

Mötesplatsens mening och mål

Kund- och marknadstänkande inom folkbibliotekets förvaltning

Av: Daniel Carlson

Handledare: Arwid Lund

Södertörns högskola | Institutionen för historia och samtidsstudier

Kandidatuppsats 15 hp

Biblioteks och informationsvetenskap C | höstterminen 2021

Programmet för biblioteks och informationsvetenskap



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Södertörns högskola

Daniel Carlson

Biblioteks & informationsvetenskap

Institutionen för historia och samtidsstudier

Södertörns högskola

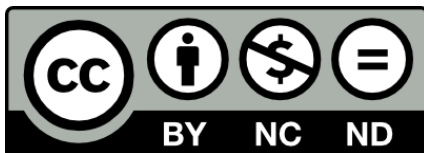
Alfred Nobels allé 7

141 89 Huddinge

Licensierad under CC BY-NC-ND 4.0

2022-03-10

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Abstrakt

Problemformulering och syfte: Bibliotekets styrning präglas av spänningar mellan ett demokratiskt uppdrag och en ekonomisk förvaltning. Syftet med uppsatsen är att studera motsättningen av folkbibliotekets styrning utifrån denna ideologiska spänning.

Metod och teori: Genom kritisk ideologianalys analyseras tre kommuners biblioteksförvaltning; Nacka, Botkyrka och Stockholm, för att därefter belysas utifrån Chantal Mouffes politiska agonism och Jürgen Habermas borgerliga offentlighet.

Material och resultat: Genom studier av kommunernas biblioteksplaner samt dokument för bemötandepolicy framkom det att Nacka kommun främst betonade en ekonomisk förvaltning, medan Botkyrka kommun främst betonade det demokratiska uppdraget och Stockholms stad placerade sig mellan dessa ytterligheter. Kommunernas ideologiska profilering kan betraktas utifrån politisk agonism och borgerlig offentlighet.

Slutsatser: Kommunernas ideologiska styrning av biblioteken skiljde sig åt i termer av demokratiskt ansvar, ekonomisk förvaltning samt användarinteraktionen. Samtliga kommuner upprätthåller den liberala konsensusmodellen i olika hög grad vilket sammanfaller med deras koppling till NPM. Fler studier behövs för att utröna kommunala styrdokumentens inverkan på biblioteksverksamheten.

Abstract

Purpose: Library management is influenced by the opposition between democratic values and economic efficiency. The purpose of this paper is to examine how the public library is influenced ideologically by this rift.

Methodology and theory: Three municipalities, Nacka, Botkyrka and Stockholm are analyzed through critical ideological analysis, and then compared to Chantal Mouffe's political agonism and Jürgen Habermas bourgeois public sphere.

Materials and findings: Through library plans and treatment policies the outcome is that Nacka prioritizes financial stability, Botkyrka democratic values and Stockholm is situated somewhere inbetween. The municipalities ideologies can also be illuminated by theories of political agonism and public sphere by their perception of the public conversation.

Implications: The municipal library administrations were separated through their ideological understanding of democratic values, user treatment, and financial management. The municipalities maintained the liberal consensus model to varying degrees, which coincides

Södertörns högskola

Daniel Carlson

with their connection to NPM. More research is however needed for understanding the local government and its impact on the public library.

Nyckelord: förvaltning, ideologi, styrdokument, biblioteksplan, folkbibliotek, politisk agonism, borgerlig offentlighet, new public management, nyliberalism, demokrati

Keywords: library management, ideology, policy documents, public library, political agonism, public sphere, new public management, neoliberalism, democracy

1. Inledning	6
1.1 Bakgrund	7
1.1.1 Bildning och medborgerlig offentlighet	7
1.1.2 Nyliberalism och new public management	9
1.1.3 Biblioteksplanen	11
1.2 Syfte & frågeställningar	12
1.3 Begreppsdefinitioner	12
1.4 Avgränsningar	13
1.5 Disposition	13
2. Tidigare forskning	14
2.1 Det offentliga rummet	14
2.2 Marknadsstyrning och biblioteksförvaltning	15
2.3 Övriga förvaltnings- och policystudier	17
3. Teori	18
3.1 Ideologianalys	18
3.2 Politisk agonism och borgerlig offentlighet	20
4. Metod	22
4.1 insamlingsmetod	22
4.2 Analysmetod	24
5. Resultat och analys	25
5.1 Nacka bibliotek	25
5.1.1 Demokratisk styrning	25
5.1.2 Ekonomiska styrmedel	26
5.1.3 Användarinteraktion och bemötande	28
5.2 Botkyrka bibliotek	29
5.2.1 Demokratisk styrning	29

5.2.2 Ekonomiska styrmedel	31
5.2.3 Användarinteraktion och bemötande	32
5.3 Stockholms stadsbibliotek	33
5.3.1 Demokratisk styrning	33
5.3.2 Ekonomiska styrmedel	34
5.3.3 Användarinteraktion och bemötande	35
5.4 Komparativ analys	38
6. Diskussion och slutsatser	39
6.1 Liberal konsensus eller politisk agonism?	39
6.2 Forskning	41
6.2.1 Demokrati och offentlighet	41
6.2.2 Förvaltning och NPM	42
6.3 Slutsats och metodkritik	43
7. Referenser	44

1. Inledning

I biblioteksrummet står en bok skyltad på en bokhylla. Omslaget är intresseväckande och glatt vilket fordrar en närmare undersökning, eftersom författaren till denna text vid tillfället söker en paus från skrivandet. Det visar sig vara en bok om hur en utvecklar sin verksamhet från ett kundperspektiv av Klas Hallberg och Per Kristensson. Författarna menar att det inte räcker att effektivisera verksamheten. Fokus bör ligga på att förstå och förutsäga kundens behov. Stora satsningar på innovation missar ofta målet på grund av att kundens behov har negligerats.¹ På baksidan av boken konstateras att “allt börjar i kundens skor”. Men samma princip går det att stå i “gästens, resenärens, patientens, klientens, förälderns, elevens, medlemmens [och] medborgarens” skor.² Hallberg och Kristensson hävdar att det inte spelar någon roll vem läsaren är. Företagare, tjänstepersoner eller servicepersonal. Marknadsperspektivet är tillämpligt i alla lägen och alla verksamheter går ut på samma sak. Att genom samarbete maximera värdet på tjänster och produkter.³ Detta påstående är ingen överdrift. Bokens formuleringar är idag vedertagna och döljer därmed hur ideologiskt styrd vår uppfattning av verkligheten är. Samhällets offentliga institutioner genomsyras idag av kundtänkande. Nanna Kann-Christensen poängterar att detta även gäller bibliotekssektorn, vilken blivit föremål för långtgående kundtänkande och effektiviseringsstrategier.⁴

Chantal Mouffes politiska teorier är kritiska mot det politiska systemets besatthet av strävandet efter konsensus. I vår tids politiska landskap har socialdemokratiska partier gått allt närmare mitten och omfamnat det kapitalistiska systemet förklarar Joakim Hansson som också pekar på vänsterrörelserna punktering under 90-talet. I vakuemet som uppstått och bristen på politiska lösningar har högerextrema partier växt sig starka. Partier som inte respekterar demokratin spelregler och förtroendet för demokratin har därigenom sjunkit.⁵ Jürgen Habermas har länge varit en portalfigur inom biblioteks- och informationsvetenskapen, men inte heller han ser

¹ Klas Hallberg & Per Kristensson, *I kundens skor - Att skapa värde utifrån mottagarens perspektiv* (Stockholm: Volante, 2020) s. 6

² Ibid., bokens baksida.

³ Ibid., s. 6f.

⁴ Nanna Kann-Christensen, “National Strategies for public library development - comparing Danish and Swedish models for project funding”, *Nordisk kulturpolitisk tidskrift* 14:1-2 (2011), s. 35.

⁵ Joacim Hansson, “Chantal Mouffes Theory of Agonistic Pluralism and Its Relevance for Library and Information Science Research”, i *Critical theory for library and information science - Exploring the Social from across the Disciplines*, red. Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, and John E. Buschman, (Libraries Unlimited: Santa Barbara CA, 2010), s. 253.

optimistiskt på demokratins framtid. Den allmänna opinionen är fundamentet som demokratin vilar på menar Habermas, men den allmänna opinionen har idag delvis blivit en illusion som den demokratiska staten behöver för att legitimera sig själv. Den massmediala kommunikationen leder alltmer mot känslostyrda och kraftiga reaktioner ungefär som en ”glidande last på ett rullande skepp.”⁶

I en osäker tid präglad av politisk instabilitet har folkbibliotekets roll som demokratins försvarare framhållits. Kungliga biblioteket menar i sin nationella biblioteksstrategi att biblioteket ska arbeta för ökad förståelse och ökat engagemang för demokratiska värderingar. Biblioteket ska vara en plats för åsikter och diskussioner samt tillhandahålla information och kunskap. Friheten att yttra sig är viktig för att kunna skapa en egen uppfattning menar Kungliga biblioteket.⁷ Samtidigt har bibliotekets verksamhet i allt högre grad kommit att styras genom ett ökat kundperspektiv från förvaltningens sida. Det finns en spänning mellan folkbibliotekets demokratiuppdrag och dess kundorienterade styrning som behöver studeras närmare.

Studien kommer vara relevant för fortsatta studier inom fältet kring bibliotekens ideologiska styrning genom sitt fokus på kommunala styrdokument. Studien kommer likväl vara väsentlig för hur synen på bemötande och demokratifrämjande aktiviteter varierar utifrån ideologisk ståndpunkt. Tidigare forskning har uppmärksammat biblioteksrummets demokratiska dimensioner samt det demokratiska samtalets betydelse. Färre har dock närmast sig bibliotekets demokratiarbete utifrån bibliotekets ideologiska styrning.

1.1 Bakgrund

För att förstå konflikten mellan demokratifrämjande insatser och ekonomisk effektivitet behöver vi först fördjupa oss i demokratifrämjandets målsättningar och nyliberalismens ideal.

1.1.1 Bildning och medborgerlig offentlighet

John Buschman betonar att Jürgen Habermas teori om den borgerliga offentligheten varit inflytelserik inom biblioteks- och informationsvetenskapen.⁸ Jürgen Habermas spårar den

⁶ Jürgen Habermas, *Borgerlig offentlighet - kategorierna "privat" och "offentligt" i det moderna samhället*, 4 uppl. (Lund: Arkiv. 2003), s. 226.

⁷ Erik Fichtelius, Christina Persson & Eva Enarson, *Demokratins skattkammare: förslag till en nationell biblioteksstrategi*. (Stockholm: Kungliga biblioteket, 2019), s. 6f.

⁸ John Buschman, "The Public Sphere without Democracy: Some Recent Work in LIS" *Journal of Documentation* 76:3 (2019b), s. 769f.

moderna idén om offentligheten till 1700-talets England. Enligt honom går det delvis att förstå övergången från en ståndsriksdag till ett parlament som en ny förutsättning för det offentliga. En växande borgarklass är också orsaken till att denna förändring sker just där och då enligt Habermas.⁹ I de fall demokratin blir mer representativ växer staten till att innefatta nya offentligheter.¹⁰ Henrik Bohlin förstår Habermas teorier om det offentliga som samtalet om kollektiva åtaganden, samt formerandet av en opinion som är betydelsefull för gemensamma beslut.¹¹ Den borgerliga offentligheten påverkar oss alla och utgår från att alla människor är lika värda oberoende av ekonomiskt kapital. Därför ska allas röster höras förklarar Bohlin. Alla ska äga tillträde till offentligheten, där det pågår diskussioner via mediala och publika kanaler. Den borgerliga offentligheten resulterar i det bästa utfallet för det gemensamma.¹² Det som ska vara utslagsgivande är styrkan i argumentationen, vilken genom informerad dialog bidrar till rationella beslut. Emellertid beror många av demokratin utmaningar idag på det offentliga samtalets polarisering genom sociala medier och marknadsstyrning av politiken framhåller Bohlin.¹³

Bildningen har allt oftare lyfts fram som en viktig beståndsdel i det demokratifrämjande arbetet. Både Kungliga biblioteket och §2 i bibliotekslagen understryker värdet av bildning för bevarandet av demokratiska värderingar.¹⁴ Bohlin förtydligar att Habermas idé om den borgerliga offentligheten kan förstås som ett ideal, men att en medborgerlig bildning skulle kunna ta oss en bit på vägen. Habermas ser nämligen människans bildning som ett färdbevis in i den medborgerliga offentligheten.¹⁵ Bohlin själv ser bildning som en motpol mot utbildning. Den senare svarar för det enskilda värvet och de ekonomiska behoven. Den tidigare svarar för demokratisk kompetens och innefattar allmänbildning, empati och mognad. Bildning är något som skulle kunna hjälpa oss ta vårt medborgerliga ansvar menar han¹⁶ Alternativet till bildning är att fortsätta förlita sig på den rationella ekonomiska styrmodellen, vilken utesluter och

⁹ Habermas 2003, s. 63.

¹⁰ Ibid., s. 142f.

¹¹ Henrik Bohlin, *Medborgerlig bildning - om varför man studerar på högskola*, (Lund: studentlitteratur, 2018), s. 21.

¹² Ibid., s. 38f.

¹³ Ibid., s. 52f.

¹⁴ Fichtelius, Persson & Enarson 2019, s. 1f.; Bibliotekslag (2013:801)

¹⁵ Bohlin 2018, s. 54ff.

