

# Folkebibliotekernes brugerbilleder

## Fire forestillinger om brugeren

Af Carl Gustav Johannsen

---

### Abstract

*Artiklen indeholder en analyse af bibliotekssektorens forestillinger om brugeren fra ca. 1960 til i dag. Med afsæt i eksisterende forskning præsenterer artiklen forskellige teoretiske referencerammer til analyse af brugerforestillinger og giver et bud på, hvordan eksisterende analyser kan videreudvikles. Særligt kan fremhæves, at artiklen præsenterer offerrollen som en for sin tid central forestilling, og at den ligeledes peger på nyere dansk forskning om kulturelitens udvikling som en væsentlig nøgle til forståelse af offerrollens storhed og fald i dansk biblioteksvæsen. Endelig peger artiklen på centrale økonomiske udviklingsprincipper som et væsentligt grundlag for en periodisering og som supplement til eksisterende IT-orienterede struktureringsprincipper. Artiklen bygger ikke på indgående empiriske analyser, men er at opfatte som et forstudie med henblik på udvikling af en teoretisk referenceramme til sådanne konkrete undersøgelser.*

---

*Carl Gustav Johannsen er lektor ved Danmarks Biblioteksskole, cgj@db.dk.*

### Indledning

Inden for biblioteks- og informationsvidenskaben har man siden 1970'erne talt om brugerorientering som en tendens, der kendetegner både teoriudvikling og praksis ude i bibliotekerne. Det er ikke min intention med denne artikel at problematisere tesen om, at der har været et voksende fokus på brugeren inden for de sidste 30 år. Derimod vil jeg gerne bidrage til en nuancering af forståelsen for denne brugerorienteringsbølge gennem en påvisning af, at den har været en alt andet end homogen bevægelse. Brugerorientering dækker nemlig i virkeligheden over et bredt spekter af meget forskelligartede brugerforståelser. Yderligere vil artiklen belyse samspillet mellem forskellige forståelser eller forestillinger om brugeren på den ene side og tilbudte services og bibliotekspolitisk strategiudvikling på den anden. Som et sidste led vil artiklen forsøge at belyse sammenhængen mellem varierende brugeropfattelser og bredere samfundsmæssige tendenser inden for teknologi, økonomi og kulturpolitik. Det skal måske også understreges i indledningen, at artiklen ikke har til hensigt at præsentere en empirisk analyse af de forskellige brugerforståelsers udbredelse og gennemslagskraft i den danske bibliotekssektor. Med brugerforståelser menes her først og fremmest de forestillinger om brugeren, hendes situation, behov, præferencer, etc. som på forskellige tidspunkter forefindes i den bibliotekariske profession. Jeg har planlagt på et senere tidspunkt at gennemføre et mere omfattende projekt om samme emne, og vil i den forbindelse forsøge at dokumentere de forskellige opfattelser af brugeren med empiri.

Artiklen har på den måde som forstudie en overvejende eksplorativ karakter.

Eksistensen af forskellige brugerforståelser i bibliotekssektoren er i de senere år blevet analyseret i forskellige sammenhænge (Hedemark, 2005; Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen, 2006). Nærværende artikel står især i gæld til den klare fremstilling og systematik, der anvendes i Casper Hvenegaard Rasmussen og Henrik Jochumsens artikel fra 2006: ”Bibliotekets brugere fra klienter til forandringsagenter”. Det er her min hensigt at bygge videre på det grundlag, der dengang blev skabt. Hvenegaard Rasmussen og Jochumsen opererer – inspireret af de norske sociologer Ivar Frønes og Ragnhild Brusdal (2001) – med tre idealtypiske kulturelle orienteringer: borgeren, klienten og kunden. Det er disse typer Jochumsen og Hvenegaard bruger som udgangspunkt for at ”aflæse, forstå og forklare” forskellige syn på bibliotekets brugere.

Umiddelbart virker de tre begreber borger, klient og kunde både præcise og tilstrækkelige. Efter nærmere eftertanke vil jeg dog hævde, at de knapt er dækkende, og at de ej heller er uden problemer. En klient spænder således sociologisk meget vidt fra bistandsklienten til den magtfulde direktør tilhørende samfundets økonomiske overklasse, der er topjuristens klient. På den baggrund vil jeg i stedet foreslå ordet *offer* i stedet for klient. Selvfølgelig har næppe – til forskel fra fx kunde og borger – på grund af sin stærke værdiladning været brugt, hverken af professionen eller af brugerne, ofrene, selv. Termen er valgt, fordi offerbegrebet af flere (fx Jensen, 2002, Stjernfelt, 2005) fremhæves som karakteriserende for væsentlige dele af den kulturpolitiske tænkning i 1900-tallet. Jeg vil senere hen nærmere begrunde dette synspunkt. *Borger-* og *kundebegrebet* derimod kan umiddelbart anvendes. Endelig er der begrebet forandringsagent, som ikke hidrører fra Frønes og Brusdal, men som Jochumsen og Hvenegaard selv beskriver og begrebsliggør. Jeg har dog her valgt en beslægtet betegnelse nemlig brugeren som *kreativ partner* frem for forandringsagent.

Et af formålene med artiklen er at undersøge, hvorvidt der til de fire roller: *borger*, *offer*, *kunde* og *kreativ partner* er knyttet en vis kronologi, hvor bestemte roller er fremtrædende i bestemte perioder. Som en slags arbejdshypotese antages det – inden for en tidsmæssig afgrænsning for artiklen fra ca. 1960

til i dag – at *offer*rollens ”glansperiode” kan knyttes til 60’erne og 70’erne. *Kunder*rollen begynder at optræde i 80’erne, og *partner*rollen støder vi først på et stykke ind i det nye årtusinde. *Borger*rollen derimod har været der hele tiden om end med varierende vægt og begrundelser. Det er dog ikke tanken med denne artikel mere konkret og empirisk at dokumentere de forskellige brugerrollers status på forskellige tidspunkter, men som allerede nævnt i højere grad at skitsere et analyseapparat til senere brug.

Endnu mere interessant end den rene kronologi er imidlertid at identificere og analysere sammenhænge mellem de forskellige forestillinger om brugeren og bredere strømninger inden for økonomi, politik, samfund og kulturliv. Det er nemlig her en grundantagelse, at de fire brugeropfattelser ikke primært er at opfatte som unikke resultater af særlige udviklingstræk i bibliotekssektoren og i bibliotekarprofessionen. Tværtimod er der meget, der peger på, at de afspejler generelle historiske udviklingstræk, og dermed kan betragtes som udtryk for tendenser, der også har præget andre sektorer i samfundet. Som et hovedtema i artiklen vil jeg således forsøge at knytte *offer*rollen og de dermed forbundne offerforestillinger til brede primært venstreorienterede og kulturradikale ideologiske og politiske strømninger i 70’erne. *Kundebegrebet* fra 80’erne og 90’erne derimod vil jeg prøve at påvise som nært beslægtet med New Public Managementbølgen og kvalitetstænkningen fra samme periode. De relevante baggrundsfaktorer behøver dog ikke nødvendigvis at stamme fra politiske og sociologiske omstændigheder i snæver forstand. *Partner*rollen henter således væsentlige forudsætninger og mulighedsbetingelser i IKT-teknologiske udviklingstræk såsom Internettet og ikke mindst i forbindelse med Web 2.0 og sociale teknologier (Nørretranders, 2007). Yderligere mener jeg, at der er en klar sammenhæng mellem afgørende forandringer i det kapitalistiske systems udvikling globalt fra 1970’erne og lanceringen af *kunder*rollen. Inden jeg går over til en analyse af de fire roller, vil jeg se på, hvilke teoretiske forståelsesrammer, der kunne være interessante til belysning af de fire roller.

