

Biblioteken och det demokratiska samhällets utveckling

**Tre kommuners arbete med medborgardialog och
brukarinvolvering på folkbibliotek**

Annika Rivas

Examensarbete (30 högskolepoäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.
År: 2015

© Annika Rivas

Title

Libraries and the evolvement of democratic society
Three municipal communities work with citizen dialogue and user-involvement in public library

Abstract

In 2014 a new library legislation (SFS2013:801) in Sweden replaced the previous from 1997 (SFS1996:1596). The background for an entirely new legislation was due to the fact that society had become much changed since 1997 therefore legislators identified a need for an altogether new legislation. Paragraph 2 § is a so called guiding clause and embodies the view of the library as an important contributor towards democratic evolvement of society through communicating knowledge and facilitating and maintaining freedom of speech (2012/13:147). It expresses as well a view of a democratic society where everybody participates. Libraries are highly democratic institutions and are active participants in a rapidly changing society. With citizen dialogue and user-involvement the library takes one step closer to the people that constitute society – their targetgroup - the citizens. This thesis involves how three different municipal communities work with citizen dialogue and user-involvement. I will identify strengths as well as weaknesses within, using this method in appliance but as well external possibilities and threats. The focus of the thesis is to see how the profession views citizen dialogue and why they have chosen certain approaches. I am focusing on Habermas and his theories of communicative action, but as well symbolic interaction. It is hard to get a full understanding of a subjectmatter by excluding it from its context. Therefore I am going to try to understand the reality that libraries and librarians operate in, in regards of citizen dialogue and user-involvement, by looking at their respective libraryplans as well as projects involving citizen dialogue. Through several interviews I harbor a wish to understand the reality that they operate in and the obstacles the dialogue might face, but as well possibilities, and hence create a professional dialogue about a fairly new method within the libraryworld.

Keywords

Public library; Library law; Democracy; Citizenship; Dialogue; Citizen dialogue; User-involvement. Community-based libraries; Library profession; Social media; Habermas; Symbolic-interactionism-theory; Arnstein; Audunsson; Fung; Pateman; Stigendal; Lindholm; Vestheim; SKL

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning och problembakgrund	5
Inringning av forskningsproblemet.....	6
Syfte och frågeställning	7
Avgränsningar och begreppsförklaring	8
Disposition	9
Litteraturoversikt.....	10
Från bibliotekslag till biblioteksplan	10
Biblioteken och det demokratiska samhällets utveckling.....	12
Olika föreställningar om medborgaren och medborgarinitiativ.....	17
Kunskapssynen på biblioteket och vikten av mötet med bibliotekspersonalen.....	20
Dialogen – begreppsförklaring och teoribildning.....	23
Medborgardialog och olika former för delaktighet.....	24
Stegen och trappan - en jämförelse	27
Stegen och kuben – deliberation och gruppdynamik	31
Sammanfattning	33
Teoretiska perspektiv.....	35
Habermas och det kommunikativa handlandets teori	35
Det kommunikativa handlandet i relation till medborgardialogen	40
Symbolisk interaktionism	40
Symbolisk interaktionism i relation till medborgardialogen.....	42
Metodbeskrivning.....	43
Studie av lokala dokument.....	43
Intervjuerna	43
Urvalet	44
Reliabilitet och validitet.....	45
Forskningsetiska frågor.....	45
Analysen	46
Resultatredovisning - lokala dokument.....	47
Kommun A	47
Biblioteksplan och stadens vision	47
Projektplan – <i>Medborgardialog genom sociala medier</i>	48
Kommun B.....	51
Biblioteksplan och stadens vision.....	51
Projektplan – <i>Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek</i>	52
Kommun C.....	53
Biblioteksplan och stadens vision.....	53
Medborgaranalysen 2010.....	54
Sammanfattning kommun A-C.....	55
Resultatredovisning - intervjuerna.....	57
Syftet med en medborgardialog på bibliotek	59
Kommun A.....	59
Kommun B.....	59
Kommun C.....	59
Synen på medborgardialogen som metod på bibliotek	60
Kommun A.....	60
Kommun B.....	61
Kommun C.....	63

Styrka, svaghet, möjlighet och hot med dialogen som metod	64
Kommun A.....	64
Kommun B.....	65
Kommun C.....	68
Analys empiri.....	69
Analys dokument kommun A-C	69
Analys intervjuer kommun A-C	71
Diskussion och slutsatser	76
Biblioteken och samhällets utveckling	76
Mötesplatsen och det ”gränslösa rummet”	78
Dialogen, dynamiken och de svåra frågorna.....	80
Medborgardialogen och brukarinvolvering – sammanfattning och slutsatser.....	82
Reflektioner	86
Litteraturförteckning.....	87
Lokala dokument kommun A-C	95
Bilaga 1	96

Inledning och problembakgrund

Bibliotekslagens ändamålsparagraf (SFS 2013:801):

2 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskaps- förmedling och fri åsiktsbildning.

Det råder oenighet avseende det exakta etableringsåret för folkbibliotek i Sverige, detta bland annat på grund utav vilka verksamheter som man väljer att inkludera i begreppet, man kan emellertid säga att bibliotek i någon form har funnits i Sverige sedan 1800-talet. Hedemark (2009) menar även på att ända sedan de tidiga åren har folkbibliotekets roll starkt präglats utav det omgivande samhället samt den kulturpolitik som förts. Det var dock först 1997 som den första bibliotekslagen trädde i kraft (SFS 1996:1596). Lagen skall definiera verksamhetens uppdrag samt huvudsyfte. Göra det tydligt för verksamheten åt vilket håll man skall gå. I och med 2014 års nya bibliotekslag formuleras ändamålet med verksamheten – att verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling samt fri åsiktsbildning, men lagen skall även brytas ner till lokal nivå. Vad innebär det att aktivt arbeta för ett demokratiskt samhälle? Hur kan man rent praktiskt, inom ramen för det offentliga biblioteket, arbeta med åsiktsbildning och kunskapsförmedling? Här kommer biblioteksplanen in. Även denna omfattas av bibliotekslagen, men det står inget om hur den skall utformas. Det är upp till varje kommun att utforma en lokal biblioteksplan. Med andra ord kvarstår problemet – hur skapar man en miljö på ett bibliotek där fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling genomsyrar verksamheten? Att aktivt bidra till samhällets utveckling? Vad innebär detta egentligen? Är detta något som bibliotekarien är rustad för? Hur förmedlar man kunskap så att alla förstår? Vad är viktigt att förmedla? De röster som inte hörs? Eller det budskap som våra politiker vill förmedla?

Med den framväxande demokratin i Sverige på 1900-talet så har betoningen på folkbibliotekens roll som fostrare utav medborgare varit dominerande. Hanssons forskning (1998) visar emellertid på att historiskt sett så har denna fostran skett på en dominerande elits villkor och blir på så sätt ett borgerligt synsätt och kulturarv. Detta synsätt har dock, med tiden, kommit att ersättas utav nya bildningsideal. Man pratar om en kommunikativ arena och demokrati där forskning fokuserar på modernitetens utveckling utifrån en offentlighetsteori där idealet är det fria, rationella samtalet som ett villkor för en vital demokrati (Habermas 1984; Vårheim 2007; Kylhammar & Battail 2003; Audunsson & Windfeld Lund 2001).

