Andersson, 2011). I den optik kan medarbejderne i den opsøgende sociale indsats betragtes som gæster på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne, da en social indsats normalvis ikke er en del af bibliotekernes kerneydelse.

Hvem er de socialt udsatte mennesker på bibliotekerne?

Igennem hele afdækningen af problemfeltet benævnes de som socialt udsatte mennesker eller voksne i udsatte positioner og deres adfærd betragtes som et socialt problem på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne. Ifølge de politiske dokumenter (Bilag 2), så handler det om følgende grupper:

“Den største gruppe er hjemløse/migranter. De opleves som den største udfordring i dagligdagen. Cafe Klares (For hjemløse kvinder red.) brugere præger ligeledes billedet i hverdagen Derudover er der registreret målgrupper, der rækker udover SOFs ”normale” målgruppe som eksempelvis kontaktsøgende ældre borgere. Denne målgruppe er medtaget, da de har behov og kræver arbejde, der lægger ud over KFFs medarbejderes primære fokusområde Den hardcore stofscene fra Vesterbro er ikke registreret som til bagevendende på lokationen.”

Den opsøgende sociale indsats har yderligere defineret en ny målgruppe, som er *”pantsamlere, som kommer i sommerhalvåret og som primært benytter bibliotekets toiletter”* (Bilag 2).

Ovenstående målgrupper betragtes som socialt udsatte, men selve begrebet social udsathed findes der ikke en specifik definition på, men begrebet relaterer sig til lignende fænomener som *”social sårbarhed, social udstødelse og social eksklusion”* (Larsen, 2009, s. 19). Det er muligt, at de grupper af mennesker som betragtes som socialt udsatte i en eller anden grad kan være ekskluderede på forskellige områder i deres liv, og at de kommer på bibliotekerne fordi bibliotekerne er for alle og i udgangspunktet er en inkluderende institution. Samtidig giver bibliotekerne mulighed for, at man kan komme der stort set hver dag og at man kan opholde sig der uden at skulle oplyse hvem man er. Bibliotekerne giver på den måde både anonymitet og et legitimt sted at være.

Sammenfatning af problemfelt.

Problemfeltet afdækker, at der er særlige udfordringer som relaterer sig til sociale problematikker på Vesterbro- og Nørrebro bibliotekerne i forhold til specifikke grupper af biblioteksgæster som defineres som værende socialt udsatte. Københavns Kommunes socialforvaltning har i et tværfagligt samarbejde med fritids- og kulturforvaltningen igangsat en opsøgende social indsats over for disse grupper af socialt udsatte mennesker, som benytter bibliotekerne. Biblioteket er som offentlig institution et åbent, gratis og tilgængeligt sted for alle, men samtidig et sted, hvor der er krav til en bestemt adfærd, som reguleres af husorden og reglement, der varierer fra lokation til lokation. Bibliotekernes fysiske rum og rammer har antageligvis betydning for de sociale interaktioner og den adfærd, der udspiller sig i rummet og kan muligvis generere og forstærke situationelle spændinger.

Med interesse i at se nærmere på biblioteksrummet, så har jeg fra starten af også været optaget af hvordan fænomenet social udsathed kommer til udtryk i biblioteksrummet. I løbet af arbejdet med at få afdækket problemfeltet er det dog blevet mere interessant for mig, at undersøge bibliotekernes rolle; eller rettere de indbyggede mekanismer der findes i de fysiske biblioteksrum og husordensrammer, som skaber spændinger mellem biblioteksgæsterne eller personalet; og som antageligt kan have utilsigtede ekskluderende eller inkluderende konsekvenser for forskellige grupper af biblioteksgæster. Derfor ønsker jeg at undersøge følgende:

Problemformulering.

Hvordan generer bibliotekerne eksklusion og inklusion?

Begrebsafklaring og afgrænsning.

Bibliotekerne er i denne sammenhæng folkebibliotekerne, som er offentlige institutioner og fysiske, sociale rum. Vesterbro- og Nørrebro bibliotekerne anvendes som de konkrete cases. Herudover så defineres bibliotekerne også som *den rumlige dimension*, hvilket betyder, at særlige lokalområder, bebyggelser eller nærmiljøer kan anskues som et socialt ekskluderet område (Larsen, et.al., 2017, s.234). I den optik kan bibliotekerne helt konkret være beliggende i et socialt ekskluderet område og dermed være en del af et lokalmiljø og et hverdagsliv for mennesker som befinder sig i ekskluderede eller udsatte positioner.

Begrebet *genererer* skal i denne sammenhæng forstås som noget der *frembringer* eller *danner* (ordnet.dk/generere), altså som en dynamisk og generativ mekanisme. Det betyder, at der ses på, hvordan bibliotekernes strukturer, praksisser, fysiske indretning og regler – bevidst eller ubevidst – har mekanismer som bidrager til at generere eksklusion eller inklusion af bestemte grupper af biblioteksgæster.

Begrebet inklusion defineres her i specialet ud fra Marianne Skyttes (2017, s.13) definition af det sociale arbejde om at "*muliggøre alles deltagelse i samfundet.*" Det vil sige at begrebet inklusion i denne kontekst forstås som de strukturer, praksisser, fysiske indretning og husordensregler og medarbejdere på bibliotekerne der understøtter lige adgang og deltagelse for alle samt tilstedeværelse for alle borgere uanset sociale, økonomiske eller kulturelle forudsætninger. Ifølge Skytte (2017, s.13) knytter denne *muliggørelse af samfundsdeltagelse* sig til grundlæggende værdier om "*at menneskerettigheder og bekæmpelse af ulighed, fattigdom og diskrimination*" burde være udgangspunktet for det sociale arbejde.

Begrebet social eksklusion kan betegnes som en proces og forekommer på både individuelt og et mere samfundsmæssigt niveau (Larsen, 2009 s. 28). Begrebet marginalisering bruges også om en proces, hvor individer såvel som grupper og lokalmiljøer bevæger sig mod yderkanten i forhold til det som man vil betragte som normalt (Larsen, et.al., 2017, s.232). Eksklusion kan ud fra et marginaliseringsperspektiv påvirke menneskers relationelle forhold, levekår, deltagelse på arbejdsmarkedet, accept og anerkendelse fra det omgivende samfund i forhold til etnicitet og seksualitet, politisk deltagelse og generel deltagelse i samfundet (Larsen, et.al., 2017 s. 232). Her i specialet relaterer begrebet eksklusion sig til bibliotekernes strukturer, praksisser, fysiske indretning, husordensregler og medarbejdere, som afviser eller forhindrer visse grupper i at kunne bruge biblioteket samt at være på biblioteket.

Case beskrivelse.

Følgende afsnit er en case beskrivelse af Vesterbro og Nørrebro bibliotekernes konkrete rammer. Da Vesterbro og Nørrebro Bibliotekerne er opdelt på 3 matrikler, er case beskrivelsen ligeledes opdelt i 3 afsnit med en opsummering af den fælles problematik til slut.

Vesterbro Bibliotek og Kulturhus er beliggende på Lyrskovgade i bydelen Vesterbro i København tæt på Enghave Plads og Enghaveparken ([bibliotek.kk.dk/Vesterbro bibliotek og kulturhus](http://bibliotek.kk.dk/Vesterbro_bibliotek_og_kulturhus)). Udover biblioteket udgør resten af huset et stort keramikværksted, flere aktivitetssale og spillested i kælderen (Ibid.). I bygningen findes også et 10. klassescener og Café Klare, som er en natcafé for hjemløse kvinder med 20 sovepladser (Ibid.). Vesterbro Bibliotek og Kulturhus har 10 ansatte og ca. 200.000 besøgende årligt (Bilag 1). Bibliotekets hjemmeside reklamerer også med, at der er nogle faste tilbud til bibliotekets gæster, hvilket blandt andet er aktiviteter for børnefamilier, kreatilbud samt litterære tilbud og aktiviteter ([Bibliotek.kk.dk/ Vesterbro bibliotek og kulturhus](http://Bibliotek.kk.dk/Vesterbro_bibliotek_og_kulturhus)).

Nørrebro Bibliotek ligger sammen med Nørrebrohallen og café ”Send flere krydderier” i en gammel bygning der oprindeligt fungerede som sporvognsremise på Den Røde Plads på Nørrebro i København ([Bibliotek.kk.dk/ Nørrebro bibliotek](http://Bibliotek.kk.dk/Nørrebro_bibliotek)). Nørrebro Bibliotek har syv ansatte og ca. 520.000 besøgende årligt (Ibid.). Bibliotekets hjemmeside oplyser at: ” *Biblioteket rummer både børn og voksne i samme højloftede lokale. Det er velbesøgt af mennesker i alle aldre og der kan til tider være et højt støjniveau*”(Ibid.).

Blågårdens Bibliotek, som også hører til Nørrebro Biblioteker, ligger sammen med kulturhuset Støberiet, og har til huse på Blågårds Plads ([Bibliotek.kk.dk/ Blågårdens bibliotek](http://Bibliotek.kk.dk/Blågårdens_bibliotek))). Her forefindes

studiepladser og børnebibliotek, hvor der også er aktiviteter for daginstitutioner, skoleklasser og børnefamilier. Blågårdens Bibliotek har fem ansatte og ca. 130.000 besøgende årligt (Bilag 1).

Alle tre biblioteker har en bemandet åbningstid mandag-torsdag kl. 14-17 og fredag-lørdag kl. 11-14, hvor der er bibliotekspersonale til stede og en selvbetjent åbningstid mandag-søndag kl. 8-20, hvor der ikke er bibliotekspersonale til stede (bibliotek.kk.dk). Det betyder, at der er meget få timer i forhold til den lange åbningstid, hvor der er bibliotekspersonale til stede. I den selvbetjente åbningstid skal man i udgangspunktet benytte sit sundhedskort for at komme ind ifølge åbningstiderne på bibliotekernes hjemmesider (Ibid.).

På alle tre biblioteker kommer der biblioteksgæster med sociale problematikker, som udviser adfærd der er afvigende eller atypisk på et bibliotek. Disse former for adfærd bidrager til at skabe utryghed på bibliotekerne for de øvrige gæster samt personale.

Kapitel 2: Metode.

I følgende kapitel redegøres for valget af de metodiske -og videnskabsteoretiske tilgange samt forskningsetiske refleksioner.

Casestudie.

Problemfeltet afdækker, at problematikken på Vesterbro- og Nørrebro Bibliotekerne er udbredt til minimum 35 forskellige andre biblioteker rundt om i Danmark, hvilket er en indikation på en udbredt problematik. På den baggrund anvender undersøgelsen i dette speciale derfor casestudiet som metode, da casestudiet dels er kontekstafhængigt (Flyvbjerg, B., 2006) og dels kan undersøge et fænomen som forgår i nutiden og som kan genere ny praksisviden og muligvis nye løsninger på problemet (Ramian, K., 2012). I dette speciale er Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne den kontekst som casestudiet er afhængigt af, hvilket betyder, at casestudiet fokuserer på et afgrænset system (Flyvbjerg, 2025). Ved at betragte bibliotekerne som et afgrænset system giver det mulighed for, at opnå høj grad af detaljer og nuancer og med intentionen om en større dybde i undersøgelsen (Ibid.), som statistikker eller spørgeskemaundersøgelser, som f.eks. de tryghedsundersøgelser der er foretaget på Vesterbro og Nørrebro biblioteker, alene ikke kan vise. Målet med casestudiet på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne er ikke at generalisere til alle biblioteker i Danmark, men at forstå én case så godt, og dermed se om der viser sig viden der kan frembringe ideer eller inspiration til praksis og politik på andre biblioteker. Samtidig giver casestudiet mulighed for at undersøge et fænomen i dets naturlige tilstand (Ramian, 2012), hvilket betyder at studiet gennemføres på Vesterbro- og Nørrebro

bibliotekerne og helt aktuelt undersøger, hvordan bibliotekerne genererer eksklusion og inklusion i biblioteksrummet. Casestudiet har yderligere den fordel, at kunne inddrage forskellige former for empiri (Ramian, 2012) for bedst muligt at kunne undersøge problemet og derfor indhenter dette casestudie empiri fra politiske dokumenter fra kultur- og fritidsforvaltningen i Københavns kommune, informationskilder som aviser, dagblade, fagblade, pressemeddelelser, facebookopslag mm., og feltobservationer foretaget på Vesterbro- og Nørrebro Bibliotekerne samt interview med de to socialfaglige medarbejdere, som er ansat i den opsøgende sociale indsats på bibliotekerne. Casestudiet har et fleksibelt design hvor antagelser og empiri indsamling kan ændre sig undervejs i studiet (Ramian, 2012), hvilket er i overensstemmelse med hvordan dette studie også gennemføres. For hver gang der udføres en feltobservation eller læses en artikel eller foretages interview, så genereres der nye forståelser og for mig som undersøger, ny viden, hvilket ændrer på den første oprindelige antagelse. Det betyder at casestudie metoden tillader at jeg genbesøger feltet, hvilket skaber en dynamisk undersøgelses proces, som igen relaterer sig til problemformuleringens dynamiske udgangspunkt. I forhold til processen i løbende at erhverve nye forståelser og viden, så tager casestudiet derfor sit videnskabsteoretiske udgangspunkt i hermeneutikken, som næste afsnit afklarer nærmere.

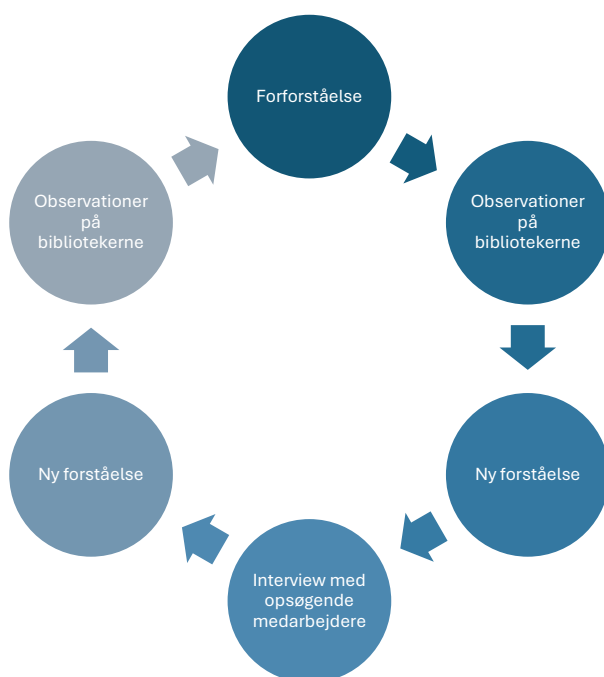
Hermeneutik.

For at undersøge hvordan bibliotekerne generer eksklusion og inklusion, som er en dynamisk proces, så anvender dette casestudie en hermeneutisk tilgang, som både et videnskabsteoretisk fundament men også som et videnskabsteoretisk redskab. Hermeneutikken hører til fortolkningsvidenskaberne (Juul & Pedersen, 2012) og giver mulighed for, at jeg kan bruge den viden som jeg har allerede har om det sociale arbejde til at undersøge det givne fænomen med og dermed skabe en ny forståelse (Schmidt, C., H., 2022). Da jeg selv gennem mit socialfaglige arbejdsliv har lavet opsøgende socialt arbejde, så har jeg derfor et erfaringsgrundlag og en viden med mig, som jeg både er bevidst om, men som jeg også ønsker at bruge på en aktiv måde, hvilket lader sig gøre med en hermeneutisk tilgang. Gadamer som repræsenterer en særlig retning indenfor hermeneutikken, markere i sin tilgang, at mennesker møder det nye og ukendte med fordomme (Juul & Pedersen, 2012). Gadamer mener netop at fordomme er en naturlig betingelse for menneskets måde at være i verden på (Ibid.). Derfor er det ifølge Gadamer (Ibid.) vigtigt at forskeren eller undersøgeren er tydelig omkring sine egne fordomme eller forforståelse. Med blik for min egen forforståelse i casestudiet har den hermeneutiske tilgang også den konsekvens, at jeg som undersøger, ikke er neutral eller objektiv (Ibid.) Derfor ligger der en bestræbelse i at synliggøre casestudiets valg af metoder og teori (Schmidt, 2022). Med en

hermeneutisk tilgang sigter dette casestudie mod at bibringe nye perspektiver og nuancer i forhold til de forståelser og den viden der allerede eksisterer om de sociale problematikker på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne og hvordan bibliotekerne genererer eksklusion og inklusion.

Den hermeneutiske cirkel (Schmidt, 2022) bruger jeg som et redskab til både at visualisere processen i casestudiet, men også som et systematisk redskab i min tilgang til problemfeltet. Nedenstående cirkelfigur 1 illustrerer hvordan casestudiet begynder med en forforståelse af problemfeltet, men at der for hver ny erhvervet viden i feltet også erhverves nye forståelser som undersøgelsen skrider frem.

Cirkelfigur 1.



Alle de små cirkler er dele i den store cirkel, som slutteligt resulterer i et helhedsbillede (Schmidt, 2022) og i en ny forståelse af problematikken. Hermeneutikken giver mulighed for, at den viden jeg f.eks. indsamler via interview fører til nye forståelser, som gør det muligt at genbesøge feltet og lave flere feltobservationer ud fra den nye forståelse. På den måde tillader hermeneutikken i tråd med casestudiemetoden at fortage et dybdegående studie, som kan bringe nye forståelser og muligvis ny viden til Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne, men som også på et bredere plan kan bidrage til at se på eksklusion -og inklusionsmekanismerne på andre biblioteker eller offentlige rum i Danmark.

Litteratursøgning.

Følgende afsnit redegør for litteratursøgning, hvorefter der følger et afsnit, hvor der redegøres for informationssøgning og hvorledes informationskilder anvendes i casestudiet.

For at opnå et solidt teoretisk og empirisk grundlag for nærværende casestudie er der foretaget en systematisk litteratursøgning. Litteraturen er udvalgt ud fra deres relevans i forhold til problemformuleringen men også ud fra mine refleksioner i forbindelse med vejledning. Litteratursøgningerne er foretaget via studiets pensumliste, Aalborg universitetsbiblioteks søgebase, google scholar, Bibliotek.dk, søgebase på VIVE.dk -Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd, og Lyngby biblioteks søgebase. Søgeordene er: *socialt arbejde i Københavns Kommune, opsøgende socialt arbejde som metode, marginalisering, marginalisering i det offentlige rum, social udsathed, eksklusion, inklusion, det rumlige, det spatiale, stigma, adfærdskodeks, uro på biblioteket, utryghed på biblioteket, Vesterbo bibliotek, Nørrebro Bibliotek, Blågårdens bibliotek, opsøgende indsats Københavns Kommune, udsathed på bibliotekerne.*

Søgeordene blev udvalgt på baggrund af emnets centrale begreber men også ud fra de problematikker der er i spil på bibliotekerne.