¹⁶ Ibid., s. 22f.

missgynnar människor. Detta system, anser Bohlin, har urholkat förtroendet för demokratin i vår tid.¹⁷

1.1.2 Nyliberalism och new public management

Under slutet av 1970-talet stärktes ideologiska strömningar som prioriterade ekonomisk rationalitet högre än medborgerliga ideal. Anders Burman beskriver nyliberalismen som en våg som svepte över världen, bestående av konservativa värderingar och ekonomiska rationaliseringar. I viss mån kan nyliberalismen förstås utifrån dess strävan att avreglera, privatisera och sänka skatter vilka är öronmärkta åt det allmänna. Men Burman framhåller likaledes att nyliberalismens kanske största hot mot vårt demokratiska system är att den urholkat politikens värderingar genom att framhäva den ekonomiska logiken framför den humanistiska. Den ekonomiska människan har framhållits som idealtypen, rationell i sitt egenintresse och sin strävan efter självuppfyllelse. Den nyliberala politiken har utformats som en förlängning av denna individs intresse.¹⁸ Utveckling har i grunden slagit hårt mot mindre bemedlade vilka demokratin haft till ansvar att beskydda. Thomas Piketty menar att flertalet finansiella analytiker förutsätter att utdelningen per investerat kapital är lika stort oavsett ekonomiska förutsättningar. Men Piketty förklarar att sanningen är en annan. Den välbemedlade personen har social säkerhet, kunskapskapital, möjlighet att konsultera experter, mer tid och har dessutom råd att misslyckas. Orättvisan visas av flertalet mätningar som understryker att de allra rikaste inte bara blir ännu rikare utan också att deras rikedomars ekonomiska tillväxthastighet är högst av alla inkomstgrupper.¹⁹

New public management uppstod ur idén att statsapparaten hade blivit för kostsam och ineffektiv. Lösningen var att offentliga sektorn genom politik och administration skulle tvingas bli billigare, effektivare och mer kontrollerbar förklarar Kann-Christensen.²⁰ Den offentliga sektorns omstöpning utgick från två aspekter: marknad och målstyrning. Marknadens implementering innebar att den offentliga sektorn började drivas som ett privat företag. Marknadslogiken integrerades inom institutionerna och anställda konkurrensutsattes för att tvinga upp kvalitén på verksamheten. Marknadens ökade inflytande innebar också att verksamheterna utvärderades utifrån marknadens mätvärden. Resultat, utvärderingar och

¹⁷ Ibid., s. 14ff.

¹⁸ Anders Burman, "Att återpolitiserade demokratin", i *Demokratin och det politiska - essäer om samtidens politiska tillstånd*, red. Anders Burman & Shamal Kaveh, (Södertörns högskola: Huddinge 2020) s. 22ff.

¹⁹ Thomas Piketty, *Kapitalet i tjugoförsta århundradet*, (Stockholm: Karneval 2015), s. 442ff.

²⁰ Kann-Christensen 2011, s. 35.

jämförelser fick ett ökat genomslag. Målstyrningen innebar en förskjutning från tillit och överenskommelser till kontraktsskrivning för att genomdriva mål. Detta innebar bland annat att privata aktörer tog över delar av den offentliga sektorns uppdrag, och att myndigheter blev ansvariga för strategi, effektivisering och utvecklingsarbete förklarar Kann-Christensen.²¹

Petra Düren et al. konstaterar att förespråkare för NPM ofta hävdar att systemet både har högre kvalitet och effektivitet än den traditionella myndighetsutövningen i form av föreskrifter, lagstiftning och administration.²² Samtidigt framhåller författarna att NPM till sin natur är anpassningsbar vilket kan göra den svår att precisera utanför sitt specifika sammanhang. En avgörande faktor är dock betoningen av resultat framför processer, skickligt ledarskap framför beslutsfattande och framhävandet av ekonomisk sparsamhet. Düren et al. framhåller att det dröjde innan NPM på allvar fick genomslag i den europeisk förvaltningskontexten som helhet. Övergången skedde gradvis genom flera ekonomiska kriser på 80- och 90-talet, men även senare finanskriser, som underblåste redan befintliga incitament för åtstramningspolitik. I närtid har budgetåtstramningar och NPM skapat utmaningar för bibliotekssektorn som även fått ett tyngre ansvar att integrera och skapa delaktighet för människor i samhället.²³ Studiens slutsats är bibliotek i viss mån kan väga upp ett sviktande eller stagnerade budgetunderlag genom ökat samarbete och prioriteringar. Men i realiteten innebär denna anpassning att biblioteken blir ännu mer beroende av ett styrande enligt NPM-principer.²⁴

För biblioteken har konsekvensen blivit ökat fokus på effektivitet, ändrade styrformer samt en tyngre kundinriktning. Som ett resultat av NPM:s genomslag har en av bibliotekssektorns största utmaningar idag blivit att framhäva sin egen relevans förklarar Kann-Christensson. Systemet belönar bibliotek som "framgångsrikt anpassar sig efter förändrad efterfrågan i samhället".²⁵ Nanna Kann-Christensen och Gitte Balling har studerat NPM:s påverkan på bibliotekens läsfrämjande arbete. NPM borde ha varit svårt att kombinera med biblioteksverksamhet förklarar de, eftersom det rör sig om en kombination av två olika

²¹ Kann-Christensen 2011, s. 35.

²² Petra Düren, Stéphane Goldstein, Ane Landøy, Angela Repanovici, and Jarmo Saarti. "Effects of the New Public Management (NPM) and Austerity in European Public and Academic Libraries.", *Journal of Library Administration* 59.3 (2019), s. 343f.

²³ *Ibid.*, s. 345f.

²⁴ *Ibid.*, s. 355f.

²⁵ Kann-Christensen 2011, s. 36. [egen översättning].

traditioner. En ekonomisk och en kulturell, vilket borde skapa konflikter inom professionen.²⁶ Trots detta visar resultatet av Kann-Christensens och Ballings studie något oväntat att bibliotekarierna raskt anpassat sig. Bibliotekarierna har utan större svårigheter inkorporerat NPM som en del av sin vardag. Besökssiffror och lånestatistik har blivit accepterade parametrar för utvärderingen av arbetsinsatsen. Siffrorna utgör ett underlag som påverkar så väl inköspolicy som evenemangsprogram. Resultatet pekar på en samsyn gemensam för bibliotekarier och NPM i tillägnandet av kvantitativa måttstockar.²⁷ Som konsekvens av detta har fokus flyttats över på användaren på bekostnad av pedagogiska bildningsinsatser. Eftersom besökssiffrorna är centrala för bibliotekets överlevnad bedrivs arbetet för att locka fler ickeanvändare till biblioteket och skapa engagemang för bibliotekets evenemang. Statistiken möjliggör utvärdering. Den ökade betoningen av användaren har naturaliserat kundperspektivet vilket speglar verksamheten. Föreställningen är emellertid inte helt outmanad. Det finns fortfarande en ansats till bildningsideal. Ofta finns målsättningen att besökaren ska lämna biblioteket med djupare insikter. Problemet är dock poängterat Kann-Christensen och Balling att denna ansats ofta hamnar i andra hand, efter betoningen av användarens intresse och engagemang.²⁸

1.1.3 Biblioteksplanen

Biblioteksplanen är ett centralt dokument för folkbibliotekens verksamhet. Bibliotekslagen 3§ fastslår att kommunerna ansvarar för sina respektive folkbibliotek.²⁹ Den 6§ förtydligar att varje kommun ska ha minst ett folkbibliotek. Det finns inga tydliga riktlinjer för hur mycket kommunerna ska prioritera folkbiblioteken, men eftersom ändamålsparagrafen fastställer att biblioteken ska finnas till för alla krävs det att biblioteket ska ha resurser för att utföra verksamhet på ett funktionellt sätt. Ett tillägg i bibliotekslagen konstaterar att oavsett om biblioteket drivs direkt av huvudman eller om huvudman överlagt driften på en annan aktör, faller ansvaret för att verksamheten följer bibliotekslagen på huvudmannen.³⁰ Kommunerna ska enligt 17§ anta biblioteksplaner för sin biblioteksverksamhet. En biblioteksplan är en offentlig handling i vilken kommunen redogör för sina avsikter med biblioteket. Men det finns också ett annat skäl för biblioteksplanerna, 18§ medger att regeringen väljer den myndighet

²⁶ Nanna Kann-Christensen & Gitte Balling, "Literature promotion in public libraries - Between policy, profession and public management", *Nordisk kulturpolitisk tidskrift* 14:1-2 (2011), s. 102.

²⁷ *Ibid.*, s. 112.

²⁸ *Ibid.*, s. 113f.

²⁹ Bibliotekslagen (2013:801).

³⁰ Bibliotekslagen (2019:961).

som ska överse och skapa incitament för gemensamt samarbete inom bibliotekssektorn. Denna myndighet, Kungliga biblioteket, ska tillsammans med kommunerna och regionerna undersöka biblioteksplanernas tillämpning och tillblivelse. Trots att bibliotekslagen inte formulerar specifika krav, eftersom det är en ramlag och därmed mer allmänt hållen, har lagen ändå stort inflytande. Enligt Kungliga biblioteket skulle nämligen kommuner som valde att inte ta fram biblioteksplaner bryta mot lagen.³¹ Biblioteksplanen är även viktig eftersom den förhindrar att biblioteksverksamheten i kommuner upphör och ålägger också kommunerna att prioritera biblioteksverksamheten, biblioteksplanen samt det utvecklande samarbetet.

1.2 Syfte & frågeställningar

Den här uppsatsen undersöker de interna motsättningar som finns i folkbibliotekets förvaltning i termer av demokrati och medborgarskap samt kundorientering och tjänsteeffektivitet. Syftet med undersökningen är att synliggöra ideologins inverkan på olika kommuners biblioteksplaner och bemötandepolicys, samt undersöka hur kommunernas uppfattningar skiljer sig åt genom formuleringar i styrdokumentet.

Hur skiljer sig uppfattningarna mellan kommunernas biblioteksplaner i fråga om kundperspektiv och effektivitet visavi medborgarperspektiv och demokratifrämjande?

Vilka skillnader finns mellan kommunernas olika ideologiska positioner i styrdokumentet utifrån demokratiskt ansvar, ekonomisk förvaltning och användarinteraktion?

Hur kan bibliotekens olika ideologiska positioner förstås utifrån konflikten mellan en liberal konsensusmodell och politisk agonism?

1.3 Begreppsdefinitioner

Användare och kund

Begreppet användare används synonymt med biblioteksbesökare i den här uppsatsen, men har en bredare tolkning och används ofta i relation till den uppsökande verksamheten.³²

Användare är de som använder biblioteket och icke-användarna är de som inte använder biblioteket men som skulle kunna lockas att göra det.³³ En kund definieras som en individ

³¹ Kungliga biblioteket, *Biblioteksplan 2.0* (Stockholm: Kungliga biblioteket, u.å.) s. 6.

³² Kann-Christensen & Balling 2011, s. 112.

³³ *Ibid.*, s. 109.

som utför en transaktion för en vara eller tjänst.³⁴ En kund kan vara aktiv eller ses som en potentiell resurs som kan övertygas genom reklam eller ett tillrättalagt budskap.³⁵ Begreppen präglar olika verksamheter men olika ideologiska diskurser medför viss överlappning.

Medborgare

Svensk ordlista definierar medborgare som en individ som juridiskt tillhör ett land och därigenom skyddas av landets lagar men därigenom också har skyldigheter gentemot landet.³⁶ Uppsatsens definition av medborgare kräver inte juridiskt medborgarskap utan utgår från en social tillhörighet, emellertid kan det juridiska medborgarskapet förenkla det politiska deltagandet.

Offentlig

Plats eller företeelse som är ”öppen eller tillgänglig för alla människor”.³⁷

1.4 Avgränsningar

Den här studien undersöker kommuners styrning av folkbibliotek. Användarnas eller personalens egna uppfattningar och strategier är inte relevant för studien. Det relevanta är åsikterna som kommer till uttryck i styrdokumenterna från förvaltningens sida. Medie- och informationskompetens, informationsteknologi och digitalisering kommer heller inte att ingå i undersökningen. Fokus ligger på det som framkommer i styrdokumenterna utifrån ideologiska yttranden. Slutsatsen av undersökningen dras av dokumenterna och påvisar därmed dokumentets ideologiska ställningstaganden. Studien kommer inte följa upp styrdokumentens faktiska implikationer i verksamheten. Andra kommunala bibliotekstyper än folkbibliotek såsom skolbibliotek kommer inte heller att undersökas i studien.

1.5 Disposition

I kapitel två diskuteras tidigare forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap med relevans för studien. Kapitel tre introducerar det teoretiska ramverket kring ideologianalys samt Mouffes politiska agonism och Habermas borgerliga offentlighet. Kapitel fyra innefattar metodologiska avvägningar för textanalys, redogörelser för tillämpningen av en positiv ideologisk syn samt skrivningar om studiens insamlingsmetod. Kapitel fem redogör för resultatet

³⁴ Kund, svensk ordlista 2021, <https://svenska.se/tre/?sok=kund&pz=1> [2022-02-03]

³⁵ Kund, Wikipedia, 10/11-2021, <https://sv.wikipedia.org/wiki/Kund> hämtad [2022-01-04]

³⁶ Medborgare, svensk ordlista 2021, <https://svenska.se/tre/?sok=medborgare&pz=1> [2022-01-04].

³⁷ Offentlig, svensk ordlista 2021, <https://svenska.se/tre/?sok=offentlig&pz=1> [2022-01-04].

och analysen av studien. I det sjätte kapitlet slutligen värderas resultatet utifrån Mouffes politiska agonism och Habermas borgerliga offentlighet och studiens slutsats presenteras.

2. Tidigare forskning

Biblioteksförvaltning är ett forskningsfält som spänner över nationsgränser likaväl som det formas av lokala förutsättningar. Den här studien intresserar sig för folkbiblioteket, som har en stark lokal förankring och styrning. Eftersom den här studien studerar svenska förhållanden är den nordiska forskningen främst av intresse för att förstå folkbibliotekets särskilda förutsättningar. Forskningsfälten inom biblioteks och informationsvetenskap är emellertid med nödvändighet överlappande och finns även närliggande forskningsfält representerade. Särskilt relevanta är studier av biblioteket utifrån new public management och nyliberalism, liksom studier utifrån bibliotekets demokratiska inverkan.