De senaste åren kan man läsa flertalet artiklar angående medborgardialogen om biblioteket. Man har fört dialoger, med medborgare i olika kommuner, kring vad man tycker att ett bibliotek skall vara. I somliga kommuner har man lagt ner mer tid på

detta och skapat större projekt som utmynnat i metodhandböcker för delaktighet. I andra kommuner har man fokuserat mer på större brukarundersökningar där svaren sedan fått påverka den fortsatta utformningen av bibliotekets tjänster. Många bibliotek har upplevt det svårt att finna konsensus kring begreppet medborgardialog och väljer istället att kalla det brukardialog, - involvering, - inflytande eller t. ex brukarmedverkan. Olika former och nivåer för delaktighet och möjlighet till involvering. Att finnas där användaren är, är inget nytt för biblioteket. Detta har tidigare manifesterats bland annat i den uppsökande verksamheten där bibliotekarien blir representant för biblioteket utanför rummet. Allt från att vara ett bollplank till en social kontakt och en litteraturförmedlare. Men om man skall prata om medborgardialog så finns det även en större innebörd i denna metod än enbart diskussionen om vad ett bibliotek skall vara och att finnas där användaren finns. I den rörliga värld vi idag lever i så minskar möjligheterna till fria ytor, gemensamma samlingsytor, där tillgången till fri information och kunskap levandegörs. Ett socialt rum utan begränsningar eller censur. En plats för en levande diskussion och möjlighet till att delta i det offentliga samtalet. I kontakten med bibliotekarien sker ett möte och genom dialogen sker en interaktion mellan subjekt-subjekt det vill säga mellan anställd – medborgare. Jag är intresserad av att titta på medborgardialogen i relation till biblioteken och dess funktion som demokratisk mötesplats. Kan medborgardialogen på ett offentligt bibliotek bidra till fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling?

Inringning av forskningsproblemet

Enligt 2014 års bibliotekslag (SFS 2013:801) skall således biblioteken verka för en demokratisk samhällsutveckling genom kunskapsförmedling samt fri åsiktsbildning. Jag har valt att titta på ett relativt nytt fenomen inom biblioteksvärlden – medborgardialogen och brukarinvolvering. Inom biblioteksvärlden har man länge tampats med olika inställningar samt syn på service, men även frågor såsom vad brukaren kan tänkas vilja ha. Allt från *GÖK-projektet*, *Bibliotek 2.0* till stora projekt på kommunnivå såsom *Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek*. Detta skall tas i beaktande till bakgrunden utav kraven till att uppfylla det grundläggande såsom fritt, för alla, prioriterade grupper, uppsökande verksamhet för att inte tala om teknologins ständiga utveckling. Enligt Hedemark (2009) så har folkbibliotekens uppdrag och roll diskuterats mer och mer inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningsfältet såväl som det professionella fältet. Hedemark (2009) menar att detta sannolikt beror på de senaste decenniernas samhällsförändringar. I BTJ:s bok *Bibliotek 2.0* (Holmberg 2009) skriver man att; ”Förändring präglar vårt samhälle - så måste även vår kommunala service”. Men enligt större nationella brukarundersökningar som t. ex *Olika syn på saken: folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal*. (Svensk biblioteksforening 2011) så stämmer bibliotekariernas syn på biblioteken dåligt överens med målgruppens förväntningar av densamma. En fruktsam medborgardialog kan vara en början till att närma sig målgruppen i fråga och gemensamt forma en verksamhet som speglar den verklighet man opererar i. Ett bibliotek är en plats som först och främst arbetar i ett lokalt område. Men på ett bibliotek finns få gränser och barriärer. Det är en plats för generationsutbyte, fri tillgång till information samt ofta ligger biblioteken i framkant för ny information såväl som teknologi. Man är anpassningsbara och förändringsbara. Teknologin har gjort det möjligt att nå nya grupper. Grupper av människor som

kanske inte har ett behov av att besöka biblioteket rent fysiskt, men som ändå har behov utav känslan av delaktighet. Dialogen är en stor del av människors verklighet. Möjligheten till att påverka bör även öka förtroendet för, samt känslan av, att vara en aktiv del av en levande demokrati och detta är även ett krav 2014 i och med den nya bibliotekslagen. Hur gestaltas detta demokratiuppdrag med medborgardialogen som metod? Är det enbart för att ha en representativ kommunal service, i enlighet med medborgarnas efterfrågan, eller är det så att medborgardialogen även kan bidra till samt stödja fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling? Finns viljan och tilltron till förändring genom medborgardialog och brukarinvolvering?

Jag kommer att problematisera begreppet medborgare och försöka sätta in det i ett större sammanhang, detta bland annat, eftersom det är svårt att hitta konsensus kring begreppet inom biblioteksvärlden. Medborgardialogen utformades inte ursprungligen för biblioteksverksamhet. Men det är historiskt sett utifrån ett medborgarskapsbegrepp som målgruppen definierats och detta har givetvis betydelse för en kommunal service. Därför är det intressant att se dess ursprung och tidigare idéer kring medborgardialog och synen på medborgarinitiativ för att kunna se hur det liknar den typ av medborgardialog och brukarinvolvering man slutligen valt att anamma inom bibliotekets organisation. Jag kommer att studera tre kommuners arbete med medborgardialog och brukarinvolvering, biblioteksplan samt lokala mål och visioner. Tyngdpunkten kommer att vara på de intervjuer jag gör, men jag kommer även att gå igenom litteratur, forskning och debatt kring demokrati, synen på kunskap och fri åsiktsbildning samt medborgardialog och brukarinvolvering. Genom att använda mig av Habermas teorier om det kommunikativa handlandet såväl som symbolisk interaktionism, med relevant biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning, så hyser jag en förhoppning om att kunna sätta in forskningsproblemet i en större kontext.

Syfte och frågeställning

Med den nya bibliotekslagen i bakgrunden (SFS 2013:801), specifikt ändamålsparagraf två, så är mitt syfte med denna uppsats att undersöka hur tre olika kommuner arbetar med medborgardialog och brukarinvolvering på folkbibliotek samt *varför* man har valt just detta arbetssätt och därigenom uppnå ny kunskap och förståelse för medborgardialogens möjligheter som metod på folkbibliotek.

Jag hyser en förhoppning om att kunna lyfta frågan om medborgardialog, som metod på biblioteken, in i ett större sammanhang. En professionell dialog om medborgardialogens styrkor, svagheter, möjligheter och hot utifrån bibliotekariernas erfarenhet och uppfattning om densamma.