I forbindelse med litteratursøgningen har jeg skelnet mellem primær og sekundær litteratur, da de bidrager med forskellige typer af viden. Primær litteratur omfatter originale tekster, hvor forfatterne selv har indsamlet og analyseret data. Sekundær litteratur dækker over kilder, der opsummerer, fortolker eller analyserer den primære litteratur. I denne opgave anvendes både primær og sekundær litteratur. En anden opmærksomhed jeg har i forhold til litteratursøgning og valg af litteratur er, at fremsøge ny forskning, særligt i mit valg af teori i teoriafsnittet. Den litteratur jeg har fået anbefalet, har været anbefalinger i forbindelse med vejledning hos min specialevejleder.

Litteratursøgningen er en vigtig del af casestudiet, da jeg både har skulle orientere mig og opnå ny viden om forskning eller litteratur fra biblioteksverdenen i relation til problemerne på bibliotekerne, samtidig med at jeg har det sociale arbejdes felt for øje. Jeg har derfor via litteratursøgningen lavet research, som har forstærket min baggrundsviden om bibliotekerne og bibliotekspersonalet og hvordan bibliotekerne ønsker at arbejde med udsat adfærd i biblioteksrummet. En del af den litteratur er som sagt en del af min baggrundsviden og er ikke udvalgt til eksplicit at fremgå her i specialet.

Informationssøgning.

Casestudiet anvender information fra de respektive bibliotekers hjemmesider samt fra Københavns kommunes socialforvaltnings hjemmeside. Yderligere anvendes politiske dokumenter vedrørende den opsøgende sociale indsats på bibliotekerne (Bilag 2) samt stillingsannoncen fra 2024 (Bilag 1), som også indeholder relevante informationer. Det er ligeledes stillingsannoncen der fanger min interesse idet jeg ikke selv har hørt om en så etableret social indsats i biblioteksregi.

I forbindelse med afdækning af problemfeltet foretager jeg en informationssøgning på søgeordene *utryghed på biblioteket* for perioden 2015-2025, for at afklare om der findes lignende problematikker på andre biblioteker i Danmark. I forbindelse med den informationssøgning anvender jeg et skema hvor jeg kategoriserer efter årstal, hvilket medie, problematik samt bibliotekslokation, for netop at skabe et systematiseret overblik. De informationskilder som fremgår af skema 1, er fremsøgt via almindelig Google søgefunktion.

Feltobservationer.

Ved gennemførelse af casestudiet på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne er der i perioden 1.februar-1.april 2025 foretaget observationer 24 gange i de tre biblioteksrum. Vesterbro bibliotek er situeret på en matrikel mens Nørrebro bibliotek er opdelt på to matrikler hhv. Den Røde Plads og Blågårds Plads, hvoraf Blågårdens bibliotek er et mindre bibliotek. Der er foretaget flest feltobservationer på Vesterbro bibliotek, da de første observationer tydeliggjorde, at der er synlige spændinger, konflikter og afvigende adfærdshandlinger i biblioteksrummet. Det vil sige, at jeg her kunne indhente meget data ved hver eneste observationsgang. Nørrebro og Blågården har ikke samme synlighed i forhold til problematikkerne, hvilket naturligvis ikke er det samme som, at de ikke er der, det har bare været sværere at identificere. Samtidig har jeg forsøgt at foretage observationerne på forskellige tidspunkter i løbet af den 12 timers lange åbningstid. Jeg har primært brugt notesbog og kuglepen til at nedskrive observationer i rummene og så har jeg efterfølgende prioriteret at få observationer skrevet ind med det samme på PC efterfølgende, så observationerne har været i frisk erindring. Da jeg efter de 24 gange begynder at observere de samme adfærdsmønstre og adfærdshandlinger, samt begynder at genkende de samme personer stopper jeg observationerne, da jeg har det materiale jeg ønsker, som en del af det empiriske grundlag for casestudiet. Derudover gør jeg mig en etisk refleksion omkring genkendeligheden af personerne i mine observationer, hvilket også influerer på min beslutning om at stoppe observationerne. Idet jeg har mest empirisk materiale fra Vesterbro bibliotek, så fremgår det også heraf i analysen.

Valget af feltobservationer er taget på baggrund af, at det er muligt at observere på de tre bibliotekers fysiske rum og rammer, men også at det er muligt at observere på adfærdsmønstre, adfærdshandlinger, spændinger og konflikter i biblioteksrummet. Biblioteket er også et offentligt rum, som giver mulighed for at være en lille flue på væggen, dog med bevidsthed om egen tilstedeværelse i rummet. Videnskabeligt set hører feltobservationer til indenfor feltarbejdet i den etnografiske videnskabstradition og egner sig særligt til at indhente viden om det der foregår mellem mennesker,

men også mennesker i relation til samfundet (Hastrup, 2025, s.87). I det perspektiv anvender jeg feltarbejdet og specifikt feltobservationer, til at indhente empiri på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne, hvor der både finder møder og interaktioner sted mellem mennesker, men også mellem mennesker og det omgivende samfund, altså bibliotekernes rammer. Den metode tillader at indhente naturlige data, som er der og finder sted, uanset om jeg er der, og som dermed udfolder sig i en naturlig sammenhæng jævnfør casestudiemetoden (Ramian, 2012). Ifølge Hastrup (2025) finder feltarbejdet sted i det spændingsfelt der er mellem det enkelte menneske og det sociale fællesskab, hvilke i dette casestudie kan oversættes til de sociale møder og interaktioner der finder sted på bibliotekerne. Valget af denne metode begrundes yderligere i, at feltobservationerne kan bidrage til at identificere kompleksiteten i spændingsfeltet på bibliotekerne i forhold til hvilke mekanismer der genererer eksklusion og inklusion. Dog skal det bemærkes, at casestudiets hermeneutiske tilgang bevirker, at jeg som observator ikke er neutral eller objektiv, men har en forforståelse og viden som kan influere på feltobservationerne. Fordi denne bevidsthed om egen forforståelse er meget central gennem casestudiet, anvendes derfor bestemte formulerede parametre at observere ud fra, hvilket udfoldes nærmere i følgende afsnit.

Den rumlige dimension på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne.

Udover at anskue biblioteket som en institution eller en fysisk bygning, så udgør bibliotekerne også en rumlig dimension. I forhold til at skabe en struktur for feltobservationerne er casestudiet inspireret af den franske filosof og sociolog Henri Lefebvres teori (1991) om *det spatiale* eller *det rumlige* som det benævnes her i studiet. Ifølge Lefebvre (1991) er rum ikke bare et fysisk eller et materielt objekt, men også et socialt rum som er socialt produceret, og som igen formes af mennesker og sociale relationer. Lefebvre (1991) er casestudiets oprindelige inspirationskilde til at se nærmere på den rumlige dimension på bibliotekerne og anvende teorien som en systematisk empiri indsamlingsredskab. Lefebvres teori anvendes ikke 1:1, men er inspirations grundlag for at fortage feltobservationer i biblioteksrummene ud fra bestemte formulerede parametre. Lefebvres (1991) teori relaterer sig ikke til eksklusion eller til social udsathed, men til den rumlige dimension, som jo er allesteds eksisterende og derfor også er meningsfuld at knytte til det sociale arbejdes felt. En opmærksomhed her er, at Lefebvres teori og begreber (1991) er udviklet i marxistisk tænkning og tradition, hvor *rummet* anses som en social produktion, hvilket ikke er udgangspunktet for casestudiet som beskæftiger sig med hvordan rummet genererer eksklusion og inklusion ud fra en hermeneutisk tilgang. Casestudiets hermeneutiske vinkel til Lefebvres teori er derfor at være tydelig omkring hvilke forforståelser der aktivt bruges.

Lefebvres teori om det rumlige består af tre aspekter som tilsammen udgør en helhed:

1. Den spatiale praksis (l'espace perçu):
2. Rummets repræsentationer (l'espace conçu):
3. Repræsentationernes rum (l'espace vécu):

For at gøre disse tre aspekter mulige at operationalisere som en observationsstruktur, så har jeg valgt at bibeholde en adskillelse af de tre aspekter. Dette for at være så tydelig, som muligt i observationerne af biblioteksrummene, men også for at skabe et overblik og en analytisk struktur. Inspireret af Lefebvres teoretiske triade (1991) har jeg derfor formuleret følgende tre parametre at foretage mine observationer ud fra:

- Spatial praksis: Hvordan er de fysiske biblioteksrum indrettet? Her observeres på layoutet og organisering af biblioteket med særligt fokus på der, hvor noget bryder med rummets layout og organisering. Hvor det fysiske rum genererer eksklusion eller inklusion, ved at observere på hærværk eller hvor møbler benyttes på anden måde end tiltænkt, som f.eks. nogen der sover osv.
- Rummets repræsentationer: Her observeres, hvad bibliotekets rum siger om, hvordan det er tænkt at blive brugt og hvilken social adfærd eller praksisser der forventes. Her observeres på skiltning om forbud eller skilte med adfærdsregulering, regler, videoovervågning, personalets adfærd og hvad der er ekskluderende og inkluderende.
- Repræsentationernes rum: Hvordan er biblioteket en del af de udsatte menneskers hverdagsliv. Her observeres på verbal og nonverbal adfærd, lyde, bevægelser, lugte, aktiviteter, hygiejne, blik og interaktion i biblioteksrummet med et fokus på hvor adfærden adskiller sig fra det normale og forventelige på et bibliotek.

Ved at kombinere disse 3 aspekter sigter jeg mod at identificere, hvordan rummet i bibliotekerne ikke bare er et fysisk og materielt sted, men også et socialt og kulturelt rum, der påvirker og bliver påvirket af de mennesker der er i rummet samt hvordan mekanismerne i dette spændingsfelt genererer eksklusion og inklusion.

I observationsperioden har jeg samtidig foretaget et gruppeinterview, som uddybes i følgende afsnit.

Gruppe interview.

Idet der foregår en social opsøgende indsats på Vesterbro- og Nørrebro bibliotekerne vælger jeg at interviewe de to socialfaglige medarbejdere, for at få deres faglige refleksioner om social udsathed på bibliotekerne, med henblik på at undersøge hvordan bibliotekerne genererer eksklusion og inklusion. Kontakten til de socialfaglige medarbejdere får jeg via stillingsannoncen (Bilag 1) samt en helt ny opslået stillingsannonce for 2025, da de søger en tredje medarbejder. Valget af gruppe interview giver mest mening, eftersom der på interview tidspunktet kun er to medarbejdere ansat i den sociale opsøgende indsats. Samtidig vurderes det, at et gruppeinterview giver de to informanter mulighed for at reflektere sammen og dermed giver adgang til viden, som ikke nødvendigvis var fremkommet ved enkeltpersoners interviews. Dog kan der også opstå den situation, at de sammen tilpasser deres svar til hinandens, hvilket kan give muligt blinde vinkler i forhold til spørgsmålene og casestudiets undersøgelse. Derfor er rollen som interviewer betydningsfuld, da der deri ligger en bestræbelse i at kunne styre interviewet og det er vigtigt med en interviewguide til at styre og rammesætte interviewet. Forinden interviewet har jeg forberedt mig i kraft af den hermeneutiske tilgang, som tager udgangspunkt i forforståelsen til at forstå verden (Tanggaard & Brinkmann, 2025) og har reflekteret over mine egne forforståelser og viden om det felt, som jeg selv har erfaring med, for netop at kvalificere interviewet.

Interviewguiden er et redskab der bruges i kvalitative interviews og den er semistruktureret udformet med udvalgte temaer og åbne spørgsmål for netop at få informanternes faglige refleksioner i spil (Tanggaard & Brinkmann, 2025, s.44-45) Centralt er her er, at interviewguiden er udformet samtidig med feltobservationsprocessen og er dermed løbende tilrettet alt efter de spørgsmål og refleksioner der er dukket op undervejs i feltobservationerne. Det vil sige, at udformningen af interview guiden ligeledes har været dynamisk jf. casestudiets hermeneutiske tilgang. Jeg har valgt det semistrukturerede interview, da det både rammesætter interviewet, men samtidig giver informanterne plads til at reflektere.

Den aktive interviewer.

En vigtig pointe omkring gruppeinterviewet med de to informanter er, at jeg qua min egen praksiserfaring, forforståelse og viden bliver en såkaldt "*aktiv interviewer*" (Holstein & Gubrium, 1995). Det er ifølge Holstein & Gubrium (1995) et vilkår, at en interviewer aktivt indgår i en interaktion med informanterne og at det ikke er muligt for intervieweren at forblive neutral eller at fremstå ikke involveret. Det er ligeledes samme præmis som den hermeneutiske tilgang i casestudiet,

hvor jeg som undersøger, ikke er objektiv eller neutral. Holstein & Gudbrium (1995) argumenterer for, at informanten ikke bare "fortæller sin historie", men at fortællingen reelt formes i selve interview-situationen i interaktion med interviewereren og at interviewereren derfor også aktivt er med til at producere data og ikke kun indhenter data. Når der tales om produktion af data, så henleder det også til at Holstein & Gudbrium (1995) anskuer interviewet ud fra en socialkonstruktivistisk vinkel, hvor min rolle som interviewer stadig er ud fra den hermeneutiske vinkel. Det vil sige, at jeg i interviewet også bringer mine egne forståelser og erfaringer i spil, for at få deres refleksioner frem. Et eksempel fra interviewet følger her:

Informant A:

" På Cafe Klare, der har vi vores kollegaer der kommer fast derinde, både migrantindsatsen og den almindelige opsøgende indsats kommer fast der, og har jo forløb med mange af de mennesker der kommer der. Så det er jo også noget vi kan understøtte ved at være her i huset, fordi så har vi dem ligesom også i dagligdagen og kan ligesom være med til at motivere og holde noget i gang."

Interviewer:

"Holde processen i gang"

Informant A:

"Præcis, uden selv at være direkte involveret (...)."

I denne situation er jeg som interviewer godt klar over hvad informant A mener med at 'holde noget i gang' og supplere derfor med min egen viden. Fordi jeg selv har samme praksis erfaring som de to informanter, så ved jeg hvad de mener, selvom de ikke uddyber det. Derfor bestræber jeg mig på i min rolle som den aktive interviewer, også at få dem til at uddybe deres udtalelser enten ved at spørge mere ind, få dem til at give eksempler eller ved at supplere med egen viden, for at bringe informanterne videre i refleksionerne. Interviewet bliver undervejs en udfordring, da de to informanter tydeligt også har behov for at italesætte deres og indsatsens organisatoriske ramme på bibliotekerne, inden de svarer på de første spørgsmål, hvilket betyder at jeg vælger at lade interviewet fortsætte længere end planlagt, for at få det datamateriale jeg ønsker.

Forskningsetiske refleksioner.

De etiske refleksioner er en vigtig del af casestudiet, da jeg ved hver eneste feltobservation har gjort mig etiske refleksioner omkring min tilstedeværelse på bibliotekerne. Følgende afsnit forklarer hvordan jeg aktivt har arbejdet med de etiske refleksioner igennem casestudiets undersøgelse.

Svend Brinkmanns fire tommelfingerregler.

Undervejs i udførelsen af casestudiet er der opstået flere forskningsetiske refleksioner og for at sikre en god forskningsetik i casestudiet har jeg, som et minimum indarbejdet Svend Brinkmanns fire tommelfingerregler (Brinkmann,2025, s.607-609). For at systematisere casestudiets forskningsetiske refleksioner er de fire tommelfingerregler (Ibid.) oplyst herunder med dertilhørende refleksioner:

1. *Informeret samtykke:* her indhentes skriftligt samtykke fra de informanter som medvirker i gruppeinterview samt fulgt GDPR reglerne vedr. dataopbevaring.
2. *Fortrolighed:* De to informanter anonymiseres i casestudiet, både af GDPR-mæssige årsager, men også fordi det ikke er relevant for casestudiet at benytte deres navne. Derfor er beslutningen om anonymitet truffet på forhånd og dermed ikke en beslutning som informanterne har haft indflydelse på.
3. *Konsekvenser:* I forhold til feltobservationerne på biblioteket, som er foretaget over en to måneders periode, vil der være biblioteksgæster som vil være gengangere i observationerne og som vil være genkendelige. Det vil sige, at dem der læser det her casestudie vil kunne gå på Vesterbro eller Nørrebro bibliotekerne og genkende nogle af personerne der figurerer i observationerne. For at det ikke kan ske, vælger jeg at slører eller ændrer bestemte genkendelige karakteristika ved de personer som er gengangere i observationerne. Det vil ikke indvirke på analysen, men det vil sikre, at der ikke er en uventet negativ konsekvens for de biblioteksgæster som figurerer i observationerne.
4. *Forskerrollen:* En refleksion som er gennemgående for hele casestudiet er, at jeg som undersøger, ikke har en neutral rolle, men selv har en aktiv rolle, både set i forhold til den hermeneutiske tilgang men også særligt i forhold til interviewet, hvor jeg selv er med til at producere data. I forhold til feltobservationerne, er jeg bevidst om at jeg selv er en biblioteksgæst, men også bliver en del af den rumlige dimension, hvor mine

sanser også aktiveres i forhold til stemninger og atmosfære i biblioteksrummet. Min egen forforståelse og socialfaglige erfaringsgrundlag medvirker til, at der i interviewet kan være spørgsmål jeg ikke stiller fordi jeg selv har den viden, eller at der er en undren jeg ikke italesætter, idet jeg taler samme fagsprog som informanterne. I interviewet er der fokus på at stille uddybende spørgsmål og bede informanterne om eksempler, så det bliver deres erfaringer, og ikke mine, der danner grundlag for data. Derfor er jeg i rollen som interviewer bevidst om under interviewet, at lade det fortsætte længere end egentlig planlagt, for netop at få informanternes egne dybdegående refleksioner og observationer frem.

Slutteligt er der gennem hele casestudiet en opmærksomhed på ordentlighed i notater, opbevaring af data på en forsvarlig måde, respektfuld kontakt med informanterne samt at være til mindst mulig gene i min tilstedeværelse i biblioteksrummene under feltobservationerne og dermed være en ansvarlig undersøger fra start til slut.