2.1 Det offentliga rummet

Biblioteksrummets demokratiska implikationer har bland annat lyfts upp av Svanhild Aabø och Ragnar Audunson vilka undersöker vad besökare gör i biblioteksrummet. Olika grupper använder biblioteksrummet på olika sätt. Det finns många besökare idag som inte längre lånar böcker. Aabø och Audunson konstaterar att biblioteksrummet både är en privat och offentlig sfär. Privat för att verksamheten ofta sker individuellt men offentlig eftersom besökarna oftast är främlingar för varandra.³⁸ Men även beaktat lokalen som ett offentligt rum sker det inte många interaktioner mellan besökarna, och då oftast på ett ytligt plan. Oftast integrerar biblioteksbesökarna med personer de redan känner.³⁹ Slutsatsen är att social inkludering kräver mer arbete. Besökarna representerar den mångfald som finns i samhället, men interaktion sker inte av sig självt.⁴⁰ Biblioteksrummet har även lyfts fram i förhållande till dagens politiska läge. Buschman studerar biblioteket som mötesplats utifrån det politiska landskapet och fenomen som "fake news". En tröst är enligt Buschman att intresset för demokratin har varit omfattande inom forskningen. Fake news-fenomenet är allvarligt men forskningen som bedrivits inom fältet är ett fundament att bygga vidare på.⁴¹ Biblioteket har en viktig roll i arbetet mot

³⁸ Svanhild Aabø & Ragnar Audunson, "Use of library space and the library as place", *Library & Information Science Research* 34:2 (2012), s. 143

³⁹ Ibid., s. 146.

⁴⁰ Ibid., s. 148.

⁴¹ John Buschman "Good news, bad news, and fake news: Going beyond political literacy to democracy and libraries", *Journal of Documentation* 75:1 (2019a), s. 221f.

desinformation. När det gäller demokratin är det viktiga resan och inte målet. Biblioteket behöver inte vara en plats helt fri från desinformation, utan i första hand en säker plats att undersöka fenomenet.⁴²

I en annan studie undersöker Buschman biblioteket som mötesplats genom att kritiskt granska biblioteks- och informationsvetenskaplig forskningen som använder sig av Habermas teori om den borgerliga offentligheten. Forskningsöversikten visar hur inflytelserika Habermas teorier om det offentliga varit för det biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningsfältet.⁴³ Men användningen av Habermas begrepp har inte alltid varit helt lyckad i forskningssammanhang. Slutsatsen Buschman drar är att den offentliga sfären är oskiljaktig från bibliotekets sfär, men han understryker också att Habermas begrepp har förvanskats i och med att underlaget för det demokratiska systemet ofta har tagits för givet i forskningen.⁴⁴

2.2 Marknadsstyrning och biblioteksförvaltning

Även bibliotekets styrning utifrån nyliberala strömningar har rönt uppmärksamhet inom biblioteksforskningen. Den språkliga diskursen inom forskningsfältet har studerats av Buschman som menar att studerandet av diskurser i sig självt har blivit en dominerande diskurs inom fältet.⁴⁵ Biblioteks- och informationsvetenskap påverkas av nyliberalismen, men denna påverkan sker främst genom sociala och ekonomiska aspekter, inte bara den språkliga dimensionen. Nyliberalismen har integrerats i samhällets alla institutioner genom införandet av marknadslogik på lärosäten samt rationalisering och individualisering i allmänhet. Buschmans slutsats är att forskningsfältet influerats av nyliberala tankegodts. Han vill inte kritisera postmoderna teorier allt för mycket men framhåller att dessa till sin natur inte tar in mer än enskilda kontexter i taget vilket kan försvåra förståelsen av systemets helhet.⁴⁶

Nyliberalismen har också studerats utifrån dess effekt på enskilda länders biblioteksverksamhet. Maureen Garvey studerar policydokument under en 13-årsperiod för att undersöka biblioteksverksamhetens utveckling på Irland. Garveys slutsatser är att stora förändringar har drabbat biblioteksverksamheten under de senaste åren och att förändringarna

⁴² Buschman (2019a), s. 213.

⁴³ John Buschman, "The Public Sphere without Democracy: Some Recent Work in LIS", *Journal of Documentation* 76:3 (2019b), s.769.

⁴⁴ Ibid., s. 778ff.

⁴⁵ John Bushman "Doing Neoliberal Things with Words in Libraries", *Journal of Documentation* 73:4 (2017), s. 596.

⁴⁶ Ibid., s. 609f.

har kommit genom ett nyliberalt sätt att betrakta bibliotekets verksamhet.⁴⁷ I en nordisk kontext har Lisa Engström och Lisa Dahlquist utforskat myndighetstexters normerande syn på biblioteksanvändarna. Det framgår att allt fler av samhällets funktioner bygger på frivilligt deltagande och egna initiativ. Malmös bibliotek har ett utjämnande uppdrag medan Köpenhamns verksamhet strävar efter effektivisering.⁴⁸ Synen på deltagande är ideologiskt betonad. En nyliberal kontext betraktar deltagande besökare som mer självständiga, medan en medborgerlig kontext ser deltagandet som ett socialt inkluderande.

Biblioteksförvaltningens nyliberala styrning har även väckt intresse på den amerikanska kontinenten. Siobhan Stevenson analyserar folkbibliotekets styrdokument utifrån en kritisk diskursanalys av bibliotekssektorn i Ontario, Kanada. Stevenson menar att politiska och tekniska förändringar förändrat synen på arbete. Bibliotekens arbetssätt har digitaliserats och besökare förväntas lära sig om datorer och informationskunnighet.⁴⁹ Den senaste generationens bibliotek har hamnat i en dikotomi mellan att se besökarna som medborgare eller som konsumenter förklarar Stevenson delvis på grund av konflikten mellan olika ideal. Å ena sidan den offentliga sfärens ideal och å andra sidan den nyliberala ideologin.⁵⁰ Stevensons slutsats är att myndighetstexter inte är neutrala och att dagens ofta är präglade av nyliberalt tänkande. Bibliotekarier behöver vara mer involverade i policyprocessen för att slå vakt om både besökarna och professionen.⁵¹

Även Masanori Koizumi och Michael M. Widdersheim studerar konflikten mellan marknadslogiken och det offentliga uppdraget för biblioteken. Sedan 90-talet har biblioteken i västvärlden allt oftare uppmanats att styras mer som näringslivet. Särskilt hårt har trycket varit från nyliberala politiker som menar att biblioteken måste effektiviseras.⁵² Koizumi och Widdersheim menar dock att bibliotekens traditionella förvaltning har en rad fördelar gentemot marknadsstyrningen mätt i positiva utfall för närområdet. Bibliotekens förvaltning är mer traditionell jämfört med näringslivet, och trots detta har biblioteksväsendet varit livskraftigt

⁴⁷ Maureen Garvey, "Neoliberalism and public library policy in Ireland, 1998–2011: From the first government policy document to the first general election after the Great Recession", *IFLA Journal* 20:10 (2021) s. 13f.

⁴⁸ Lisa Engstrom & Lisa Dahlquist, "The Will to Activate Library Users and the Making of Citizens: How Different Rationalities Influence the Notion of Participation in a Library Context", *Library Quarterly* 90:3 (2020), s. 328.

⁴⁹ Siobhan Stevenson, "Immaterial Labour, Public Librarians, and Third-generation Public Libraries", *New Library World* 117:3/4 (2016), s. 188f.

⁵⁰ *Ibid.*, s. 195.

⁵¹ *Ibid.*, s. 196.

⁵² Masanori Koizumi & Michael Widdersheim, "Surpassing the business model: a public sphere approach to public library management", *Library review* 65:6-7 (2016), s. 404.

betydligt längre än något företag.⁵³ Trots att många företag idag försöker imitera bibliotekets verksamhet genom att nå ut till och stötta allmänheten har biblioteken alltid haft en avgörande fördel. Fördelen är att biblioteket värdesätter processerna medan näringslivet alltid utgår från den färdiga produktens eller tjänstens värde.⁵⁴

2.3 Övriga förvaltnings- och policystudier

Biblioteksförvaltningen implikationer har även studerats utifrån en bredare kontext än den nyliberala ideologin. Anders Frenanders studie är en historisk undersökning av folkbiblioteksförvaltningen i Sverige. Den svenska statens inblandning i biblioteksförvaltningen sträcker sig över hundra år tillbaka i tiden och speglar den övriga världen.⁵⁵ Under 80- och 90-talet omformades det politiska landskapet och som ett resultat lades många folkbibliotek ned i Sverige.⁵⁶ Avregleringen lyckades bromsas under mitten av 90-talet genom ett regeringsskifte och den första bibliotekslagen. Utvecklingen var dock för genomgående för att helt rullas tillbaka menar Frenander. Alan Boughey och Mike Cooper redogör för en brittisk kontext av biblioteksförvaltning genom att peka på motsättningen mellan användarnas och politikernas intressen. Biblioteken har fått mer uppmärksamhet från politiker men detta har lett till en högre grad av mätning och kontrollering.⁵⁷ Vad politikerna vill uppnå genom biblioteken är tydligt mätbara resultat och en effektiv användning av resurserna menar Boughey och Cooper. Besökarna och beslutsfattarna har liknande önskemål för biblioteken, men värderar dessa olika högt.⁵⁸ Ansvariga politiker inom biblioteksområdet påverkas även av sina egna uppfattningar. I en kanadensisk undersökning studerar Dominique Gazo hur den lokalpolitiska förvaltningen av folkbiblioteken i Quebec präglas av politikernas egna uppfattningar om biblioteket som institution. Gazo beskriver att lokala beslutsfattares bibliotekssyn påverkas av deras egna erfarenheter som biblioteksbesökare liksom deras politiska åsikter.⁵⁹

⁵³ Koizumi & Widdersheim 2016, s. 416.

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Anders Frenander, ”Statens förhållande till folkbiblioteken, 1912-2012”, i (2012). *Styra eller stödja?: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, red. Anders Frenander & Jenny Lindberg, (Borås: Högskolan i Borås, 2012), s. 15f.

⁵⁶ Ibid., s. 71ff.

⁵⁷ Alan Boughey & Mike Cooper, "Public Libraries: Political Vision versus Public Demand?", *Aslib Proceedings* 62:2 (2010), s. 175.

⁵⁸ Ibid., s. 196f.

⁵⁹ Dominique Gazo, "City Councillors and the Mission of Public Libraries.", *New Library World* 112:1/2 (2011), s. 61.

Myndighetsutövning slår ofta vakt om normernas intressen. Policystudier har därför ett uppdrag att upptäcka orättvisor. Internationella styrdokument från IFLA och UNESCO som behandlar informationskunnighet har undersökts utifrån en postkolonial diskursanalys av Ola Pilerot och Jenny Lindberg. Styrdokumentet präglas av västerländsk kunskapstradition och definition av vad informationskunnighet är.⁶⁰ Tillgängligheten för funktionsvarierade är en viktig fråga för biblioteken. Heather Hill undersöker biblioteksförningars dokument i Australien, Kanada samt USA för att undersöka hur synen på jämlikhets- och tillgänglighetsfrågor påverkar profession och forskningsfält. Förståelsen för människors funktionsvariationer speglas brett i forskningen och överskrider nationella gränser. Mer forskning behövs dock för att utreda huruvida tillgänglighetsdirektiven implementeras i verksamheten.⁶¹ Forskningen som lyfts fram visar ofta upp ett ensidigt och eurocentriskt perspektiv inom forskningssamfundet, vilket begränsar forskningens validitet. Vicki Lawal studerar betydelsen av medie- och informationskompetens för medborgarnas politiska förståelse i Jos, Nigeria. I studien undersöktes hur ofta individer besökte biblioteket, deras informationsvanor samt politiska förståelse.⁶² Slutsatsen är att MIK skapar större politisk förståelse och att biblioteken är centrala för den lokala demokratiska utvecklingen. Lawal poängterar dock att medborgarnas kritiska kompetenser inte enbart kan drivas av bibliotekarier, det krävs att myndigheterna understödjer utvecklingen och att detta sker fortlöpande.⁶³

3. Teori

Första kapitlet fördjupar sig i ideologins värld. Det efterföljande kapitlet skisserar det teoretiska ramverket kring politisk agonism och borgerlig offentlighet.

3.1 Ideologianalys

Den vedertagna synen på ideologier är att de innefattar sammanhängande idéer som intresserar sig för samhället och politiken. Ideologianalys innebär att analytiskt studera olika ideologiska påståenden genom att samla in och undersöka dessa. En mer finkornig definition delar också in ideologin i en neutral, en negativt och en positiv ideologisynt. Den här uppsatsen kommer

⁶⁰ Ola Pilerot & Jenny Lindberg, "The Concept of Information Literacy in Policy-Making Texts: An Imperialistic Project?", *Library Trends* 60:2 (2011), s. 355.

⁶¹ Heather Hill, "A thematic analysis of library association policies on services to persons with disabilities", *Journal of Documentation* 77:6 (2021), s. 1388.

⁶² Vicki Lawal, "Critical information literacy and participatory democracy: An analysis of the role of libraries in Jos Metropolis, Plateau State", *Library Philosophy and Practice Volume*, (2019), s.10ff.

⁶³ *Ibid.*, s. 16.

enbart använda sig av den sistnämnda ideologisynen. Det positiva ideologibegreppet ser inte ideologierna som förgivettagna eller alltid fullt medvetna. Ideologin för ett visst parti eller grupp utgår från en socialt situerad kontext. Bergström och Boréus framhåller att den positiva ideologin ser motsättningarna som en idéernas sammandrabbning mellan parter som representerar olika intressen. Det är grupperingarnas egenintresse som har störst inflytande på ideologierna.⁶⁴ En ideologianalys brukar utöver detta kort och gott definieras utifrån sitt syfte. Den här studien gör vissa ställningstaganden mot kommersialiseringen av offentligheten varför det finns fog för att klassa den som en kritisk ideologianalys. Den kritiska ideologianalysen ligger den marxistiska skolan nära och lyfter blicken från enskilda ideologier och ser till dess relevans för det vidare samhällssystemets utformning.⁶⁵

Göran Bergström och Kristina Boréus lyfter fram kopplingen mellan idéer och ideologier. En idé är en sammanhållande tanke som står sig över tid. Idén präglas av verklighetsuppfattningar, värderingar och tilltänkta handlingar. Vår världsbild baseras på både fakta och föreställningar. Bergström och Boréus framhåller att våra egna uppfattningar är normativa. Det vill säga att delade uppfattningar styr och reglerar andra uppfattningar.⁶⁶ En viktig distinktion som Bergström och Boréus hänvisar till är att det finns fler ideologier än de traditionellt partipolitiska. Dessa behöver inte alltid överensstämma även om idéerna bakom kan vara liknande. Partipolitiska ideologier är mer allmänna och sammanhängande till sin karaktär. Exemplet Bergström och Boréus använder för att påvisa andra ideologier är en skola, där eleverna, föräldrarna och personalen ingår i en hierarki. Eleverna behöver förhålla sig till både föräldrar och elever. Men även lärarna har en hierarkisk uppdelning som har att göra med specifika uppfattningar. Det kan handla om exempelvis erfarenhet och ämnet som läraren undervisar i men även lärarens personliga egenskaper.⁶⁷ Läraren har också mer makt än föräldern eftersom den i sin position som myndighetsutövare examinerar och betygsätter eleven. De flesta situationer kan studeras utifrån att analysera ideologier.