## Teori

Det synes umiddelbart at være svært at finde én enkelt teori, der kan tjene som frugtbar forståelsesramme for alle fire brugerforestillinger, endsiige en syntese, der leverer et samlet helhedsbillede. Institu-

tionel og ny institutionel teori (Scott, 2001) bidrager dog her med stærke begreber om institutionalisering og institutionaliseringsformer. Til gengæld er teorierne mindre oplagte, når forandringsprocessen fra den ene til den anden brugeropfattelse skal forklares eller forstås. Her tilbyder til gengæld Røvik (1998 og 2007) med sin teori om konceptmigration en brugbar forståelsesramme. Udover denne generelle tendens til, at nogle teorier er bedre til at forklare forandring end andre, er det også sådan, at en specifik teori ofte kan give anledning til mere nuancerede og dermed mere interessante problemstillinger og spørgsmål end den mere generelle. Metodisk vil artiklen derfor operere med varierende teoriapparater og fortolkninger alt efter, hvilken brugerrolle der skal belyses. I forhold til *offer*rollen er det fx oplagt at forholde sig til Rune Lykkebergs tese (2008) om kulturborger-skabets storhed og fald. Derimod synes det mindre frugtbart at inddrage fx 60'erne kulturradikalismen og 70'erne marxismen til at forstå *partner*rollens vækst efter 2005 – eller for den sags skyld – New Public Management tænkningens dominans i årtierne før, med mindre man altså har valgt at abonnere på en fir-kantet dialektisk forståelse af biblioteksudviklingen baseret på en tese-antitese-syntese-tænkning.

Indenfor institutionel teori (Scott, 2001, s. 51-68) finder man en række stærke begreber, der i min sammenhæng er velegnede til at præcisere, hvad det egentlig er, der tales om, når ordet institutionalisering bruges. At en bestemt forestilling om brugeren er blevet institutionaliseret, kan nemlig her betyde flere ting. Det kan dels betyde, at der har fundet en regulering sted i form af regler – typisk lovgivning. Institutionaliseringsformen kan på den baggrund virke gennem tvangsmidler. Anvender vi dette strengeste kriterium på danske folkebiblioteker, viser det sig, at brugeropfattelsen i bibliotekslovene fra 1964, 1983 og 2000 i henhold til lovenes bogstav er den samme gennem hele perioden. I henhold til denne definition har forestillingen om brugeren således ikke ændret sig siden 1964, og nærværende artikel kunne for så vidt slutte her. Anderledes ser det ud, hvis vi vælger at definere institutionalisering som normdannelse. Her kan nemlig konstateres betydelige af brugerforestillingerne afledte variationer i opfattelsen af dels, hvem der er bibliotekernes kernebrugere og dels, hvad der kendetegner relevant og god service. Endelig har vi den kulturelt-kognitive forståelse af institutionaliseringsbegrebet, hvor det er fælles forståelsesrammer og det, at noget tages for givet, som

betragtes som udtryk for, at en institutionalisering har fundet sted. Det er sidstnævnte perspektiv, som jeg i det følgende vil lægge til grund for, hvordan skiftende brugeropfattelser institutionaliseres. Når jeg fx i 80'erne argumenterer for en bevægelse fra et *offer*- til et *kundeperspektiv* på brugeren, er det fordi en ny kulturel-kognitiv forståelse af brugeren har slået an – eventuelt i sammenhæng med, at der også er opstået nye normer. En institutionalisering af nye forestillinger om brugeren er på den måde primært udtryk for, at tænkningen og normerne har ændret sig. I denne artikel vil jeg dog ikke gå nærmere ind på, hvordan institutionaliseringen af de forskellige forestillinger om brugeren har fundet sted, idet en sådan analyse vil forudsætte et empirisk grundlag.

Forandring udgør som nævnt et særligt problem for institutionel teori, fordi institutionalisering er bedre til at forstå og forklare stabilitet og orden end forandring (Scott, 2001, s. 181). I forhold til forandringsprocesser tilbyder til gengæld den norske professor i statskundskab, Kjell Arne Røviks (1998 og 2007) tænkning, en velegnet forståelsesramme. Røvik har hentet inspiration hos institutionel teori, idet hans nøglebegreb er institutionaliserede organisationsopskrifter (Røvik, 1998, s. 11-27). Han har imidlertid forskningsmæssigt specielt arbejdet med et forandringsperspektiv på, hvordan populære organisationsopskrifter bliver spredt, og på hvilke rejseruter de sædvanligvis følger. Af særlig interesse i forbindelse med brugeropfattelser sætter Røviks forskning fokus på både, hvordan populære opskrifter vinder indpas og adopteres, og også hvordan de så at sige ”afpopulariseres” efter en periode og afløses af andre. Jeg vil i de konkrete tilfælde give bud på nogle overordnede rejseruter for koncepter på rejse. En mere dybtgående analyse baseret på empiriske data ligger dog uden for nærværende artikels rammer. Nanna Kann-Christensen (2009) har i sin upublicerede ph.d.-afhandling, ”Forestillinger om forandringer – Organisatoriske forandringer i to danske folkebiblioteker” bidraget væsentligt til en nuanceret forståelse af, hvordan der mellem personalegrupper – ledere, mellemledere og menige bibliotekarer – i et folkebibliotek kan eksistere væsensforskellige forestillinger om forandring. Afhandlingen rummer også interessante analyser af krydspres og konflikter mellem forskellige typer af forandring såsom professions- versus NPM-orienterede forandringer. Det er begge eksempler på problemstillinger, der også er højrelevante i forhold til en analyse af forestillinger om biblioteksbrugeren.

Problemstillingerne vil da også blive behandlet her om end på et mere overordnet og principielt plan.

I de følgende afsnit vil jeg beskrive de enkelte roller som idealtyper – en tilgang som åbner mulighed for, at den enkelte forestilling i praksis kan kombineres med en eller flere andre. Den idealtypiske tilgang kombineret med artiklens eksplorative sigte indebærer også, at jeg ikke på nuværende tidspunkt har mulighed for at vurdere de enkelte forestillingers status som mere eller mindre dominerende og hegemoniske i de forskellige perioder.