Demokrati, samhällets utveckling samt fri åsiktsbildning och förmedling av kunskap är hörnstenarna för bibliotekets verksamhet enligt den nya bibliotekslagen. Detta är ett stort uppdrag. Hur diskuterar man byggstenarna på biblioteket? Hur formar man en verksamhet som möjliggör samhällsutveckling i demokratins tecken? Jag har valt att titta på medborgardialogen som metod på folkbibliotek för att se om arbetet med denna kan skapa fri åsiktsbildning samt förmedla kunskap.

Min övergripande forskningsfråga:

- Vilka möjligheter har en medborgardialog, inom ramen för det allmänna biblioteksväsendet, till att aktivt skapa fri åsiktsbildning samt kunskapsförmedling?

Det är ett stort, nytt och relativt komplext ämne jag valt att studera och som dessutom involverar tre olika kommuner. Jag har därför valt att formulera tre delproblem som intervjuerna redovisas samt analyseras utifrån:

- Vad är syftet med medborgardialogen?
- Hur ser man på dialogen som metod?
- Finns det styrkor, svagheter internt med en medborgardialog på bibliotek? Hur ser det ut externt med möjligheter, hot?

Jag närmar mig min frågeställning genom dokumentstudier och intervjuer som jag sedan analyserar mot bakgrund utav litteraturstudie och teori.

Avgränsningar och begreppsförklaring

Teorier om medborgardialog är även grunden och utgångspunkten för det man kallar brukardialog (Lindholm 2010). Ur det begreppet har man sedan format olika nivåer för delaktighet som bland annat bygger på en förenklad version av Arnsteins steg (Arnstein 1969; Lindholm 2010; Castell 2013). Eftersom det inte enbart är medborgarna som använder bibliotekets tjänster så har man, inom biblioteksvärlden, hellre använt sig av begreppet brukardialog. Man kan säga, något förenklat, att skillnaden mellan medborgardialog och brukardialog handlar om att i brukardialogen behöver det inte tas några formella beslut. Det handlar mer om brukarnas syn på kvalitén av den kommunala servicen och om den överensstämmer med förväntningarna av densamma (Lindholm 2010). Men Lindholm (2010) lyfter även att i verkligheten sammanfaller de båda oftast på ett sätt som gör det svårt att skilja begreppen åt. I uppsatsen har jag valt att skriva medborgardialog och brukarinvolvering. Teorierna jag presenterar bygger på olika syn på medborgardialogen. I medborgardialogen involveras medborgaren eller brukaren på något sätt utifrån olika former utav delaktighet. Därför, för enkelhetens skull, kommer jag inte alltid skriva brukarinvolvering utan mer medborgardialog och dialog.

Ordet demokrati kommer från grekiskans *demo* – och efterleden *krati'a* som betyder ”välde” men som kommer utav *krate'o* som betyder ”härska” och som har den språkliga betydelsen folkmakt eller folkstyre (NE 2015). Olika länder lägger olika innehåll och tolkning i vad demokrati faktiskt innebär och uppfattningen om vad som är demokratiskt eller inte ändras ständigt. I Sveriges Riksdags studieskrift (2010) *Därför demokrati* menar man på att demokrati har diskuterats i flera tusen år och ändock finns det ingen enhetlig definition som alla idag ställer sig bakom. Inom statsvetenskapen har man traditionellt skilt mellan två olika former för demokrati. Den första kallas för direkt demokrati och den andra för indirekt eller representativ demokrati. Flertalet demokratiska länder idag består utav den representativa demokratin där folket utser särskilda representanter eller ombud för att föra dess talan

samt fatta beslut i dess ställe. Men det finns även forskare som betonar vikten av, för demokratins överlevnad, att diskutera offentligheten på nya arenor. Diskussioner kring deltagande och samtalets vikt tar mer och mer plats och där forskare som Jürgen Habermas samt Robert A Dahl m.fl. har varit tongivande. Dahl menar att man måste utöka den demokratiska inklusionen, medan Habermas fokuserar mer på hur åsikter bildas och kan sammanfogas genom giltiga argument i ett rationellt samtal.

Hur man ser på demokrati får även betydelse för hur man ser på individen och eftersom demokrati även handlar om vilka som har rätt till att delta i utformningen av samhället så är demokrati även starkt kopplat till begreppet ”medborgare” (Popper 1997). Se *Olika föreställningar om medborgaren och medborgarinitiativ*.

Jag kommer inte i uppsatsen att försöka mig på en definition utav vad demokrati är. I Sverige har vi, enligt Sveriges Riksdag (*Därför demokrati* 2010), en representativ demokrati. Men hur vi väljer att se på demokratin och aktivt arbeta med samhällsutveckling skiljer sig åt beroende på uppdrag och institutionens natur. Jag har valt att fokusera på Habermas teorier om det kommunikativa handlandet samt den symboliska interaktionismens teorier kring hur vi som individer samspelar, fyller symboler med gemensamt innehåll och för dialog.

Fri åsiktsbildning bygger på yttrandefriheten. Se *Från bibliotekslag till biblioteksplan* (s. 11).

Disposition

Uppsatsens första del utgörs utav inledning och problembakgrund, disposition, syfte och frågeställning samt avgränsningar och begreppsförklaring (kap. 1, s. 5-9). Sedan kommer en stor litteraturöversikt där jag börjar med att gå igenom bakgrund, syfte och ändamål till den nya bibliotekslagen samt synen på biblioteksplanen. Jag målar jag upp en biblioteks- och informationsvetenskaplig bakgrund till biblioteken och det demokratiska samhällets utveckling, men jag kommer även att ta upp aktuell humanistisk forskning utanför B & I, samt metodlitteratur som bygger på olika teorier och metoder kring medborgardialog och olika former för delaktighet. Litteraturöversikten är omfattande och inleds därför med en ingress och avslutas i en sammanfattning (kap. 2, s. 10-34). Nästa kapitel är teoretiska utgångspunkter där jag redovisar för Habermas och det kommunikativa handlandet samt symbolisk interaktionism (kap. 3, s. 35-42). I metodgenomgången redogör jag för hur jag gått tillväga med att bygga upp denna uppsats samt hur jag genomför min analys (kap. 4, s. 43-46). Redovisning utav empiri består utav två kapitel – dokumentstudie & intervjustudie (kap. 5-6, s. 47-68). Nästföljande kapitel består utav analys utav empirin (kap. 7, s. 69-75). Slutsats och diskussion avslutas med en reflektion över teori och metodval samt en kortare diskussion hur man kan välja att utveckla en sådan här typ utav studie (kap. 8, s. 76-86). Litteraturförteckning och bilagor avslutar uppsatsen.