⁶⁴ Göran Bergström & Kristina Boréus, *Textens mening och makt - metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*, (Lund: Studentlitteratur 2012), s. 142f.

⁶⁵ Ibid., s. 148.

⁶⁶ Ibid., s. 140.

⁶⁷ Ibid., s. 144.

3.2 Politisk agonism och borgerlig offentlighet

Chantal Mouffe kritiserar med hjälp av sin teori den ideologiska liberalismens förening med det kapitalistiska systemet menar Hansson.⁶⁸ Under det liberala paradigmet har det politiska och ekonomiska systemet kommit att betraktats som färdigt och det som återstår debattera är sakpolitiska teknikaliteter. Konsekvensen är att politiken alltmer setts som en arena för experter och den liberala ideologin som den enda legitima åsikten. En strategi från den liberala hegemonins sida är att ignorera ideologier som inte ingår i dess tanketradition, menar Mouffe, vilket påverkar ideologier både till höger och vänster om liberalismen.⁶⁹ Mouffe tar också tillfället i akt att kritisera klassiska tänkare, däribland Habermas som betraktar samtalet som en möjlighet till rationalism. Habermas menar att det politiska samtalet bör präglas av konsensus och att den universella sanningen inte går att motsäga. Mouffes teori om politisk agonism utgår i stället ifrån motsatsen. Eftersom våra åsikter är så diametralt olika är ideologiska konflikter tvärtom ett tecken på demokratisk vitalitet.⁷⁰ I och med att vi aldrig totalt kan bevisa eller vederlägga ideologiska påståenden är konfrontationer alltid möjliga.⁷¹

Mouffe särskiljer "politik" från "det politiska", där det tidigare åsyftar systemet och konventionerna kopplade till styrelseskicket och det senare handlar om politikens idévärld, där olika uppfattningar står mot varandra. Mouffe är kritisk mot den vedertagna acceptansen av "det politiska" som en liberal ståndpunkt. Det gäller inte de demokratiska institutionerna, utan synen på mångfalden av åsikter.⁷² Den liberala ideologin begränsas av sin förståndsmässiga syn på hur världen fungerar och accepterar bara vedertagna förklaringsmodeller som genom ett individualistiskt och rationellt perspektiv tillsammans skulle utgöra en harmoni. Men meningsskiljaktigheterna kan inte tigas ihjäl och det är i ljuset av detta Mouffe tänker sig den politiska agonismens frigörande potential. Mouffe tänker sig det politiska som en arena där konflikter med nödvändighet bedrivs. Agonism är helt enkelt olika åsikter som kämpar för att vinna. Olika tolkningar med gemensamma spelregler. Uppöppnande av oliktankande skulle vitalisera demokratin och skapa större intresse för det politiska i och med att samhället tydligare skulle kunna förändras utifrån ideologisk övertygelse.⁷³

⁶⁸ Joacim Hansson 2010, s. 250.

⁶⁹ Ibid., s. 251.

⁷⁰ Ibid., s. 151f.

⁷¹ Chantal Mouffe, *Agonistik: Texter om att tänka världen politiskt* (Stockholm: Atlas, 2016), s. 35.

⁷² Ibid., s. 44f.

⁷³ Ibid., s. 47f.

Hansson framhåller att Mouffes politiska teori inte har fått någon bred tillämpning inom biblioteks- och informationsvetenskap, istället är det Habermas som dominerar. Hanssons teori är att det delvis beror på att biblioteket sedan lång tid tillbaka varit en liberal institution. Trots detta vidhåller han att Mouffes politiska agonism kan tillämpas när det gäller den serviceinriktade synen på bibliotekarien, detta helt enligt den liberala konsensusmodellen. Den politiska agonismen kan också tillämpas på föreställningen om det neutrala biblioteket. Hansson ifrågasätter neutralitetsbegreppet som han menar är en del av den liberala konsensusmodellen eftersom den motverkar ideologisk förändring.⁷⁴

Det är emellertid inte fruktbart att ställa upp en antagonism mellan Mouffe och Habermas som trots allt har mycket gemensamt. Habermas är själv kritisk mot den positivistiska synen som utgår från att vetenskaperna kommer att lösa alla samhällsproblem. Enligt Habermas är den starka staten och den välinformerade medborgaren ett skydd mot kommersialism och positivism.⁷⁵ Habermas, precis som Mouffe, ser problem med den allt för vetenskapsorienterade och kapitalistiska demokratin eftersom denna tenderar att exkludera medborgarnas inflytande.⁷⁶ En sådan demokrati hamnar lätt i förtroende kris tenderar att tonar ner motsättningarna och söka naturalisera den rådande ordningen. Enligt Habermas sker detta genom en förvrängd kommunikation där det rationella samtalet undermineras och inte leder till en sann medborgerlig offentlighet. Men viktigast av allt framhåller Habermas att den borgerliga offentligheten som vi känner den egentligen inte finns kvar. Staten har genom att delegera sina funktioner till privata aktörer både urgröpt offentligheten och den offentliga juridiken, genom övergången till privata avtal, vilket försvårar ansvarsutkrävningen. Resultatet är svåröverskådligt i och med att den privata och offentliga sfären sammanblandats.⁷⁷ Att den borgerliga offentligheten urholkats bevisas enligt Habermas av att politiska partier alltmer arbetar för att skapa opinion i stället för att koppla in sig i en pågående debatt.⁷⁸ Samtalen i offentligheten orkestreras i stället lagom till valen och utgår inte från en offentligt sanktionerad sfär utan sammanblandningen av flera. Habermas ser inte heller det offentliga samtalet som

⁷⁴ Hansson 2010, s. 254f.

⁷⁵ John Buschman, "The social as fundamental and a source of the critical: Jürgen Habermas", i *Critical theory for library and information science - Exploring the Social from across the Disciplines*, red. Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, & John E. Buschman, (Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited., 2010), s. 163.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Habermas 2003, s. 146ff.

⁷⁸ Ibid., s. 201.

oproblematiskt. Han skiljer mellan den normkritiska och den manipulativa kommunikationen som båda gör anspråk på att forma den allmänna opinionen. Det fragmenterade och polariserade medielandskapet förvirrar den allmänna opinionen och inskränker det offentliga samtalets som lyckas rationalisera och överbrygga djupa meningsmotsättningar menar Habermas.⁷⁹

Skillnaden mellan Habermas och Mouffes står att finna i synen på det offentliga samtalet. Båda betonar dess livgivande kraft för demokratin. Men där Habermas ser samtalets mål som skapande av enighet och rationalitet ser Mouffe samtalets inneboende konflikter som själva demokratin.⁸⁰ Den liberala ideologin ser harmoni som det idealtillstånd dit demokratin är på väg och som en plats där ideologin har spelat ut sin roll. Mouffe tar avstånd från denna idé och pekar på att detta också är en ideologi, i raden av andra. Det är bara en partsinlaga i "det politiska". Habermas framhåller att ärliga och öppna samtal i offentligheten kan skapa rationalitet. Detta bygger på antagandet att människorna upplever att deras åsikter har någon betydelse. Den liberala kapitalistiska ideologin bygger inte på mänsklig rationalitet utan ekonomisk sådan. Om vi utgår från Mouffes teoretiska begrepp behöver vi ställa oss själva frågan om det överhuvudtaget finns någon rationalitet i ett system vi inte kan påverka eller förändra. Att det skulle vara rationellt att enbart acceptera världen på ett sätt. En av paradoxerna med den liberala ideologin som Hansson framhåller är att maximeringen av individuella friheter kombinerat med allmängiltiga rättigheter och jämlikhet inte går ihop rent logiskt.⁸¹

4. Metod

I första kapitlet kommenteras studiens insamlingsmetod och valet av empiri, medan det andra kapitlet lyfter fram orsakerna till och valet av analysmetoden.

4.1 insamlingsmetod

Metoden för undersökningen är en textanalys av tre kommuners respektive biblioteksplan samt styrdokument som berör policy för bemötande. Genom sin framställning framhåller dokumenten kommunernas förvaltningsstrategier genom att lyfta upp problematiska problem eller luta sig emot en liberal konsensusmodell. Biblioteksplanerna var den primära källan i

⁷⁹ Habermas 2003, s. 227.

⁸⁰ Ibid., s. 169ff.

⁸¹ Hansson 2010, s. 251.

studiens inledning men bemötandepolicyn togs med för att ge empirin mer substans och dokumenttyperna har under studien kompletterat varandra genom att biblioteksplanen lyfter upp prioriteringar i verksamheten och bemötandepolicy uppenbarar åsikter jämt mot besökaren. Studien avsåg ursprungligen att behandla sju kommuner. Det framkom dock tidigt i studien att det empiriska materialet var allt för omfattande för en studie av denna storlek. Målsättningen att ha sju olika kommuner byttes därför mot tre strategiskt utvalda kommuner vilka tillsammans utgjorde ett så diversifierat underlag som möjligt. I och med detta tog undersökningen en mer komparativ riktning samtidigt som respektive bibliotek fick en fördjupad analys.

En av kommunerna är närförort: Nacka, en förort: Botkyrka kommun och en innerstad, närförort samt förort: Stockholm stad. Varje kommun analyserades utifrån dess respektive två dokumenttyper. Kommunerna är lokaliserade i Stockholm och valdes ut på grund av att de representerar olika delar av region när det gäller geografiska, politiska, ekonomiska, etniska samt demografiska förutsättningar. Botkyrka är etniskt heterogent med lägre socioekonomiska förutsättningar, Nacka är mer homogent och bemedlat, medan Stockholms stad består av områden som har väldigt olika förutsättningar beroende på det geografiska läget. Nacka är den mest företagsvänliga kommunen.⁸² Sedan januari 2019 drivs kommunens sex bibliotek av två privata aktörer, Dieselverkstaden och Axiell.⁸³ Ett upplägg som kommunen hittills är ensam om i Sverige.⁸⁴ Dessa skillnader bidrar sannolikt till de stora ideologiska skillnaderna mellan kommunerna eftersom de synliggör invånarnas olika levnadsvillkor.

Att valet föll på kommuner inom Region Stockholm kan delvis motiveras utifrån att forskaren är folkbokförd här och därför har god lokalkännedom om regionen. Sveriges samtliga kommuners biblioteksplaner finns samlade på Kungliga bibliotekets hemsida.⁸⁵ Biblioteksplanernas tillgänglighet har varit viktig för urvalet. En större mängd biblioteksplaner har gått igenom innan det strategiska urvalet gjordes. Policydokument för bemötande har mestadels samlats in genom kommunernas webbplatser i de flesta fall utom i Stockholms fall

⁸² Nacka Kommun, nyheter: <https://www.nacka.se/kommun--politik/nyheter-kommun-politik/2021/09/nacka-kommun-flyttar-fram-positionerna-for-service-och-bemotande-anstaller-kundbemotandechef/> [2021-11-23]

⁸³ *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, (Nacka: Nacka kommun 2020), s. 1.

⁸⁴ Sofia Berg - Upphandlad demokrati : hur bibliotekens demokratiska uppdrag tolkas och görs på privat drivna folkbibliotek, (Lund: Lunds universitet 2018) s. 5.
<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8944376&fileId=8944384>

⁸⁵ Biblioteksplaner, Kungliga biblioteket <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/biblioteksplaner.html> [2021-12-02].

där dokumentet samlades in genom kontakt med stadsbibliotekarien. Texterna som valdes ut är för Nacka kommun *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023* och *Servicepolicy*,⁸⁶ för Botkyrka kommun *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022* och *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka*,⁸⁷ samt för Stockholms stad *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020* och *Riktlinjer för bemötande inom Stockholms stadsbibliotek*.⁸⁸ Det finns i texturvalet fog för vissa reservationer. Nacka kommuns texter är dagsaktuella, men en servicepolicy är trots likheter inte helt synonym med en bemötandepolicy. Utöver detta är Botkyrkas interkulturella handlingsplan, Botkyrkas biblioteksplan och Stockholms biblioteksplan något för gamla vid det här laget vilket främst beror på att ett nyare jämförbart dokument inte kunde lokaliseras. I Stockholms fall hade den senaste biblioteksplanen inte hunnit publiceras vid tillfället för studien. Dessa brister på källmaterialet påverkar vilka giltiga slutsatser som kan dras, samtidigt bidrar dokumenten emellertid med relevant innehåll vilket setts som meriterande i urvalsprocessen.

4.2 Analysmetod

Ideologianalys var lämpligt eftersom strategier och policys är dokument med relativt låg grad av formalisering, vilket tillåter ett högre mått av agens för åsikter som kommer till tals. Mål, strategier och visioner såsom biblioteksplaner och policys för bemötande är fria för ideologisk förmedling. Undersökningen utgick från ett ideologikritiskt perspektiv där det förgivettagna såväl som det okommenterade togs på allvar. Eftersom den här studien har ett ideologikritiskt perspektiv utfördes analysen genom en relativt informellt ansats för att komma fram till tematiseringen. Analysen har tagit stöd av Bergström och Boréus och utgick från värderingen av olika grupper i dokumentet, och från vad texterna framställde som önskvärt eller icke önskvärt. Det var likaså viktigt att undersöka såväl vad texten framhöll som vad den inte nämnde eftersom ideologier delas både explicit och implicit.⁸⁹

⁸⁶ *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*; *Servicepolicy*, (Nacka: Nacka kommun 2021)

⁸⁷ Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022* (Botkyrka: Botkyrka kommun, 2017); Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka* (Botkyrka: Botkyrka bibliotek, 2013)

⁸⁸ *Stockholms stad, Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020* (Stockholm: Stockholms stad, 2016). Stockholms stadsbibliotek, *Riktlinjer för bemötande inom Stockholms stadsbibliotek*, (Stockholm: Stockholms stadsbibliotek, U.Å.).