Forinden vil jeg dog kort opsummere artiklens hovedproblemstillinger:

- Hvad karakteriserer de fire forestillinger, og hvordan er de indbyrdes forskellige ?
- Hvilke sammenhænge mellem de fire forestillinger og bredere samfundsmæssige, økonomiske eller teknologiske forhold er nærliggende og sandsynlige?
- I hvilken udstrækning er det muligt og frugtbart at tænke de fire forestillinger ind i et kronologisk forløb?
- I hvilken udstrækning og hvordan kan man pege på sammenhænge, hvor bestemte forestillinger har affødt bestemte kulturpolitiske tiltag og services fra bibliotekernes side?
- Hvilke teoretiske forståelsesrammer vil være relevante og frugtbare i forhold til de fire forestillinger om brugeren?

Forestillingerne vil blive præsenteret i en tilnærmelsesvis og foreløbig kronologisk rækkefølge.

## **Borgeren**

Biblioteksbrugeren som *borger* er en forståelse, som gør sig gældende i hele perioden. Den er især knyttet til demokratibegrebet med indholdselementer som myndighed og interesse for fællesskabets anliggender. *Borger*begrebets nærmere indhold vil derfor være afhængig af, hvilken demokratiopfattelse man lægger til grund. Orienterer vi os fx i retning af en Hal Koch inspireret demokratiforståelse vil *borger*begrebet være knyttet til en norm om en særlig argumenterende livsform (Fonsmark, 1990, s. 175). Det samme vil gøre sig gældende, hvis en definition af borgeren ud fra Habermas' demokratiforståelse vælges, hvor målet er dialog og det ”gode argu-

ments tvangsfrie tvang” (Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen, 2006). *Borger*begrebets modstykker vil også på tilsvarende vis afhænge af, hvor man lægger vægten. Den aktive, myndige og vågne holdning adskiller således *borger*rollen fra *offer*rollen, mens borgerens socialt ansvarlige og fællesskabsorienterede værdier udgør en forskel i forhold til *kunder*rollen. I Reichs bog ”Supercapitalism” (2007) spiller balancen mellem *borger* (citizen) rollen på den ene side og forbruger (consumer and investor) rollen på den anden en meget vigtig rolle for demokratiet. Reich appellerer til en revitalisering af *borger*rollen under superkapitalismen for at sikre demokratiet. Ifølge hans analyse har nemlig superkapitalismen i 1970'erne afløst en tidligere fase, som Reich benævner den ”demokratiske kapitalisme.” Sammenlignet med *partneren* deler *borgeren* flere værdier såsom udadvendthed og aktivisme. Rollerne adskiller sig mest i forhold til genstanden for aktiviteterne, hvor *partneren* har en forkærlighed for teknologi og personlige udviklingsprojekter, mens *borgeren* i højere grad orienterer sig mod politiske, fællesskabsorienterede og demokratirelevante emner. Reich gør det i sin bog meget tydeligt, at der er tale om forskellige roller, som kan udøves af den samme person på forskellige tidspunkter og i forskellige situationer.

Selvom forestillingen om brugeren som *borger* er til stede i hele perioden, er den uden tvivl i Danmark særligt præget af de diskussioner og forsøg på at definere demokrati, der fandt sted umiddelbart efter 1945.

Eftersom hensynet til demokratiets levedygtighed og udvikling har spillet en væsentlig rolle i folkebibliotekernes mission, er det oplagt, at bibliotekets virksomhed som helhed lægger stor vægt på at stimulere *borgerens* ageren i den demokratiske proces, hvad enten det gælder lokal- eller landspolitiske emner. Mere specifikt finder vi i bibliotekssammenhænge i 70'ernes debat om samfundsinformation (Johannsen, 1980) et stærkt fokus på *borger*rollen og på, hvordan bibliotekerne gennem forskellige materialer og formidlingsstrategier kan understøtte netop denne rolle. I denne debat interagerer forestillinger om brugeren som *borger* og brugeren som *offer* i høj grad. I praksis er der nemlig væsentlig forskel på informationsbehovene hos den myndige og aktive *borger* og det umyndiggjorte og forstummede *offer*. For *borgeren* er aktiv brug af biblioteket som led i en fx lokal- el-

ler landspolitisk debat vigtig, mens *offeret* snarere har behov for hjælp til fortolkning af bistanstloven.

Jeg vil nu gå videre med forestillingen om brugeren som *offer*. Denne forestilling er relativt ny i folkebibliotekssammenhænge. Derimod har offerbegrebet tidligere været anvendt i historisk og samfundsvidenskabelig litteratur fx Jensen (2002). Af samme årsag vil min behandling af *offer*rollen blive mere omfattende end min analyse af borgerrollen.

## Ofret

I modsætning til *borger*rollen var brugerens status som *offer* langt mere kontroversiel, hvilket gjorde, at den sjældent blev formuleret åbent og direkte. Det er også først i forbindelse med Rune Lykkebergs (2008) bog om det kulturelle borgerskabs storhed og fald, at *offer*rollen for alvor er blevet placeret i en kulturpolitisk kontekst. Når en bruger i 70'erne henvendte sig til biblioteket for at få dækket et informationsbehov, var han eller hun ikke nødvendigvis et *offer*. Der skulle mere til. Et *offer* skulle være anbragt i en ugunstig situation, som hun ikke ved egen hjælp kunne – eller rettere – ville ud af. Den grundlæggende tankegang bag brugeren som *offer* var altså en forestilling om en svag og hjælpeløs person. Forskellige bud på, hvori brugers svaghed bestod, verserede gennem årene. Kulturradikal tænkning opererede typisk med en fordømmelse eller sovende bruger. I de forskellige marxistiske og kommunistiske afskygninger fra 70'erne var brugerens problem ”falsk bevidsthed”. I kulturkonservative varianter var det derimod mangel på almen dannelse, der var hovedproblemet. Fælles for de forskellige versioner var, at bestemte træk (kulturindustrien, den kommercielle massekultur, pop, amerikanisering, etc.) udpegedes som årsag til brugerens aktuelle bedrøvelige tilstand. Set fra en klassisk kulturradikal synsvinkel, var det fænomener som reklamer, trivallitteratur, ugeblade, TV-shows, etc., der var hovedårsagen til den udbredte fordømmelse og passivisering (Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen, 2006). Det var en udbredt forestilling, at ikke mindst reklamen havde stor magt:

”... eftersom det ikke er kravet om ”kvalitet”, men ønsket om profit, der styrer vareudbuddet, og eftersom markedet ikke reagerer mod dette bedrageri ved simpelthen at vrage de kvalitetsløse varer og vælge anderledes, må forklaringen være, at det er blevet manipuleret. Dette er da også en del af

grundpåstanden, og manipulationen hedder reklame. Det er i henhold til kritikken et så suggestivt indrettet virkemiddel, at det helt og holdent kan styre forbrugerne. De bliver viljeløse, sløve ofre for manipulationen – de kommer til at fungere som bevidstløse forbrugsdyr – uden evne til at registrere deres egne, egentlige behov og dermed også uden kritisk evne til at vælge rationelt (Fonsmark, 1990, s. 229-230)

Marxisterne lagde dog typisk vægten et andet sted: nemlig på industriarbejdets trivielle og fordømmende karakter; alligevel var de langt hen af vejen enige med de kulturradikale om trivallitteraturens, underholdningsindustriens og massekulturens skadelige virkninger. Problemet var her – ifølge en typisk kulturradikal eller marxistisk optik – at den litteratur, de film og den underholdning, som brugeren selv foretrak i virkeligheden var med til at fastholde hende som offer. I forhold til brugeren opererede man her med en distinktion mellem subjektive og objektive interesser. Den fordømmede bruger føler selv, at hun har behov for let og sorgløs underholdning. Det er hendes subjektive behov. Den intellektuelle – in casu: bibliotekaren – kan derimod indse, at hvad brugeren i virkelighed har behov for er at blive bevidstgjort om sine egne objektive interesser. Hvad angår, hvordan denne bevidstgørelse i praksis skulle foregå, ville en klassisk kulturradikal og en 70'er marxist typisk foreslå temmelig forskellige strategier.