Litteraturöversikt

I denna litteraturstudie går jag igenom olika faktorer som kan tänkas påverka synen på medborgardialog som metod på folkbibliotek. Jag börjar med att gå igenom bakgrund, syfte och ändamål till den nya bibliotekslagen (SFS2013:801) genom att presentera olika remisser och propositioner. Ändamålsparagrafen är även bakgrunden till min forskningsfråga. Närmast till hands, för de kommunala folkbiblioteken, så ligger dock biblioteksplanen. I stort sett varje paragraf, i lagen, kan man genom biblioteksplanen fatta ett eget visionärt ställningstagande utifrån synen på biblioteksverksamheten. Jag kommer senare i uppsatsen att gå igenom de tre kommunerna, som ingår i min studie, och deras visioner angående biblioteksverksamheten i relation till medborgardialogen. I den nya lagen ersätts medborgare med alla. Biblioteksverksamheten har sedan länge haft svårigheter med att definiera målgruppen - brukare, användare, medborgare, kund, alla. Kommunal verksamhet finansieras utav skattemedel och det är, historiskt sett, utifrån ett medborgarskapsbegrepp som målgruppen definierats. Men medborgarskapsbegreppet handlar även om vem som har rätt att definieras som medborgare och är även därför starkt förknippat med makt. Eller rättare sagt avsaknaden av makt och innefattar därför även ett utanförskap samt ett innanförskap. Därför kommer jag att problematisera synen på medborgaren och medborgarinitiativ och synen på målgruppen. Jag kommer dessutom lyfta relevant biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. I litteraturöversikten belyses även synen på kommunikationssamhället och hur detta begrepp länge varit sammanflätat med synen på demokrati i Sverige, men jag kommer dessutom att ta upp olika former för dialog och teoribildning kring densamma. I *Kunskapssynen på biblioteket och vikten av mötet med bibliotekspersonalen* lyfts betydelsen utav personalen på biblioteket och kontakten med densamma för att delaktigheten på biblioteket, samt deltagandet i det offentliga samhället, skall bli reell, men även behovet utav att formulera en kunskapssyn. Medborgardialog och olika former för delaktighet får ett stort utrymme i litteraturstudien. För att illustrera olikheter i tolkning av dialogen så har jag valt att ta med ett antal figurer samt kritik mot olika former för medborgardialogen. Tidigare forskning avslutas med en sammanfattning.

Från bibliotekslag till biblioteksplan

Utredare och bibliotekskonsult, Inger Eide Jensen, fick i augusti 2009 i uppdrag att utvärdera dåvarande bibliotekslag (SFS1996:1596). Utredningens syfte var att undersöka hur bibliotekslagen hade fungerat i praktiken och om målen med dåvarande lag hade uppnåtts (Ku2009/1518/KV). I utvärderingen *Tid för kultur* (proposition 2009/10:3) konstaterades att biblioteksväsendet hade genomgått stora förändringar sedan lagens ikraftträdande 1997. Det var framförallt de stora

omvärldsförändringarna, och behovet av ökad samordning och uppföljning, som motiverade förändringar i bibliotekslagen konstaterade man i utredningen. Regeringens förslag blev då att istället för att revidera dåvarande lag skulle i stället en ny bibliotekslag införas. På så vis skulle det även ges möjlighet till att förbättra lagens struktur samt göra den tydligare, modernare och mer användarvänlig (2012/13:147). I förslaget beskriver man vad som avses med det allmänna biblioteksväsendet samt vad som ska vara dess syfte och ändamål. Betydelsen för det demokratiska samhällets utveckling och deras roll för kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning lyfts såväl som bibliotekens betydelse för att främja litteraturens ställning. Många remissinstanser, däribland Statens kulturråd och Svensk biblioteksforening, ansåg att den demokratiska aspekten av biblioteksarbetet borde betonats tydligare i ändamålsparagrafen (2012/13:147, s. 11). Detta framförallt med betoning på bibliotekens roll för ett fritt informationsutbyte och fri åsiktsbildning. Flera remissinstanser hänvisar även till att de principer som kommer till uttryck i Unescos folkbiblioteksmanifest bör tjäna som utgångspunkt för bestämmelsen. I den kulturpolitiska propositionen *Tid för kultur* (proposition 2009/10:3) slås fast att grunden för kulturpolitiken är kulturens egenvärde. Det allmänna biblioteksväsendet har en betydelsefull roll i detta sammanhang - att bidra till ett skapande Sverige där människor växer genom sina kulturupplevelser. Där kunskap och bildning tar plats och är fritt. Biblioteken främjar dessutom delaktighet i samhällslivet genom fri tillgång till information och skapar därigenom bättre möjligheter till att delta i det offentliga samtalet (2012/13:147). I paragraf två i Bibliotekslagen:

...innefattas idén om att demokratin befästs och fördjupas genom att individer får ökad kunskap och goda förutsättningar fritt åsiktsutbyte och diskussion om gemensamma angelägenheter. Att biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling uttrycker en målsättning om allas delaktighet i samhällslivet som främjas genom de medel som nämns, det vill säga kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

2012/13:147, s. 13

Enligt Kungliga bibliotekets remissvar så är förmedlingen och tillgängliggörandet av kunskap något som förenar de olika bibliotekstyperna i det allmänna biblioteksväsendet. Att biblioteken, enligt regeringens förslag, ska bidra till fri åsiktsbildning understryker betydelsen av att biblioteken skall inta en neutral hållning. En neutral hållning i förhållande till den information som tillhandahålls och även i övrig verksamhet understödja ett fritt meningsutbyte. Bestämmelsen innebär även att biblioteksverksamheten skall präglas av öppenhet för olika perspektiv och stå fri från censur eller andra hindrande åtgärder. Yttrandefriheten är den grund som den fria åsiktsbildningen vilar på (2012/13:147).

Begreppet medborgare ersätts i den nya lagen med alla eftersom det annars kan uppfattas som att det ställs ett krav på svenskt medborgarskap för att få nyttja biblioteken (2012/13:147). Utöver bestämmelserna i bibliotekslagen måste biblioteken även förhålla sig till annan lagstiftning, exempelvis Språklagen (Språklagen 2009:600) där det bland annat anges att svenska är huvudspråk i Sverige.

Bibliotekslagen är en ramlag. Den anger generella ramar för biblioteksverksamheten.

Riksdagen har i besluten om bibliotekslagen sagt att den inte står i konflikt med den kommunala självbestämmanderätten. Folkbiblioteken ska även fortsättningsvis vara ett kommunalt ansvar (2012/13:147). Kommuner och landsting kan därför själva bestämma omfattning och inriktning på sin biblioteksverksamhet. Svensk biblioteksförning menar att en biblioteksplan ska ses som en möjlighet till att formulera en lokal och regional bibliotekspolitik eftersom, i stort sett, varje paragraf i lagen innebär att kommunen kan forma sin egen vision av vilken roll den egna biblioteksverksamheten ska spela. (Almerud 2005, s. 7) Detta innebär då att en rad övergripande politiska ställningstaganden även måste göras angående bl. a verksamhetens omfattning samt inriktning. Almerud har på uppdrag utav Svensk biblioteksförning skrivit *Biblioteksplaner: från bibliotekslag till biblioteksplan* (Almerud 2005). Enligt skriften är det naturligt att dessa ställningstaganden görs i biblioteksplanen (Almerud 2005, s. 15). Genom att välja att se på biblioteksplanen som ett politiskt dokument så kan man även lyfta bibliotekets roll som utvecklingsfaktor samt som ett instrument i den lokala och regionala utvecklingen. Kommunstyrelsen, som har det övergripande ansvaret, måste formulera ett tydligt uppdrag för arbetet. Det färdiga dokumentet ska sedan antas av kommunfullmäktige.