⁸⁹ Bergström och Boréus 2012, s. 160.

Analysen av styrdokumentet skulle kunna liknas vid en tratt. I första skedet skedde en översiktlig genomläsning och inhämtning av ett stort empiriskt material. Pregnanta ordval och intressanta citat fångades upp utifrån sitt ideologiska innehåll. I det andra skedet av tolkningen utsattes själva urvalet för en noggrannare analys. Den djupare analysen var i sin tur en förutsättning för att slutsatser skulle kunna dras utifrån explicita och implicita värderingar, tystnader, prioriteringar och försanthållanden. Empirin granskades utifrån forskningsfrågorna och syftet, men empirin fick även själv ta plats genom att framtvunga korrigeringar av forskningsfrågorna. Slutligen kunde empirin tematiseras för att åskådliggöra resultatet. Tematiseringen gjorde det lättare att besvara forskningsfrågorna men också att avgöra empirins relevans. Det tematiserade resultatet presenteras i analyskapitlet där det sedan belyses utifrån Mouffes politiska agonism och Habermas borgerliga offentlighet.

5. Resultat och analys

5.1 Nacka bibliotek

5.1.1 Demokratisk styrning

Nacka bibliotek nämner sitt demokratiska uppdrag indirekt för det mesta. Biblioteket ska inte ta ställning i politiska, ideologiska eller religiösa frågor. Biblioteken ska också vara en plats där rätten till fria åsikter och fria yttranden råder.⁹⁰

Kommunen betraktar befolkningen som rationella individer som på egen hand kan bestämma över sina liv och dessutom behöver eftersträva detta. Individerna är fria att själv välja utifrån sina förutsättningar och kunskaper. Nacka väljer att prioritera personliga åsikter i frågor som är mest relevanta för den enskilda individens beslut. I vissa andra frågor framhåller Nacka att det kollektiva och individuella tillsammans ska utgöra underlag för beslut.⁹¹ Biblioteket ska tillhandahålla resurser såväl som evenemang som avspeglar "kulturarv och samtid".⁹² Befolkningen ska därigenom uppmuntras till läsning, språkträning, tradering och bildning. Genom biblioteksmiljöns utformning ska inspiration och motivation väckas till

⁹⁰ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 4.

⁹¹ *Ibid.*, s. 3.

⁹² *Ibid.*, s. 6.

mellanmänniska möten och meningsutbyten. Nacka kommun förstår biblioteket som en öppen dörr till andra upplevelser och erfarenheter.⁹³

Nackas egen syn på sin kommunala verksamhet är att tillhandahålla tillfredsställande tillsyn och stöd. Allmänna medel ska utnyttjas på ett effektivt sätt. Kommunen trycker på vikten av valfrihet och som ett led i detta ses det medborgerliga inflytandet som centralt. Utvecklingen för kommunen ska betraktas ur ett långt perspektiv och vara bärkraftig i största allmänhet. Levnadsmiljön tas upp som en källa till ett gott liv för invånarna och ska präglas av trygg- och säkerhet.⁹⁴ Enligt Nacka kommuns servicepolicy ska organisationen präglas av maximal förtjänst av varje offentlig investering och "attraktiva livsmiljöer i hela Nacka".⁹⁵ Hela befolkningen i kommunen ska få ta del av det allmänna framåtskridandet.⁹⁶ Devisen som kommunen framhåller som sitt uppdrag och som man tar på stort ansvar är att utgå från det som är betydande för de som kommunen har i uppdrag att ombesörja. Kommunen uppskattar sin stödjande roll. Nacka vill bistå de som efterfrågar stöd eller vägledning.⁹⁷

Sammanfattning

Nacka kommuns strategier för det demokratiska arbetet på folkbiblioteket framhäver ansvarsfullhet och valfrihet. Kommunen menar att befolkningen är de som har bäst förutsättningar att fatta beslut. Kommunens uppdrag är att delegera och säkerställa att valfriheten lever upp förväntningarna, samtidigt ska de som vänder sig till organisationen kunna räkna med att kommunen är redo och villig att vara behjälplig. Nackas biblioteksplan nämner bibliotekets inneboende demokratiska dimension men preciserar inte närmare hur denna resurs förvaltas.

5.1.2 Ekonomiska styrmedel

Nacka kommuns biblioteksplan redogör för kommunens syn på styrningen. Det är viktigt att avskilja finansieringen från produktionen. Kundens val är centralt och säkras genom konkurrensincitament, konkurrensneutralitet samt ett delegerande "av ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå".⁹⁸ Kommunen understryker att biblioteksverksamheten självklart

⁹³ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 8.

⁹⁴ *Ibid.*, s. 7.

⁹⁵ Nacka kommun, *servicepolicy*, 2021, s. 1.

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ *Ibid.*, s. 1ff.

⁹⁸ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 3.

följer denna kommunala logik.⁹⁹ Kommunen eftersträvar en anpassningsbar verksamhet gentemot människor. Servicen ska vara bra, resurserna ska fördelas effektivt, skatterna ska göra nytta, valfriheten är en del av servicen och människor ska själva få chansen att välja. Fortlöpande rationalisering förväntas implementeras genom inkorporerandet av nya “moderna” tekniska lösningar. Visionen för framtiden innefattar en “långsiktigt hållbar utveckling” kombinerad med en “stark och balanserad tillväxt.”¹⁰⁰ Enligt kommunen är öppenhet en förtjänst i bemötandet medan mångfaldsaspekten borgar för “service via olika kanaler”.¹⁰¹

Nacka kommun är stolta över sitt arbete och har som vision att “vara bäst på att vara kommun”. Genom konkurrens, jämförelser, effektivitet och utveckling kan detta bli verklighet.¹⁰² Även i det externa arbetet med brukarna implementeras denna styrmodell. Ärenden och förfrågningar ska inte bordläggas utan avhandlas kvickt, begripligt och till lindrig kostnad. Det avgörande i kommunikationen är att utröna anspråket och “tillfredsställa” detta. I sin servicepolicy understryker man även att svaret på frågan föranleder en grundlig utredning utan “onödig byråkrati”.¹⁰³ Enligt kommunen är biblioteken välplacerade och “erbjuder attraktiva tjänster och har generösa öppettider.”¹⁰⁴

Sammanfattning

Nacka kommuns biblioteksplan och servicepolicy har ett stort intresse för den ekonomiska förvaltningen. Det är kommunens ansvar att leda de offentliga medlen rätt och se till att dessa placeras där de gör störst nytta. Kommunen och biblioteket har som uppdrag att utvärdera och effektivisera insatser för att säkerställa att systemet fungerar optimalt men det finns även inslag av konkurrens och tävlingsmoment med andra kommuner. Dessutom betonas en tilltro till den tekniska utvecklingen och det moderna samhällets möjligheter att bidra till kommunens ekonomiska effektivitet.

⁹⁹ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 3.

¹⁰⁰ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023* 2020, s. 7.; Nacka kommun, *servicepolicy* 2021 s. 1.

¹⁰¹ Nacka kommun, *servicepolicy*, 2021, s. 1.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Ibid., s. 3.

¹⁰⁴ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 1.

5.1.3 Användarinteraktion och bemötande

En målgrupp som Nackas biblioteksplan inriktar sig på är barn och unga utifrån barnkonventionen.¹⁰⁵ Andra centrala verksamheter som tas upp är “advokatjour, läxhjälp, studie- och yrkesvägledning, volontärverksamhet m.m.”¹⁰⁶ Det är viktigt att utforma lokalen efter användarnas intressen. Lokalerna behöver leva upp till efterfrågan. Det behövs fler studie- och arbetsplatser, tysta avdelningar, avskilda platser, lokaler för föreläsningar och evenemang, utställningar samt arrangemang av kulturell verksamhet.¹⁰⁷

Behov och intressen är en ledstjärna för Nacka bibliotek. Biblioteksbesökarna följs upp genom enkäter för att ta reda på deras attityder och åsikter. Biblioteksplanen understryker likaledes att det inte enbart är användarna som är av intresse för bibliotekets verksamhet utan även “ickeanvändarna”.¹⁰⁸ Utöver dessa medborgarundersökningar betonas även att “nyckeltal” av mer ospecificerad natur är relevanta för att utröna vad besökarna efterfrågar.¹⁰⁹ Detta arbete tycks ha betalat sig. Kommunen betonar att biblioteksbesökarna är nöjdare än i andra kommuner inom Stockholmsregionen samt att biblioteken är avsevärt mer välbesökta här.¹¹⁰ Även har framgång att kommunen betraktar sig själv som en konkurrent jämt mot andra kommuner. Biblioteksverksamheten anses vara i kontinuerlig och nödvändig utveckling, och kärnan i denna verksamhet är “kundernas samspel med bibliotekspersonalen”.¹¹¹ Kommunen vill uttryckligen att användare ska ha viljan att påverka bibliotekens tjänsteutveckling samt biblioteksmiljö. Utbudet ska locka in ”kunderna” i andra världar vilket är ett avslöjande ideologiskt motiverat ordval.¹¹² Kvalitetssäkringen är en viktig del av verksamheten. Genom att sätta upp tydliga mål som därefter analyseras, mäts och slutligen utvärderas finns det goda förutsättningar att inkorporera insikterna i bibliotekets framtida framåtskridande. Som tidigare nämnts är valfriheten och intresseskapandet viktiga pusselbitar i utvecklingen av verksamheten.

Nacka kommun beskriver sig själva i sin servicepolicy som en “serviceorganisation” som ska skapa lika förutsättningar genom behandling, service samt tillgänglighet i såväl nu- som

¹⁰⁵ Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, 2020, s. 4.

¹⁰⁶ *Ibid.*, s. 1.

¹⁰⁷ *Ibid.*

¹⁰⁸ *Ibid.*, s. 9.

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid.*, s. 1.

¹¹¹ *Ibid.*, s. 3.

¹¹² *Ibid.*, s. 8.

framtid. Serviceorganisationen vänder sig till och möter förhoppningar hos Nackabor, företag, föreningar, allmänhet och ”andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till”.¹¹³ Därtill beskrivs samspelet mellan aktörer och kommunen på detta vis: “Det är de som använder våra tjänster som avgör vad som är god service. Vår strävan är därför att se på vår verksamhet utifrån och in.”¹¹⁴ Som tidigare nämnts är kommunen likaledes av den uppfattningen att individen är bäst lämpad att själv avgöra vad hen behöver. Kontakten med medborgarna är resultatutriktad och fokuserar på behovet hos allmänheten. Det är viktigt att kommunikationen med medborgarna är smidig, snabb och simpel.¹¹⁵

Sammanfattning

Nacka kommuns servicepolicy utgår från intressentens intressen av kommunen. Målet är att uppfylla förväntningarna på de förfrågningar som inkommer kostnadseffektivt. Utvärderingar är en metod för att säkerställa att kommunens arbete efterlever förväntningarna. Riktlinjerna vänder sig till hela den kommunala förvaltningen och uppmanar medarbetarna att arbeta lösningsorienterat, snabbt och kostnadseffektivt med inkomna ärenden. Den som avgör kvaliteten på verksamheten är beställaren eller kunden, som Nacka gärna beskriver den kontaktsökande som, och vars behov ska tillfredsställas. Servicepolicyn utgår från individens behov och inte efter något allmänt uppdrag eller mål.

5.2 Botkyrka bibliotek

5.2.1 Demokratisk styrning

Botkyrkas biblioteksverksamhet har satt upp FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna som ledstjärna. I grund och botten kan dessa förklaras med devisen jämlikhet inför den mångfald som präglar oss. Att vara människa medför förmåner och förpliktelser. Jämlikheten förutsätter att alla får göra sin röst hörd oavsett etnisk tillhörighet eller social bakgrund. Inte heller kön, könsidentitet eller sexuella preferenser ska påverka ens rättigheter. Men Botkyrka kommuns biblioteksplan fastslår att det inte enbart handlar om lika rättigheter. Biblioteket har en avgörande roll att balansera ut ojämlikheterna som existerar. Eftersom vi är olika behöver vi också olika stora insatser för att uppnå ett verkligt jämlikt samhälle. Biblioteket ser utjämningen som väsentlig utifrån det demokratiska styrelseskicket. Det finns människor i

¹¹³ Nacka kommun, *servicepolicy*, 2021, s. 1.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ *Ibid.*, s. 3.

samhället som befinner sig i en marginaliserad och förtryckt ställning. Demokratin förutsätter att förtryckta grupper får en chans att påverka samhället. Kommunen ser biblioteket som en viktig aktör för att ge alla samma möjligheter.¹¹⁶

De mänskliga rättigheterna är inte absoluta framhåller Botkyrka kommun. Det kan på biblioteket och i samhället uppstå situationer där olika personers mänskliga rättigheter hamnar i konflikt med varandra. I dessa fall måste individens rätt till jämlikhet, liv och säkerhet samt frihet från diskriminering, väga tyngre än en annan persons frihet att yttra sig. Detta är en riktlinje som även integrerats i bibliotekets verksamheter genom bemötandet.¹¹⁷ Biblioteket och kommunen har till uppgift att upptäcka och motarbeta intolerans och segregering, vilka inskränker livet för de utpekade. Hämmande normer behöver också tänjas ut.¹¹⁸

Demokratiuppdraget ska främjas genom mellanmänskliga samtal, men det tas inte för givet att demokratiska samtal per automatik förs. Biblioteket prioriterar därför att yttrandefriheten initieras genom evenemang om “aktuella frågor på lokal, nationell och internationell nivå äger rum i dialog mellan invånarna.”¹¹⁹ Botkyrka intresserar sig för såväl biblioteksbesökare som personal. Ett råd som ges är att personalen ska ha mod att inte undvika samtal om svåra och känsliga ämnen. Det kräver också att personalen är självmedveten och redo att ompröva sina egna uppfattningar.¹²⁰ De kompetenser som biblioteket slår vakt om är enligt Botkyrka viktiga för det demokratiska samhället. Kommunen menar att läsförmåga är en källa till egenmakt, arbete och möjligheter i livet vilket i sin tur främjar folkhälsan. Utöver handgriplig förfarenhet ses även kulturen som en livgivande kraft för personens känsla av “mening och tillhörighet.”¹²¹

Sammanfattning

Genom att fokusera på mänskliga rättigheter har Botkyrka kommun en demokratisk framtoning. Den demokratiska processen kräver ett öppet förhållningssätt och ett medvetet bekämpande av fördomar, såväl egna som andras. Kommunen ser sina invånare som individer med stort värde och potential. Botkyrka bibliotek har som ansvar att förverkliga dessa genom kulturell frigörelse, samhällsintegrering och individuellt meningsskapande. Samtidigt betonar

¹¹⁶ Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022*, 2017, s. 3.