Det er indlysende, at et brugersyn, der lægger vægt på *offer*rollen, ligefrem inviterer til radikale interventioner. Også på dette felt er der imidlertid store variationer, når det handler om kulturpolitiske strategier og midler til bekæmpelse af fordømmelse og overfladiskhed. Her ser kulturradikalismen nemlig udbredelsen af modernistisk præget litteratur og avantgardistisk kunst som et vigtigt middel, mens 70'ernes marxister var mere åbne for også at anvende mindre sofistikerede kunstneriske udtryksformer – fx arbejderlitteratur, agitprop og arbejdersange – som bevidstgørende element. I det hele taget var der ganske betydelige strategiske forskelle mellem klassisk kulturradikale og marxister på flere vigtige punkter. I Den store danske encyklopædis artikel om kulturradikalismen påpeges det tilmed, at 70'ernes revolutionære venstrefløj direkte afskrev kulturradikalismen som værende uden forbindelse til klassekampen og arbejderklassen. Mens førstnævnte mere uspecifikt rettede sig imod befolkningen som helhed, så marxi-



ster typisk arbejderklassen som den helt centrale målgruppe. Forskellighederne til trods var der alligevel en grundlæggende enighed mellem kulturradikale og marxister, og det var, at det gav mening at operere med ”objektive” interesser og forestillingen om, at man kunne mene noget for andre og tage hånd om udviklingen på andres fx arbejderklassens vegne. Kulturpolitikken mål var derfor ikke nødvendigvis at give arbejderklassen, hvad dens medlemmer rent faktisk ønskede at læse, men snarere hvad de burde læse, hvis de vel at mærke havde en korrekt forståelse af egne interesser. Ifølge denne tænkning var brugerne typisk ikke selv i stand til at gennemskue, at de var fordummede, forførte og berøvet frugten af deres arbejde. Samtidig betragtedes brugerne som autoritetstro og letpåvirkelige i forhold til kulturindustriens reklamepåvirkning. Denne brugerforståelse med vægt på den svage og forsvarsløse bruger kunne hente støtte i bl.a. Frankfurterskolens frontfigurer. Også 70’ernes kommunikationstænkning placerede afsenderen, som den der kontrollerer kommunikationen, mens modtageren var den passive part. I moderne kommunikationsteori har magten forskudt sig fra afsenderen til modtageren, hvis passivitet er afløst af en aktiv og kritisk holdning (Kragh, 1999). På trods af den oplevede formidable modstand fra kulturindustrien og dens støtter var der alligevel en vis optimisme med hensyn til at en målrettet og energisk indsats mod fordummelsen kunne få resultater. Kun få ræsonnerede, som Blekingebandens åndelige guru, Gotfred Appel, at det i henhold til ”snylterstatsteorien” ikke gav mening at propagandere i forhold til den danske arbejderklasse (Øvig, 2007, s.66). Som allerede nævnt adskiller offerrollen sig markant fra rollen som myndig *borger* og ligeledes fra rollen som *kreativ partner*. Derimod er forskellene i forhold til *kunder*rollen mere komplekse. Faktisk kan man sagtens forestille sig, at *ofre* (i 70’ernes forstand), forfaldne til idylliserende og fordummende litteratur i 80’erne og 90’erne af bibliotekerne kunne opleve nu at blive betragtet som *kunder* med interessante informationsbehov og præferencer. Det unikke ved offerrollen er dermed, at den indeholder stærke normative elementer.

Tidsmæssigt kan forestillingen om brugeren som *offer* i særlig grad knyttes til 60’erne og især 70’erne. Omkring 1980 oplever vi de første svage signaler om, at et skifte er på vej. Mest tydeligt kommer det nok til udtryk gennem Bibliotekarforbundets skift fra en kurs orienteret mod arbejdspladsbiblioteker med

bevidstgørende litteratur til en linje, hvor firmabiblioteker som virksomhedernes informationscentraler for alvor kommer i kurs (Johannsen, 2009).

I biblioteksdebatten havde forestillingen om brugeren som en svag part og som *offer* for især den kommercielle massekultur stor betydning bl.a. for diskussionerne om bibliotekernes materialevalg. Her var i perioder skillelinjerne mellem klassiske kulturradikale positioner med forsvar for modernismen i litteratur og kunst på den ene side og socialistiske og marxistiske modernismekritiske positioner på den anden tydelige.

Et andet område, som der var fokus på, var strategier i forhold til ikke-brugerne af bibliotekerne. Et tredje felt var i forbindelse med planerne for og forsøgene med arbejdspladsbiblioteker. Endelig var rollen i spil i debatten og i forsøgene med samfundsinformation, hvor der var megen tale i tiden om de ressource-svage lånere. Til slut kan nævnes tidens diskussioner om materialevalg. På den måde kan man sige, at offerrollen også har givet anledning til en række positive og varige indsatser i folkebibliotekerne baseret på en stærk følelse af socialt ansvar.

Det er allerede antydnet, at forestillingen om brugeren som *offer* i høj grad hentede inspiration i kulturradikale og venstreorienterede forståelsesrammer. Om disse retninger foreligger en omfattende litteratur, hvoraf en stor del har en overvejende apologetisk karakter. Blandt de mere kritiske fremstillinger, som opererer med *ofret* som grundbegreb, er der flere varianter. Hos Stjernfelt (2005) er det fx ikke kun arbejderklassen, der udpeges som *ofre*, men i høj grad også åndseliten, de intellektuelle, der ynder at indtage offerrollen. Vi kan her næsten tale om en anden ordens offerrolle. Stjernfelt skriver herom:

”Kigger man fx på de sidste 40 års danske kulturdebat, er figuren slående: selv da 70’ernes venstrefløj var på sin sejrige tinde ... da holdt man aldrig et sekund op med at se sig selv som forfulgte og talte konstant om den lige så konstant fremvældende ”højrebølge” (Stjernfelt, 2005, s.80).