Kapitel 3: Teori

Dette kapitel præsenterer de tre teoretikere Erving Goffman, Ole B. Jensen og Carsten Hvid Nielsen og deres teorier som anvendes i casestudiets analyse samt en argumentation for valget og anvendelse af de teoretiske begreber.

Erving Goffman.

Casestudiet tager sit udgangspunkt i et stempingsteoretisk perspektiv, som giver mulighed for at betragte problematikkerne på bibliotekerne som et socialt problem i forhold til hvordan mennesker med en anderledes eller afvigende adfærd stigmatiseres af omgivelserne. Det stempingsteoretiske perspektiv som anvendes her i denne undersøgelse, er Goffmans stigmatteori (Goffman, 2009), som beskriver et stigma som en nedvurderet egenskab, som tillægges personer og som kan have en negativ effekt i form af diskrimination og afvisning i omgivelserne. Stigmatteorien indeholder perspektiver på hvordan andre mennesker reagerer på en person, men også hvordan pågældende person forholder sig til sit stigma på en strategisk måde (Ejrnæs & Monrad, 2017, s.67). I bibliotekernes meget udtalte rum og rammer kan det derfor blive meget synligt hvis en person tillægges et stigma fordi det kan føre til udelukkelse i mødet med både det ”normale” men også det omgivende samfund. Det vil sige, at der kan være en mulighed for at stigma processuelt fører til social eksklusion

Goffman var en canadisk sociolog og valget af Goffmans (2004,2009) teoretiske begreber baserer sig på hans udgangspunkt i, og studier af menneskers sociale adfærd og møder i det offentlige rum. Han er kendt for to banebrydende bidrag til sociologien, hvilke er *hverdagssociologi* og *afvigelsessociologi* (Goffman, 2009).

I de følgende afsnit redegøres for de udvalgte begreber fra Goffmans *hverdagssociologi* og *afvigelsessociologi* (2009) som anvendes her i casestudiet på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne og som inddrages i analysen.

Samhandlingsordenen.

Samhandlingsordenen, omhandler de usynlige regler og normer, der styrer menneskers sociale interaktioner i hverdagslivet (Goffman,2004, s.14). Goffman (Ibid.) anvender en teatermetafor i sin beskrivelse af, hvorledes mennesker spiller roller og hvordan mennesker forsøger, at præsentere sig på bestemte måder. Goffman (Ibid.) er optaget af menneskers adfærd i det almindelige hverdagsliv, som han mener er overset i forskningsmæssig forstand. Dermed anlægges han et fokus på selve samhandlingen og ikke på det enkelte individ, men han gør det i en højest mikro detaljeret grad, som indfanger nuancer i menneskers adfærd på en systematisk og videnskabelig måde (Goffman, 2004, s.10). I sin teori om samhandlingsordenen opererer Goffman (2004) med forskellige begreber defineret ud fra hans studier og undersøgelser i et mikrounivers hvor han beskæftiger sig med "*ansigtsudtryk, kropslige bevægelser, adfærdsmønstre og de usynlige sociale færdselsregler.*" Disse begreber er defineret i tre hovedpunkter som skitseres herunder.

Ansigtsarbejde "face-work".

Goffman (2004) hævder, at mennesker prøver at beskytte og bevare både eget og andres "ansigt", som kan tolkes som værdighed eller image, i sociale situationer. I ansigtsarbejdet indgår også verbale og nonverbale handlinger. Goffman (2004) beskriver, hvordan mennesker i sociale interaktioner forsøger at opretholde et billede af sig selv, som er socialt acceptabelt. I relation til bibliotekerne, så kan en anden adfærd der ikke anses som socialt acceptabelt som f.eks. høj tale med sig selv eller andre, sove på bænken, truende adfærd og drikke alkohol, ses som et brud på den sociale orden og de forventninger, der gælder i biblioteksrummet.

Frontstage og Backstage.

Ifølge Goffman (2004) opfører mennesker sig forskelligt alt efter, om de er "på scenen" (foran andre) eller "bag kulisserne" (i private rum). Set i relation til Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne kan

man tale om at, biblioteket har en *frontstage* hvor personale og biblioteksgæster mødes i det offentlige biblioteksrum og hvor der forventes en bestemt adfærd, som husordenen tydeligt beskriver. Biblioteksgæster som ikke kender husordensreglerne eller kan regulere sin adfærd kan muligvis føle sig udenfor. Personalet kan *backstage* f.eks. i personalerummet tale om bestemte grupper af biblioteksgæster på måder, der afslører at nogle grupper bliver set som problemer, hvilket kan bidrage til eksklusion i frontstage interaktionen. Herudover kan frontstage og *backstage* begreberne også anvendes til at se på biblioteksgæsternes adfærdshandlinger der finder sted i biblioteksrummet og afklare hvilke typer eller grupper der bryder med *frontstage* adfærden eller den forventede adfærd i det offentlige rum.

Normer og ritualer.

Ifølge Goffman (2004) er selv de mindste handlinger, som et nik, et smil, en undskyldning, mm. en del af sociale ritualer, der gør samvær muligt og socialt struktureret. Disse normer og ritualer anvendes her i dette casestudie analytisk til at se på anerkendelsen af hinandens eksistens og tilstedeværelse på biblioteket. Samtidig anvendes begreberne også til at se om der også er mangel på disse rituelle adfærdshandlinger og anerkendelse i biblioteksrummene. For begge analytiske scenarier gælder også, at de er situationsbestemte og siger noget om de situationer på bibliotekerne som kan generere både eksklusion men også inklusion. Det forventes, at alle tre begrebsformer enten lader sig observere i biblioteksrummene eller italesættes i interviewet med de to informanter fra den opsøgende sociale indsats.

Et andet vigtigt begreb som anvendes i analysen til at se på den atypiske eller afvigende adfærd på bibliotekerne er begrebet *stigma*. Følgende afsnit uddyber begrebet stigma og hvordan det anvendes i analysen.

Stigma.

Goffmans værk *Stigma* (2009, 19) omhandler undersøgelsen af den sociale interaktion som finder sted mellem mennesker som, er henholdsvis stigmatiserede og normale. Et *stigma* er ifølge Goffman (2004, 20) "*en egenskab, der er dybt miskrediterende*" og som kan betragtes som "*en diskrepans mellem en persons tilsyneladende og faktiske sociale identitet.*" *Stigma* anses som en social proces, hvor nogle personers normale sociale identitet ødelægges grundet andres opfattelser og kategoriseringer (Goffman, 2009, s. 20) og kommer muligvis til at handle mindre om hvad personen er, og mere om hvordan andre ser personen. Definitionsprocessen betinges dermed af det som andre opfatter og ser. Goffman (2009) definerer tre forskellige former for stigma:

Fysiske-stigma: Stigma i denne form kan være forskellige former for synlige handicap, misdannelser eller sygdomme.

Karakterbaserede-stigma: Stigma i denne form kan være antagelser om en persons moral som f.eks. at være kriminel, stofmisbruger, psykisk syg.

Stamme-stigma: Stigma i denne form kan være tilknytning til en bestemt race, religion eller nationalitet.

Goffman (2009) hævder at de tre former for stigma vil tiltrække opmærksomhed fra omgivelserne, men at konsekvensen vil være en social afvisning, som dermed vil genere en afvigende status. Stigmaet medfører større kategorisering og et mindre differentieret fokus på de unikke kvaliteter og positive egenskaber, som en person med stigma også er i besiddelse af. Det kan føre til øget diskrimination og et tab af status for den stigmatiserede person og i yderste konsekvens resultere i social eksklusion og dermed udelukkelse af samfundsdeltagelse (Goffman, 2009, 22). Begrebet stigma muliggør at analysere hvordan biblioteksrummene genererer eksklusion og inklusion, i forhold til biblioteksgæsternes adfærd, de øvrige omgivelseres reaktioner og den måde de forskellige biblioteksgæster omtales på. Goffman (2009) taler som nævnt om forskellen mellem den *tilsyneladende sociale identitet* som omhandler hvordan andre opfatter en person og den *faktiske sociale identitet* som omhandler hvordan personen ser sig selv. Når der opstår et misforhold mellem de to identiteter, så er der udover at tale om stigma også tale om en afvigelse (Goffman, 2009). I den optik giver det mening at inddrage begrebet afvigelse i forhold til biblioteksrummene da der antageligvis vil være en del brugere af biblioteket, som kommer der fordi det er normalt, men hvor der er et misforhold mellem de to identiteter. Yderligere fordrer ”afvigelsen” også at blive sat i forhold til omgivelsernes forståelse af normalitet, hvilket antageligvis også finder sted i biblioteksrummet særligt i forhold til bibliotekets husorden og et dermed udtalt forventet adfærdskodeks. Analytisk set kan stigmabegrebet bruges til at definere hvilke praksisser på bibliotekerne der genererer eksklusion og inklusion af bestemte grupper på bibliotekerne.

Et sidste begreb som anvendes i analysen, er begrebet *passere eller passing*, som næste afsnit omhandler.

Passere / Passing.

Goffman er interesseret i, hvordan mennesker præsenterer sig selv i sociale interaktioner, og hvordan de styrer andres opfattelse af dem. Goffman (2009, s.23) beskriver, hvordan mennesker med stigma

forsøger, at bevare deres identitet som normal ved at tilbageholde information, hvilket Goffman benævner informationskontrol. Begrebet "*at passere*" eller "*passing*" på engelsk betyder, at en person lykkes med at skjule en egenskab, som potentielt kan være eller er et stigma, og dermed bliver personen opfattet som en "normal" af sine omgivelser (Goffman, 2009, s.23). "*At passere*" kan altså betragtes som en strategi, hvor personen forsøger at skjule sin afvigelse eller sit stigma for at undgå social eksklusion eller negativ opmærksomhed. Goffman (2009) understreger, at denne kontrol og *at passere* skal ses i relation til, at personer med stigma egentlig ønsker anerkendelse og accept fra det omgivende samfund. I forhold til biblioteksrummet hvor der er forventning om en bestemt adfærd, er det interessant hvorvidt personer med et stigma formår *at passere* og i længden kan informationskontrollere sig selv, eller om biblioteksrummet er så adfærdskontrolleret, at personer som ønsker at *passere*, ikke formår det. Begrebet bruges i analysen til at se nærmere på samspillet mellem biblioteksrummenes adfærdskodeks og den faktisk adfærd der finder sted i rummene.

En central pointe omkring Goffmans begreber er, at de kan være ret abstrakte og sammenhængende og i casestudiet bestræbes det at omsætte begreberne til brugbare analytiske parametre, som kan analysere adfærdshandlinger i samspil med biblioteksrummene. Derfor har jeg valgt at dele begreberne op for at skabe et systematisk overblik, men også for at kunne være tydelig, dybdegående og nuanceret og derigennem skabe en analytisk helhed. Goffmans begreber bruges til at se på de menneskelige adfærds handlinger og situationer på bibliotekerne, mens de næste to teoretikers begreber giver mulighed for at se nærmere på bibliotekernes fysiske rum og rammer i en eksklusions kontekst.

Ole B. Jensen.

Jensen (2024a, s.156) er professor i urban design med en oprindelig baggrund i sociologi samt Dr.Techn. Jensen (Ibid.) har en særlig interesse i mobilitet og urbanitet med fokus på eksklusion, magt og design; og forsker i hvordan byrums design kan have en social ekskluderende effekt målrettet mennesker der lever i hjemløshed. De begreber som anvendes her i casestudiets analyse, er udvalgt på baggrund af, at de har fokus på både en adfærdshandling samt den rumlige dimension i forhold til indretning og fysiske rum. Følgende afsnit redegør for begreberne og hvorledes de anvendes i analysen.

Ekskluderende design.

Jensen (2024, kap.3) beskriver ekskluderende design som et forskningsfelt, der er opstået i et krydsfelt mellem byrums- og mobilitetsanalyse. I sin forskning af ekskluderende design arbejder Jensen

(2024a, s.75) ud fra ” en situationel, pragmatisk og empirisk analysestrategi. ”Det betyder at udgangspunktet for forskningen er i den ”konkrete mobile situation” og består af ”rumlige, sociale og kropslige komponenter”(Ibid.) Det er dermed ikke kun det materielle design der er udgangspunktet, men i høj grad mennesket, som hver dag bevæger sig rundt i byen med de ressourcer, eller mangel på ressourcer, som det enkelte menneske nu har. Jensen (Ibid.) hævder, at mobilitet i byens rum handler om ”velbefindende, autonomi, samfundsmæssig deltagelse, anerkendelse, accept og retfærdighed.” Det der er vigtigt at hæfte sig ved her, er at Jensen taler om ”samfundsmæssig deltagelse”, hvilket ifølge Skytte (2017) også er definitionen af det sociale arbejde, nemlig at ”muliggøre alles deltagelse i samfundet.” Jensen pointerer dermed et centralt tema i sin teori om ekskluderende design, som også berører det sociale arbejdes felt. En anden vigtig pointe, som Jensen (2024a) mener der skal være bevidsthed om, er intentionalitet, hvilket handler om hvorvidt designets eksklusion er intentionel eller ej. Altså skabes designet med en bevidsthed om, at det vil ekskludere bestemte socialt udsatte grupper i samfundet. I analysen bruges begrebet til at se på bibliotekernes design og inventar i forhold til om deres funktion eller anvendelse, udgør mekanismer i biblioteksrummet som genererer eksklusion og inklusion. Begrebet *ekskluderende design* har sammenhæng med det næste begreb som er *den afvisende atmosfære*.

Den afvisende atmosfære/ Atmosphere of rejection.

Ifølge Jensen (2023), så vil de ekskluderende design i byrummet skabe en ”afvisende atmosfære”, altså hvor byens materielle indretning skaber uvelkommenhed målrettet de socialt udsatte grupper, som f.eks. lever i hjemløshed og ofte sover og opholder sig i byens rum. Jensen (2023) mener at det er tydeligt, at der er en intentionalitet om at afvise hjemløse der sover på gaden, så de ikke kan benytte bænke til at sove på, ved f.eks. at montere armlæn midt på bænken. Som jeg tolker ”den afvisende atmosfære”, så handler det også om de følelser der igangsættes på baggrund af byrummets afvisning, altså at socialt udsatte mennesker oplever følelsen af at være uønskede både i byrummet, men antageligt også på et samfundsmæssigt niveau. I relation til casestudiet på Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne bruges begrebet til at analysere hvilke elementer i rummet og i rammerne som kan skabe en *afvisende atmosfære* i forhold til eksklusions -og inklusionsmekanismerne på bibliotekerne. Et andet element som Jensen (2024b) særligt fremhæver som både ekskluderende og afvisende er bænken i byrummet.

Bænken / The bench.

Bænken er for Jensen (2024b s.211) blevet et udgangspunkt for ekskluderende design i byrummet, netop fordi bænken oprindelige materielle design bliver ændret, for at afskrække særligt udsatte mennesker fra at benytte den på bestemte måder. Bænken er designet til at sidde og hvile sig på og ses overalt i byen og er derfor genkendelig for alle i bybilledet (Ibid.). Yderligere beskriver Jensen (Ibid.) bænken som et artefakt med flere anvendelsesmuligheder, såsom at sidde, sove, læse mm. Jensen (Ibid.) argumenterer for at når bænken oprindelige design ændres så giver det færre anvendelsesmuligheder og forhindrer dermed bestemte handlinger. F.eks. nævner Jensen (Ibid.) bænke med hældning eller armlæn i midten som umuliggør at mennesker der lever i hjemløshed kan sove på bænken og argumenterer for, at bænken færre muligheder som et ekskluderende design. Her i casestudiet anvendes *bænken* i analysen til at se på bænken og andre former siddepladser på bibliotekerne, som mekanismer der i samspil med de menneskelige adfærdshandlinger både generere eksklusion og inklusion.

I supplement til Jensens begreber anvender casestudiet yderligere begreber indenfor ekskluderende design, for at analysere på forskellige former for installationer på bibliotekerne, som antageligt også har indbyggede eksklusions- og inklusionsmekanismer

Carsten Hvid Nielsen.

Nielsen (2024, s.156-157) har en baggrund i pædagogik og pædagogisk sociologi og har i 2024 været ph.d-studerende med forskningsprojektet "Ekskluderende design – social inklusion i byens rum." Niensens forskning (Ibid.) finder sted i de danske byrum med fokus på hvordan byrummets design kan ekskludere personer der lever i hjemløshed. Her i casestudiet anvendes Nielsen udvalgte begreber til at se på bibliotekernes ekskluderende og inkluderende mekanismer. Selvom begreberne er defineret ud fra et gadeplansperspektiv, så vil begreberne stadig kunne relatere sig til bibliotekerne som værende offentlige tilgængelige rum i byrummet. Nielsen (2024) identificerer forskellige typer af ekskluderende design i byrummet, hvoraf dette casestudie anvender de to typer, som er beskrevet i de følgende to afsnit.

Tekniske installationer.

Tekniske installationer er ifølge Nielsen (2024, kap.4) "*belysning*", *lydinstallationer*, *overvågningssystemer*." Hver især kan disse tekniske installationer både være ekskluderende, men de kan også bruges som magtmiddel mod uønsket adfærd (Ibid.). "*belysning*" kan være lysinstallationer der er opsat for at blænde og på den måde skab sensoriske forstyrrelser (Ibid.). "*Lydinstallationer*"

kan f.eks. være særlige typer musik på togstationer eller cykelparkeringer, som er skabt til at regulere adfærd, så personer ikke opholder sig der længere tid ad gangen (Ibid.). ”Overvågningssystemer” kan være både aktiv og passiv videoovervågning, hvor den aktive overvågning foregår i realtid. Og den passive overvågning optages og gemmes (Ibid.) Med disse typer af tekniske installationer bliver det muligt at analysere på de fysiske biblioteksrum og hvordan disse teknikaliteter i rummene er med til at genererer eksklusion og inklusion. Det giver mulighed for også at udvide begrebsfeltet og se nærmere på, om der findes andre former for tekniske installationer på bibliotekerne, som fungerer som eksklusions- og inklusionsmekanismer.

Nielsen (2024, kap.4) ser også på hvordan skiltning kan have betydning for eksklusion i byrummet og her i casestudiets analyse anvendes de nedenstående skiltetyper til at analysere på skiltningen på bibliotekerne i forhold til om de fungerer som en ekskluderende eller inkluderende mekanisme.

Skilte.