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Ibid., s. 4.

¹¹⁹ Ibid., s. 6.

¹²⁰ Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka*, 2013, s. 3.

¹²¹ Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022*, 2017, s. 7.

Botkyrka värdet av användarnas läskompetenser samt bibliotekets kontaktsökande arbete med olika aktörer och institutioner. Samtalet ses som ett viktigt demokratiskt verktyg för ett bibliotek som i första hand ska arbeta med demokrati genom att utjämna samhället. Men samtidigt finns det en motsättning mellan samhällets anpassning inför mångfalden och förväntningen att människan ska forma sig efter samhällets normer.

5.2.2 Ekonomiska styrmedel

Botkyrka kommun uppehåller sig inte explicit vid den ekonomiska aspekten av förvaltningen, men den går att utvärdera. Samverkan är något Botkyrka trycker på som vitalt i sitt ansvarsområde. För att vara betydelsefulla för Botkyrkas invånare behöver biblioteket samarbeta med aktörer inom och utanför kommunen såsom skolor, vuxenutbildningen, arbetsförmedlare, vårdinrättningar, barnvårdscentralen och omsorgsnämnden.¹²²

Befolkningens förvärvade litteracitet är en utgångspunkt för egenbemyndigandet. Läskunnigheten och den kritiska kompetensen kan som tidigare betonats kopplas till en anställning. Och i detta sammanhang anser Botkyrka kommun arbete vara denna meningsfulla och hälsofrämjande aktivitet. Läsfärdigheterna leder till ökade valmöjligheter för individen men samtidigt betonas den ekonomiska samhällsnyttan implicit. "Lusten och drivet till ett livslångt lärande är viktig."¹²³

Utöver läsandet kan även kulturen ses som både allmännyttig och angenäm. "Biblioteket möjliggör innovationer" fastslår Botkyrka kommun. Man konstaterar att kulturell verksamhet och skapande de facto är positivt för näringsliv och samhälle likaväl som för individen själv.¹²⁴

Sammanfattning

Botkyrka kommun uppehåller sig inte explicit vid den ekonomiska förvaltningen emellertid lyfter kommunen innovation och näringsliv vilket legitimerar en viss marknadslogik. Ekonomisk tillväxt framhävs inte som ett explicit mål. Å andra sidan framgår bibliotekets arbete mot utanförskap som något som indirekt kan få fler personer i arbete. Men de ekonomiska aspekterna är ofta invävda i andra samhällsstrukturer såsom demokratisk och personlig utveckling. När det ekonomiska framhålls är det ofta i termer av det gemensamma.

¹²² Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022*, 2017, s. 5.

¹²³ *Ibid.*, s. 5f.

¹²⁴ *Ibid.*, s. 7.

Det handlar om samhällets samlade resurser och ett utjämnande, men också kulturen som demokratisk rättighet och ekonomisk resurs.

5.2.3 Användarinteraktion och bemötande

Botkyrka visar stort intresse för bemötandet. Det överordnade värdet är mottagarens integritet, frihet och trygghet. Det innebär att alla inom verksamheten behöver ta hänsyn till detta och begränsa sina yttranden så att de inte inskränker varje människas oinskränkta rätt. Det finns fall där olika mänskliga rättigheter står i konflikt med varandra och då är det kommunen som ansvarar för att bemötandet följer kommunens riktlinjer.¹²⁵

Såväl biblioteksplanen som den interkulturella handlingsplanen belyser vikten av personalens kompetens i det interkulturella förhållningssättet. Samarbete ska främjas över alla typer av gränser mellan mänskliga mångfald. Ett interkulturellt förhållningssätt synliggör och förändrar ojämlika villkor och maktförhållanden. Bibliotekarierna är fullt integrerade i besökarnas världar och besitter flerspråkskunskaper, normkritisk förmåga och interkulturellt synsätt. Dessa förmågor ses som meriterande när kommen anställer personal.¹²⁶ Användarinteraktionen beskrivs som en process där användare och bibliotekarier är involverade i ett gemensamt utbyte. Botkyrka kommun ser på sina biblioteksbesökare som individer som både vill och har rätt till ett livligt medskapande.¹²⁷ Även medborgerliga samtal beskrivs som aktiva och framför allt utövas dessa i “dialog” med och mellan besökare. I sin interkulturella handlingsplan förtydligar Botkyrka bibliotek hur personalen ska betrakta sina besökare. I mötet ska man vara förutsättningslös, utan vare sig förväntningar eller fördomar. Mötet beskrivs som en komplex situation där olika former av agerande kan få oanade konsekvenser.¹²⁸ Utöver dessa riktlinjer uppmärksammas ett par mer allmänt hållna riktlinjer. Det handlar om att våga skapa en personlig kontakt med besökarna och vara personlig, såtillvida det inte skapar förvirring i mötet. Bibliotekarierna uppmanas också “ha en öppen och nyfiken inställning. Tänk: ‘Hur kan den här personen bidra till vår verksamhet?’ Skapa varaktiga relationer i det dagliga arbetet.”¹²⁹ Botkyrka bibliotek framhåller att vissa samtal som utspelar sig i den offentliga miljön kan vara oförutsägbara och kännas motiga att ta del av,

¹²⁵ Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022*, 2017, s. 3.

¹²⁶ Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka*, 2013, s. 1f.

¹²⁷ Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022*, 2017, s. 4f.

¹²⁸ Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka*, 2013, s. 2.

¹²⁹ Ibid.

samtidigt menar biblioteket att det ofta kan vara mer givande för personalen att kämpa sig igenom dessa än att dra sig undan.¹³⁰

Sammanfattning

Botkyrka ägnar stort intresse åt bemötandets förutsättningar. Riktlinjerna är universella och kopplade till medmänsklighet, men dessa varvas med konkreta formuleringar. Dessa regler för bemötande mot användarna gäller inte enbart mellan personalen och användarna utan kan appliceras på flera relationer. Det interkulturella perspektivet genomsyrar hela kommunens arbete och nämns i styrdokumentet. Personalen har en viktig roll för att minska rasism och stigmatisering och kritiska kompetenser, språkkunskaper och ett normkritiskt förhållningssätt är meriterande när kommunen anställer personal. Utöver det etiska ramverket ges personalen stor frihet att interagera med användarna genom att skapa vänskapliga och långsiktiga relationer. Biblioteksbesökarna ses som en grupp och uppmuntras att interagera med varandra.

5.3 Stockholms stadsbibliotek

5.3.1 Demokratisk styrning

Stockholms stad betonar bibliotekets utjämnande roll. Det finns stora olikheter inom kommunen vilka manifesteras av inkomstklyftor, psykisk och fysisk ohälsa, otrygghet och utanförskap. Skillnader i arbete, utbildning och privatekonomi skapar ojämlikhet. Aspekter som utbildning, kön, etnisk tillhörighet och bostadsplats påverkar människors möjligheter i livet. Stockholms stad har som målsättning att minska klyftorna mellan människor och bostadsområden inom kommunen.¹³¹

I biblioteksplanen betonas Stockholms stadsbiblioteks betydelse för demokratin. Biblioteket är avgörande för folkbildningen vilket i sin tur är avgörande för demokratin menar kommunen. Biblioteket är demokratiskt till sin natur. Institutionen är ett skydd för språk, bildning, kultur och demokrati. Här kan stockholmarna både utforska sig själva, den inre och yttre världen.¹³²

Biblioteket beskrivs som en försvarare av demokrati, åsiktsfrihet och de fria samtalen. Genom bildning “tar människan makt över språk, fantasi och kunskap”.¹³³ Stockholms stads

¹³⁰ Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka*, 2013, s. 3.

¹³¹ Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020*, (Stockholm: Stockholms stad, 2016), s. 3.

¹³² *Ibid.*, s. 4.

¹³³ *Ibid.*

biblioteksplan lyfter fram bildningsbegreppet på flera ställen. Bildningen lyfts fram som en kompetens i informationssökningsprocessen och en källa till källkritik. Unga människor behöver fördjupade kunskaper om informationskällor och informationens infrastruktur framhåller kommunen. Biblioteket vill vara en partner för handledning och rådgivning för “livslångt lärande och delaktighet”.¹³⁴ Dessutom fastslås bibliotekets potential som mötesplats på allvar i biblioteksplanen. “Här förs samtal med bredd och djup om de frågor som berör i samhället. Här ryms även det obekväma och kontroversiella. Biblioteket förvaltar uppgiften ansvarsfullt genom att problematisera, sätta i sammanhang, ställa frågor och ge olika perspektiv.”¹³⁵

Sammanfattning

Stockholms stad trycker på betydelsen av demokrati och bildning i ett fungerande samhälle. Biblioteket framförs som skyddet av det demokratiska systemet. Språket, bildningen och kulturen är nycklar till en välmående demokrati och på biblioteken kan de verkligt svåra men viktiga samtalen hållas. Stockholms stad framhäver även den yngre generationen som genom biblioteken ska lära sig att kritiskt förhålla sig till källor och intressera sig för ett livslångt lärande. Genom detta arbete hoppas man också att biblioteket kan bidra till utjämningen av levnadsvillkoren i kommunen.

5.3.2 Ekonomiska styrmedel

Stockholms stad uppehåller sig inte direkt vid förvaltningens ekonomiska aspekter, men indirekt ingår det i skrivningar om samhällets ekonomiska förutsättningar och biblioteket som en främjare av dessa. Biblioteket ser sig som en partner i handledningen och rådgivningen av stockholmarna “för livslångt lärande och delaktighet”.¹³⁶

Samtidigt återspeglar Stockholms biblioteksplan vissa rationella åtaganden som det finansiella ramverket utgör. Enligt Stockholms stad ska biblioteken vara flexibla och uppmärksamma “inför stockholmarnas förändrade behov.”¹³⁷ Samhällsomvandlingar och utmaningar påverkar bibliotekets verksamhet menar kommunen. Som exempel tar Stockholms stad upp en ökning

¹³⁴ Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020*, 2016, s. 4.

¹³⁵ Ibid.

¹³⁶ Ibid.

¹³⁷ Ibid., s. 9.

av asylsökande och nyanlända.¹³⁸ Stödinsatser kan behöva sättas in för att stötta upp i samhället och i vissa fall kan det bli fråga om snabb och noga implementerad omprioritering. Stockholms stad förväntar sig att biblioteket, som komponent i statsapparaten på ett professionellt sätt ska genomföra förändringarna efter uppstående behov.¹³⁹

Flexibiliteten ska även genomsyra förhållningssättet mot biblioteksbesökare. Användarnas behov ska ha inverkan på biblioteksverksamheten. Öppettiderna ska företrädesvis spegla stockholmarnas preferenser. Enligt Stockholms stad ska också personaltätthetens omfattning viktas utifrån "behov under veckans timmar."¹⁴⁰ Skrivningar om den uppsökande verksamheten får ta plats även här, vilket kan ses som en aspekt av den kommunala ekonomiska förvaltningen. "Bibliotekets medarbetare ska kunna dyka upp på väntade och oväntade platser, söka upp, leta sig in."¹⁴¹

Sammanfattning

Stockholms stad framhåller inte ekonomin som en uttalad drivkraft. Det framgår i viss mån att ekonomin ses som en aspekt i förvaltningen genom framhävandet av samverkan mellan olika aktörer. För stockholmarnas skull vill biblioteket bidra genom ett effektivt samarbete. Ekonomin ses dock som en begränsad resurs som kan behöva omfördelas. Förändrade eller ökade behov kan förelägga omprioriteringar och ökade anslag nämns inte som en plausibel lösning i detta värsta scenario, utan ett rationaliserande av verksamheten är mer realistiskt. Detta innebär också att bemanningen kan dras ner när besökarna inte efterfrågar den.

5.3.3 Användarinteraktion och bemötande

Stockholm stads användarinteraktion riktar sig mot besökarna genom kulturförmedling och demokratiska samtal som grund. Så här beskrivs bibliotekets förhållningssätt gentemot litteratur och kultursamtal: "Biblioteket dömer inte. Men biblioteket tar upp, lyfter fram, problematiserar, rekommenderar. Samtalet om litteraturen är lika viktigt som litteraturen i sig."¹⁴² Men på Stockholms stadsbibliotek ska det även förekomma samtal som speglar bibliotekets demokratiska uppdrag. Som tidigare tagits upp i demokratikapitlet framhåller

¹³⁸ Värt att notera är att Stockholms stads biblioteksplan skrevs 2016, ett år som politiskt var präglad av flyktingkrisen året innan.

¹³⁹ Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020*, 2016, s. 9.

¹⁴⁰ *Ibid.*, s. 8.

¹⁴¹ *Ibid.*

¹⁴² *Ibid.*, s. 4.