Utöver bibliotekslag och lokal biblioteksplan så pratar man nu även om ökad samordning genom en nationell biblioteksstrategi. Det Kungliga biblioteket har fått ansvaret att ta fram denna nationella biblioteksstrategi för att främja samverkan och kvalitetsutveckling inom hela biblioteksväsendet (Kungliga biblioteket 2015).

Biblioteken och det demokratiska samhällets utveckling

I Sverige fick demokratin sitt definitiva genombrott först år 1921 (Kylhammar & Battail 2003). Det genombrottet innebar att gamla och nya arenor för offentlig kommunikation fick en avgörande betydelse för den fortsatta utvecklingen utav demokrati och kultur. Visionen om ett kommunikationssamhälle som präglades utav ett ”allkommunicerande världsfolk” som skulle bli en ”nätverkens tid” var dominerande i Sverige (Kylhammar & Battail 2003, s. 16) och tilltron till kommunikationens och teknikens frigörande kraft var stark. Men det kommunikationssamhälle som man såg som ouplösligt förenad med demokrati kom även att utnyttjas utav aktörer med en annan agenda och symboler samt ord fylldes med ny mening (Kylhammar & Battail 2003, s. 16). Kylhammar & Battail menar på, i antologin *På väg mot en kommunikativ demokrati*, att naiviteten och tilltron till kommunikationssamhällets absoluta inneboende kraft inte gjorde att man såg hoten. Viktigt här är att reflektera över nyckelbegrepp såsom ”kommunikation” och ”kunskap”. Men avgörande är även att lägga tid och forskning på att problematisera vad och hur den kommunikativa tekniken och kommunikativa arenor används (Kylhammar & Battail 2003).

Det finns mycket forskning kring bibliotekens relation till det demokratiska samhället, dels kring mötesplatsbegreppet och hur man kan vara en arena för kommunikation, men även kring frågor såsom legitimitet, förändring, förankring och verksamhetsutveckling. Habermas är en av de teoretiker som ofta sätts i samband med modernitet och modernitetens utveckling i samband med offentlighetsteori och Vestheim (2003) är en av de forskare som har fokuserat på att sätta Habermas teorier i relation till folkbibliotekens uppdrag och legitimitet i samhället. Men även forskare

så som Audunsson och Windfeld Lund (2001) lyfter folkbibliotekens komplicerade relation till vår samtid och dagens samhälle. Svensk biblioteksforening menar att;

Ju mer man studerar olika frågor som rör biblioteken, desto mer komplexa visar sig frågorna...Vi vet att biblioteket används som mötesplats men mycket lite om hur och i vilken utsträckning. Det finns därför ett stort behov av kunskapsutveckling, främst kvalitativt inriktad forskning, för att biblioteken ska kunna svara på samhällets krav och både användarnas och icke-användares önskemål och behov.

På säker grund: en Delfundersökning om vilken biblioteksforskning som behövs 2009, s. 4

American library organisation i USA (ALA.org) anser att biblioteken är en av de få platser där medborgarskap blir ett levande begrepp. Som bibliotekarie har man en unik möjlighet att dela sin kunskap, expertis och engagemang till att skapa informerade medborgare. ALA menar på att biblioteken är för alla och tillhandahåller trygga platser för det offentliga samtalet;

Libraries are for everyone, everywhere. They provide safe spaces for public dialogue. They disseminate information so the public can participate in the process of governance. They provide access to government information so that the public can monitor the work of its elected officials and benefit from the data collected and disseminated by public policy makers. They serve as gathering places for the community to share interests and concerns. They provide opportunities for citizens to develop the skills needed to gain access to information of all kinds and to put information to effective use. Ultimately, discourse among informed citizens assures civil society...They continue this mission today. Indeed, libraries ensure freedom to read, to view, to speak and to participate. They are the cornerstone of democracy.

Democracy statement. ALA.org, 2013

Hedemark menar dock att bibliotekens komplexitet består just i att man har i uppdrag att tillfredställa olika grupper och individers behov. Hedemark & Hedmans studie (2002) *Vad sägs om användare? Folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter* visar på att ha ambitionen att vara ett bibliotek för "alla" tyvärr ofta krockar med beskrivningar av den faktiska verksamheten. Men Audunsson & Windfeld Lund (2001) menar på att än mer problematiskt är hur folkbiblioteken relaterar till sin omgivning i vad författarparet väljer att kalla, det senmoderna samhället. Deras forskning har visat på att det nya informationssamhället innebär inte enbart möjligheter utan kommer även med nya utmaningar. Även om nu biblioteken riktar sig till "alla" så får den ökande individualiseringen konsekvenser för verksamheten såväl som det demokratiska samhället. På så sätt bekräftar Audunsson & Windfeld Lund Vestheims tankar kring folkbibliotek och en problematisk relation till dagens samhälle och frågar sig huruvida folkbiblioteken som offentligt rum kan överleva. Vestheim menar på att bibliotekens debatt i mångt och mycket följer den offentliga. Även han lyfter begreppet senmodern utveckling hos folkbiblioteken, där fokus allt mer ligger på en instrumentell diskurs. Denna diskurs tar sin yttring i och medverkar till en ökad differentiering och specialisering där verksamheten syftar mot att tillfredsställa individer snarare än att uppnå kollektiva samhällsbehov. Detta kallar Vestheim (1997) ett demokratiproblem, precis som Audunsson & Windfeld Lund

(2001), och menar på att politiken måste lyfta vikten utav bibliotekets roll till att bilda och utbilda medborgare samt vara behjälpliga i att engagera dem i samhället.

Kylhammar & Battail (2003, s. 9) lyfter liknande tankar och frågar sig huruvida ett i grunden liberaldemokratiskt samhälle som kommunikationssamhället kan överleva utan ett universalistiskt medborgarideal. I *På väg mot en kommunikativ demokrati?: sexton humanister om makten, medierna och medborgarkompetensen* (Kylhammar & Battail 2003) skriver författarparet att själva meningen är ju att vi skall övervinna och överskrida vårt ursprung. Det handlar då om att träda ur könet, rasen, klassen och religionen för att bli människa. Den enskildes lojaliteter skall inte rikta sig till det partikulära. (Kylhammar & Battail 2003, s.21) På så sätt bekräftar de både Audunsson & Windfeld Lund samt Vestheims tankar kring problematiken med ett ökat individualiserat samhälle. Kylhammar & Battail lyfter emellertid även möjligheter kring nya sätt att se på individperspektivet; "...ett nytt socialt rum, med heterogeniteten som kännemärke har uppstått. Det som följer av detta är en gemensam dissensus, en generaliserad meningskiljaktighet, en väv av skillnader" (Kylhammar & Battail 2003, s.26). På så sätt kunde och borde meningskiljaktigheter rent av bli det nya paradigmet för de sociala relationerna i en postindustriell tid och blir då även som en dynamisk kraft och det enda som faktiskt avspeglar verklighetens sanna karaktär.