Nielsen (2024, kap.4) inddeler skilte i tre forskellige typer:

- 1) Den formelle skiltning: denne type skiltning tager udgangspunkt i lovgivende status, men kan også være ekskluderende. Nielsen (Ibid.) giver eksemplet med at ”overnatning i parken ikke er tilladt.”
- 2) Den uformelle skiltning: denne type skiltning kan være selvavede skilte som f.eks. skilter med ”adgang forbudt for uvedkommende”(Ibid.)
- 3) Den midlertidige skiltning: denne type af skilte er opsat for en begrænset periode (Ibid.) i forbindelse med byggeri, wc’er der er ude af drift, elevator der er ude af drift etc.

Herudover identificerer Nielsen (Ibid.) forskellige strategier i forhold til ekskluderende design, som også kan være tilsigtede eller utilsigtede, og have konsekvenser for brugerne af rummet.

Strategier.

Ifølge Nielsen (Ibid.) er de tre strategier ”addition”, ”transformation” og ”subtraktion”. ”Addition” handler om at tilføje design med afskrækkende elementer i byens rum, som skal forhindre særlige adfærdsmønstre eller forhindrer længerevarende ophold på en bestemt lokation (Nielsen, 2024, kap.4.). ”Transformation” handler om at ændrer på eksisterende design, som så skaber eksklusion (Ibid.) Den sidste strategi er ”Subtraktion” som går ud på at fjerne design eller inventar (Ibid.) Disse strategier bidrager i samspil til at skabe eksklusion målrettet bestemte socialt udsatte grupper og kan

ifølge Nielsen (2024) anvendes som et redskab til at se kritisk eller nysgerrigt på design i det offentlige byrum. I analysen bruges de tre strategier til at se på bibliotekernes egne lokale tilføjelser til f.eks. skiltning af husorden, skiltning omkring adfærd og hvordan disse strategier bidrager til at genererer eksklusion og inklusion overfor forskellige grupper af biblioteksgæster.

Både Jensen og Niensens forskning har udgangspunkt i krydsfelter mellem forskellige områder, men i den forskning der er medtaget her, tager de begge udgangspunkt i socialt udsatte eller marginaliserede mennesker, der lever i hjemløshed eller udsathed i det offentlige rum. Det udgangspunkt gør i høj grad deres teorier og begreber anvendelige her i casestudiet, som netop undersøger eksklusion og inklusion i det offentlige biblioteksrum.

Kapitel 4: Kodning og analysestrategi.

Dette kapitel redegør for, hvilken kodningsteknik der anvendes i bearbejdning af datamaterialet og hvilken analysestrategi der anvendes i analysen.

Tematisk kodning.

Tematisk kodning handler om at identificere temaer i det empiriske materiale og derved finde sammenhænge og mønstre (Olesen & Monrad, 2018, s.173). Casestudiet anvender en tematisk kodning af feltobservationer og gruppeinterview og kodningen er foretaget ud fra en systematisk gennemgang af datamaterialet.

Jeg har sikret fortrolighed med materialet ved at gennemlæse mange gange, for herefter at udvælge tematiske sammenhængende træk og mønstre i feltobservationer og interview. Herefter har jeg givet temaerne overskrifter og slutteligt udvalgt hovedtemaer og undertemaer.

Skema 2. på næste side viser kodningsskemaet med de overskrifter som relaterer sig til tematikker og mønstre i datamaterialet. Der er kodet 42 forskellige overskrifter som har en tematisk sammenhæng og som optræder gentagende gange i hhv. feltobservationer eller interview.

Skema 2.

Vesterbro obs	Nørrebro obs	Blågården obs	Informant 1	Informant 2
Skilte	Skilte	Skilte	Skilte	Skilte
Tilgængelighed- adgang	Tilgængelighed- adgang	Tilgængelighed- adgang	Tilgængelighed- adgang	Tilgængelighed- adgang
Video overvågning	Video overvågning	Video overvågning	Video overvågning	Video Overvågning
Rummet	Rummet	Rummet	Rummet	Rummet
Adfærd	Adfærd	Adfærd	Adfærd	Adfærd
Lugt	Lugt	Lugt	Lugt	Lugt
Oppakning	Oppakning	Oppakning	Oppakning	Oppakning
Indgangen	Indgangen	Indgangen	Indgangen	Indgangen
Lyde	Lyde	Lyde		
Stole	Stole	Stole		
Sove	Sove	Sove	Sove	Sove
Mad	Mad	Mad	Mad	Mad
Støj	Støj	Støj	Larm	Larm
Borde	Borde	Borde		
Telefon	Telefon	Telefon	Telefon	Telefon
Bænk	Bænk	Bænk	Bænk	Bænk
Touchscreen	Touchscreen	Touchscreen	søgemaskiner	søgemaskiner
Sundhedskort	Sundhedskort	Sundhedskort	Sundhedskort	Sundhedskort
Computer	Computer	Computer	Computer	Computer
			Forhandling	Forhandling
Situation	Situation	Situation	Situation	Situation
Forskellige	Forskellige	Forskellige	Forskellige	Forskellige
			Relation	Relation
			Inkluderende	
Biblioteks- personale	Biblioteks- personale	Biblioteks- personale	Værter	Værter
Reglement	Reglement	reglement	Husorden	Husorden
			Rammer	Rammer
			Udfordringer	Udfordringer
konflikt			Utryghed	Utryghed
			Tryghed	Tryghed
			Udsathed	Udsathed
	Indretning		Indretning	Indretning
			Borgere	Borgere
Alkohol			Alkohol	Alkohol
	Åbningstider		Åbningstider	Åbningstider
			Muligheder	Muligheder
			Indsatser	Indsatser

Ud af de 42 tematiske overskrifter formuleres tre hovedtemaer med dertilhørende undertemaer jf. skema 3. Opdelingen i tre hovedtemaer er inspireret af Lefebvres triade (1991), som også er gennemgående for feltobservationerne.

Skema 3.

Hovedtemaer	Italesættelse af biblioteksrummet	Det fysiske bibliotek	Spændinger på bibliotekerne
Undertemaer	Husorden og skiltning	Adgang og tilgængelighed	Mad og alkohol
undertemaer	Rummet og rammerne	Indretning	Konflikt og forhandling
undertemaer		Tekniske installationer	Adfærd

Alle tre hovedtemaer er udvalgt på baggrund af en stor datamængde og mulighed for at tilkoble flere undertemaer, som igen også har en stor datamængde. Der vil også være undertemaer som har et naturligt overlap til de andre hovedtemaer, som f.eks. adfærd som er gennemgående for alle tre hovedtemaer, men som uddybes i det sidste hovedtema. I forhold til analysens strategi og opbygning vil næste afsnit redegøre nærmere herfor.

Analysestrategi.

Med afsæt i en kobling mellem en tematisk og hermeneutisk tilgang tilstræbes det i analysen at tematiserer sammenhænge og fortællinger (Schmidt, 2022) i både feltobservationer og interview. Analysen vil veksle mellem empiri og teori og udover de udvalgte begreber fra teorikapitlet, så vil bibliotekernes husorden og reglement fra kapitlet om problemfeltet inddrages i det omfang der er en tematisk sammenhæng med empirien. Det vil sige, at det er det tematiske indhold der er primært styrende for retningen i analysen.

Analyseopbygning.

Analysen opdeles i tre hovedafsnit i forhold til de tre hovedtemaer der er kodet under databearbejdningen med tilhørende underafsnit. Da der er en sammenhæng i temaerne, hvilket der givetvis også vil være i forhold til det hermeneutiske udgangspunkt, vil der naturligt være overlap mellem analysens temaer og afsnit. Ligeledes vil opdelingen af analysens første 2 afsnit være yderligere opdelt i 3 afsnit da Vesterbro og Nørrebro bibliotekerne er placeret på tre forskellige

lokationer i de respektive bydele. Det tredje afsnit i analysen er ikke opdelt i forhold til de tre bibliotekslokationer, da datamængden her er størst på Vesterbro bibliotek. Hvert afsnit afrundes med en delkonklusion som slutteligt bringes videre i casestudiets konklusion.

Bibliotekernes lokation vil være angivet som kilde i forhold til data fra feltobservationerne mens de to informanter fra gruppeinterviewet er anonymiserede og derfor benævnes A og B.

Kapitel. 5: Analyse.

Italesættelse af biblioteksrummet.

Husorden og skiltning.

”Udenfor på gaden ved hovedindgangen til biblioteket er der på muren ved trappen opsat skilte og piktogrammer med “Rygning forbudt” og “Ophold på trappen er ikke tilladt.”” (Vesterbro. obs.1) På Vesterbro bibliotek skiltes der eksplicit med, hvad der er forbudt eller ikke tilladt ved trappen til hovedindgangen. Ifølge Jensens (2023) begreb om *den afvisende atmosfære*, så er der som sådan ikke et design her der afviser, men et skilt, som er ment til at have en afvisende eller afskrækkende effekt. Set i lyset af, at biblioteket er en institution hvor der er offentlig adgang for alle, så forekommer der ved hovedindgangen en afvisende atmosfære. I forhold til Nielsens teori om skiltning (2024), så er der tale om en formel skiltning, dog ikke med en lovgivende status, men alligevel med en ”reglement” status og deri en regulering af en adfærd. Spørgsmålet er om skiltene har den ønskede effekt og regulerer adfærden, eller om skiltene ”blot” bidrager til en afvisende atmosfære. *”På trappen på vej op til indgangen sidder der en mand og taler højlydt i telefon på et ukendt sprog.”* (Vesterbro, obs.5). Observationen viser tydeligt, at skiltene ikke har den ønskede effekt, uanset at der også er piktogrammer der viser, at det ikke er tilladt at sidde på trappen. *”På vej ud af biblioteket sidder den samme mand på trappen og råber på et ukendt sprog ind i telefonen og fægter med armene og virker ophidset.”* Observationen beskriver, at manden taler et ukendt sprog, og det er derfor ikke sikkert, at han forstår hvad der står på skiltene, uagtet at der er piktogrammer. En tolkning af situationen er, at der vil være personer som muligvis ikke ser skiltene med reglerne eller ikke forstår dem. Samtidig vil der være de biblioteksgæster, som sagtens kan føle reglerne og lade sig regulere. Det er muligt at der også vil være biblioteksgæster, som forstår reglerne, men ikke ønsker at indordne sig og så er der muligvis dem, som aktivt vil gøre modstand mod reglerne måske netop fordi reglerne i form af skiltene skaber en ”afvisende atmosfære”, som den følgende observation viser: *”På skiltet ved trappen op til hovedindgangen hænger der et skilt med “Ophold på trappen er ikke tilladt” men i dag*

er der sat et grønt hjerte over "ikke" (Vesterbro, obs. 2). Inde på selve biblioteket på Vesterbro, så er der mere skiltning med information om reglement og husorden: *"Ved indgangen til læsesalsrummene er der ophængt skilte med reglement for adfærden på biblioteket på dansk og engelsk. Der er ligeledes ophængt en stor plakat, hvorpå der står, at man skal tale med dæmpet stemme - det står også på både dansk og engelsk."* (Vesterbro, obs.1). Der er en forventning om, at der er ro på biblioteket og at biblioteksgæsterne taler med dæmpet stemme. Den følgende udtalelse fra informant B viser, at husorden langt fra følges: *" (...) Der er nogle ting, som går direkte imod husorden, altså folk som larmer eller er voldsomme eller sover (...) (Interview).* Samme brud på husorden viser følgende observation: *"Der kommer en høj mand ind i høj fart, han går ind i midten af læsesalen og udbryder højt: "utroligt, er den stodder her endnu. Så går jeg!"*" (Vesterbro obs.3). Observationerne viser situationer hvor adfærden ikke selvreguleres, men også hvor adfærden bliver eksplicit, hvilket ifølge Goffman (2009) kan medvirke til, at den person tillægges et stigma. Et stigma her kunne være, at de øvrige gæster i læsesalen ser det som en afvigende eller en uroskabende adfærd, da kontrasten imellem at skulle dæmpe sin stemme og så et højt udbrud med et konfliktfyldt budskab, bliver for stor. På Vesterbro er der også nogle yderligere tilføjede regler i forhold til brug af vindueskarmene: *"I vindueskarmene i den skønlitterære læsesal ligger der opslag om, at man ikke må opbevare sine ting/ejendele på biblioteket og at man skal tage alle sine ting med sig når man forlader biblioteket."* (Vesterbro, obs.1). Her tolkes, at det er en tilføjelse, idet husorden har en anden formulering som siger følgende: *"Københavns Kommune påtager sig ikke ansvar for mistede eller efterladte ejendele."* (Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden). Ifølge Nielsen (2024) er *tilføjelse/addition* en strategi, som benyttes for at afskrække eller regulere, dog bruger Nielsen (2024) primært begrebet om design, men begrebet kan også bruges til at se på den generelle husorden i henhold til de tilføjelser til husorden, som de respektive biblioteker foretager. Derfor kan der være tale om *addition* (Nielsen, 2024), når der ligger særskilt skiltning i vindueskarmene om, at man ikke må opbevare ejendele sammenlignet med den generelle husorden, som handler mere om kommunens ansvar for mistede eller efterladte ejendele. Det tolkes videre, at den generelle husorden adresserer en ubevidst adfærd, hvor en gæst glemmer en ejendel, mens den tilføjede del tager udgangspunkt i at en gæst bevidst opbevarer ejendele på biblioteket og dermed har en forsætlig adfærd. Set ud fra Niensens (2024) strategier i forhold til skiltning, så virker der til på Vesterbro at være fokus herpå og at der er nogle bevidste strategier om skiltning i forhold til hvordan det ønskes at biblioteksrummet skal være. Skiltet med at dæmpe stemmen (Vesterbro, obs 1), tolkes som en bevidst strategi for, at der på biblioteket er et ønske om stilhed. Det betyder også at alle elementer som lyde, adfærd, snak

mm. der ikke er stille bliver enormt eksplicitte og der bliver hurtigere brud på husorden, som igen kan generere at nogle gæster tillægges et stigma (Goffman, 2009). Følgende observation er et eksempel på hvordan en adfærd bliver eksplicit på Vesterbro i forhold til den stilhed der forholdsvis hersker i rummet: *"Hun har en kuffert stående ved siden af sig på gulvet og mad og en termokande på bordet. Hun drejer en rubriks terning rundt i hurtigt tempo, så kliklydene høres højt i rummet."* (Vesterbro, obs 5). Et opmærksomhedspunkt i forhold til begrebet stigma (Goffman, 2009), er at den adfærd der ses som forstyrrende og dermed stigmatiseres på Vesterbro bibliotek, måske ikke nødvendigvis ville blive set eller oplevet på samme måde på Nørrebro bibliotek. Udover skiltning om adfærd skiltes der også meget med videoovervågning, både som tekst og piktogram: *"I alle læsesale er der opsat kvadratiske blå skilte med videoovervågning samt piktogram af et videokamera. Skiltene er forholdsvis store og ret tydelige at se."* (Vesterbro, obs.1) Det fremgår af reglementet, at der er videoovervågning for at forebygge kriminalitet og skabe tryghed (Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden). I forhold til at analysere på selve videoovervågningen som en teknisk installation (Nielsen, 2024), så vil jeg komme nærmere ind på det i anden del af analysen. Her ses der blot på skiltningen i relation til husorden, og på tydeligheden heraf.

På Nørrebro bibliotek på Den Røde Plads er der ligeledes en skiltning med husorden jf. følgende observation: *"Ved indgangen til biblioteket er der opsat et skilt med reglement for adfærd på biblioteket (...)"* (Nørrebro, obs.1). *"Der skiltes ligeledes med åbningstider."* (Ibid.). Der er ikke på samme måde skiltning som skaber en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2024), som der er på Vesterbro bibliotek, men mere formaliteter for ophold på biblioteket. Indenfor på Nørrebro biblioteket er der mere fokus på skiltning omkring bibliotekets ydelser end på skiltning om husorden: *"I selve biblioteksrummet er litteraturen inddelt i genre som står på de forskellige reoler og hylder og podier, og der er skiltet med udlån og materialereservering, men fordi rummet er så stort og et samlet rum, så er der ikke mere skiltning herudover end hvor toiletterne er."* (Nørrebro, obs.1). Skiltningen er ikke så eksplicit i forhold til hvilken adfærd der ønskes, og da selve biblioteksrummet er så stort, er det muligvis svært at opdage hvis der er flere skilte med husordensregler. Dog er der skiltning med videoovervågning: *"I glasset på dørene ind mod biblioteket er der påsat små klistermærker med videoovervågning samt piktogram af et videokamera."* (Nørrebro, obs. 1). Skiltningen om videoovervågning her er minimal og skiltene er i mindre størrelse end på Vesterbro bibliotek. En tolkning er, at der muligvis benyttes en strategi om at skrue op for de forskellige adfærdsregulerende tiltag alt efter problematikernes aktualitet. Informant A bekræfter strategien: *"Der bliver skruet op og ned for forskellige ting, ja det gør der."* (Interview). Informant B uddyber, at det også er

sammenhængende med de forskellige biblioteksrum: ”Og der er også noget i rummet som gør det altså. Man kan jo ikke på Den Røde Plads håndhæve at folk skal hviske i en kæmpe stor hal.”(Interview).

På Blågårdens bibliotek hænger reglementet indenfor i biblioteksrummet: ”Det første jeg ser, er reglementet som hænger til højre når man er kommet ind i rummet. Herudover er der skiltning på dansk og engelsk ved alle borde og PC’ere med, hvor der står: “ Tak fordi du ikke spiser her.” Herudover er der få skilte med wifi og videoovervågning. ” (Blågården, obs.2). Der er samme skiltning med videoovervågning som på Nørrebro, altså mindre skilte med piktogrammer af videokamera. Det der bemærkes eksplicit på Blågården, er at der skiltes med indhold omkring spisning, som ikke er observeret skiltemæssigt på de andre to biblioteker. Det tyder på at der er en tematik med mad og spisning, hvor biblioteket vælger en *additionsstrategi* (Nielsen, 2024), og tilføjer yderligere regler til den generelle husorden, hvor der netop ikke står noget om mad og spisning på lokationerne tryghed (Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden). Yderligere sker der en *addition* til et af skiltene: ”Jeg bemærker at skiltene med ”Tak fordi du ikke spiser her” er blevet streget under af neon pink tape, så skiltet markeres tydeligere.” Der sker her en *transformation* af skiltet som ifølge Nielsen (2024) er en strategi hvor der ændres på eksisterende design, hvilket har en ekskluderende effekt. I denne sammenhæng er det antageligvis en adfærdsregulering, som biblioteket har for øje, men som også kan have en grad af eksklusion. Informant B uddyber med følgende udtalelse: ”Og det på blågårds bibliotek, der står tak fordi du ikke spiser, og det er fordi, man må jo ikke sige, at man ikke må spise. Det er ikke en del af husorden i Københavns kommunes biblioteker. Men det er en opfordring til ikke at pakke alt muligt mad ud, ikke.” (Interview).