Stockholms stad biblioteket som en starkt demokratisk institution. Institutionen framställs också som en aktör med agens: "Biblioteket tar ställning för demokrati, yttrandefrihet och fri åsiktsbildning."¹⁴³ På biblioteket framhålls det att samhällsorienterade förs samt att det är samtal som berör. Som tidigare nämnts framhålls det här också att obekväma eller normbrytande samtal har en given plats på biblioteket. Det är biblioteket som svarar för att samtalen förs på ett korrekt sätt och har ansvaret moderera genom att "problematisera, sätta i sammanhang, ställa frågor och ge olika perspektiv."¹⁴⁴

Vidare redogör Stockholms stad för att den mångspråkiga verksamheten är en viktig del av kommunens verksamhet samt att "Flerspråkigheten ska genomsyra verksamheten." Det internationella biblioteket som finns i Stockholms stadsbiblioteks verksamhet ska omstöpas från att vara ett enskilt bibliotek till att bli ett stående inslag i hela verksamheten, men detta konkretiseras inte.¹⁴⁵ Som tidigare nämnts pekar också biblioteksplanen ut den osäkra framtiden med avseende på demokrati och demografi. Dessa förändringar skulle kunna kräva snabba och behovsinriktade omdirigeringar i verksamheten.¹⁴⁶ Som en kommentar till detta fastslår biblioteksplanen att bibliotekets inställning ska präglas av "flexibilitet och lyhördhet inför stockholmarnas förändrade behov."¹⁴⁷

Stockholms stad har även, som tidigare redogjorts för, dragit stora växlar på sin uppsökande verksamhet. Bibliotekspersonalen ska både vara pålitliga och oplanerade genom att visa sig på förutsägbara såväl som oförutsägbara lokaliteter. Bibliotekarierna ska leta reda på invånarna och nästla sig in i tidigare okonventionella miljöer för bibliotekarier.¹⁴⁸ Parallellt med detta framhålls fortfarande lokalen som en lugn plats. Det lokala biblioteket ska kännas som "ett tryggt vardagsrum."¹⁴⁹ Det är viktigt framhåller Stockholms stad vidare att det även i små lokaler ska vara möjligt att undvika konflikter mellan tysta ytor och högljudda aktiviteter. Om detta inte är möjligt behöver livliga aktiviteter schemaläggas på specifika klockslag.¹⁵⁰

¹⁴³ Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020*, 2016, s. 4.

¹⁴⁴ Ibid.

¹⁴⁵ Ibid., s. 9.

¹⁴⁶ Ibid.

¹⁴⁷ Ibid.

¹⁴⁸ Ibid., s. 8.

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Ibid.

Likaledes framkommer det intressanta förväntningar gentemot personalen kopplade till användarinteraktionen. Enligt Stockholms stad ska biblioteket skapa tilltro till verksamheten genom professionalism och inlevelse gentemot besökarna. Biblioteksplanen fastslår att biblioteksarbetaren ska "göra allt i sin makt" för att hjälpa användaren att komma närmare svaret på sin fråga, trots att den yrkesutövande själv kanske inte vet svaret.¹⁵¹ Detta är essensen av den moderna bibliotekarierollen fastslår kommunen. Bibliotekarierollen förutsätter nyfikenhet samt ett "ständigt lärande", för att kunna arbeta serviceinriktat och lösa problem som kan uppstå.¹⁵² I Stockholms stadsbiblioteks bemötandepolicy fastslår biblioteket att mötet mellan användare och personal sker på helt olika premisser. Vilket har till följd att den anställda har störst ansvar för att det mellanmänniska mötet ska bli framgångsrikt. Bemötandet av biblioteksbesökarna är avgörande för stadsbibliotekets pålitlighet som institution.¹⁵³ Stadsbiblioteket förklarar vidare att alla människor har olika förutsättningar och att det ligger i sakens natur att personalen behöver möta denna mänskliga mångfald på ett jämlikt sätt "oavsett om de är nya på biblioteket, har en dålig dag, särskilda behov, är besvärliga eller inte betar sig enligt normen."¹⁵⁴ Vilket delvis hamnar i konflikt med Stadsbibliotekets självbild som en självständig aktör som kan föra obekväma samtal.

Sammanfattning

Stockholms stad betonar vikten av ett jämlikt bemötande. Kommunen betonar också att biblioteket ska kunna vara delaktiga i komplicerade samtal och nyansera debatten. Samtidigt betonas bibliotekarierollen också ner något. Biblioteket ska ta hänsyn till stockholmarnas behov, och hjälpa till så långt det bara är möjligt med deras ärenden. Det är också viktigt att biblioteksbesökarna inte störs av oljud vilket visar en ambivalent syn på mänsklig interaktion. I sin bemötandepolicy fastslår man att besökaren har långtgående rättigheter och att biblioteksmedarbetaren ska vara tolerant gentemot dessa utan några dokumenterade undantag.

¹⁵¹ Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020*, 2016, s. 7.

¹⁵² Ibid.

¹⁵³ Stockholms stadsbibliotek, *Riktlinjer för bemötande inom Stockholms stadsbibliotek*, (Stockholm: Stockholms stadsbibliotek, U.Å.), s. 1.

¹⁵⁴ Ibid., s. 2.

5.4 Komparativ analys

Trots att samtliga kommuner kopplar biblioteket till en offentlig miljö där det sker offentliga samtal, vilket tillskrivs en positiv demokratisk koppling, presenteras få konkreta exempel på vad samtalen ska handla om eller syfta till. Detta trots att kommunerna på andra områden presenterar mer konkreta målsättningar. Nacka lägger sig inte i samtalen överhuvudtaget, utan nöjer sig med att konstatera att det är bra att de förekommer. Nackas servicepolicy understryker vikten av personalens servicevillighet och professionalitet i förhållande till besökaren. Det centrala är att tillgodose besökarens önskemål snabbt och smidigt. Denna syn på professionalitet betonar inte enskilda situationer eller den anställdes kompetens utan ses enbart som en exekutiv förlängning av förvaltningen. Personalen beviljar eller avslår förfrågningar. Nackas självutnämnda demokratiska ansvar utgår från individen och människans skyldighet att själv ta ansvar för sitt liv. Nacka kommun ser den ekonomiska styrningen som en väsentlig del av förvaltningen och den ekonomiska effektiviteten är ett av målen för folkbiblioteket jämfört med mer traditionella uppdrag. Slutligen ser kommunen användarinteraktionen som ett redskap för guidning till upplevelser och individuellt skräddarsydd service.

Stockholms stad är mer ambivalent i sin hållning. Å ena sidan betonas ett utjämnande uppdrag och ett demokratiskt bemötande som viktigt, å andra sidan är bemötandet i första hand serviceinriktat och tillmötesgående för besökarna. Men bemötandet framhålls också som en möjlighet till demokrati och bildning i biblioteksplanen, vilket synliggör en motsägelse och intressekonflikt mellan kundperspektivet och demokratiframjandet. Kundperspektivet har i biblioteksplanen varvats med skrivningar om värdet av demokrati och positiva värderingar, varför den bakomliggande spänningen beror på ett försök att skapa en syntes av två svårförenliga ideologier. Det demokratiska uppdraget alternerar mellan att beskrivas som utjämnande och individualiserande. Även den ekonomiska förvaltningen är polariserad mellan en ekonomi som en förutsättning för verksamheten och en annan, kopplad till new public management, där åtstramningar har ett egenvärde. Likaså användarinteraktionen är svår att fastslå. Tidvis betonas att interaktionen ska skapa gemenskap och samarbete och vid andra tillfällen är den individualiserad och serviceinriktad. Den ambivalenta tonen tyder på att det existerar en konflikt mellan två ideologier för kommunen. Mellan å ena sidan en kundsyn på användare, tjänsteutövning på uppdraget och en underlättande syn på samtalet, och å andra sidan medborgerligt perspektiv på besökare, utjämnande uppdrag och demokratiskt potentiellt samtal.

Botkyrka kommun befinner sig längre från det normativa kundperspektivet än övriga kommuner. Det demokratiska uppdraget är utjämnande vilket betonas starkt både i biblioteksplanen och i interkulturella handlingsplanen. Biblioteket är en av institutionerna som har ett uppdrag att implementera demokratiarbetet och verka för allas lika värde. Synen på användarinteraktionen är också annorlunda. Tyngdpunkten är på medborgarperspektivet för användargruppen. Även om det finns ett fokus för användarnas intressen kopplas det aldrig bort från samhällskontexten och bibliotekets uppdrag. Den ekonomiska förvaltningen är invävd i det demokratiska uppdraget och användarinteraktionen. Bibliotekarier ska hjälpa medborgarna att utveckla sina medborgerliga kompetenser för att kunna påverka sina egna liv men också i förlängningen samhället i stort. Det finns här dock en målkonflikt i hopkopplandet av individuella kunskaper och anställning. En sammanblandning av utbildning och bildning. Det innebär inte enbart att användarna ska passas in i samhället och lättare få ett jobb utan också få möjligheten att påverka det. En välmående demokrati skapar inte nödvändigtvis fler arbetstillfällen.

6. Diskussion och slutsatser

6.1 Liberal konsensus eller politisk agonism?

Kommunernas syn på "det politiska" speglar till viss del deras ideologiska orientering i övrigt, vilket är logiskt. Parten som sitter vid makten har naturligtvis möjlighet och intresse av att påverka det ideologiska samtalet. Samtliga tre kommuner upprätthåller den liberala konsensusmodellen men i olika hög grad. Resultatet i studien pekar på att ju mer kundorienterade kommunerna är desto mer stödjer de sig på en liberal konsensusmodell. Nacka bibliotek anpassar sig efter kundens behov och yttrar knappt några medborgerliga aspirationer vilket medför att biblioteket i första hand främjar den individuella användarens upplevelser. Demokratiska samtal är positivt framhåller Nacka men det finns ingen vision för hur de ska gå till eller vad de ska syfta till. Något som styrker detta är att biblioteket beskriver sig som neutralt och därmed inte gärna tar ställning. Kommunens uppdrag är att inte ställa sig i vägen för individens rättigheter, hålla hårt i plånboken och gynna näringslivet. Nacka refererar oftast till biblioteksbesökarna som "kunder". Biblioteksplanens naturaliserade användning av begreppet beror sannolikt på att biblioteken i Nacka drivs på entreprenad av vinstdrivande företag. Fördelen med ett kundperspektiv är att det är individualiserat vilket passar i den liberala konsensusmodellen. Som kund förväntas du föra din egen talan. Konsensusmodellen tonar ner

ideologiskt motiverad kritik och framhåller det som ett uttryck för individens tycke och smak. Kundparadigmet är diametralt motsatt från medborgarparadigmet i och med att kunden alltid har rätt och kundens åsikter reflekterar verksamheten. Huruvida den ekonomiskt strömlinjeformade kundorienterade biblioteksmiljön påverkar det medborgerliga samtalet i Mouffes eller Habermas anda är svårt att precisera men kundparadigmet prioriterar i första hand kundens och verksamhetens bästa, men inte samhällets och demokratins bästa som står det medborgerliga paradigmet närmare.

Stockholms stad har en ambivalent hållning. Kommunen betonar att biblioteket ska vara en plats för svåra frågor och obekväma samtal, samtidigt som besökare absolut inte får bli störda av oväsen. Det finns en vilja att utjämna ojämlikheter som samhället och den ekonomiska rationaliseringen har bidragit med, men denna önskan fångas inte upp i resten av biblioteksplanen. Bildning tas upp som en viktig del i det demokratiska samtalet men det framgår inte hur bildningen ska möjliggöras mer än att individen ska motiveras till sitt eget lärande. Motsättningarna framgår i underliggande formuleringar om förvaltning baserad på efterfrågan kombinerat med vurmen för demokratiska värden. Det saknas formuleringar om biblioteksbesökarna som grupp utan oftast betonas den enskildes intryck och upplevelser. Inte heller bemötandepolicyn implementerar några av bildningsmålen. Bibliotekarierna ska vara professionella och tjänsteorienterade samt tillmötesgående gentemot användarna. För att främja demokratin genom politisk agonism behöver bibliotekarier vara katalysatorer genom att initiera och delta i samtal. Det viktiga skulle inte vara att till varje pris vara tillmötesgående utan att tvärtom testa teorier och utveckla intresse för de politiska frågorna tillsammans med besökarna.

Botkyrka kommun ligger närmare Mouffes förståelse av det politiska än övriga kommuner. Bland annat konstateras att biblioteksbesökarna ska utvecklas för sin egen skull och frigöras från samhällsnormer genom bibliotekariers normkritiska kompetens. Därmed understryks att dagens samhällssystem inte är färdigutvecklat och att det bygger på delvis felaktiga premisser. Betoningen av den interkulturella handlingsplanen och FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna är positiv eftersom det är förordningar som angår alla. På det sättet påminner det om bildningen i att det är en mänsklig angelägenhet. Handlingsplanen angår inte enbart bibliotekariernas relation med besökarna utan går även att tillämpa på besökarnas relation med personalen och besökarnas relation med varandra. Överträdelser av konventionen kan därför potentiellt ses som ett lärotillfälle, eller en chans för bildning och diskussion. Genom att anta

konventionen finns det ett övergripande mål för verksamheten som går bortom användarnöjdhet, besökssiffror och ekonomisk effektivitet. Den interkulturella handlingsplanen rekommenderar också personalen att vara personlig och att skapa långvariga relationer med besökarna vilket också ger personalen möjligheten att vara friare i sitt yrkesutövande och demokratifrämjande. Å andra sidan framgår det från Botkyrka kommuns sida att målsättningen är att göra det liberala konsensusparadigmet mer tillåtande, och kommunen avhåller sig från att ifrågasätta legitimiteten i detta system. Konflikten består i vem det är som ska anpassas, om det är samhället eller individen. Detta faktum innebär emellertid inte att biblioteksbesökare skulle hindras från att dra egna slutsatser om systemets giltighet utifrån bildningens premisser.

Kommunerna delar delvis Habermas syn på samtalet som en försonande och enande kraft i samhället men tar förgivet att den allmänna opinionen fungerar och att den borgerliga offentligheten är intakt vilket är just det förhållningssätt som Habermas förhåller sig kritisk till. Visserligen ses dagens mediaklimat som ett hot mot demokratin men det betraktas som ett individuellt problem som löses med hjälp av individens införvärvade kunskap, och inte ett systemfel som behöver åtgärdas. Habermas delar delvis Mouffes syn på att enighet inte kan nås i den offentliga debatten men det beror i huvudsak på det moderna samhällets omstruktureringar och den mediala känslomässiga manipuleringen av den allmänna opinionen. I grunden ser Habermas agonism som en förutsättning för engagemang men något som behöver överbryggas för demokratins bästa, medan Mouffe ser agonismen som demokratins naturliga tillstånd.