Et beslægtet syn finder vi hos Henrik Jensen i ”Ofrets århundrede” (2002), der direkte taler om ”offerstrategier” som noget man bevidst vælger for at opnå opmærksomhed og indflydelse. Stjernfelt skriver i øvrigt i samme sammenhæng, at tendensen til at

fremstille sig selv som et *offer* ikke kun gælder for venstrefløjen, idet også højrefløjen ved magten bliver ved med at tale om ”de kulturradikales overvældende og ubrydelige magt over kulturlivet.” (Stjernfelt, 2005, s. 80). Hvis perspektivet indsnævres til dem, der fokuserer på ofre af første grad, er der to fortolkninger, som virker umiddelbart interessante og relevante. Henning Fonsmarks ”Historien om den danske utopi” udkom 1990, mens Rune Lykkebergs ”Kampen om sandhederne – om det kulturelle borgerskabs storhed og fald” er fra 2008. Selvom der er 17 år mellem de to bøger, kan de alligevel samlet set bruges til at tegne et nuanceret billede, bl.a. fordi de to forfattere spænder bredt fra højre- (Fonsmark) til venstrefløjen (Lykkeberg).

Jeg vil kort skitsere hovedtræk i de to fremstillinger. Både forskelle og ligheder gør sig her gældende. En af forskellene er, at Fonsmarks bog er mere politisk orienteret, mens Lykkeberg betoner de sociologiske aspekter med afsæt i Bourdieus klassebegreber. Fælle for de to er, at de begge retter opmærksomheden mod de samfundsmæssige grupper, som betjener sig af *offer*kategorien i deres politiske og kulturpolitiske strategi. Som det fremgår af titlen på Lykkebergs bog, handler den i høj grad om en kamp. Begge er enige om at pege på årstallene 1965 og 1973 som vigtige historiske vendepunkter i denne strid. I 1965 oplevede vi for første gang en folkelig protest – anført af lagerforvalter Rindal – mod en kulturradikalt inspireret statslig kunststøttepolitik og i 1973 – med katastrofevalget – et opgør med de gamle partier. Lykkeberg opererer desuden med 2001, Fogh-regeringens tiltrædelse og Foghs berømte tale mod smagsdommere, som et vendepunkt (Fonsmarks bog udkom i 1980 og kunne derfor af gode grunde ikke medtage denne begivenhed).

Lykkeberg (2008), der er redaktionschef ved Information, præsenterer i bogen en original beskrivelse og analyse af, hvad han kalder det ”kulturelle borgerskabs” rolle fra 1960’erne til i dag. Hans meget grundige og spændende analyse, der udmærker sig bl.a. ved sin helt unikke brug af skønlitterære kilder og film, peger på, at kulturborgerskabet eller den kulturelle overklasse (han betjener sig som nævnt i vidt omfang af et bourdieusk inspireret begrebsapparat) i perioden fra 1960 til i dag oplever modstand og nederlag i dets overordnede politiske projekt, der består i at skabe og fastholde en kulturpolitisk alliance med arbejderklassen. Bogen handler dog ikke blot om

kulturborgerskabets storhed og fald men også om, hvordan kulturradikalismens hegemoni i Danmark afsluttes endeligt i 2001. Analysen er spændende bl.a., fordi den som sagt anvender et fintmærkende apparat til kapitalismeanalyse på en periode, der i betragteligt omfang var præget af stenaldermarxismens toklasselære. Man kan sige, at Lykkeberg fastholder både klasse- og kapitalismebegrebet uden at være marxist.

I 1965 da lagerforvalter P. Rindal fra Kolding afleverede 55.000 underskrifter til kulturministeren vendt mod kulturstøtten, kom det bag på den kulturelle overklasse (Lykkeberg, 2008, s.217), og jordskredsvalget i 1973, hvor Fremskridtspartiet kom i Folketinget som det næststørste parti med 15,9 % af stemmerne, tolker Lykkeberg som endnu et nederlag. Han skriver:

”Det var kulturradikalismen, som hyldede provokationen og det forargelige, men de, der virkelig provokerede og vakte forargelse, var Mogens Glistrup og Erhard Jacobsen. De var nemlig i opposition til den gode smag.” (Lykkeberg, 2008, s.231-232).

Endelig blev kampen mod kulturradikalismen resumeret ved folketingsvalget i 2001 (Lykkeberg, 2008, s. 14-15, s. 54), hvor Anders Fogh Rasmussen i sin berømte nytårstale i 2002 ved at sætte ord på fjenden som ekspertyranni og statsautoriserede smagsdommere formulerede et opgør, der allerede havde fundet sted. Der var således tale om en definitiv konstatering af en udvikling, der var sket snarere end et nybrud. Med referencerne til både den kulturelle overklasse og underklasse formår Lykkeberg at præstere en plausibel sociologisk forklaring på opgøret med eksperter og smagsdommere.

En anden væsentlig pointe hos Lykkeberg – og noget relativt nyt – er, at de mislykkede forsøg på at skabe en alliance mellem kulturfolket og arbejderklassen vendt mod den økonomiske overklasse i alt væsentligt var kulturelitens egen skyld, idet – på den ene side – denne gruppes solidariseringsbestræbelser af den kulturelle underklasse blev oplevet som arrogant og skolemesteragtig og på den anden side, at der hos den kulturelle underklasse samtidig udvikledes en respekt for den økonomiske overklasse, der – i modsætning til den kulturelle overklasse – ikke blev oplevet som formynderisk (Lykkeberg, 2008, s.

245, s.287). Det er vigtigt her at betone, at Lykkeberg ikke beklikker kulturelitens motiver i forhold til folket eller arbejderklassen, men udelukkende sætter fingeren på den åbenbart problemfyldte kommunikation mellem de to parter. Den mangelfulde kommunikation kan på den anden side for en stor del tilskrives det forhold, at den kulturelle overklasse næppe selv indså, at den udøvede magt ved at gøre sit eget smagsregimente til norm.

## Kunden

*Kunde*begrebet ligger betydningsmæssigt tæt på forbrugeren. *Kunde* har måske en mere kommerciel klang. Etymologisk har ordet *kunde* dog ikke noget med køb at gøre, selvom det ofte antages, at en *kunde* er en, der modtager en ydelse mod betaling. Den største forskel gør sig utvivlsomt gældende mellem *borgeren*, der har fællesskabets interesser for øje og *kunden*, hvor den egoistiske egeninteresse er i fokus. For Robert Reich (2007), som jeg vil komme tilbage til, er distinktionen mellem ”customer” og ”citizen” af helt afgørende betydning. For *kunden* er det – efter Reichs opfattelse – helt legitimt, at gå efter de bedste ydelser og den laveste pris, mens *borgeren* styres af bredere samfundsmæssige hensyn. *Kunden* adskiller sig også fra *offeret* i den forstand, at *kunden* selv får lov til at definere sine behov, mens offerets behov bliver bestemt af andre. I forhold til den *kreative partner* er det mere karakteren af egenindsatsen end det, at brugeren involveres aktivt, der gør forskellen. Fordi en bruger selv finder materialer og selv stempeler ud, bliver hun ikke *kreativ partner* af den grund. Indsatsen skal også være præget af aktiv medskaben.