Rummet og rammerne.

” (...) det er faktisk lidt et frirum, et krav frit rum hvor man kan være uden at man partout skal adressere sin livssituation.” (Interview, informant A). Udtalelsen viser, at biblioteksrummet socialfagligt set, anskues som et sted hvor der ingen krav er og som et frirum, hvilket står i modsætning til bibliotekernes husorden og reglement (Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden), som stiller en masse krav til en bestemt adfærd. Det samme ses i skiltningen jf. ovenstående afsnit, hvor der både signaleres en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023), men også som adfærdsregulerende (Nielsen, 2024) med tendens til eksklusion. ”Men her er du bare som menneske berettiget til at komme og være. Og har i virkeligheden ret frie rammer, ik.” (interview, informant A). Igen ses der et modsætningsforhold mellem den opsøgendes sociale indsats inkluderende tankegang og bibliotekets

husorden og reglement, som former rammerne. Det tyder på at rammerne er frie, så længe man kan indordne sig husorden, omvendt vil Goffman (2004) påstå jf. *samhandlingsordenen*, at vi har de sociale rammer eller strukturer, for at kunne færdes frit og mødes i det offentlige rum. En vigtig pointe i forhold til bibliotekernes rum og rammer er, at de er offentlige og gratis, hvilket informant B definerer nærmere:

"Det er måske ikke et værested, men det er et sted de gerne bare må være. Det må man gerne på biblioteket. Og det må de også. Det må man også gerne hvis man har en ph.d. Og det er det der er fedt ved biblioteket, for det er på en eller anden måde det sidste offentlige åbne rum, som er åben for forhandling og som er demokratisk, hvor alle kommer fra den ene ende af spektret til den anden". (Interview).

I og med at bibliotekerne er offentlige, så bliver de også et samlingspunkt i byrummet og i det ligger der også en overordnet institutionel inkluderende mekanisme. Informant A udtaler: *"Biblioteket er et andet sted at sidde i, når man ikke har så mange steder at gå hen, så er biblioteket et mere sådan ressourcefyldt rum og sidde i."* (Interview). Informant B supplerer betragtningen: *"Et neutralt rum."* (Interview). Ud fra udtalelserne tolkes det, at det kan være nemmere for nogle personer at gå på biblioteket, da biblioteksrummet har noget andet at byde på end f.eks. et værested. Informant A uddyber: *"der kan være lidt mere ro på end på et værested."* (Interview). På et værested vil en person automatisk blive tillagt et stigma, eks. hjemløs, misbruger, psykisk syg (Goffman, 2009), hvor biblioteksrummet tilbyder forholdsvis anonymitet så længe personens adfærd er social acceptabel. Informant As udtalelse understreger betragtningen om anonymitet: *"Det er jo et offentligt rum man kan komme i som borger og egentlig være anonym."* (Interview). Udover bibliotekets position som offentlig institution og bibliotekernes generelle og lokale husorden og reglement, som er med til at definere rammerne, så er der også åbningstiderne, som skaber nogle bestemte men fleksible rammer:

"altså det er jo en bemandet tid fra 14-17, og det er egentlig også lidt en af udfordringerne at personalet eller biblioteksværterne er på gulvet fra 14-17, hvor de prøver at håndhæve husordenen på en eller anden måde, altså de italesætter, hvis der er noget, de ikke synes er i orden og så videre. Men så kl. 17:00 går de hjem og så sidder de samme mennesker jo sådan set på biblioteket indtil kl. 20:00. Og det kan godt udgøre en udfordring, at der er jo så ikke den samme i hvert fald autoritet i rummet til at nogen må bestemme, hvad der må foregå på biblioteket. Der er biblioteket mere alene hjemme." (Interview, informant B).

Udtalelsen viser, at der ikke er personalebemanding i alle åbningstimerne og reelt er der kun personale til stede i 3 timer ud af 12 timer. Det tyder på, at der bliver en form for magt tomrum i de timer hvor der ikke er personale bemanding og hvor de tilstedeværende biblioteksgæster selv skal kunne navigere socialt i rummet og indenfor rammerne. Åbningstiderne afstedkommer også et paradoks i og med at der er 12 timers åbningstid, hvilket kan ses som inkluderende og tilgængeligt, men samtidig er der kun personale til stede i de 3 af timerne, hvilket kan tolkes som afvisende og tilskynde en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023). Når personalet går hjem kl. 17.00, så er biblioteksgæsterne ”alene” på biblioteket frem til det lukker kl. 20.00, hvilket ifølge informant B transformere rummet:

”Men det er mit indtryk, at rummet ændrer sig efter kl. 17:00. Altså der er... der er nogle helt konkrete ting, sådan. Der er nogen der, sådan har en elkedel med i tasken, som de så hiver op kl. 17, fordi der er ikke noget personale til at sige man ikke må koge vand ikke, altså sådan, så der er helt klart nogle ting der ændrer sig i forhandlinger omkring rummet efter kl. 17:00.” (Interview).

Det viser, at efter kl. 17.00 så transformerer biblioteksrummet sig, og husordensreglerne tilsidesættes til fordel for nogle andre behov. I forhold til begrebet *transformation*, som Nielsen (2024) definerer som en design strategi til at ekskludere bestemte udsatte grupper, så sker der det omvendte i biblioteksrummet. Her er det dog ikke design der bliver en generativ mekanisme men åbningstiderne, som er en del af bibliotekets rammer. Følgende observation viser, at efter kl. 17.00, så er det ikke de udsatte grupper, som ekskluderes, men antageligvis de øvrige gæster som benytter biblioteket:

”I den skønlitterære læsesal opholder der sig 14 personer. Flere er kvinder med oppakning på bordet, som sidder med lukkede øjne eller stirre ud i luften. Der sidder en mand med indkøbskurv på hjul samt poser og ser film på sin telefon - han taler ind i mellem højt ud i luften. Herudover sidder der 4 personer sammen ved et bord med en masse oppakning og hvor kvinden er i gang med at børste sit hår. En mand ved et andet bord sidder og lader sin telefon op mens han har benene op på stolen. I midten af lokalet sidder en mand og ordner sine sko og snørebånd og pakker ting op og ned fra sin rygsæk. En mand kommer ind i lokalet og går søgende rundt og kigger på folk og går ned til studierummet og kigger ind. Der sidder en person med høretelefoner på og arbejder på bærbar Pc og jeg antager at personen er studerende. Mens jeg sidder i læsesalen, pakker personen sin pc sammen og forlader rummet. Da jeg går fra læsesalen, ser jeg, at der ligger en mand og sover på en bænk i midten af lokalet.” (Vesterbro, obs.6, kl. 18.30)

Denne observation foretages om aftenen, og det er tydeligt, at der ud af de 14 personer i rummet kun sidder en gæst og skriver på PC, som benytter biblioteket i henhold til kerneydelse og husorden. Det

er også tydeligt at den gæst som antages, er studerende, skiller sig ud og vælger at gå. Alle de andre gæster benytter bibliotek rummet til andre formål, som synes at være af mere privat karakter og den studerende synes dermed, at være den der ubevidst forekommer afvigende. Informant B knytter følgende refleksion til transformationen af biblioteksrummet: *"altså når man opholder sig hver dag et sted, så bliver biblioteket jo også ens dagligstue"* (Interview). Det tyder på, at der sker en transformation af det offentlige rum til et rum af mere privat karakter, som inkluderer private gøremål. På den måde kan åbningstiderne om aftenen have en inkluderende karakter overfor de grupper af mennesker som ikke har andre steder at være, mens det for den mere ordinære biblioteksgæst som kommer der for kerneydelsen, bliver et biblioteksrum af mere ekskluderende karakter. I relation til Goffmans stigma begreb (2009) så er det netop omgivelsernes reaktion der definerer stigmaet i en form for kollektiv proces. Her foregår den kollektive definitionsproces måske mere eller mindre ubevidst, men det betyder ikke, at processen ikke er der eller at det ikke sanses i rummet.

Delkonklusion.

De tre bibliotekslokationer udgør 3 forskellige biblioteksrum med forskellig skiltning af husordensregler hvilket, ifølge Nielsen (2024) betyder, at der er flere strategier i spil i forhold til at regulere og afskrække bestemt adfærd og ophold på bibliotekerne. Særligt på Vesterbro bibliotek synes der også at forekomme en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023) allerede ved hovedindgangen inden man entrerer biblioteket. Bibliotekernes rum og rammer har også betydelige modsætningsforhold, som antageligt generer eksklusion og inklusion overfor forskellige grupper alt efter hvornår i åbningstiderne man gæster biblioteket. De tre biblioteksrum kan italesættes som rum der transformeres alt efter lokation og tidspunkt på dagen, samtidig med at der opstår nogle modsætningsforhold mellem de overordnede rammer, hvor biblioteket har en offentlig position som en tilgængelig institution for alle, til at nogle af de lokale rammer stiller krav og har en afvisende effekt. En central pointe er også, at åbningstiderne i yderpunkterne kan inkludere udsatte grupper, som bruger biblioteket til private og personlige gøremål, mens de ordinære gæster som benytter bibliotekets kerneydelse ubevidst ekskluderes.

De fysiske biblioteker.

Adgang og tilgængelighed.

"Biblioteket er beliggende i en bygning fra 1930 opført af Københavns Kommune, hvilket står på en stor marmorplade påsat muren ved indgangen til biblioteket. Bygningen er en fireetagers rød murstensbygning, som ligger ved siden af et almindeligt lejlighedskompleks. Overfor

biblioteksbygninger ligger Enghaveparken og dernæst i forlængelse heraf kommer Enghave Plads. (...) Der er trapper op til bibliotekets hovedindgang, men der skiltes med elevator til venstre for trappen.” (Vesterbro. obs 1).

Vesterbro bibliotek er beliggende centralt i bydelen, men er præget af, at det er en ældre bygning, hvor der er trapper op til selve hovedindgangen, dog er der elevator for dem der er gangbesværede. Biblioteket giver ifølge den opsøgende sociale indsats adgang til andet end bibliotekets kerneydelse: *” (...) så er der også nogle basale behov, som bliver dækket af, at der er tilgængelige toiletter. Der er vand, Der er strøm, Der er wifi.*” (Interview, informant A). Udtalelsen viser, at biblioteket også giver adgang til at f.eks. personer som lever i hjemløshed kan få dækket nogle basale behov og set fra den vinkel er der ikke tale om en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023), men derimod om en form for inkluderende adgang. Den frie adgang til biblioteket på Vesterbro er dog betinget af, at gæsterne har et sundhedskort: *”Så selvbetjenings tiden hedder jo fra 8 morgen til 14 i hverdagene og fra 17-20. Og der skal man bruge sundhedskort for at komme ind.*” (Interview, informant A). Der er tidspunkter hvor det kun er gæster med sundhedskort der kan få adgang til biblioteket, hvilket jo også kan ses som en ekskluderende mekanisme i sig selv. Samtidig er det muligt, at der er personer som simpelthen ikke har et sundhedskort og på den måde udelukkes de fra biblioteket. At have et sundhedskort signalerer også en legitimeret deltagelse i samfundet, og det ikke at have et sundhedskort, kan muligvis anses som stigmatiserende jf. Goffmans stigma begreb (2009). Det fysiske rum på Vesterbro tillader også en yderligere tilføjet form for tilgængelighed:

”Vi står tit ude der hvor skranken er. Man kommer ligesom ind i sådan et indgangsparti, og så er skranken der hvor personalet står, og så folder biblioteket sig ud til begge sider ikke, så der i midten har man ligesom et overblik over hvem der kommer ind og ud, og også ligesom står der for til at sige hej til folk når de kommer ind.” (Interview, informant B).

Den opsøgende sociale indsats benytter bibliotekets fysiske udformning til at placere sig ved indgangen, og gøre sig selv fysisk tilgængelige for bibliotekets gæster. På den måde bliver de en del af det fysiske biblioteksrum og ifølge Goffmans begreb om *frontstage* så bliver de en del af *frontstage* adfærden på biblioteket og dermed repræsentanter for en bestemt adfærd: *” (...) Det er jo et offentligt rum man kan komme i som borger og egentlig være anonym, men der er også noget inkluderende i at hilse på hinanden (...)* (Interview, informant A). Udtalelsen viser, at den opsøgende sociale indsats har fokus på at udvise en inkluderende adfærd *frontstage* i biblioteket og også praktisere det i de sociale møder med biblioteksgæsterne. Informant A siger videre om *frontstage* adfærden:

”det gode møde er når man træder ind af døren og bliver mødt af et smil eller et hej, og allerede der, så har man følt sig okay, her må jeg gerne være. Her skal jeg lige passe lidt på stedet for der er rart at være, jeg bliver en del af stedet, folk ser mig som et ligeværdigt menneske. Frem for at blive mødt af nogen, som allerede er sådan: ”åh det er ikke ham der igen vel”. Den kan hurtigt komme dertil ikke også.” (Interview).

Udtalelsen viser i min optik, vigtigheden af en reflektiv og mentaliserende tilgang til *frontstage* adfærden i det fysiske biblioteksrum, for at det ikke er *backstage* adfærden der aktiveres. *Backstage* adfærden kan muligvis blive en distancering til mennesker som bliver betragtet som anderledes eller afvigende. Et sidste vigtigt opmærksomhedspunkt i forhold til Vesterbro biblioteket udtaler informant B sig om:

”Vesterbro bibliotek deler bygning med café Klare som er en natcafé for udsatte kvinder, (...). Det er ret tydeligt hvornår den café lukker. Så får vi nogle besøgende på biblioteket, som også er helt faste og kender deres vej rundt på biblioteket ganske udmærket. Så der er en gruppe af kvinder, der bruger biblioteket her som vi ikke ser på de andre biblioteker.”(Interview).

Det er nærliggende, at kvinderne fra nat caféen benytter biblioteket, hvis de ikke har andre steder at opholde sig, da biblioteket er det nærmeste offentlige tilgængelige og gratis rum, som kan sikre kvindernes basale behov, men også deres tryghed. Informant B uddyber: *” (...) så søger de jo også herind både fordi der er åbent, varmt og der er gratis, men også fordi der er noget personale som holder øje med om der sker en noget.” (Interview).* Bibliotekets fysiske rum, offentlige tilgængelighed og personale gør det til et trygt sted at være for personer der lever i social udsathed og i den optik har biblioteket antageligt en inkluderende funktion.

Biblioteket på Nørrebro er et anderledes fysisk sted og rum end Vesterbro biblioteket:

”Biblioteket ligger på Den Røde Plads og står dermed fysisk fritstillet fra andre bygninger, men er bygget sammen med Nørrebrohallen. Biblioteket er omgivet af cykelstier, skaterbane og legeplads. Bygningen ser forholdsvis ny ud og med en industriel arkitektur. Fronten af facaden, hvor indgangen også befinder sig, er konstrueret med store vinduer på 5-6 meter i højden med sorte karme. Foran de store vinduer er der bygget træskodder, som ligner kæmpe reoler med bøger på hylderne. Selve reolerne er sortmalede og bøgerne er træfarvede med grålig glød efter vind og vejr. Indgangen til biblioteket er i stueplan uden nogle trin og døren åbner automatisk” (Nørrebro, obs.1).

Adgangen her er nemt tilgængelig for alle i og med, at biblioteket er beliggende i stueplan og på den måde kan man tale om at biblioteket er inkluderende i sin fysiske arkitektur. Dog er der samme adgangssystem med sundhedskort udenfor den bemandende åbningstid, som det ses på Vesterbro bibliotek. Personer uden sundhedskort vil formentlig opleve det mere afvisende eller ekskluderende. En vigtig opmærksom i forhold til Nørrebro bibliotek er bygningens størrelse: *"Inden for døren er der en kort gang, som munder ud i et kæmpe rum, som størrelsesmæssigt minder om en hal."* (Nørrebro, obs.1). Bibliotekets størrelse har også en betydning i forhold til de sociale interaktioner og møder: *"Da jeg træder ind i det store biblioteksrum, rammes jeg af menneskelig støj. Der er børn, der løber rundt mellem bogreolerne og leger fangelege og råber og griner. Der er mange mennesker, faktisk så mange at jeg ikke kan tælle dem. (...)"* (Nørrebro, obs.1). Her er der en stemning og adfærd, som måske er det modsatte af hvad der forventes på et bibliotek, og Nørrebro bibliotek er som sådan ikke et klassisk bibliotek i den forstand, da det i virkeligheden er en stor hal.

" (...) alle borde er optagede og de fleste sidder hver for sig med en bog, computer eller telefon. På siddepladserne på førstesalen er alle borde og bænke også optagede med en enkelt person ved hvert bord. I børneafdelingen er der interaktion mellem gæsterne med snak og latter og støj af fodtrin og leg. Det er forældre der kender hinanden og taler sammen og forældre der taler med deres børn eller læser historie for dem. Rummet er så stort og loftet så højt, at det synes som om at lyden reproducerer sig selv." (Nørrebro, obs. 1).

På Nørrebro bibliotek betyder de fysiske rammer, at der dels er mange mennesker, hvilket gør det sværere at skille sig ud fra mængden. Det vil sige at personer med *stigma* (Goffman, 2009) ikke er så eksplicite her og at man bedre kan "gemme" sig i mængden. Det muliggør også, at personer, som prøver at *passere* (Goffman, 2004) altså at kontrollere sit stigma formodentligt vil have nemmere ved det her end på de mindre biblioteker. Grundet bibliotekets størrelse er der meget menneskelig bevægelse i rummet og et højere støjniveau, hvilket betyder, at gæsterne ikke dæmper stemmen, men taler almindeligt. På den måde er der ikke fysiske tegn på en *afvisende atmosfære* (Jensen 2023).

Blågårdens bibliotek er centralt beliggende på Blågårds Plads på indre Nørrebro.

"Biblioteket er tilgængeligt i stueplan beliggende i en større ejendom. Biblioteksbygningen er omgivet af butikker, gå i byen steder, og almene boligkarrerer. Der er en vinduesfacade ud mod pladsen ved hovedindgangen, og man kan derfor se ind i biblioteksrummet når man går forbi. Der er en form for foyer med opslagstavle med opslag, adgang til wc, samt materiale reserveringer inden man kommer ind i selve biblioteksrummet." (Blågården, obs.1).