6.2 Forskning

6.2.1 Demokrati och offentlighet

Kommunernas syn på demokratiska samtal saknar i allmänhet Aabø och Audunsons samt Buschman insikter om samtalets förutsättningar och kontextuella natur. Kommunerna betraktar oftast samtalen som statiska och okomplicerade processer medan Aabø och Audunsons samt Buschmans studier visar att demokratiska samtal behöver planeras och framför allt initieras för att kunna påverka människor.¹⁵⁵ Genom att belysa styrdokumentens förförståelse av det demokratiska samhället kan vi notera att det är ganska rudimentära skrivningar om hur demokratin behöver stärkas. Stockholms stad lyfter visserligen demokratins sköra och hotade

¹⁵⁵ John Buschman (2019b), s. 769–783.; Aabø & Audunson 2012, s. 146ff.

ställning men fokuset är för splittrat för att besvara dessa utmaningar. Samhället ses för det mesta i styrdokumentet som rationellt strävande mot progression och balans. Buschman skulle exempelvis eftersträva tydligare klargöranden om demokratins utmaningar och dessas potentiella lösningar.¹⁵⁶ Men Buschman betonar likväl att även forskningen tenderar att ta demokratins fundament för givet, vilket pekar på att detta är en uppfattning i bredare samhällslager än bara inom biblioteksförvaltningen.¹⁵⁷

6.2.2 Förvaltning och NPM

Slutsatserna hos Kann-Christensen och Kann-Christensen & Balling kring bibliotekets koppling till NPM överensstämmer i samtliga biblioteksplaner avseende individualisering, kundperspektiv, mätning, uppsökande verksamhet samt intresset för ickeanvändare.¹⁵⁸ Nacka kommun är särskilt intresserad av kundservice medan Stockholms stad lyfter upp den uppsökande verksamheten. Koizumi och Widdersheim framhåller att biblioteket skyddas av sin förvaltningsmodell genom att vara avskärmd från de ekonomiska incitamenten som företagen utgår från. Biblioteket har en lokal förankring och intresserar sig för processerna inte resultatet. Men detta kan vara en förhastad slutsats.¹⁵⁹ Åtminstone i styrdokumentet finns det en stark prägel av NPM och i regel också ett framhävande av mätningar och resultat, vilket potentiellt kan hota bibliotekets unika förvaltningsmodell. Nacka har en förvaltningsmodell där biblioteken drivs som företag och tävlar med andra bibliotek. Lösningen skulle möjligtvis, som Koizumi och Widdersheim framhåller, vara att biblioteket stärker sitt lokala engagemang och arbetar tillsammans med befolkningen. Men i ljuset av denna studie skulle det också vara värt att framhålla att ett aktivistiskt biblioteksarbete arbetar både för befolkningen och demokratin samtidigt. Ett aktivistiskt arbete utgår i den här uppsatsen från en kritik av den liberala konsensusmodellen. Vi kan konstatera, om vi inkorporerar Stevensen, att biblioteksdokumentet är ideologiskt präglade dokument och att bibliotekarien har en undanskymd roll i dessa. Det är tydligt att bibliotekarieprofessionens insikter och erfarenheter inte har fått komma fram i biblioteksplanerna för Stockholms stad och Nacka kommun. Det skulle därför vara önskvärt om fler yrkesverksamma bibliotekarier fick möjlighet att bli mer delaktiga i styrdokumentens utformning i framtiden.¹⁶⁰ Det är värt att påminna sig om att även

¹⁵⁶ Buschman (2019a), s. 221f.

¹⁵⁷ Buschman (2019b), s. 778ff.

¹⁵⁸ Kann-Christensen & Balling 2011, s. 106.

¹⁵⁹ Koizumi & Widdersheim 2016, s. 416.

¹⁶⁰ Stevenson 2016, s. 196.

formaliserade styrdokument har upphovspersoner och att dessa precis som alla andra människor påverkas av sina egna åsikter och samhällets normer, precis det som Gazo lyfter.¹⁶¹

6.3 Slutsats och metodkritik

Studien har påvisat att det kan skilja sig ideologiskt mellan kommuner som bara ligger kilometer ifrån varandra. Den har också påvisat att ideologin skiner igenom i såväl biblioteksplanerna som styrdokumentet och att motsättningen mellan medborgaransatser och kundperspektiv inte är binär. Genomgången visar att kundperspektivet påverkat alla biblioteksplaner, men i olika hög grad. Synen på användarinteraktion, demokratiuppdrag och den ekonomiska effektiviteten varierar utifrån den ideologiska ståndpunkten. Nacka förstår bibliotekets demokratiska uppdrag som att anpassa sig efter individen, vidare ser kommunen den ekonomiska förvaltningens effektivitet som ett syfte med verksamheten. Nacka kommun betonar slutligen användarinteraktionen som en kundcentrerad tjänsteverksamhet. Botkyrka kommun ser bibliotekets demokratiska ansvar som utjämnande i första hand. Kommunen ser den ekonomiska förvaltningen som en ram för verksamheten men något egenvärde betonas inte. Slutligen ser Botkyrka användarinteraktionen som medborgerlig och gemenskapsbyggande. Stockholms stad betonar både det demokratiska uppdragets utjämnande och individualiserande karaktär. Kommunen framställer den ekonomiska förvaltningen både som en ram ett syfte med verksamheten. Slutligen ser Stockholm stadsbibliotekets användarinteraktion både som en källa till gemenskap och service.

Vi kan konstatera att Nacka bibliotek ligger närmast ett kundperspektiv och en betoning av ekonomisk effektivitet, individualiserande processer och serviceinriktning. Botkyrka bibliotek ligger närmast ett medborgarperspektiv och demokratifrämjande genom sin betoning på utjämning, syn på ekonomin som en begränsning av verksamheten och ett gemenskapsbyggande med användarna. Stockholms stad ligger i gränslandet mellan dessa poler genom att betona både individualisering och utjämning, ekonomisk begränsning och likviditet som målsättning och slutligen interaktionen som både gemenskapsbyggande och serviceinriktad. Slutligen kan vi se att kommunernas ideologiska positioner överensstämmer med Mouffes teoretiska perspektiv. Nacka kommun som ligger närmast ett kundparadigm för biblioteket ligger också närmast vad Mouffe benämner som den liberala konsensusmodellen

¹⁶¹ Dominique Gazo, 2011, s. 61.

och längst från att möjliggöra politisk agonism. Botkyrka kommun befinner sig längst från den liberala konsensusmodellen och har den mest tillåtande inställningen till politisk agonism. Stockholms stad befinner sig mellan dessa ytterligheter. Sammanfattningsvis kan det emellertid vara värt att betona att ingen kommun helt tar avstånd från den liberala konsensusmodellen.

Fördelen med en ideologianalys av biblioteksplaner och bemötandepolicy har varit att det blivit tydligt hur makten förhåller sig till verksamheten. Prioriteringar, ordval och betoningar speglar tydligt ideologiska attityder som kommer till uttryck i styrdokument. En nackdel med en dokumentstudie av styrdokument är att den inte säger mycket om implementeringen, det vill säga själva verksamheten i bibliotekslokalen, även om den säger en hel del om uppfattningarna kring verksamheten. Ett dilemma i insamlingsmetoden har varit att urvalet av dokument får stora konsekvenser för den fortsatta studien. En intressant studie i framtiden skulle vara att fördjupa insikterna i denna studie genom att studera dessa tre utvalda biblioteksverksamheter genom kvalitativa intervjuer och observationer. Bilden av hur verksamheterna skiljer sig åt beroende på ideologiska överväganden skulle därigenom kunna tydliggöras. En kompletterande studie skulle potentiellt kunna bekräfta eller vederlägga studiens slutsatser. En framtida studie skulle också kunna applicera studiens metodologi på andra kommuner och mer aktuella styrdokument.

7. Referenser

Tryckta källor:

Aabø, Svanhild & Audunson, Ragnar, "Use of library space and the library as place" *Library & Information Science Research* 34:2 (2012), s. 138–149.

Berg, Sofia, *Upphandlad demokrati: hur bibliotekens demokratiska uppdrag tolkas och görs på privat drivna folkbibliotek*, (Lund: Lunds universitet 2018). (master)

Bergström, Göran & Boréus, Kristina, *Textens mening och makt - metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*, (Lund: Studentlitteratur 2012).

Bohlin, Henrik, *Medborgerlig bildning - om varför man studerar på högskola*, (Lund: studentlitteratur, 2018).

Södertörns högskola

Daniel Carlson

Botkyrka kommun, *Biblioteksprogram för Botkyrka kommun 2018–2022* (Botkyrka: Botkyrka kommun, 2017)

Botkyrka bibliotek, *Interkulturell handlingsplan för Bibliotek Botkyrka* (Botkyrka: Botkyrka bibliotek, 2013)

Boughey, Alan & Cooper, Mike "Public Libraries: Political Vision versus Public Demand?" *Aslib Proceedings* 62:2 (2010), s. 175–201.

Burman, Anders, "Att återpolitiserar demokratin", i *Demokratin och det politiska - essäer om samtidens politiska tillstånd*, red. Anders Burman & Shamal Kaveh, (Södertörns högskola: Huddinge 2020), s. 7–19.

Buschman, John, "Doing Neoliberal Things with Words in Libraries" *Journal of Documentation* 73:4 (2017), s. 595–617.

Buschman, John, "Good news, bad news, and fake news: Going beyond political literacy to democracy and libraries", *Journal of Documentation* 75:1 (2019a), s. 213–228.

Buschman, John. "The Public Sphere without Democracy: Some Recent Work in LIS" *Journal of Documentation* 76:3 (2019b), s. 769–783.

Buschman, John, "The social as fundamental and a source of the critical: Jürgen Habermas", i *Critical theory for library and information science - Exploring the Social from across the Disciplines*, red. Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, & John E. Buschman, (Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited., 2010), s. 161-172.

Düren, Petra, Goldstein, Stéphane, Landøy, Ane, Repanovici, Angela & Saarti, Jarmo, "Effects of the New Public Management (NPM) and Austerity in European Public and Academic Libraries.", *Journal of Library Administration* 59.3 (2019), s. 342–57.

Engstrom, Lisa & Dahlquist, Lisa, "The Will to Activate Library Users and the Making of Citizens: How Different Rationalities Influence the Notion of Participation in a Library Context", *Library Quarterly* 90:3 (2020), s. 314–331.

Fichtelius, Erik, Persson, Christina & Enarson, Eva, *Demokratins skattkammare: förslag till en nationell biblioteksstrategi*. (Stockholm: Kungliga biblioteket, 2019).

Frenander, Anders, "Statens förhållande till folkbiblioteken, 1912-2012", i (2012). *Styra eller stödja?: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*, red. Anders Frenander & Jenny Lindberg, (Borås: Högskolan i Borås, 2012), s. 15-88.

Garvey, Maureen, "Neoliberalism and public library policy in Ireland, 1998–2011: From the first government policy document to the first general election after the Great Recession" *IFLA Journal* (2021), s. 1–17.

Gazo, Dominique, "City Councillors and the Mission of Public Libraries." *New Library World* 112:1-2 (2011), s. 52–66.

Habermas, Jürgen, *Borgerlig offentlighet - kategorierna "privat" och "offentligt" i det moderna samhället*, 4 uppl. (Arkiv: Lund 2003).

Hallberg, Klas & Kristensson, Per, *I kundens skor - Att skapa värde utifrån mottagarens perspektiv*, (Stockholm: Volante, 2020).

Hansson, Joacim, "Chantal Mouffes Theory of Agonistic Pluralism and Its Relevance for Library and Information Science Research", i *Critical theory for library and information science - Exploring the Social from across the Disciplines*, red. Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, and John E. Buschman, (Libraries Unlimited: Santa Barbara CA, 2010,) s. 249-257.

Hill, Heather, "A thematic analysis of library association policies on services to persons with disabilities", *Journal of Documentation* 77:6 (2021), s. 1379–1392.

Kann-Christensen, Nanna, "National Strategies for public library development - comparing Danish and Swedish models for project funding", *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift* 14:1-2 (2011), s. 33-50.

Kann-christensen, Nanna & Balling, Gitte, "Literature promotion in public libraries - Between policy, profession and public management", *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift* 14:1-2 (2011), s. 100-119.

Koizumi, Masanori & Widdersheim, Michael, "Surpassing the business model: a public sphere approach to public library management", *Library review* 65:6-7 (2016), s. 404-419.

Kungliga biblioteket, *Biblioteksplan 2.0* (Stockholm: Kungliga biblioteket, u.å.).

Lawal, Vicki, "Critical information literacy and participatory democracy: An analysis of the role of libraries in Jos Metropolis, Plateau State", *Library Philosophy and Practice* Volume (2019), s. 1-21.

Mouffe, Chantal, *Agonistik: Texter om att tänka världen politiskt*, (Stockholm: Atlas, 2016).

Nacka kommun, *Biblioteksplan Nacka kommun 2020–2023*, (Nacka: Nacka kommun 2020)

Nacka kommun, *Servicepolicy*, (Nacka: Nacka kommun 2021).

Piketty, Thomas, *Kapitalet i tjugoförsta århundradet*, (Stockholm: Karneval 2015).

Pilerot, Ola & Lindberg, Jenny, "The Concept of Information Literacy in Policy-Making Texts: An Imperialistic Project?", *Library Trends* 60:2 (2011), s. 338–360.

Stevenson, Siobhan A., "Immaterial Labour, Public Librarians, and Third-generation Public Libraries", *New Library World* 117:3-4 (2016), s. 186–200.

Stockholms stad, *Här är världen större: Biblioteksplan för Stockholms bibliotek 2016–2020* (Stockholm: Stockholms stad, 2016).

Stockholms stadsbibliotek, *Riktlinjer för bemötande inom Stockholms stadsbibliotek*, (Stockholm: Stockholms stadsbibliotek, U.Å.).

Digitala källor:

Biblioteksplaner, Kungliga biblioteket <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/biblioteksplaner.html> [2021-12-02]

Nacka Kommun, nyheter: <https://www.nacka.se/kommun--politik/nyheter-kommun-politik/2021/09/nacka-kommun-flyttar-fram-positionerna-for-service-och-bemotande-anstaller-kundbemotandechef/> [2021-11-23]

Kund, svensk ordlista 2021, <https://svenska.se/tre/?sok=kund&pz=1> [2022-02-03]

Södertörns högskola

Daniel Carlson

Svensk ordlista 2021, Medborgare, <https://svenska.se/tre/?sok=medborgare&pz=1> [2022-01-04]

svensk ordlista 2021, Offentlig, <https://svenska.se/tre/?sok=offentlig&pz=1> [2022-01-04].

Wikipedia, Kund, 10/11–2021, <https://sv.wikipedia.org/wiki/Kund> hämtad [2022-01-04]