Men tankarna kring att folkbiblioteken går igenom en kris är inga nya tankar. Enström (1995) menar på att förändringar på folkbibliotek är relaterade till identitetsuppfattningar som i sin tur är förankrade i institutionella former (Enström 1995); "Förändring på folkbibliotek måste förstås i ett större sammanhang än enskilda folkbibliotek. Det är en kollektiv process som inbegriper folkbiblioteksområdet i sin helhet eller väsentliga delar därav." (Enström 1995, s. 206). I Audunssons bok från 1996, *Change processes in public library* som även bygger på hans avhandling med samma titel, undersöker han hur folkbibliotek möter upp och relaterar till förändring och modernisering. Hans tes är att folkbiblioteken inte längre har en gemensam professionell och ideologisk grund. Audunsson lyfter här svårigheten med att definiera vad som egentligen sker på ett bibliotek om man skall jämföra med andra "public organizations". Bland annat menar han på att förutom att professionen domineras utav bibliotekarier så skiljer man sig även från andra kommunala institutioner genom att man inte producerar en produkt eller tjänst utan man arbetar med vad han väljer att kalla "meaning"; "Librarians, thus, cannot identify with problems solved – with clients given work or housing...They deliver **meaning** and they identify with meaning. i.e ideology" (Audunsson 1996, s.11).

Buschman (2003) bekräftar Enströms (1995) tankar kring föreställningen om biblioteket i kris och menar på att det har ända sedan 1970-talet funnits en uppfattning om att biblioteken befinner sig i en sådan så kallad kritisk situation. Detta får givetvis betydelse för en verksamhetsutveckling och den väg man väljer. Detta bekräftas utav flertalet forskare och belyses väl i Carlssons avhandling *Den nya stadens bibliotek: om teknik, förnuft och känsla i gestaltningen av kunskaps- och upplevelsestadens folkbibliotek* (2013). Carlsson avhandling har fokus på att undersöka ett förändrat sätt att se på bibliotek och biblioteksservice som en reaktion på en uppfattad kris och behov utav förändring. Biblioteket som undersöks i hennes arbete menar på att det är ett "paradigmshift". Carlsson frågar sig dock om det verkligen är ett sådant skifte

och lyfter att det finns en diskrepans mellan retorik och praktik. Carlsson (2013) identifierar att biblioteket i hennes studie, med ett ”paradigmskifte”, vill göra ett radikalt avbrott från det som har varit och ”invanda föreställningar om vad ett bibliotek är och bör vara” (Carlsson 2013, s. 167) och där man använt sig utav den minskade biblioteksanvändningen som ett argument för detta radikala skifte; ”De utmaningar som ”paradigmskiftet” ska möta identifieras således som bristande samhällsrelevans hos verksamheten och den föreställda krisen framträder som en kris i Stadsbibliotekets relation till det omgivande samhället” (Carlsson 2013, s. 168). Förändringsarbetet avser en vilja till att bredda både bilden utav Stadsbibliotekets verksamhet såväl som stärka sin relevans för staden i stort. Man vill på så sätt göra Stadsbiblioteket till stadens mötesplats samt till att vara ett brett upplevelseorienterat kulturhus och på så sätt engagera en större publik och därmed öka deltagandet. Men Carlsson identifierar förutom förnyelsen och flexibiliteten en uppfattning om att Stadsbiblioteket konkurrerar med andra verksamheter i staden och synen på individen som i behov utav konstant förnyelse kopplas direkt till behovet utav ständig verksamhetsutveckling och förnyelse (Carlsson 2013, s. 171).

Flertalet andra forskare inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning lyfter vikten utav mötesplatsbegreppet i relation till folkbiblioteken och demokrati samt medborgerligt deltagande (se till exempel Audunsson 2005; Buschman & Leckie 2007). Tonvikten här ligger på bibliotekens roll som tillgängliga, offentliga rum för ett livaktigt civilsamhälle och en vital demokrati. I artikeln *The public library as a meeting- place in a multicultural and digital context* (2010) behandlar Audunsson detta begrepp, och betonar bibliotekets vikt som mötesplats i dagens mångkulturella samhälle. Han menar att tolerans är en förutsättning för en väl fungerande demokrati och att det idag finns allt för få platser där man träffar människor med andra värderingar och annan bakgrund än den egna och där denna tolerans kan få utvecklas (Audunsson 2005; 2010). Audunsson har delat upp biblioteket som mötesplats utefter två begrepp som han väljer att kalla hög- respektive lågintensiva mötesplatser. På de högintensiva mötesplatserna styrs deltagandet utav det subjektiva intresset. Detta innebär i sin tur att samtalet karaktäriseras av likriktning och bekräftelse snarare än pluralism och ifrågasättande. På en lågintensiv mötesplats upptår dock möjligheten till möten med andra intressesfärer än den egna, men likväl med en gemensam referensram som förutsättning, och där man tvingas ta hänsyn till oliktankande. Genom det resonemang Skot-Hansen (2001) för kan man se civilsamhället som en offentlig sfär, där den optimala modellen skulle vara ett socialt rum som står fritt från staten och marknadens inblandning och där alla medborgare har lika rätt att yppa sin mening i ett offentligt kritiskt samtal. När Skot-Hansen betraktar folkbiblioteket som en del av civilsamhället menar hon på att man kan förstå folkbiblioteket som en mötesplats, ett moraliskt rum samt ett debattforum. Men Skot-Hansen (2001) problematiserar även dessa tre olika funktioner då hon menar på att biblioteket förstått som ett moraliskt rum så måste densamma vara värdeneutralt men även erbjuda pluralism för att verka i ett mångkulturellt samhälle. Folkbibliotekets verksamhet måste vara inriktad på mångfalden i samhället och inte heller styra medborgarna till att i folkbibliotekets rum formas till ett och samma sätt att tänka. När det gäller folkbiblioteket som ett debattforum menar Skot-Hansen (2001) att förutsättningarna att föra en öppen och kritisk debatt eller dialog finns men att det ligger relativt långt från den dagliga verksamheten och inte förekommer särdeles ofta.

Men Aabø, Audunson & Vårheim lyfter i en forskningsartikel från 2010, *How do public libraries function as meeting places?*, att biblioteket som mötesplats används på flera olika sätt;

Public libraries are shown to be used for a variety of meetings. Community involvement is more important than township and demographic variables in explaining variations in use of the library as a meeting place. Correlations between low income and low education and high use of the library as a meeting place were found, indicating that the library as a meeting place plays a substantial role in equalizing the possibilities of being an active citizen across social and economic differences. The study contributes to understanding the role of the public library in a multicultural context. The public library as a unique and complex meeting place has important implications for future librarianship.