Her er der adgang til wc inden selve biblioteksrummet hvilket gør tilgængeligheden til wc lettere. Selvom tilgængeligheden er central og let i forhold til at biblioteket ligger i gadeplan, så er adgangen her anderledes jf. følgende observation: *"Jeg formår ikke at komme ind i selve biblioteksrummet, da jeg ikke har mit sundhedskort med og derfor må nøjes med at kigge ind udefra."* (Blågården, obs. adgang1). På trods af at jeg kommer i den bemandede åbningstid skal der bruges adgangskort for at komme helt ind i selve biblioteksrummet. Ved næste besøg lykkes det at komme ind i selve biblioteksrummet: *"Det er et mindre aflangt rum med bogreoler og siddepladser."* (Blågården, obs. 2). Biblioteksrummet er et fysisk lille rum, som ifølge den opsøgende sociale indsats også har konsekvenser: *"På Blågårdens bibliotek går det vildt for sig hvis der er 7 mennesker på samme tid i underetagen og hvis 3 af dem er udsatte eller meget påvirkede af alkohol, så er det relativt meget (...)"* (Interview, informant B). Det lille biblioteksrum generer en mere eksplicit adfærd, som hurtig bemærkes, men også en adfærd som er i risiko for stigmatisering (Goffman, 2009). I forhold til personer som er alkoholpåvirkede, hvilket udtalelsen eksemplificerer, så vil det ifølge Goffman (2009) være den karakterbaserede stigma omkring misbrug, som genereres her. Samtidig ville personer med påvirket adfærd ikke på samme måde skille sig ud på et værtshus, som det vil gøre på et lille bibliotek, så det er antageligvis naturligt, at omgivelserne reagerer på en så atypisk adfærd på biblioteket.

Indretning.

"Det er 3 meget forskellige biblioteker kan man sige ja." (Interview, informant B). Som observationerne viser, så er de tre bibliotekslokationer meget forskellige, hvilket den opsøgende sociale indsats ligeledes bekræfter og informant A uddyber: *"Både på indretning og de borgere der kommer der og hvordan de borgere der er der, de fylder i rummet."*

Vesterbro bibliotek er indrettet som følger:

"Til højre ad gangen findes en læsesal med faglitteratur, som er rammet kvadratisk ind af bogreoler og boghylder på ydervæggene. I den kvadratiske del af læsesalen er rummet indrettet således, at der er runde borde med stole i midten af rummet og der er små firkantede borde med stole ved ydervæggen ud mod gaden." (...). Der er adgang til toiletter fra læsesalen af. For enden af læsesalen hænger der stativer med dagens aviser. Bagved dagens aviser og bogreolerne findes yderligere en lille læsesal med tidsskrifter og biografier samt borde og stole. (Vesterbo, obs 1).

"Til venstre ad gangen, når man kommer ind af hovedindgangen, findes en rektanglet stor læsesal med skønlitteratur (...). Langs ydervæggene står der enmandsborde med stole og i midten af rummet

er der bænke og stole. Rummet har boghylder på endevæggene og rundt om i lokalet står der knæhøje podier og reoler med bøger. I de to store læsesalsrum er der opsat skraldespande.” (Vesterbro, obs.1)

Begge observationer viser, at der er en klassisk indretning med borde og stole, og at der i den ene læsesal også forefindes bænke. Samtidig benyttes væggene til bogreoler som giver nogle åbne rum, hvor alle kan se hinanden. I disse læsesale bliver det meget tydeligt, hvis de forskellige elementer i indretningen bruges anderledes end forventet, hvilket følgende observation viser: *” Da jeg går fra læsesalen, ser jeg, at der ligger en mand og sover på en bænk i midten af lokalet.”* (Vesterbro, obs. 6). Her bruges bænken til at sove på og ifølge Jensen (2024), så er bænken et af de materielle design, som alle kender og bruger, og som gennem tiden har været udsat for ændringer, for netop at forhindre personer i hjemløshed at benytte dem til at sove på. På biblioteket er bænken en normal bænk, uden nogen former for alterationer, og bænken er dermed ikke at betragte som et ekskluderende design (Jensen, 2024). Når det er sagt, så vil adfærden blive betragtet som anderledes og afvigende fordi det netop ikke er socialt acceptabelt at lægge sig til at sove på en bænk på biblioteket. Personen risikerer dermed at blive tillagt et *karakterbaseret-stigma* (Goffman, 2009) som hjemløs. Selvom bænken har en inkluderende effekt og invitere til hvile og ro, så vil adfærdshandlingen alligevel ende med en afvisning eller eksklusion grundet husordensreglerne: *” (...) vores husorden siger, at man ikke skal ligge uden sko på, på en bænk på et bibliotek, og sove (...).”* (Interview, informant B). Et andet element i indretningen af rummet, som i virkeligheden nok mere er en del af bygningens arkitektur, er vindueskarmene, som også bruges på en anderledes måde jf. følgende observation: *”Den ældre kvinde benytter vindueskarmen som opbevaring til sin medbragte frugt, mad og termokande.”* (Vesterbro, obs. 3.) Her får vindueskarmen en lidt anderledes funktion end hvad vindueskarmene på biblioteket ellers bruges til. Et andet eksempel: *”det er hans oppakning, der står ved et bord ud mod vejen, der står også mad i vindueskarmen.”* (Vesterbro, obs 2.) Det er særligt synligt på Vesterbro, at vindueskarmene bruges til mad, som om der skabes et lille privat sted i det store offentlige rum. Når der sættes mad i vindueskarmen, kan det tolkes som en markering af, at det her den pågældende gæsts eget lille sted og når stole også inddrages til oppakning, så er der heller ikke andre der kan sætte sig der. Der er elementer i indretningen i biblioteksrummet, som via fysiske adfærdshandlinger bliver en afvisende mekanisme i forhold til, at andre ikke få en siddeplads på bænken eller ved bordet. Der kan man tale om en snitflade til den *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023). I forhold til selve adfærden og handlingen med at arrangere mad i vindueskarmen, så kan det tolkes som en *backstage* adfærd (Goffman, 2009), altså den mere private adfærd, som typisk ikke finder sted foran andre og som i min optik heller ikke er typisk adfærd for det offentlige biblioteksrum.

På Nørrebro bibliotek er der ligeledes stole, borde og bænke, som inviterer til at sidde og læse og skrive. Men her ses også en anderledes måde at bruge bænken på i biblioteksrummet: ” *Til højre for indgangen med borde og bænke ligger der en mand og sover på en af bænkene med hynder på. Han har taget sine sko af, så hans hvide sokker ses, men har beholdt hue og jakke på. De to borde ved siden af ham står tomme.* ” (Nørrebro, obs.2). Observationen viser, at bænken her bruges til at sove på, men også at de to nærmeste borde er tomme fordi der antageligvis ikke er nogen, som vil sidde der, når der ligger en person og sover. At sove i det offentlige biblioteksrum kan tolkes som en *backstage* adfærd (Goffman, 2009) altså en adfærd der typisk finder sted i den private sfære og ikke offentligt foran andre. Det siger også noget om, at bænken (Jensen, 2024) får en inkluderende dimension. Følgende observation viser et særligt indretningsmæssigt kendetegn ved Nørrebro biblioteket: ” *Da biblioteksrummet er så fysisk stort og indrettet med mange høje bogreoler, medvirker det til, at det er svært at danne sig et overblik. Som gæst er man dermed ikke så eksponeret og synlig.* ” (Nørrebro, obs. 2). Indretningen med de høje bogreoler gør biblioteksrummet mere opdelt med mulighed for at sidde mere privat og gemt for andre gæster. Indretningen gør det nemmere at skjule en bestemt adfærd og personer som har et stigma vil derfor ikke på samme måde skulle kontrollere sig selv i forhold til Goffmans begreb *passere* (2009), som handler om at kontrollere sit stigma og fremstå som de andre. Samtidig er det ikke sikkert at nogle ønsker at kontrollere deres stigma, hvis de f.eks. ikke er bevidste om det eller har nogle andre kulturelle adfærds-koder. Udtalelserne fra tidligere afsnit viser, at der er nogle som ønsker at komme på biblioteket anonymt og for dem kan det være relevant, at *passere* (Goffman, 2009) og dermed kontrollere deres stigma. Indretningen med de høje bogreoler midt i rummet på Nørrebro bibliotek kan generere inklusion fordi der er plads til mange typer adfærd, men også fordi adfærden ikke bliver så eksplicit som på de mindre biblioteker.

Blågårdens bibliotek er det mindste af de tre biblioteker og indretning er derfor også derefter:

” *Indefra set er rummet delt op i forskellige funktioner. Der er scan, kopi, print og PC-bord, der er skranke hvor bibliotekarerne står når der er bemanding, der er studieborde med skiltning om studiepladser, der er en lille opdeling med 2 lænestole hvor der kan læses aviser. Rummet er delt op med bogreoler i lyst træ og sorte og lyse træborde. Der er hvide lamper i loftet og planter overalt.* ” (Blågården, obs.2).

Det der er centralt at bemærke her, er at biblioteksrummet er et fysisk meget lille og aflangt rum og det gør, at de hvide lamper og belysningen er meget synlig, dog skaber belysningen ikke sensoriske forstyrrelser som Nielsen (2024) beskæftiger sig med i forhold til tekniske installationer som har en

ekskluderende effekt. Derimod giver de hvide lamper en mere hjemlig og inkluderende effekt. De mange planter i rummet skaber også en rar atmosfære og rummet er i sit hele et imødekommende og indbydende rum. De to lænestole indbyder også til at gæsterne kan sætte sig og slappe af med avisen og der er ikke indikationer på en afvisende atmosfære (Jensen, 2023).

Tekniske installationer.

”Der er opsat en touchscreen søgemaskine på den ene væg, hvor man kan få hjælp til at fremsøge litteratur. Der står på den blå skærm: *Hvad kan jeg hjælpe med?*” (Vesterbro, obs 1). Søgemaskinen er at betragte som en teknisk installation (Nielsen, 2024), dog er det ikke en installation, som har til intention at være ekskluderende, men er derimod et hjælperedskab til at finde litteratur. Søgemaskinen er derfor altid tilgængelig i rummet i forhold til bibliotekspersonale som kun er tilgængelige i den tre timer daglige bemandende åbningstid. Ud fra den vinkel bliver søgemaskinen en inkluderende teknisk installation, men det kræves at gæsterne kan finde ud af bruge den. Så ud fra en mere teknologisk vinkel kan søgemaskinen muligvis virke ekskluderende for de gæster som ikke kender til at bruge en touchscreen teknologi. Samtidig er søgemaskinen der i min optik, for at erstatte eller supplere bibliotekspersonale og det virker afvisende og kan som mekanisme bidrage til at skabe en afvisende atmosfære (Jensen, 2023) på bibliotekerne. En vigtig pointe her er, at søgemaskinerne heller ikke kan yde den menneskelige tryghed som nogle biblioteksgæster har brug for på biblioteket.

Fælles for alle tre biblioteker er, at der også er computere som biblioteksgæsterne kan låne, og selvom det umiddelbart lyder imødekommende og som en god service, så er der en forhindring, som informant A uddyber: ” *Man skal også bruge lånerkort eller sundhedskort til vores computere.*” (Interview). Der er computere til gæsteb brug, men de kan kun bruges, hvis man har et lånerkort eller sundhedskort, hvilket igen taler ind i det her tema med at være en legitim borger i samfundet. Samtidig tolkes det både som en *afvisende atmosfære*, at computeren kun er tilgængelig for bestemte gæster, og kan muligvis generere eksklusion overfor de gæster som ikke er legitime brugere af biblioteket.

En anden teknisk installation som alle tre biblioteker har til fælles er sundhedskortlæseren, som er placeret ved indgangen og som giver adgang til biblioteket indenfor den bemandende åbningstid: ” *Jeg scanner kortet på strekkodelæseren og får adgang til biblioteksrummet.*” (Blågården, obs. 2). Denne tekniske installation har to mekanismer i sig, enten giver den adgang eller også får man ikke adgang. Alt efter legitimitet er sundhedskortlæseren en teknologisk mekanisme som generer eksklusion eller inklusion.

Delkonklusion.

De tre fysiske biblioteksrum er forskellige hvad angår størrelse og udformning, men de har også fællestræk hvad angår elementer i indretningen som borde, stole, bænke og så har de samme tekniske installationer som computer, touchscreen søgemaskiner og sundhedskortlæser. Særegent for Vesterbro bibliotek er vindueskarmene, som benyttes til mad hvilket signalerer en *backstage* adfærd (Goffman, 2009), og som kan bidrage til afvisning overfor andre gæster. Særegent for Nørrebro bibliotek er størrelsen af biblioteket, da det er en stor hal. Samtidig giver de høje bogreoler på midten af rummet en mindre synlighed i forhold til adfærd der er *backstage* og som er atypisk på et bibliotek. Særegent for Blågårdens bibliotek er, at det er et meget lille fysisk rum og at man også i bemandet åbningstid skal bruge sundhedskort for at få adgang til biblioteket. Alle tre biblioteker har elementer i indretningen og tekniske installationer som både kan ekskludere og inkludere, eller genererer en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023) alt efter hvordan indretning og installationer anvendes i situationen. Særligt søgemaskinerne betragtes som en substitut for personalet, som muligt skaber utryghed for de gæster, som har behov for tryghed i form af tilstedeværende personale. Slutteligt italesætter afsnittet et nyt tema omkring legitimitet og illegitimitet på biblioteket i relation til sundhedskort og adgang til biblioteket.

Spændinger på bibliotekerne.

Mad og alkohol.

”eller de spiser eller tilbereder mad på biblioteket og sådan nogle ting ja. Og så springer de jo i øjnene.” (Interview, informant B). Udtalelsen indikerer, at adfærdshandlingen med at spise eller lave mad på biblioteket er en atypisk adfærd i biblioteksrummet og en adfærd der bemærkes. Adfærden kan være med til at generere en stigmatproces (Goffman, 2009) som personen tillægges af de øvrige gæster, fordi det bliver så kontrastfyldt at lave mad på biblioteket. Informant A uddyber tematikken med mad i biblioteksrummet: *”Ja en større gruppe der kommer og man har måske også drukket eller man har madpakker med, men ikke bare madpakke, men har måske været på grillen og hente en grillkylling, så der er også noget dér og det er jo sådan med den der almene gene ik”* (Interview). Her opstår der, i min optik en form for magttomrum, da der ikke står i husorden, at man ikke må spise på biblioteket, og samtidig kan det antageligt skabe spændinger i rummet, når nogle gæster kommer ind på biblioteket med grillmad fordi det bliver til gene for andre. *”I den lille tilstødende læsesal er der to personer der opholder sig hvoraf den ene sidder med mad på bordet og en kuffert ved siden af*

sig. Derfra kommer en lugt af mad og af sved og snavs.” (Vesterbro, obs.1). Generne ved madspisning på biblioteket kan være madlugt, som lugter i rummet og som kan medvirke til, at nogle gæster ikke vil være på biblioteket. Observationen viser dog, at der også er andre lugte som kan være med til at afvise gæster fra at sidde i rummet og som kan være stigmatiserende for personen der lugter. Der er ingen synlig skiltning på Vesterbro som på Blågårdens bibliotek, hvor der er skilte med *”Tak fordi du ikke spiser her”*, så det giver mulighed for at benytte biblioteksrummet til at spise i. *” (...) Ved indgangen sidder der en ung fyr på en stol ved vinduet i foyeren og ser ud på gaden mens han spiser. Han har rygsæk med, som står på gulvet ved siden af ham.”* (Vesterbro, obs.3). Ud fra observationerne omkring mad er det tydeligt, at maden er en tematik for dem, som sandsynligvis ikke har andre steder at være og derfor spiser på biblioteket, hvor der er ro til at tage en pause og få mad. Madspisning er ikke en del af husorden, så det giver muligvis en mere inkluderende ramme for bestemte gæster, som f.eks. hjemløse, at der ikke er forbud mod at spise på biblioteket. Samtidig vil det give spændinger i rummet hvis andre gæster eller personalet ikke kan acceptere at der spises mad.

” Ved det andet bord mod vinduet sidder en mand med 3 flaske øl stående foran sig på bordet. Der lugter af alkohol og sved (...)” (Vesterbro, obs.5). En anden tematik på biblioteket som kan give spændinger i rummet, er alkohol, da husorden angiver følgende: *”Det er ikke tilladt at være påvirket af eller indtage rusmidler”* (Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden). Observationen viser en tydelig husordensovertrædelse, men i min optik også et tydeligt stigma (Goffman, 2009). Observationen foretages lørdag eftermiddag kl. 14.30 og der er ingen bibliotekspersonaler. Udover at alkoholen er synlig på bordet, så gør personen heller ikke noget for at skjule det: *” Pludselig høres lyden af en øl der åbnes og kapslen der falder på gulvet.”* (Vesterbro, obs.5). Ifølge den opsøgende sociale indsats, så er alkohol en tematik som giver problemer: *” Men der er også på Nørrebro et tema omkring alkohol som ikke fylder ret meget på Vesterbro. Overhovedet ikke.”* (Interview, informant B). En alkohol tematik kan fylde forskelligt på de respektive bibliotekslokationer ifølge informant A: *” En gang imellem er der en der hiver en øl op af tasken og tager en tår af den men vi har ikke på den der måde alkohol som tema på Vesterbro. Det fylder mere på Nørrebro, både drikkefællesskaber men også folk som bare drikker og derfor fylder på en anden måde.”* (Interview). Udtalelsen viser, at der sker noget i rummet når der er drikkefællesskaber og flere der drikker sammen, hvilket antageligt fører til spændinger i rummet og konflikter. På Blågården som er det mindste bibliotek, er det ifølge informant A også en udfordring: *”Plus det er et smallere rum på Blågården. Det kan vi jo ikke underkende, at fulde mennesker ikke er særlig rare at være omkring. Hvad gør de? Og der er ikke rigtig plads til øvrige brugere i huset at placere sig, så man ikke er i deres nærhed på Blågården,”* (Interview).