*Kunde*begrebets opståen sættes typisk i forbindelse med NPM-trenden, en tankegang, der lægger vægt på, at den offentlige sektor bør tage ved lære af den private. En af måderne var her at udskifte brugerbegrebet med erhvervslivets *kunde*begreb. *Kunde*begrebet kan også sættes i forbindelse med kvalitetsstyringsbølgen fra slutfirserne, der bl.a. rummede et opgør med et hidtidigt fokus på produktet frem for *kundens* behov. *Kunde*begrebet kan imidlertid også sættes i forbindelse med dybereliggende økonomiske ændringer. Jeg vil senere i dette afsnit især rette blikket mod sidstnævnte faktor.

I danske folkebiblioteker skal vi op i 80’erne inden *kunde*begrebet for alvor gør sig gældende. Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen (2006) skriver, at

markedstanken vinder indpas i den kommunale sektor i den anden halvdel af 1980’erne. Som det vil fremgå af det følgende, kan man dog allerede i 70’erne begynde at registrere nogle ændringer i den kapitalistiske økonomi, der peger fremad.

I folkebibliotekerne fik det nye syn på brugeren, der lå i *kunde*begrebet stor betydning. På det holdningsmæssige plan medførte det en klar nedtoning af formynderiske og bedrevidende attituder til fordel for en serviceorienteret med fokus på at lære at lytte til, hvad brugeren rent faktisk ønskede og kunne tænke sig at læse frem for at forsøge at analysere sig frem til, hvilken litteratur der nu var relevant i forhold til brugerens såkaldte objektive behov. Med de nye tanker flyttedes fokus fra kulturpædagogiske opdragelsesbestræbelser og politiske bevidstgørelsesprojekter til opnåelse af brugertilfredshed, erobring af markedsandele, serviceudvikling og innovation. Brugerg- og brugertilfredshedsundersøgelser blev taget i anvendelse frem for 70’ernes lokalsamfundsanalyser. Af andre træk, som hænger sammen med kundeorienteringen, kan nævnes en tendens til individualisering af brugeren og til nye idealer om skræddersyede services. IKT-teknologien var her et særdeles egnet værktøj til at virkeliggøre sådanne tanker. Indtægtsdækket virksomhed var nok det klareste udtryk for tankegangen, idet betaling for særlige ydelser, der lå udover bibliotekets gratis grundydelse her var involveret. Men også i den øgede efterspørgselsstyring i bibliotekernes præsentation af materialer og den højere grad af gennemsigtighed on-line for brugeren med hensyn til efterspørgslen på konkrete titler – herunder sandsynlige ventetider – var træk, der afspejler *kunde*begrebets indtrængen.

Flere (Castells, 2000; Reich, 2007; Sennett, 2006;) har beskæftiget sig med samspillet mellem teknologi, samfund og økonomi i den periode, hvor forestillingen om *kunden* vinder indpas i de danske folkebiblioteker. De tre ovennævnte fremstillinger adskiller sig bl.a. ved, at Castells lægger stor vægt på den informationsteknologiske revolution, mens Reich og Sennett begge er mest optaget af, hvordan de økonomiske ændringer påvirker samfundet og – ikke mindst – demokratiet. Alle tre er dog nogenlunde enige om, at forudsætningerne for de senere drastiske ændringer i økonomien kan spores tilbage til 70’erne. I det følgende vil jeg primært tage udgangspunkt i Reichs analyser og konklusioner. Den amerikanske politolog, Robert B. Reichs bog ”Supercapitalism



– The Transformation of Business, Democracy, and Everyday Life”, handler om den økonomiske udvikling fra 1945 til i dag. Det er Reichs tese, at der i 1970'erne sker en gennemgribende ændring i den amerikanske kapitalisme fra, hvad han kalder demokratisk kapitalisme til superkapitalisme. Selvom bogen i meget høj grad handler om udviklingstendenser i USA, bliver det gang på gang af Reich fremhævet, at den samme udvikling hen imod superkapitalisme også er en global udviklingstendens med relevans for Europa, herunder Danmark. Hvor den demokratiske kapitalisme er kendetegnet ved meget store virksomheder, oligopoler, og relativ stabilitet, herunder trykthed i ansættelsen, har superkapitalismen ganske andre kendetegn. Den er nemlig i langt højere grad præget af en benhård konkurrence og af et markant stærkere fokus på vækst, dynamik og innovation og overskud. Reich beskriver med mange eksempler, hvordan superkapitalismen er ledsaget af massefyringer, lønreduktioner og utrykthed i ansættelsen. Som idealtypiske eksempler på firmaer, der tilhører de to tidsaldre nævner Reich (2007, s. 90) General Motors og Wal-Mart-supermarkedskæden. På superkapitalismens kreditside nævnes begrænset inflation og stadigt billigere og bedre produkter via en skærpet konkurrence. Samtidig er virksomhederne blevet langt mere innovative og fokuserer på udvikling end under den demokratiske kapitalisme. Flere og flere har således fået råd til en række stadigt billigere teknologibaserede forbrugsgoder såsom mobiltelefoner, bærbare PC'er, fladskærme etc., ligesom udlandsrejser til eksotiske rejsemål nu er blevet hvermandseje. Et vigtigt led i hans analyse er, at den økonomiske magt har flyttet sig fra de store virksomheder og de fagforeningsorganiserede lønmodtagere, som prægede den demokratiske kapitalisme, til forbrugere og investorer. Det er denne magtforskydning, der ifølge Reich truer demokratiet gennem en intensiveret lobbyvirksomhed i forhold til det politiske niveau, hvor virksomhederne via store økonomiske ressourcer har opnået stor gennemslagskraft.

Videre er det Reichs pointe, at der ikke er tale om en klassekonflikt i klassisk forstand, idet det i meget høj grad er den samme brede personkreds, der, på den ene side, hensynsløst jagter de billigste forbrugsvarer og den højeste forrentning af penge anbragt i værdipapirer – dem han benævner ”consumers and investors” – og som i denne jagt fx ikke vil tøve med at give en effektiv direktør en skyhøj løn – og de, der på den anden side, vil blive påvirket negativt

af truslerne mod demokratiet. I sine anbefalinger til hvordan demokratiet kan reddes, forholder Reich sig skeptisk med hensyn til frivillige ordninger, virksomhedsetik og kommunitarisme. I stedet anbefaler han en skarp sondring mellem politik og økonomi, og en ligeså skarp opfordring til, at de demokratiske valgte politikere skal koncentrere sig om at gennemføre en forpligtende lovgivning frem for at moralisere og formulere etiske principper. Henrik Jensen (2002) introducerer nogle begreber, som kan bidrage til forståelse af overgangen fra demokratisk til superkapitalisme. Hans distinktion mellem nomiske og anomiske perioder i historien er interessant, fordi han kobler nogle af de tendenser Reich beskriver med forskellige kulturkampskontekster, hvor han taler om vekselvirkningen mellem nomiske og anomiske perioder som en nations ”kulturelle åndedræt” (Jensen, 2002, s. 77). De anomiske faser er således både karakteriseret ved hektisk forvirring over forandringer og tabet af hævdundne sociale, kulturelle og religiøse værdier og ved en ”voldsom kreativ grøde” (Jensen, 2002, s. 77). Jensen (2002, s. 53-58) opererer også med et begrebsapparat for socialkarakterer med tre typer: den traditionsstyrede, den indrestyrede og den andenstyrede, der hver svarer til en specifik samfundstype i vesteuropæisk historie. Den mest interessante er her den andenstyrede, der er tilpasset det moderne massesamfund. Den andenstyrede er nemlig refleksiv og forstår som sådan at ”planlægge, iværksætte og revidere sin biografi, sin fortælling, ud fra de umiddelbare omstændigheder, uden alvorlige bindinger eller faste moralske værdier” (Jensen, 2002, s. 56). Flere træk tyder på, at personer med en andenstyret socialkarakter især vil trives under superkapitalismen.