Aabø, Audunson & Vårheim 2010, abstract

Studien använder sig bland annat utav Audunsons begrepp (2005) hög- respektive lågintensiva mötesplatser och menar på att biblioteken som mötesplats kan spela en viktig roll i att vara en utjämnande part samt skapar möjligheter till ”aktiva medborgare” oavsett socioekonomiska skillnader.

Hansson (2010) lyfter emellertid att en förutsättning för att demokrati överhuvudtaget skall kunna fördjupas och utvecklas så krävs konflikt – politisk konflikt (Hansson 2010). Hansson hävdar att i ett samhälle som saknar utrymme för det sker en snabb erodering av den demokratiska legitimiteten. Och det är där vi befinner oss i dag. Enligt Hansson så har upphävandet av den typ av konflikter som skapade demokratins genombrott och utveckling under 1900-talet gjort att det politiska samtalet har tystnat. Man kan säga att vi nu lever i en tyst tid. Det är inte så att olika sociala motsättningar i samhället har försvunnit, skriver Hansson, snarare tvärtom. Det är bara inte politiskt korrekt att tala om dem. De uttryck som dessa motsättningar ger upphov till ses istället som störmoment och problem. Mer än problemen själva. Enligt Hansson skall man inte glömma att demokrati är ingen ägodel. Demokrati handlar i grunden om konflikt. Det grundläggande i demokratin är faktiskt att den erbjuder ett sätt att hantera – om än inte alltid lösa – sociala konflikter. ”De flesta delar av folkbibliotekens verklighet idag är inte särskilt problematiska. Den faktiska användningen av folkbiblioteken har aldrig varit så mångfacetterad och komplex som den är idag” (Hansson 2010, s16). Enligt Hansson (2010) ligger den problematik som biblioteken idag tampas med på en mer subtil nivå. Kanske kan man formulera det genom att hävda att folkbibliotekens starka ställning beror på att de ofta väljer enkla och okontroversiella lösningar för att ta sig fram. Pilsnabbt anpassar man sig efter tidens förändringar. Det behöver, enligt Hansson (2010), inte i sig vara ett problem, men talar man om vilken roll biblioteken bör spela, kan spela och de facto spelar i dagens komplexa samhälle, så tror Hansson (2010) att man skall ta ett steg tillbaka och se vad denna snabbhet och eventuella enkelhet kan få för konsekvenser. Att biblioteken vill vara en del av utvecklingen är ingenting konstigt och heller i sig ingenting utmanande. Det utgår från argumentet att folkbiblioteket ska finnas där användaren är. Det är ett förhållningssätt som funnits med under en mycket lång tid.

Men detta är inte traditionell uppsökande verksamhet. Den uppsökande verksamheten har hela tiden haft en bärande ideologisk tanke; att biblioteket har något mer att ge medborgarna som gör att de inte bara kan få underhållning för stunden. Utan en känsla av samhörighet genom en

fördjupad social, politisk och kulturell identitet. Det spelade roll att det var just en bibliotekarie som kom ut och pratade och tillgängliggjorde litteratur av olika slag. Bibliotekarien representerar en levande, aktiv och identitetsskapande person som kan hjälpa till att utmana tankemönster och vara ett bollplank.

Hansson 2010, s. 17

Enligt Hansson (2010) så måste biblioteken fortsätta vara fysiskt aktiva och dialogiskt närvarande som en aktiv del i det dagliga livet i sina stadsdelar. Hansson ser även betydelsen av bibliotekariernas aktiva närvaro i gemenskap med de många medborgare som har biblioteken som en av vardagens många arenor för kultur, debatt och social identifikation och integritetsskapande.

Men John Patemans (2013) fokus är inte enkom på att vara fysiskt aktiv och dialogiskt närvarande utan avser att nå dem som bäst behöver det. Det vill säga den grupp av människor som inte kommer till biblioteket. Enligt Pateman (2013) är det en liten del av medborgarna som faktiskt använder sig av biblioteket. Att då lägga alla resurser på minoriteten som använder biblioteket är fel, enligt Pateman. Han har genom åren skrivit många artiklar och ett antal böcker om olika aspekter av social utslagning och social klass, samhällsutveckling, internationalism och bibliotek. Istället för att ge mycket till de som besöker biblioteket mest, bör biblioteken fokusera resurserna på de som besöker biblioteken minst. De behöver det nämligen mest. Det kan man göra genom att arbeta mer inkluderande med behovsbaserad biblioteksservice där man identifierar den egna kommunens behov utifrån kön, etnicitet, klass etc. Man måste, enligt Pateman, skifta fokus från att vara "providers of service" till att bli "agents of social change". Bibliotekarier måste bli bättre på att bygga relationer. I nuläget lägger biblioteken 80 % av sina resurser på att serva 21% av målgruppen som är aktiva användare;

Pateman is keenly interested in the library as an agent of equality and asks the question: do libraries make people feel more equal or are people who feel more equal more likely to be library users? A number of studies lend support to the idea that libraries might be agents of change with respect to furthering equality. One such study by Wilkinson & Pickett attempted to identify societies with the greatest equality and show that they were more successful than those with greater inequality. Pateman emphasizes that if libraries are contributing to equality then the challenge is to identify what that contribution is and measure it. If, as some studies suggest, frequent readers are more likely to be satisfied with life, then libraries have a role to play in improving quality of life. Defining that role must be done by identifying needs through relationship building and community development.

Woodcock 2014

Olika föreställningar om medborgaren och medborgarinitiativ

Demokratin har två inneboende visioner som ibland kan visa sig oförenliga i praktiken; allas delaktighet och upplyst förståelse. Därför medföljer, med ett demokratiskt samhälle, att antal viktiga aspekter. Det handlar inte enbart om kommunikation utan även om medborgarskap och bildning samt identitet och existens. Vad kan och bör medborgarskap innebära? Med den nya bibliotekslagen så

ersätts medborgare med alla. Men hur fungerar detta när man har en målgrupp som definieras utifrån medborgarskap i en politisk organisation? Medborgardialog handlar om att vara delaktig i den kommun du lever i - att investera tid och energi i att påverka utbudet av kommunal service. Flertalet forskare (se Vestheim 1997, Audunsson & Windfeld Lund 2001, Kylhammar & Battail 2003) menar på att den instrumentella diskursen och den ökande individualiseringen får konsekvenser för både biblioteket samt samhället som stort. Hansson säger dessutom att vi lever i en tyst tid, men detta innebär inte att de sociala motsättningarna upphört. Snarare tvärtom säger Hansson (2010). Men konflikterna ses mer som störmoment än problemen i sig menar Hansson och Pateman menar på att bibliotekarier behöver skifta fokus från att vara "providers of service" till att bli "agents of social change". Genom relationsförvaltning samt genom att vara aktiva i den kommunala utvecklingen så närmar sig biblioteket detta skifte, menar Pateman (2013). Vad innefattar då begreppet medborgare? Hur har det sett ut historiskt sett och hur ser det ut idag? Hur relaterar det sig till vår samtid?