Samtidig er alkoholindtagelse også et brud på husorden og vil af omgivelserne ikke ses som socialt acceptabelt på et bibliotek. Informant A fortæller om det dilemma alkohol tematikken medfører: ” (...) du må ikke være påvirket herinde. Altså vi kan jo ikke forhindre at man går ud og drikker en øl og kommer tilbage efter sin frokost. Men du må bare ikke være synligt påvirket og være til gene.” (Interview). Informant B uddyber dilemmaet yderligere i forhold til hvordan tematikken håndteres:

”Det er også derfor vi hele tiden prøver at tale ind i den der parole om at alle må være her, men det er ikke alt der kan være her, så derfor prøver vi også at italesætte det sådan, at du er simpelthen for fuld til at være her i dag. Den der opførsel den duer ikke i dag. Du må gerne komme tilbage en dag hvor du ikke er så fuld.” (Interview)

Selvom adfærdshandlingen omkring indtagelse af alkohol udløser en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023) i biblioteksrummet, så har den sociale opsøgende indsats et inkluderende menneskesyn, hvilket betyder at personen er velkommen igen når vedkommende er ædru. Det inkluderende menneskesyn kan dog generere andre dilemmaer i forhold til de øvrige kolleger på biblioteket: ”Det kan også provokere personalet at man siger: kan du ikke komme i morgen når du er mindre fuld.” (Interview, informant B). Her træder stigmaprocesen (Goffman, 2009) i kraft hos de øvrige personaler jf. informant B’s videre udtalelse: ” Han skal ikke komme her, hvorfor skal han komme i morgen (...) Det må han da gerne. Han skal bare ikke råbe og skrigge eller lægge sig på gulvet og sove.” (Interview). Det viser, at alkoholtematikken skaber flere dilemmaer i biblioteksrummet, både i forhold til husordensrammerne, de øvrige gæster, men også blandt personalet på bibliotekerne.

Konflikt og forhandling.

”Da jeg går forbi dem, bemærker jeg en kraftig lugt af alkohol. Mændene griner igen så højt, at en ung fyr blandt de øvrige biblioteksgæster rejser sig fra sin pc, hvor han sidder og skriver, og går hen til dem og beder dem om at dæmpe sig. Mændene dæmper sig kortvarigt. Der er en stemning af konflikt og urolighed.” (Vesterbro, obs. 2). Observationen er et klart billede på hvordan alkoholtematikken bliver en del af en konflikt stemning på Vesterbro bibliotek, men også et billede på hvordan det kan fylde i rummet, i og med at det påvirker adfærdsreguleringen hos dem der er alkoholpåvirkede. Informant B fortæller om forskelligheden på bibliotekerne:

”Ja konflikterne og tolerancen er også forskellige. Jeg kan klart se, at vi har nogle faste som har været her i mange år, som udmærket ved hvordan man opfører sig på biblioteket. Men på Blågårds Plads for eksempel kan det fylde enormt meget, at der kommer 4 nye gutter som bliver ved med at

komme tilbage og som er fulde og er svære at regulere og når der er 2 af dem, så fylder det bare hele biblioteket. ” (interview).

Med disse udtalelser er det tydeligt, hvordan rummet ændrer sig når der er alkoholpåvirkede personer på biblioteket og hvordan det kan generere potentielle konflikter og dilemmaer både i forhold til at håndhæve husorden, men også i forhold til skabe plads til de øvrige gæster i biblioteksrummet. En anden situation hvor der potentielt kan opstå spændinger og konflikter er når personalet er gået hjem, ifølge informant B: *”Vi hører at der opstår konflikter, men vi er jo ikke på arbejde, så vi er her jo ikke og der er ikke noget personale i huset. Så det er sådan lidt... men der er lidt mere en forhandlingssituation tror jeg imellem dem der er på biblioteket og hvad stemningen ligesom er.”* (Interview). Det betyder, at i ydertidspunkterne i åbningstiden skal gæsterne selv kunne navigere i rummet. Den opsøgende sociale indsats referer til det som en ”forhandlingssituation”, som kan tolkes til at være en form for verbal og nonverbal forhandling om råderet over biblioteket og hvad biblioteket skal bruges til. Informant A oplever, at den ”forhandlingssituation” er en gennemgående tematik på biblioteket: *” (...) det er jo en ongoing forhandling, som vi indgår i både med borgerne og med personalet, ikke. Hvad er biblioteker? Hvad kan man egentlig bruge det til.”* (Interview). Informant A uddyber tematikken: *”For der er også den der kerneydelses snak og også lidt en forhandling om, hvad er biblioteket for et rum. Før i tiden var det jo, at man skulle være helt stille og en bibliotekar der siger sshhh, altså helt karikeret, men det er et billede vi havde for 40 år siden måske.”* (Interview). Det her med at der skal være stille på et bibliotek er også en forventning, som kan generere konflikt eller ”forhandlingssituationer” også selvom det er en nonverbal adfærd ifølge informant A: *” (...) der er jo dem hvor alt bare er lammende på dem, altså alt ved dem er bare larmende. Selv med lukket mund er de bare larmende med rulle indkøbsvogne der kommer rullende og flasker og poser og alt er bare larmende på dem.”* (Interview). I en af observationerne er det også tydeligt, at nogle af gæsterne har en intern konflikt med hinanden, som så bliver eksternaliseret i biblioteksrummet: *” (...) han går ind i midten aflæsesalen og udbryder højt: “utroligt, er den stodder her endnu. Så går jeg.” Da han går, siger han til en anden mand som kom gående bagefter, at han går nu og kommer en anden dag.”* (Vesterbro, obs. 3). Observationen er også brugt i afsnit om husorden, men det er også et eksempel på en konflikt der fører til en ”forhandlingssituation”, hvor den ene part vælger at trække sig og overlade råderetten til vedkommende der i forvejen befinder sig på biblioteket. Det tyder på, at interne konflikter mellem gæster også har en ekskluderende effekt i og med, at den ene part trækker sig og forlader biblioteket. Sådan en intern konflikt der bliver eksternaliseret, påvirker antageligvis også de øvrige gæster i rummet samt bibliotekspersonalet.

Udover forhandlinger om hvad biblioteket er for et rum er, der også ”forhandlingssituationer” om adfærden på biblioteket: *”Der er også nogle forhandlinger der. Hvornår noget skyldes udsathed eller noget bare skyldes dårlig opførsel.”* (Interview, informant A). De konflikter og forhandlingssituationer der finder sted i biblioteksrummet, tyder på, at der er en adfærd der bæres med ind i rummet, men også at adfærden yderligere genereres i samspillet i rummet.

Adfærd.

” Det er jo så forstyrrende når folk de snakker på højtalerne ja, men mange andre steder i verden, så er det fuldstændigt almindeligt at folk sidder oven i hinanden med høj lyd på og alt muligt. Det der med at tage hensyn kollektivt, og fællesskabsagtigt tage ansvar for et rum. Det er jo også meget dansk på en eller anden måde og det er ikke alle der falder naturligt ind i det.” (Interview, informant B).

Udtalelsen viser, at der på biblioteket er adfærd der ikke tager hensyn til omgivelserne, muligvis fordi personerne ikke kan kode eller aflæse rummet, eller fordi de har nogle andre kulturelle adfærdskoder. Goffman (2004) bruger begrebet *samhandlingsordenen* om de usynlige regler der styrer menneskers interaktioner, men spørgsmålet er hvor meget menneskers kulturelle baggrund spiller ind på *samhandlingsordenen* i biblioteksrummet. *”Først bemærker jeg 3 rødmossede mænd ved et bord ved vinduet. De lader telefoner, imens de ser video på telefonen og griner højlydt. De taler et sprog jeg ikke genkender.”* (Vesterbro, obs. 2) Observationen viser, at der er personer som bruger biblioteket, som antageligt ikke forstår så meget dansk og som muligvis ikke kender til de adfærdsforventninger der på biblioteket. Den opsøgende sociale indsats beskriver, at der er grupper af migranter som benytter især Nørrebro biblioteket: *”Nørrebro bibliotek er udpræget migranter fra central og Øst Europa.”* (Interview, informant A). Informant A uddyber med følgende: *”På Nørrebro, på den røde plads, der er en stor gruppe migranter, også dem som nok er en del af det der loppemarked under Lygten, som jo også sig i selv nærmest er et lille samfund, der kører lidt deres eget løb og som ikke på samme måde vil eller ønsker at blive hjulpet.”* (Interview). Nogle af gæsterne på biblioteket kommer fra andre lande og er derfor muligvis præget af egne kulturelle adfærdskoder samtidig med, at de begår sig i deres eget selvskabte miljø. På den baggrund kan det tolkes som svært at indgå i rammerne på bibliotekerne som fordrer bestemt adfærd. Samtidig vil disse grupper sandsynligt være mere tydelige på de mindre biblioteker, hvor der er mere stille og der er små rum, end på Nørrebro biblioteket, hvor der er mere støj i et stort rum. Informant B fortæller om hvordan gruppen af migranter benytter biblioteket: *” Der er jo ikke så mange af dem der kommer for at læse bøger. De kommer primært for at opholde sig på biblioteket. Så lade telefoner op og få varmen. Bruge toilettet*

og vand.”(Interview). Det tyder på, at gruppen får dækket nogle basale behov ved deres besøg på biblioteket, og at de ikke kommer for at tage del i bibliotekets kerneydelse, hvilket muligvis er derfor at gruppen ikke tænker over deres adfærd. Der er ikke noget ejerskab eller ansvar i forhold til biblioteket og adfærden former sig derefter. Ifølge Goffmans begreb om stammestigma (2009), så bliver de kategoriseret som migranter og dermed tillagt et stigma grundet deres nationalitet eller deres herkomst.

En anden adfærd, som finder sted på Vesterbro biblioteket, er hærværk: *”Da en gæst åbner døren til toilettet i faglitteraturlæsesalen, ser jeg, at der er tegnet et sort nazi-symbol på den hvide væg ved siden af spejlet.”* (Vesterbro, obs. 2). Hærværk er i sig selv forbudt og man kan her tale om et karakterbaseret stigma (Goffman, 2009), da der er udført en kriminell handling og tale om en kriminell adfærd. Den kriminelle handling kan også signalere tilhørsforhold til bestemte ekstreme grupperinger i samfundet og tilføjer yderligere stigma til adfærden. Omgivelsernes, her bibliotekets reaktion er at male det over: *”Jeg går ud på wc, hvor jeg bemærker, at det sorte hagekors er malet over.”* (Vesterbro, obs.4). Omgivelsernes reaktion tyder også på, at handlingen ikke ønskes og at den adfærd dermed heller ikke ønskes.

Andre former for adfærd, som tydeligt bemærkes på de mindre biblioteker som Blågården og Vesterbro er den højlydte adfærd: *”så er der sådan støjende adfærd hvis man sidder og snakker i telefon på facetime for eksempel, eller man ser en video med høj musik inde på biblioteket. Eller man har en samtale med en man kun selv kan se, som foregår meget højt, så kan det jo være generende for resten af lokalet.”* (Interview, informant B). Denne højlydte adfærd kan være en indikation på, at personerne ikke laver *ansigts arbejde* eller *facework* (Goffman, 2004), som er en måde for personer, at kontrollere deres værdighed for at fremstå socialt acceptable. Her i situationen virker det til at personerne ikke er bevidste om eller har en interesse i at regulere deres adfærd. Adfærden bryder med bibliotekets husorden om at der skal være ro, og at adfærden ikke må være til gene for andre, men det siger også noget om, at personerne muligvis ikke selv er klar over hvordan deres adfærd påvirker biblioteksrummet og de øvrige gæster. I forhold til begrebet *ansigtsarbejde* kan det også omhandle nonverbale adfærdssituationer, hvilket følgende observation viser: *”Der kommer en yngre mand ind i læsesalen med hættetrøje og hætte på, som går målrettet mod toiletterne, hvor han med åben dør kigger i skraldespanden. Han går derefter hurtigt ud af læsesalen igen.”* (Vesterbro, obs.2). Adfærden er nonverbal, men det er samtidig en eksplicit adfærd, da det er tydeligt, at personen ikke er der for at læse en bog eller benytte andre af bibliotekets kerneydelser. Samtidig er det ikke muligt at se personens ansigt på grund af hættens og der kan ikke afkodes nogen form for *rituel* eller *normativ*

opførsel (Goffman, 2004) i form af en øjenkontakt, eller et smil, hvilket kan påvirke det sociale samspil i biblioteksrummet. Det kan muligvis for nogen skabe utryghed ikke at kunne se personens ansigt og så i kombination med handlingen, som ikke er en forventelig adfærd for biblioteksgæster. Indretningen med wc-adgang i selve læsesalen synliggør adfærd, samtidig med at det er et mindre fysisk rum hvor bevægelser og interaktion hurtigt kan fylde i rummet. På Nørrebro bibliotek som er et større rum, er det mindre tydeligt, når den form for gennemgående adfærd finder sted selvom den også finder sted der: *"To mand kommer ind med rygsække og poser, og de går gennem biblioteket i høj fart. Den ene går retur ud igen for at ryge udenfor vinduerne."* (Nørrebro, obs. 2). I forhold til typer af adfærd, har den sociale opsøgende indsats et blik på, hvilken adfærd der kan være problematisk hvilket de uddyber nærmere: *"(...) når man har den der gadetilværelse hvor alting går lidt højt og lidt hurtigt og man har en høj stemmeføring og man er også sådan lidt klar til det hele ikke, så er det også svært at komme indenfor i det her rum, som er en stor kontrast til gademiljøet (...)"* (Interview, informant A). Det tyder på, at den form for adfærd som personer tillægger sig når de opholder sig og bor på gaden, den følger med ind i biblioteksrummet, men i biblioteksrummet tillægges personerne et stigma af omgivelsernes reaktioner (Goffman, 2009). Informant B giver et eksempel herpå *"Og så vil der være nogen der siger, det kan ikke være rigtigt der sidder hjemløse på mit bibliotek. Jeg har ikke lyst til at være her når de lugter."* (Interview). Et andet eksempel ifølge informant B er bibliotekspersonales reaktioner: *"(...) så siger de (bibliotekspersonalet red.), hvorfor skal jeg stå med den her opgave? Hvorfor er der ikke bare nok væresteder til de her mennesker, fremfor at de kommer her hos os?"* (Interview). Udover at personer med gadeadfærd tillægges et karakterbaseret stigma, om at de hører til på væresteder og ikke på biblioteket, så er det også et eksempel på en *backstage* adfærd hos bibliotekspersonalet (Goffman, 2004). En opmærksomhed her er, at *backstage* adfærd kan generere afvisning eller eksklusion i *frontstage* interaktionerne i biblioteksrummet. Dermed er der yderligere risiko for, at bestemte personer som stigmatiseres på forhånd, vil være uvelkomne på biblioteket, hvilket kan øge spændingsniveauet i biblioteksrummet.

Gadeadfærd er antageligt en overlevelsestrategisk adfærd, som er svær at regulere i biblioteksrummet, som informant B beskriver det: *"Hvis hele din verden er kaotisk, så er det jo svært at være sådan, jamen nu er jeg på biblioteket så opfører jeg mig helt anderledes, for det er jo bare en del af din rodløse hverdag."* (Interview). Der er antageligvis personer, som lever i hjemløshed eller i udsathed, som ikke formår, bevidst eller ubevidst, at regulere deres adfærd i biblioteksrummet. Deres adfærd kommer til at bidrage ind i samspillet og de sociale interaktioner i biblioteksrummet, hvilket følgende udtalelse fra informant A underbygger: *"dem som vi har de største udfordringer med, det er*

dem der kommer sådan lidt kaotisk ind fra gaden, mangler et sted at være, og så skal de lige finde deres leje i det her.” (Interview). På samme måde kan observationen fra tidligere om den yngre fyr med hætte på, som kigger i skraldespande også anskues på. Den kaotiske gadeadfærd der egentlig opretholder livet, bringes med ind på biblioteket, hvor adfærden skaber kontrast til biblioteksrummet og hvor bibliotekets rammer yderligere generere adfærden som atypisk eller ekskluderende. Informant B reflekterer yderligere over hvordan en social udsat adfærd er synlig i biblioteksrummet:

” (...) fordi de har nogen udtalte markører, som er typiske for udsatte mennesker. Som deres hygiejne eller har det samme tøj på hver dag eller opholder sig fra 8-20 i huset. Eller har meget oppakning med eller spiser eller tilbereder mad på biblioteket og sådan nogle ting ja. Og så springer de jo i øjnene. Der er også nogle der ikke springer i øjnene, men som ved vi er her, som vi har sagt hej til flere gange og som så kommer og tager fat i os hvis de har brug for hjælp.” (Interview).

Udtalelsen indikerer, at der er nogle synlige tegn på udsathed udover den personlige adfærd, som omgivelserne ser som afvigende. Det samme gør sig bemærket i observationerne, som udover adfærd også viser synlige tegn på udsathed: *” Den person som tidligere gik rundt i den anden læsesal, sidder nu på en stol og sover med en dåseøl strittende op af jakkelommen. Der lugter tydeligt af sved og snavs i den lille læsesal.*” (Vesterbro, obs.6). I observationen er det tydeligvis lugten der bliver en markør for, at der er en afvigelse og koblet med adfærdshandlingen, så tillægges person et stigma, som i det her tilfælde kunne være hjemløshed, da personen antageligt ikke ellers har et sted at sove og som derudover ikke varetager sin hygiejne. Lugt kan være afgørende for omgivelsernes reaktioner, og selvom det ikke er et brud på husorden, så vil en så tydelig lugt falde udenfor det normale. En anden observation viser et meget synligt tegn på en muligt mere accepteret stigmatiseret identitet: *” (...) der sidder en ”husforbi” sælger (dem der sælger hjemløseavisen, red.) på en stol. Den gule taske med ”husforbi” logo står ved siden af stolen.*” (Blågården, Obs 1.). Her er det et bevidst synligt tegn på, at personen muligvis lever i udsathed eller i hjemløshed, men samtidig gør noget aktivt ved sin situation, ved at sælge hjemløseavisen. Adfærden er rolig, men stigmaet er meget synligt og kan muligvis skabe forskellige reaktioner hos omgivelserne. Her er der tale om, at personen skilter med sin faktiske identitet (Goffman, 2009) og ikke prøver at skjule sin identitet eller levevis.

