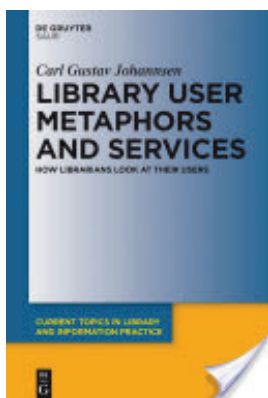


Library User Metaphors and Services

How Librarians Look at Their Users

Anmälning av Åse Hedemark



Carl Gustav Johannsen: Library User Metaphors and Services. How Librarians Look at Their Users. Walter de Gruyter GmbH & Co KG, 2015, 182 s.

Lektor Carl Gustav Johannsen har i boken *Library User Metaphors and Services. How Librarians Look at Their Users* (2015) beskrivit och problematiserat vilka begrepp som biblioteksprofessionella använder när de uttalar sig om sina användare. Syftet med boken är att öka medvetenheten, företrädesvis för biblioteksprofessionella men också för politiker och allmänhet, om att det spelar roll på vilka sätt användare benämns. Det är viktigt att analysera språkbruk, inte minst utifrån ett socialkonstruktivistiskt per-

*Åse Hedemark, lektor
Biblioteks- och informationsvetenskap, Inst. för
ABM, Uppsala universitet,
Ase.Hedemark@abm.uu.se*

spektiv, eftersom det sätt på vilket vi benämner och beskriver olika fenomen också tenderar att i varierande utsträckning påverka hur vi handlar i förhållande till dessa fenomen. Detta innebär således att det sätt på vilket bibliotekarier talar om användare också kan spegla hur de i praktiken förhåller sig till dessa, vilket också medför att användarbenämningar i förlängningen kan ha bäring på konkreta bibliotekspraktiker.

Boken är strukturerad i sju olika kapitel som alla rymmer kortare sammanfattningar. Språket är ledigt och lättläst och torde inbjuda såväl bibliotekarier och forskare som övriga intresserade till läsning. Johannsen beskriver hur begrepp och benämningar varit förhärskande under olika årtionden, bland annat beskriver han att "client" var en vanlig metafor för användare under 1970-talet men att detta begrepp under framförallt 1980-talet kom att ersättas av "customer", vilket ofta har uppfattats som en påverkan från ideal som härstammar från New Public Management. Andra liknande studier har konstaterat liknande resultat (se exempelvis Hedemark 2009; Kann-Christensen & Andersen 2009). Johannsen framhåller att biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning generellt sett inte i särskilt stor utsträckning studerat bibliotekariers syn på användare utan att det omvända perspektivet, det vill säga användarnas syn på bibliotek och bibliotekarier ofta stått i fokus. Denna bild överensstämmer med mitt intryck men jag skulle vilja hävda att mest begränsad forskning dock finns kring hur och på vilka sätt användarbenämningar faktiskt påverkar praktiker. Det är därför särskilt spännande och intressant att ta del av Johannsens resonemang kring

detta som ryms i bokens senare kapitel, vilket jag avslutningsvis kommer att återkomma till.

Studien baseras på exempel hämtade från framförallt Skandinavien, men också från Tyskland och från anglo-saxiska länder och består till största delen av artiklar där användarbegrepp har kartlagts och analyserats av olika forskare. Boken inbjuder till såväl reflektion som jämförelser mellan olika användarbegrepp och Johannsen diskuterar också vilka benämningar som används i olika bibliotekskontexter. Exempelvis visar Johannsen hur benämningen "customer" har använts i högre utsträckning på universitetsbibliotek medan begreppet i folkbiblioteks-sammanhang varit mer kontroversiellt och följaktligen också använts i mindre utsträckning. Johannsen lyfter i boken även fram att det finns skillnader i användning av vissa benämningar mellan olika länder och det hade varit intressant om författaren hade visat på vilka sätt och överlag utökad diskussionen kring detta.

Johannsen skriver insiktsfullt om metaforer och hur dessa i boken betraktas som "travelling management ideas, trends, and organizational recipes" (s. 33), det vill säga de representerar idéer och är ideologiskt laddade. En aspekt som kunde problematiserats i boken är dock den språkliga. Studien utgår empiriskt från benämningar och begrepp på olika språk (exempelvis danska, olika skandinaviska språk, engelska) och det är inte oproblematiskt att översätta den ena termen från ett språk till ett annat. Har verkligen det engelska begreppet "customer" samma konnotationer på engelska som begreppet kund (som jag antar är det begrepp som nämns i delar av det empiriska materialet som är på danska och svenska) har på svenska eller danska? Än mer svåröversatta mellan olika språk torde begrepp som "client" eller "citizen" vara. Att som forskare analysera språk och språkbruk bygger till stora delar på en språkkänsla för vad olika begrepp implicerar - en språkkänsla som man, enligt min erfarenhet, många gånger har när det gäller sitt modersmål men som kan vara mera trubbig när man arbetar med andra språk. Johannsen problematiserar visserligen många olika aspekter av användning av metaforer och språkbruk, han skriver exempelvis att metaforer är kulturellt och historiskt påverkade och om hur problematiskt det kan vara att importera metaforer från management-kontexter till bibliotek, men han relaterar inte det till sin egen studie. Möjligen faller detta utanför ramarna för stu-

dien men som en forskare som själv har brottats med sådana problem hade ett resonemang om detta varit värdefullt. Jag hade därför gärna sett att Johannsen berört metodologiska frågor såsom exempelvis hur och vilka problem medför det att som forskare översätta användartermer från ett språk till ett annat.