### Den kreative Partner

Ordet kreativ er her ikke tilfældig valgt. Der er nemlig flere funktioner i biblioteket, som udføres af brugere, men som alligevel falder udenfor betegnelsen partner. Selvsagt er der ikke meget partnerskab i, at brugeren selv går rundt og finder bøgerne på hylden og selv håndterer bibliotekets afleverings- og udlånsautomater. Den *kreative partnerrolle* er næppe heller i spil, når fru er fra nørømrådet yder gratis medhjælp. Der er to vigtige forudsætninger for, at vi kan tale om *kreative partnerskaber* med brugeren. Den ene er, at partnerskabet skal udnytte faglige ressourcer. Det er fx tilfældet, når unge får indflydelse på indkøbet af hiphop musik, som de færreste bibliote-

karer har noget indgående kendskab til, eller når etniske minoriteter inddrages i materialevalget på deres modersmål (Jochumsen & Hvenegaard Rasmussen, 2006, s. 51). En anden forudsætning er, at aktiviteten brugeren inddrages i har et udviklingsperspektiv. Det kan fx være tilfældet, hvor bibliotekets brugere opfordres til på nettet at aflevere anbefalinger eller anmeldelser af værker til bibliotekets hjemmeside. I hvert fald bør dog en af de to forudsætninger være til stede, før der er tale om et *kreativ partnerskab* med brugeren.

Forestillingen om brugeren som *kreativ partner* hænger tæt sammen med de seneste år IKT-udvikling i retning af sociale teknologier og web 2.0 (Nørretranders, 2007). Kreativitet og innovation er imidlertid også egenskaber, der er særligt eftertragtede under superkapitalismen.

Udvikling af services tilpasset *kreative partnere* blandt brugerne er først i sin vorden, og der pågår en række forsøg – ikke alene i biblioteker – men også i en række andre kulturinstitutioner (Kulturministeriet, 2008).

Idet forestillingen om brugeren som *kreativ partner* endnu er relativt ny – udviklet inden for de seneste to til fem år – er der endnu ikke fremkommet noget overbevisende bud på en teori eller en helhedspræget fortolkning af området.

## Diskussion

I den foregående fremstilling har jeg påvist, hvordan forskellige opfattelser af biblioteksbrugeren har været knyttet mere eller mindre til bestemte tidsperioder. Jeg har også vist, hvordan forestillingerne om brugeren har været beslægtet med bredere samfundsmæssige tendenser inden for især kulturliv, samfund, politik og økonomi. Samtidig har jeg også vist hvordan vægtfordelingen mellem de forskellige ydre faktorer veksler fra den ene brugerforestilling til den anden. Forestillingen om brugeren som *kreativ partner* synes således tydeligst beslægtet med teknologiske og økonomiske træk, mens *offerrollen* mere eller mindre hænger sammen med kulturpolitiske og ideologiske strømninger. Selvom der – for i hvert fald tre af de fire brugerforestillingers vedkommende – har været tale om tidsmæssigt afgrænsede forløb med tilsvarende vækst- og nedgangsperioder, synes alle forestillinger i større eller mindre grad at

have sat sit præg på folkebiblioteksvæsenet, som det ser ud i dag. Jeg vil her kort drøfte den mere varige indflydelse fra de fire brugeropfattelser.

Hvad angår brugeren som *borger* er det oplagt, at denne rolle fortsat er overordentlig vigtig. Vel er begreber som modinformation fra 70'erne og 80'erne gået i glemmebogen, men hele den aktuelle diskussion om borgerservice er i meget høj grad influeret af *borgerrollen* (dog tilsat et kraftigt element af servicetænkning), der associerer i retning af *kunderollen*. Den aktive og *kreative partner* optræder også aktuelt i samspil med *borgeren*, hvorimod det er lidt sværere at pege på services, der målrettet retter sig mod det forstummede og bevidstløse offer. Et sted hvor sådanne tendenser tydeligst stadig gør sig gældende er nok i forbindelse med etniske brugere, hvor arrangement af fælles avislæsning tydeligvis ikke kun har til formål at afhjælpe et konkret informationsbehov, men også sigter mod at påvirke grundlæggende antagelser.

*Offerrollen* er i det foregående meget blevet fremstillet som en 60'er og 70'er holdning. Dog har også den sat sig varige spor. Et markant område handler om fokus på ikke-brugeren. I den periode, hvor *offerholdningen* prægede de kultur- og bibliotekspolitiske diskussioner, spillede initiativer til at få ikke-brugerne i tale en vigtig rolle. I de efterfølgende årtier gik dette perspektiv lidt tabt. Selv om 80'erne og 90'ernes *kundeholdning* på mange måder inviterede til markedsudvidelser og dermed til interesse for ikke-brugerne, indeholdt den også en betoning af vigtigheden af at fastholde kernekunden og styrke kundens loyalitet i forhold til biblioteket. Det kunne ofte føre til en prioritering af de "faste kunder" frem for forsøg på at tiltrække nye. Derimod synes den bedreviddende holdning, der kunne opleves som nedladenhed og arrogance, ikke at have overlevet i nævneværdig grad.

*Kunderollen* har på mange punkter haft varig betydning bl.a. gennem en markant styrkelse af efterspørgselsstyring. Dette kommer til udtryk på mange måder. Et er fx nyindretningen i mange biblioteker og mere indbydende præsentationer af bøger og andet materiale herunder hylder med lige afleverede materialer. Etablering af bibliotekscafeer med afslappede ordensregler er et andet eksempel kundevenlige bibliotekstiltag. Det vel nok tydeligste udslag ses dog i bibliotekernes elektroniske og onlinetilgængelige

kataloger og bibliotek.dk, hvor angivelser af ventetid på forskellige titler giver en transparent og tydelig indikation på efterspørgslen efter det konkrete materiale. På andre områder som fx særlige ydelser mod betaling er der kun lidt tilbage i forhold til storhedstiden i 80'erne og 90'erne. Et af flagskibene, den folkebiblioteksbaserede erhvervsservice, der dengang blev tilbudt af mere end 30 biblioteker, findes i dag kun på en lille håndfuld, hvor der til gengæld synes at være fortsat interesse for ydelsen.

Endelig har vi den *kreative partner* eller medskaber (som måske er en mere præcis og dækkende betegnelse for denne brugerrolle). Denne rolle synes i høj grad at være knyttet til virtuelle biblioteksservices, selvom den også har været afprøvet i forhold til det fysiske bibliotek fx i relation til materialevalg inden for særlige områder fx computerspil. Brugerbestyrelser repræsenterer vel først og fremmest et nærdemokratiske tiltag om end hensynet til at inddrage brugerens kreativitet, iderigdom og fantasi til biblioteksudvikling også har spiller en vis rolle.

