

# Forord

---

Samfundet er i forandring, ikke mindst som følge af de digitale medier, som har indflydelse på de mange etableringer af nye læringsnetværk, de ændrede kommunikationsformer mellem borgere og offentlig sektor samt ikke mindst på kulturinstitutionernes arbejde med at efterleve nye krav fra det omgivende samfund. Det beskrevne emne bliver belyst på fire forskellige måder i dette nummer af *Nordisk Tidsskrift for Informationsvidenskab og Kulturformidling*. Der er fire artikler, hvor den første lægger bredt ud og ser på hvordan biblioteket arbejder med at finde sin legitimitet i samfundet præget af bl.a. det digitale mediemiljø og de ændrede forventninger fra det omgivende samfund. Den anden zoomer ind og ser på relationen mellem den professionelle bibliotekar og de nye arbejdsopgaver, der indføres som led i den digitale kommunikationsform mellem stat og borger. Den tredje ser på relationen mellem borgeren og det digitale samfund, hvor den digitale offentlige sektor forsøger at etablere sig på linje med andre digitale mediesystemer. Endelig ser den fjerde og sidste på relationen mellem biblioteket og det digitale bogmarked. Gennem de fire artikler får vi belyst hvordan samfund, stat, institution, profession og borger er godt i gang med at ny-konstituere sig selv og de andre.

Den første artikel *Strategi som legitimitetsarbejde* er skrevet af Nanna Kann-Rasmussen og Elsebeth Tank. Artiklen handler om biblioteket, der som institution er i gang med at redefinere sine opgaver og sit værdigrundlag. Artiklen undersøger tre forskellige biblioteksstrategier som har haft væsentlig indflydelse på mange bibliotekers virksomhed og opgaveløsning. De tre strategier, der undersøges er 'Åbne

biblioteker', 'Integrationen af Borgerservice på biblioteket' og Københavns bibliotekers strategi 'Styrk Borgerne'. Artiklens analyse viser at tilgængelighed og effektiv ressourceudnyttelse er i fokus i alle de tre strategier. Ligeledes vises det, at bibliotekerne villigt har stillet sig til rådighed i forbindelse med løsningen af offentlige opgaver, som ikke traditionelt har ligget i biblioteksregi. Dette er tydeligst i strategien om integrationen af borgerservice i biblioteker og i Københavns bibliotekers strategi. Dette er ikke i sig selv problematisk, men analysen viser at biblioteks-fagligheden i alle tre tilfælde må holde for, og dette problematiseres i artiklen.

Den anden artikel *Borgerservice og offentlige digitale løsninger på bibliotekerne - retlige og biblioteks-faglige udfordringer i vejledningen* er skrevet af Rikke Gottrup og Margrethe H. Møller. Artiklen retter fokus mod borgerservice-opgaven i bibliotekerne og i den forbindelse den professionelles rolle og retlige sikkerhed. Statens digitaliseringsstrategi medførte fra 2014 en stor interesse for igangsættelse af tiltag til støtte for den digitale kommunikation mellem borgere og det offentlige. Dette betød at borgerservice-vejledningen på biblioteket kom på dagsordenen. Artiklen undersøger samspillet mellem den praksis, der udspiller sig på bibliotekerne, og de retlige rammer for vejledningen. På baggrund af et feltstudie er forfatterne blevet opmærksomme på centrale problematikker for den professionelles rolle i forbindelse med vejledningen, f.eks. hvor langt kan man gå i hjælpen med den digitale selvbetjening, og hvilke konsekvenser kan det få, hvis der sker fejl i f.eks. indtastningen. I denne artikel er det først og fremmest stat og kommune, de retlige rammer, og den professionelle, der

er aktørerne i konstitueringen af både borgerserviceopgaven men også af bibliotekarens rolle og position i den nævnte kontekst.

Den tredje artikel *Konfigurationer af digitalt borgerskab i Danmark gennem fortællinger om Torben og it-labyrinten* er skrevet af Sara Marinus Jensen. Artiklen undersøger og diskuterer relationen mellem på den ene side staten og de digitale tiltag og på den anden side borgerne. Digitaliseringsstyrelsen udgav i 2012 en rapport, der hed "It-barrierer, motivation og læring", som så nærmere på det de i rapporten kaldte de it-fremmede, dvs. borgere, der ikke havde kendskab til brug af computer. Denne artikel beskriver et feltstudie, som valgte ikke at se på de it-fremmede, men derimod på det som selvsamme rapport kaldte for de it-fortrolige, dvs. borgere, som man forventede havde kendskab til og som kunne anvende en computer. Igennem feltstudiet indser forfatteren at hun såvel som den nævnte rapport er i gang med at konfigurere 'borgeren' til at være en person, der har et digitalt borgerskab med dertil veldefinerede handlingsmuligheder. Artiklens formål er at nuancere billedet af borgeren og dermed billedet af den såkaldte it-fortrolige. Aktørerne er her borgeren og de digitale medier, men også stat og kommune, der forsøger at være med til konstitueringen af den nye borgerrolle.

Den fjerde artikel *Kampen om eReolen: Biblioteker, bogmarked og framing af det litterære kredsløb* er skrevet af Rasmus Grøn og Gitte Balling. E-bogen har igangsat en redefinering af bogmarkedets relationer, hvilket har skabt nye konfliktflader, der tydeliggøres i striden om eReolen, bibliotekets platform for udlån af bøger. Artiklen analyserer debatten om

eReolen gennem at kortlægge mediedækningen heraf i perioden fra 2011 til 2016. Hovedaktørerne er biblioteket og markedet, hvor der i den sidste kategori indgår store som små forlag samt forfatterne. Artiklen påviser seks gennemgående frames i debatten, som samlet angiver hvordan aktørerne i denne strid rammesætter relationen mellem bibliotek og bogmarked. De seks frames afslører både hvilke argumenter, der anvendes, og hvilke forståelser af det digitale litterære kredsløb, der indgår i striden. Det interessante er hvilken legitimitet biblioteket får i det kredsløb.

Samlet giver dette nummer en række spændende problematiseringer af relationerne mellem stat, bibliotek, bibliotekarprofession, borger og marked. Antallet af aktører, der blander sig i dannelsen af de respektive konfigurationer af funktioner, opgaveløsninger og roller, er som artiklerne viser i hvert enkelte tilfælde stort. Relationerne skal derfor analyseres med blik for indflydelsen fra digitale medier, nyetablerede netværk, kommuner, sociale og kulturelle institutioner, m.m. Alle artiklerne peger på at analysen ikke er enkel og at den som vist er vanskelig af afgrænse. Samtidig viser artiklerne også at det er muligt at trække centrale specifikke del-problematikker ud af analysen af den større forandringsproces i samfundet. Artiklerne understreger hvordan disse del-problematikker har afgørende indflydelse på hvordan vi forstår og oplever institutionen, professionen og borgeren. Vi håber med andre ord at artiklerne sætter tankerne i gang og bidrager til mange gode diskussioner.

God læselyst  
Trine Schreiber