Johannsen presenterar i kapitel 4 vad han uppfattar som fem centrala metaforer för användare som varit förhärskande under olika årtionden. Dessa är "citizen, client, customer, guest" och "partner". Den ordning de presenteras i kan delvis, men inte uteslutande, ses som kronologisk. Särskilt intressant blir det när Johannsen diskuterar specifika användargrupper kopplade till dessa metaforer, exempelvis för han en spännande diskussion om invandrare som framstår som extra aktuell idag när framförallt folkbiblioteken möter allt fler grupper med invandrarbakgrund. Han gör också en jämförelse mellan hur invandrare som användargrupp och socialt utsatta användargrupper har framställts och beforskats.

Mot bakgrund av den användarmetafor som vunnit mark de senaste åren - nämligen "partner" eller den delaktiga och medskapande användaren ställer Johannsen på sid 123 relevanta och aktuella frågor för folkbibliotek idag, såsom exempelvis om folkbiblioteken tenderar att glömma bort "behövande grupper" och om vi överskattar användarnas behov av att vara delaktiga och innovativa. Johannsen lyfter i allra högsta grad relevanta frågor här och det hade varit önskvärt med en djupare problematisering av begreppet delaktighet. Jag uppfattar att en reell, inkluderande delaktighet innebär att användaren ges möjlighet att inneha agens, det vill säga att användaren innehar möjlighet att förverkliga sina intressen i biblioteket. Då handlar det inte om att delaktighet utgörs av medbestämmande (alltid) eller inflytande på aktiviteter, utan delaktighet kan lika mycket och också handla om rätten att inte vara med, med andra ord att slippa vara delaktig.

Även om barn och unga nämns i boken som användargrupp i relation till särskilda projekt hade jag gärna sett en utökad diskussion kring dessa grupper. Inte minst då barn är en av folkbibliotekens vanligaste användargrupper och då barn och unga utgör prioriterade grupper på folkbibliotek. Dessutom har tidigare analyser av bibliotekariers förhållningssätt till dessa grupper visat att bibliotekarier inte sällan har en relativt problematisk syn på dessa grupper.

I synnerhet unga pojkar som anses vara stökiga (se Hedemark, Hedman & Sundin 2005). En parallell till detta är den debatt kring tystnad på bibliotek som i Sverige diskuterats i flera fora under våren 2015 (och som sedan kom att handla om våld) vilken i relativt hög utsträckning kretsade kring just unga människors närvaro på bibliotek, inte sällan implicit eller explicit kopplade till vissa bostadsområden (se exempelvis Ehn 2015).

I kapitel fem diskuterar Johannsen de olika identifierade användarmetaforerna i relation till konkreta bibliotekspraktiker och det är framförallt i dessa avslutande kapitel som bokens styrka ligger, då så få tidigare studier har diskuterat benämningars betydelse för praktiker och hur vissa praktiker implicerar särskilda roller både för användaren och för bibliotekarien. Sannolikt beror bristen på forskning på att det är svårt att visa på sådana direkta kopplingar och Johannsen ska därför ha en eloge för detta ambitiösa försök. Johannsen lyckas med att visa på kopplingar mellan vissa användarmetaforer till konkret biblioteksarbete, men jag hade gärna sett att boken i än högre grad hade fokuserat på just detta. I det avslutande kapitel diskuterar Johannsen frågan hur dessa fem användarmetaforer fungerar i dagens upplevelsepräglade samhälle. Resonemanget bygger på Gerhard Schulze - en tysk sociolog som identifierat fem olika sociologiska segment till vilka användares olika smak och preferenser kan kopplas. Johannsen menar att Schultzes begrepp skulle kunna användas för att öka medvetenheten om hur man från bibliotekens sida kan jobba för att nå användargrupper.

Överlag är boken ett värdefullt tillskott i forskningen kring föreställningar kring såväl bibliotekarien, bibliotek som användare. I boken ställer Johannsen en rad viktiga frågor såsom huruvida det är mer önskvärt att ändra bibliotekariers syn på användare alternativt att ändra användares syn på bibliotek. Johannsen presenterar inga tydliga svar på frågan och det finns

knappast heller några sådana entydiga svar. Det man kan konstatera är att det förefaller svårt att förändra etablerade föreställningar om olika fenomen. Johannsen berör avslutningsvis detta kopplat till den stereotypa biblioteksrollen som såväl användare som bibliotekarien förefaller benägna att upprätthålla och hålla fast vid. Även användarkategorier och metaforer kan på ett liknande sätt verka konserverande och begränsande. Dessa föreställningar kan således komma att utgöra en barriär mellan biblioteket och användarna men det kan också påverka bibliotekens möjlighet att exempelvis möta de behov som användarna har idag eftersom det är svårt att planera och erbjuda en verksamhet till människor som inte vet vad de kan förvänta sig och vilka möjligheter att nyttja verksamheten som finns. Sammanfattningsvis är boken därför av stort intresse för alla praktiskt- och/eller forskningsmässigt verksamma inom biblioteksvärlden, samt även för en intresserad allmänhet.

Referenser

- Ehn, E. (2015). Hässelbybibliotekarie: Skulle du tillåta det om det var dina barn, Katti Hoflin? *Svenska Dagbladet*, 2015-06-02.
- Hedemark, Å. (2009). *Det föreställda folkbiblioteket. En diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006*. Uppsala universitet: Uppsala.
- Hedemark, Å., Hedman, J. & Sundin, O. (2005). Speaking of Users: on User Discourses in the Field of Public Libraries. *Information Research* 10(2). Located on <http://informationr.net/ir/10-2/paper218.html>.
- Kann-Christensen, N. & Andersen, J. (2009). Developing the library: Between efficiency, accountability and forms of recognition, *Journal of Documentation*, Vol. 65: 2, 208-222.