Ovenstående afsnit beskæftiger sig med den synlige adfærd, både i handlinger og i markører på udsathed, men der er også adfærd som ikke kan defineres så tydeligt, men som alligevel har en indvirkning på biblioteksrummet. Følgende observation viser et eksempel herpå: *” Der kommer en kvinde ind med 2 tasker i hånden. Hun går rundt af flere omgange, inden hun finder sig et bord med*

plads til 4 mennesker. Hun spritter minutiøst hele bordet og alle stolene af. Det ser ud som om hun har sin egen sprit og klude med.” (Vesterbro, obs. 3). Her kan det diskuteres om det er en udsat eller en atypisk adfærd, for det er vel egentlig ok, at spritte af der hvor man sætter sig. Samtidig skiller adfærden sig ud i biblioteksrummet fordi det tager tid og fordi kvinden spritter alle fire stole af, selvom hun kun kan sidde på en stol. Observationen viser videre: ” *Kvinden, som har sprittet sit bord og stole, benytter vindueskarmen som opbevaring til sin medbragte frugt, mad og termokande.*” (Ibid.). På en måde virker det som, at kvinden markerer sit territorie i biblioteksrummet, da hun netop inddrager hele bordet og alle 4 stole og vindueskarm med hhv. afspritning og mad. Det viser en anderledes adfærd, men ikke nødvendigvis en udsat adfærd, og heller ikke en adfærd som bryder med husorden. Der er heller ikke interaktion med andre mennesker, men kun interaktion med møblerne i rummet. Det virker som om, at kvinden omslutter sig med en privatsfære i det offentlige biblioteksrum idet hun arrangerer sin mad i vindueskarmen. Selvom hun ikke har en højlydt eller kaotisk adfærd, så indtager hun en del af rummet på en måde, som kan virke afvisende eller ekskluderende overfor andre som gerne ville have en siddeplads. I supplement til denne adfærd, ses også en adfærd, hvor en del af rummet igen inddrages til privatsfære: ” *Da manden vågner og går ud af biblioteket, ses det at han benytter sin rygsæk som hovedpude, som han lader ligge på bænken.*” (Nørrebro, obs. 2). Igen viser observationen den her form for adfærd som indtager og inddrager en del af rummet og gør det til et privat rum. Der vil formentlig ikke være nogen, som ellers vil benytte bænken når der ligger private ejendele, og skema 2 på den måde bliver bænken (Jensen, 2024), som først var inkluderende nu ekskluderende overfor øvrige gæster. Begge observationer peger også på, at disse former for adfærd hvor dele af rummet og møblerne indtages og inddrages til privatsfære, skaber en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023) overfor de øvrige biblioteksgæster. Det kan antageligvis igen bidrage til, at der opstår spændinger i biblioteksrummet i forhold til, at alle vil føle at de har en ret til at være på biblioteket.

Delkonklusion.

Det tyder på, at der kan opstå spændinger i biblioteksrummene på Vesterbro, Nørrebro og Blågårdens biblioteker grundet de forskellige former for adfærd både verbal og nonverbal, og adfærdshandlinger samt tydelige markører på udsathed. Både udtalelser og observationer underbygger, hvordan særligt situationerne omkring mad, alkohol, konflikt, forhandlinger og adfærd er med til at skabe spændinger i rummet og bidrage til at generere både eksklusion og inklusion ikke kun overfor gruppen af udsatte mennesker men også gruppen af ordinære biblioteksgæster, som benytter bibliotekets kerneydelse. Samtidig er der også en indikation af, at ex. gadeadfærden bringes med ind på biblioteket hvor

bibliotekets fysiske rum samt rammer yderligere forstærker adfærden. Slutteligt ses der også en adfærd som indtager og inddrager dele af det offentlige biblioteksrum til en privatsfære, som afviser og ekskluderer andre gæster fra at benytte den del af møblerne og rummet.

Kapitel 6: Konklusion.

I følgende konklusion redegøres for analysens fund som besvarer problemformuleringen: *Hvordan generere bibliotekerne eksklusion og inklusion?*

Casestudiet er foretaget på Vesterbo, Nørrebro og Blågårdens biblioteker som er beliggende i København.

Analysens fund viser, at bibliotekernes husordens regler og skiltning heraf har en betydning for hvilken atmosfære, som biblioteksgæsterne møder på biblioteket. På Vesterbro ses et stort forbrug af skiltning, som rækker udover den almindelige skiltning med husorden. Allerede ude på hovedtrappen inden man entrerer biblioteket er der flere skilte som biblioteksgæsterne skal forholde sig til og det er samtidig skiltning som signalerer afvisning og er med til at skabe en *afvisende atmosfære* (Jensen, 2023). Der er nogle biblioteksgæster som ser det og reagerer på det ved f.eks. at tegne et grønt hjerte over ordet *ikke*, som det ses på billedet på forsiden af dette speciale. Det betyder, at der i bibliotekets omgivelser kan være reaktioner på de her forbuds skilte. På Nørrebro bibliotek er skiltningen minimal og meget diskret i det store rum, og der vil være husordensregler som ikke kan imødekommes givet biblioteksrummets størrelse. Blågårdens bibliotek er det mindste af de tre biblioteker og skiltningen her omhandler primært spisning på biblioteket, og denne regel omkring madspisning er ikke en del af den generelle husorden. Derfor er der tilføjet lokale skilte med henvisning til ikke at spise på biblioteket. Casestudiet konkluderer, at de forskellige husordensregler og lokationsbestemte skiltninger har nogle indbyggede eksklusionsmekanismer, som særligt udfoldes på Vesterbro og Blågårdens biblioteker, som er de mindre biblioteker. Samtidig viser analysens fund, at mennesker som lever i udsathed eller udviser andre behov end bibliotekets kerneydelse, har svært ved både at navigere i og tilpasse sig reglerne, bevidst eller ubevidst. Analysens fund finder også at, bibliotekerne, som er offentlige og gratis institutioner med adgang til basale fornødenheder, ikke nødvendigvis kan betragtes som krav frie rum, da der netop er flere eksplicite krav og forventninger til en bestemt adfærd. Derudover viser analysens fund, at biblioteksrummet, særligt på Vesterbro, ændrer sig i tidsrummet kl. 17-20, hvor der ikke er personale. Her ses der en overvægt af mennesker der lever i udsathed, som bruger biblioteket til forskellige gøremål af mere privat karakter, som ikke har noget

med bibliotekets kernedydelse at gøre. Det ses også, i denne tidsramme, at de biblioteksgæster som benytter bibliotekets kernedydelse, er i synligt mindretal eller at de vælger at forlade biblioteket. I det særlige tidsrum er det tydeligt, at det er de ordinære biblioteksgæster, som kan opleve afvisning og eksklusion i og med, at det offentlige biblioteksrum transformeres til et privat rum. Problematikken er særlig tydelig på Vesterbo bibliotek, hvor mange kvinder venter på at natcafeen for hjemløse kvinder, åbner for aftenen. Udover den selvbetjente åbningstid, så skal der benyttes sundhedskort for at få adgang til bibliotekerne, hvilket kan betyde at nogle gæster ikke kan opnå adgang til biblioteket. Her identificerer casestudiet en ny tematik omkring at være en legitim eller illegitim bruger af biblioteket. Casestudiet konkluderer, at der i bibliotekernes daglige rammer som husorden, skiltning og åbningstider findes reguleringsmekanismer, som er med til at generere eksklusion og inklusion overfor udsatte grupper af biblioteksgæster, men også overfor gruppen af ordinære biblioteksgæster.

Analysens fund viser, at de tre biblioteker er fysisk forskellige i størrelse, udformning og indretning. Samtidig ses der også fælles elementer i form af inventar og tekniske installationer, som bruges alt efter biblioteksgæsternes behov og ærinde. Søgemaskinerne eller touchscreens, som er et substitut- eller supplement til bibliotekspersonalet, betyder at der ikke er personale til stede, hvilket kan øge utrygheden i rummet for alle biblioteksgæster, både socialt udsatte såvel som ikke socialt udsatte mennesker.

Analysen viser også, at bænke på bibliotekerne har en inkluderende funktion da gæsterne kan sætte sig og læse eller hvile sig, men bænke transformeres også, hvis der ligger en person og sover, så der ikke er siddeplads til andre gæster. I den situation bliver bænken på samme tid både inkluderende, men også ekskluderende. Det samme gælder for brug af vindueskarme, borde og stole hvor der arrangeres mad og oppakning, hvor det er inkluderende for den der sidder med mad og oppakning, men afviser og ekskluderer andre fra at benytte pladsen, da det signalerer en privatsfære. I begge tilfælde er der tale om, at selve brugen af inventaret kan transformere det offentlige rum til et privat rum. Casestudiet konkluderer derfor, at anvendelsen af inventar, manglende personale samt gæsters indtagelse og inddragelse af biblioteksrummet indeholder både ekskluderende og inkluderende mekanismer alt efter situationens kontekst og adfærdshandlinger. Analysens fund viser, at der særligt i relation til de biblioteksgæster som lever i udsathed og hvor adfærden kan være kaotisk, skabes spændinger mellem bibliotekernes ønske om at være åbne og tilgængelige for alle, og så de konkrete krav og forventninger, som de fysiske rum, rammer og regler fordrer. Yderligere viser analysens fund, at der opstår spændinger i biblioteksrummene i situationer hvor der indtages alkohol, sker

udadreagerende adfærd, lugter af mad, sved og snavs, når nogen ligger og sover, maler på væggene, når folk er alkoholpåvirkede og når der larmes.

Casestudiet konkluderer samlet set, at Vesterbro, Nørrebro og Blågårdens bibliotekerne er dynamiske og kontekstuelle forhandlede offentlige rum, hvor både de sociale interaktioner, adfærdshandlinger og fysiske rum og rammer, i et fælles samspil genererer eksklusion og inklusion overfor forskellige grupperinger af biblioteksgæster. Casestudiet konkluderer også, at bibliotekerne i kraft af deres offentlige tilgængelighed og indbyggede regelsæt, har nogle dobbeltrettede mekanismer som både genererer eksklusion og inklusion på samme tid.

Kapitel 7: Perspektivering.

Casestudiets konklusion kan perspektiveres til bredere samfundsmæssige og institutionelle diskussioner om inklusion -og eksklusionsmekanismer i offentlige rum. Bibliotekerne fungerer ikke blot som institutioner for litteratur, vidensdeling og læring, men også som sociale rum, hvor normer, adfærd og tilhørsforhold forhandles og reguleres i samspillet mellem det menneskelige møde i det fysiske og dynamiske rum.

Særligt i relation til de grupper af mennesker der lever i udsathed, rejser casestudiet centrale spørgsmål om, hvordan offentlige rum kan designes og adfærdsreguleres, uden at skabe tilsigtede og utilsigtede eksklusionsmekanismer.

Krav om rolig adfærd, adgang via sundhedskort, videoovervågning, husordensregler og skiltning med forbud kan ses som nødvendige for opretholdelse af orden, men samtidig også som ekskluderende mekanismer, der rammer dem, som allerede befinder sig i marginaliserede positioner og disse mekanismer kan forstærke deres position. Dog er der også udsatte grupper som f.eks. hjemløse kvinder, som finder et trygt rum væk fra gaden, men stadig forventes at kunne regulere deres adfærd i biblioteksrummet. I forbindelse med tematikken om tryghed, så peger casestudiet konkret på, at den 12 timers lange åbningstid med kun 3 timers personale bemanding har en betydning for, hvordan biblioteksrummene indtages og inddrages af de respektive biblioteksgæster i forhold til deres behov og anvendelse af biblioteket. Det er tydeligt, at der er ”kamp” om rummet i de timer, hvor der ikke er personale og hvor husorden stort set tilsidesættes af de biblioteksgæster, som anvender biblioteket ud fra basale behov, hvilket særligt ses på Vesterbro Bibliotek.

I en bredere politisk kontekst indgår biblioteker også i diskussioner om byplanlægning og social bæredygtighed i forhold til hvordan det kan sikres, at byens offentlige institutioner er reelt inkluderende for alle borgere, også de mest udsatte og illegitime borgere, uden at gå på kompromis med tryghed og funktionalitet for de øvrige biblioteksgæster. Casestudiet peger på, at der er behov for en kritisk reflekteret og nuanceret tilgang til biblioteksrummets funktion og husordensregler, som tager højde for sociale interaktioner og rummets indretning og rammer og som anerkender, at inklusion ikke skabes alene gennem offentlig og gratis adgang, men også gennem imødekommenhed og større mulighedsrum i bibliotekernes praksis.

Slutteligt har casestudiet identificeret et nyt tema omkring at være legitim eller illegitim bruger/gæst på bibliotekerne, som handler om, hvem der opfattes som berettigede til at bruge bibliotekets faciliteter og kerneydelse og hvem der ikke gør, set enten fra bibliotekets, samfundets eller biblioteksgæsternes egen opfattelse. Det er en tematik, som er interessant at undersøge nærmere, da der i denne tematik også ligger indbyggede eksklusions- og inklusionsmekanismer eller anskuelser, som også kan gøre sig gældende for andre typer af offentlige rum.

Litteraturliste

Andersson, Björn. (2011) *Finding ways to the hard to reach—considerations on the content and concept of outreach work*, European Journal of Social Work, 16:2, 171-186, DOI: 10.1080/13691457.2011.618118

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/13691457.2011.618118>

Brinkmann, Svend. (2025): *Etik i en kvalitativ verden* i Brinkmann, S. & Tanggaard, L., (red) (2025): *Kvalitative metoder en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. 4.udgave.

Ejrnæs, M., & Monrad, M. (2017): *Teorier om sociale problemer* i Guldager, J. & Skytte, M. (red.). (2017): *Socialt arbejde teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag, København. 2.udgave. 1.oplag.

Flyvbjerg, Bent. (2025) *Fem misforståelse om casestudiet* i Brinkmann, S. & Tanggaard, L., (red) (2025): *Kvalitative metoder en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. 4.udgave.

Goffman, Erving (2004): *Social samhandling og mikrosociologi*. Hans Reitzels Forlag, København. 2004.

Goffman, Erving (2009): *Stigma om afvigerens sociale identitet*. Samfundslitteratur. 2.udgave.2009.

Hastrup, K. (2025): *Feltarbejde* i Brinkmann, S. & Tanggaard, L., (red) (2025): *Kvalitative metoder en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. 4.udgave.

Holstein, J., A., & Gubrium, J., F., (1995): *The active interview*. Sage Publications, Inc.

Jensen, O., B., (2023): *Mobilitetsuretfærdigheder. Når byen ikke byder alle velkommen*. Byplan Nyt 3. Lokaliseret d. 24.april 2025 på: <https://www.byplanlab.dk/sites/default/files/2023-09/Byplan%20Nyt%203.pdf?0.7400696235708892>

Jensen, O., B., (2024a): *Når arkitektur afviser – professionsetiske overvejelser over ekskluderende design* i Justesen, P., (red.) (2024): *Ingen adgang Social eksklusion i byens rum*. Arkitektens Forlag, København. 1. udgave. 1.oplag.

Jensen, O., B., (2024b) *The Bench - exploring exclusionary design through arts practices*, Applied Mobilities, 9:2-3, 206-220, DOI: 10.1080/23800127.2023.2234663

- Juul, S., & Pedersen, K., B., (2012) *Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet*. I Juul, S., & Pedersen, K., B., (red.) *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: en indføring*. (s.399-430). København, Hans Reitzels Forlag.
- Larsen, J., E., (2009): *Forståelser af begrebet social udsathed* i Brandt, P., Henriksen, B., L., Jensen, K., B., Rasmussen, C., N., (red.) (2009): *Udsat for forståelse. Antologi om socialt udsatte*. Rådet for Socialt Udsatte.
- Larsen, J., E., Andersen, J., Müller, M., (2017): *Fattigdom, marginalisering og social eksklusion* i Guldager, J. & Skytte, M. (red.) (2017): *Socialt arbejde teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag, København. 2.udgave. 1.oplag.
- Lefebvre H (1991) *The Production of Space* (s.26-33, 36-53). Oxford: Blackwell.
- Nielsen, C., H., (2024): *Ekskluderende design – Typologier, forklaringer og oplevelser* i Justesen, P., (red.) (2024): *Ingen adgang Social eksklusion i byens rum*. Arkitektens Forlag, København. 1. udgave. 1.oplag.
- Olesen, S., P., & Monrad, Merete (red.) (2018) *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag, København. 1.udgave, 1.oplag.
- Ramian, Knud (2012). *Casestudiet i praksis*. Hans Reitzels Forlag. 2.udgave. 3.oplag.
- Schmidt, C. H. (2022). Hermeneutik. 2. udgave. Lokaliseret d. 27.april 2025 på: <https://laeremiddel.dk/viden-ogvaerktoejer/videnskabsteori/videnskabsteoretiske-retninger/hermeneutik/>
- Skytte, M., (2017): *Socialt arbejde* i Guldager, J. & Skytte, M. (red.). (2017): *Socialt arbejde teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag, København. 2.udgave. 1.oplag.
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2025) *Interviewet: samtalen som forskningsmetode* i Brinkmann, S. & Tanggaard, L., (red) (2025): *Kvalitative metoder en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. 4.udgave.

Bilag

Bilag 1: Stillingsannonce

Bilag 2: Politiske dokumenter

Lovtekster

Bekendtgørelse af lov om biblioteksvirksomhed jf. LBK nr. 100 af 30/01/2013

Hjemmesider

Ordnet.dk/generere. Lokaliseret d. 28.april 2025 på: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=generere>

Bibliotek.kk.dk/strategi og organisation. Lokaliseret d.3.maj 2025 på:

<https://bibliotek.kk.dk/strategi-og-organisation>

Bibliotek.kk.dk/strategi og organisation/politik og strategi. Lokaliseret d. 3.maj 2025 på: [Politik og strategi | Københavns Biblioteker](#)

Bibliotek.kk.dk/politiske og strategiske rapporter. Lokaliseret d. 3.maj 2025 på: [Politiske og strategiske rapporter | Københavns Biblioteker](#)

Bibliotek.kk.dk/reglement og husorden. Lokaliseret d. 8.marts 2025 på: [Bibliotekernes reglement og husorden | Københavns Biblioteker](#)

DM.dk / uro på biblioteket. Lokaliseret d. 26.april 2025 på: [Uro på bibliotekerne - DM](#)

Bibliotek.kk.dk/ Vesterbro bibliotek og kulturhus. Lokaliseret d. 10.marts 2025 på:

<https://bibliotek.kk.dk/vesterbro-bibliotek-og-kulturhus>

Bibliotek.kk.dk / Nørrebro bibliotek. Lokaliseret d. 10.marts 2025 på:

<https://bibliotek.kk.dk/norrebro-bibliotek>

Bibliotek.kk.dk/ Blågårdens bibliotek. Lokaliseret d. 10.marts 2025 på:

<https://bibliotek.kk.dk/blagardens-bibliotek>

Kk.dk/om kommunen/forvaltninger/ socialforvaltningen. Lokaliseret d. 1.maj på:

<https://www.kk.dk/om-kommunen/forvaltninger/socialforvaltningen>