## Konklusion

Med en artikel med et eksplorativt og kortlæggende sigte er det ikke muligt at præsentere et sæt endelige konklusioner eller håndfaste hypotesetests.

Den første problemstilling lød: Hvad karakteriserer de fire forestillinger, og hvordan er de indbyrdes forskellige? Her kan vi dels konkludere, at relevansen af de fire forestillinger, som Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen (2006) opererer med i det store hele bekræftes i nærværende artikel. Dog med den modifikation, at *offer*rollen synes at være en bedre og mere dækkende betegnelse for de forestillinger, der knytter sig til den, end klientrollen, der er Hvenegaard Rasmussen og Jochumsens forslag.

Hvad angår problemstilling to: Hvilke sammenhænge mellem de fire forestillinger og bredere samfundsmæssige, økonomiske eller teknologiske forhold er nærliggende og sandsynlige? Artiklen bekræfter her allerede eksisterende viden i forhold til faktorer som teknologiens og politisk-ideologiske strømningers (især NPM's betydning). Nyt er derimod påvisningen og præciseringen af kulturradikalismens og venstrefløjens betydning for specifikt *offer*forestillingen. Også relativt nyt er inddragelsen af ændringer i kapitalismen fra social til superkapitalisme som

supplement til forklaringer, der tillægger IT-udviklingen afgørende betydning. I den forbindelse gøres der særligt opmærksom på relevansen af Reich og Sennetts arbejder - især hvis man interesserer sig for demokratiets vilkår.

Problemstilling tre lyder: I hvilken udstrækning er det muligt og frugtbart at tænke de fire forestillinger ind i et kronologisk forløb? Her giver artiklen anledning til præsentation af en to-faset model med 70'erne som skillelinje. Før har vi *offer*- og *borger*rollen som hovedvarianterne, og efter har vi som noget nyt *kunder*rollen og rollen som den *kreative partner*. Det understreges, at der her opereres med idealtyper, der gør, at vi i praksis sagtens kan støde på allehånde blandingsformer. Begrebsmæssigt opererer denne kronologi med ændringer i økonomien som et meget væsentligt element.

Den sidste problemstilling er: I hvilken udstrækning og hvordan kan man pege på sammenhænge, hvor bestemte forestillinger har affødt bestemte kulturpolitiske tiltag og services fra bibliotekernes side? Det påvises her, at alle fire typer af forestillinger har haft konsekvenser i form af enten helt nye tiltag og services eller i form af nye toninger i forhold til eksisterende. Typisk har de affødte services og tiltag nogle gange overlevet de dertil hørende brugerforestillinger og indgår som sådan stadig i bibliotekernes kulturpolitiske forestillingsverden og servicepakke.

Hvilke teoretiske forståelsesrammer vil være relevante og frugtbare i forhold til de fire forestillinger om brugeren? Her er artiklens væsentligste nyhed dens påvisning af, hvordan forskellige fortolkninger bl.a. Lykkebergs af kulturelitens projekt, ageren og succes rummer en nøgle til forståelse af især *offer*rollens betydning. Som et yderligere element peger artiklen på det frugtbare i at inddrage positioner, som kombinerer en økonomianalyse med en analyse af demokratiets vilkår som supplement til de gængse økonomiske analyser, der lægger vægten på relationen mellem økonomien og teknologiudvikling.

I et længere tidsperspektiv er det tanken, at de i artiklen gennemførte analyser kommer til at danne ramme for mere konkrete empiriske undersøgelser.

## Referencer

- Castells, M (2003) [2000]. *Netværkssamfundet og dets opståen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Florida, R (2005). *Den kreative klasse – og hvordan den forandrer arbejde, fritid, samfund og hverdagsliv*. Århus: Klim.
- Fonsmark, H (1990). *Historien om den danske utopi – Et idépolitisk essay om danskernes velfærdsdemokrati*. København: Gyldendal.
- Frønes, I & Brusdal, R (2001). *På sporet af den nye tid: kulturelle varsler for en nær fremtid*. København: Gyldendal.
- Hedemark, Å, Hedman, J & Sundin, O (2005). Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries. I: *Informationresearch*, Vol.10, no.2. Lokaliseret juli 2009 på WWW: <http://informationr.net/10-2/paper218.html>
- Jensen, H (2002). *Ofrets århundrede*. København: Samlerens Forlag.
- Jochumsen, H & Hvenegaard Rasmussen, C (2006). Bibliotekets brugere: Fra klienter til forvandlingsagenter. I: L. Emerek, C.Hvenegaard Rasmussen & D. Skot-Hansen (red.), *Folkebiblioteket som forandringsrum: Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet* (s. 41-52). København: Danmarks Biblioteksforening,
- Johannsen, CG (2009). *Firmabiblioteker i Danmark 1945-2007*. København: Dansk Bibliotekshistorisk Selskab.
- Johannsen, CG (1980). Samfundsinformation? Modinformation? Offentlig information? *Biblioteksarbejde*, nr. 4, 66-85.
- Kann-Christensen, N (2009): *Forestillinger om forandringer – Organisatoriske forandringer i to danske folkebiblioteker*. København: Danmarks Biblioteksskole (upubliceret ph.d-afhandling)
- Kragh, SU (1999). Fra afsender til modtager – Subjektivitet og reproduktion i virksomhedernes kommunikationskredsløb. I: J. Helder & L. Pjetursson (red.), *Modtageren som medproducent – nye tendenser i virksomhedskommunikation* (s. 73-104). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Kulturministeriet (2008). *Reach Out! – Inspiration til brugerinddragelse og innovation i kulturens verden*. København: Kulturministeriet.
- Lykkeberg, R (2008). *Kampen om sandhederne – Om det kulturelle borgerskabs storhed og fald*. København: Gyldendal.
- Nørretranders, T (2007). *Civilisation 2.0 – Miljø, fællesskab og verdensbillede i linkenes tidsalder*. København: Thaning-Appel.
- Reich, RB (2007). *Supercapitalism – The Transformation of Business, Democracy, and Everyday Life*. New York: Alfred A. Knopf.
- Røvik, KA (1998). *Moderne organisasjoner – Trender i organisasjonstenkningen ved tusenårsskiftet*. Bergen-Sandviken: Fagbokforlaget.
- Røvik, KA (2007). *Trender og translasjoner: idéer som former det 21. århundrets organisasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Scott, RS (2001). *Institutions and Organizations*. Second Edition. Thousand Oaks: Sage.
- Sennett, R (2006). *The Culture of the New Capitalism*. New Haven: Yale University Press.
- Stjernfelt, F & Thomsen, SØ (2005). *Kritik af den negative opbyggelighed – 7 essays af Frederik Stjernfelt og Søren Ulrik Thomsen*. København: Vindrose.
- Øvig Knudsen, P (2007). *Blekingegadebanden – Den danske celle*. København: Gyldendal.