Jadelius (2013) hävdar att föreställningen om medborgare historiskt sett handlar både om rättigheter och skyldigheter, men även om delaktighet och utanförskap. Jadelius har varit med i ett forskningsprojekt som skrivit en bok kallad *Mellanplats*, men som egentligen har det långa namnet *Samspelet mellan medborgarinitiativ och inbjudet deltagande i stadsplanering: Ett interaktionsforskningsprojekt* (2013) Mellanplatsprojektet pågick från 2011-2013 och förvaltades av Göteborgs miljövetenskapliga centrum. Eftersom forskningsprojektet handlar om hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling så fokuserar Jadelius bland annat på att problematisera synen på medborgaren och medborgarinitiativ genom tiderna. Mycket förenklat skulle utvecklingen kunna delas in i tre historiskt överlappande faser. Faserna karaktäriseras inte främst av en viss tidsperiod utan av dess olika sätt att föreställa sig medborgarskap och de initiativ som tas av olika samhällsaktörer (Jadelius 2013). Antalet delaktiga medborgare var starkt begränsat under antikens demokratier. Alla beslutsföra medborgare kände till varandra. När det handlar om den andra fasen är fokus på samspelet mellan nationalstaternas framväxt och framväxande massproduktion och massmedier (Andersson 1992 se Jadelius 2013, s. 14). I och med dessa förändringar i människors relationer kunde medborgarna börja betraktas som en anonym och enhetlig massa. Planerare och politiker började se sig som "samhällets" representanter (Jadelius 2013). Den "nya människan" skulle frigöra sig från sina kulturarv och medborgaridealet bestod av att tona ner det sociala, historiska samt geografiska sammanhanget. I denna fas är den ekonomiska tillväxten i fokus. Samhällsutveckling samt politik och planering riktas gentemot tillväxten i ett land (Jadelius 2013). Utifrån nationalitet definieras medborgaren samtidigt som man säger att alla ska vara med.

Abrahamsson (2013) menar dock att detta synsätt har börjat att alltmer ifrågasättas. Många debattörer samt forskare från olika discipliner lyfter även fram bilder som skulle kunna karaktärisera en tredje fas (Jadelius 2013). Ett stort antal teoribildningar samt begrepp har lanserats. Begrepp som på olika sätt kan ge nya perspektiv på vår tids demokratiska möjligheter. Kylhammar & Battail (2003) menar på att hur vi väljer att definiera vår samtid såväl som framtid och dess funktion, samt vilka symboler vi väljer skall vara bärande, får givetvis betydelse för hur man tänker och handlar men även för hur man ser på medborgarskap. Jürgen Habermas har genom begreppet

”offentlighet” hjälpt oss att förstå t. ex de intellektuella processer som pågår på fysiska mötesplatser mellan olika former av massmedia. Men det finns även forskning kring hur biblioteket som institution framställs och formas genom olika mediers framställning av densamma och hur det kommer att påverka synen på bibliotekets roll och funktion (Hedemark 2009).

Den tredje fasens perspektiv handlar då om att medborgarinitiativ av olika slag nu initieras och ingår i en sorts medborgerlig samhällelig reflektion. Denna medborgerliga reflektion leder, enligt Jadelius (2013), till samhälleligt lärande, kunskapsproduktion och till någon form av samhandling. Och detta i många fall utan att formella beslut tas:

Denna nu pågående tredje fasen kan å ena sidan ses som en konsekvens av utvecklingen (Hans Abrahamson 2012), och är därmed reflexiv (Ulrich Beck 2005). Å andra sidan kan den ses som en medveten rekonfigurering (Richard Normann 2001) eller omgestaltning (Jenny Stenberg et al 2013). Att bli varse denna dubbla karaktär skulle kunna bygga en bro mellan humaniora/samhällsvetenskap och planeringsverksamhet av olika slag. Förståelsen av medborgerlighetens mångfald av perspektiv gör det möjligt att tänka planering, utveckling och stadsbyggande på nya sätt.

Jadelius 2013, s. 16

Detta stämmer överens med Giddens tankar kring att tendenserna är symptomatiska för vår föränderliga samtid. Giddens (1999) lyfter att det reflexivt konstruerande självet och människors val ständigt formar kontexten. De möjligheter och förväntningar som existerar på individen att göra val ökar även människors självmedvetenhet. Giddens menar dock att detta parerat med de ständiga valmöjligheterna som vi ställs inför avskärmar oss från att känna delaktighet i ett större kollektiv. (Anthony Giddens 1999, s. 11.)

Medborgerlighetens mångfald av perspektiv, rättigheter o skyldigheter samt delaktighet och utanförskap, är högaktuellt även idag. På grund av de senaste decenniernas alltmer ökande migration mellan stater har det uppstått nya typer av frågor i relation till medborgarskapsbegreppet. I Sverige och andra nationer finns ett växande antal människor som inte är medborgare i det land där de bor och arbetar. Så vad är de då frågar sig Amelie Tham i en analys beställd av Myndigheten för Kulturanalys (Tham 2012). I denna analys problematiserar man begreppet medborgare eftersom begreppet medborgare exkluderar den delen av befolkningen som inte har medborgarskap. Enligt analysen så märks detta särskilt tydligt i lokalsamhällen. Enligt kulturjournalist Amelie Tham pågår inte bara en uppluckring utav vad man tidigare betraktat som amatörkultur och professionell kultur utan även på hur man betraktar publiken. Publiken ses inte längre som konsumenter eller åskådare utan i hög grad deltagare i den kreativa processen.

Eget skapande och aktivt deltagande i kulturella aktiviteter, i ordnad eller spontan form, har en avsevärd potential för att skapa social sammanhållning, politisk medvetenhet och ansvarstagande för framtiden. Samtidigt är begreppet medborgare problematiskt i en globaliserad värld med stora flyktingströmmar, då det exkluderar en stor del av befolkningen.

Konsekvenser av förändringar och förskjutningar i begrepp som publik, deltagande och medborgarperspektiv diskuteras ytterligare utifrån internationella, nationella och lokala utgångspunkter i olika rapporter. Det är, enligt Tham (2012), viktigt att varje kommun uppdaterar sin kulturpolitik till att spegla det mångkulturella samhälle vi idag lever i.

Om det är så att varje kommun behöver uppdatera sin kulturpolitik till att spegla det mångkulturella samhälle vi lever i så kunde man yrka på att man borde röra sig bort från medborgarskapsbegreppet till att börja se på målgruppen som kund. Kunden och säljaren skapa sina avtal utifrån enskilda behov. Enligt Löfgren (2000) är emellertid de flesta nationer i Europa på väg att montera ner sin kulturpolitik och detta sker parallellt med att kulturindustrin är en av den globala ekonomins snabbast växande branscher. Löfgren har identifierat en ökande brist på sociala rum, vad han väljer att kalla frizoner, för alla. Att då se på målgruppen som kund är precis då demokratin kan försättas i fara (Löfgren 2000). Genom att reducera medborgaren till konsument riskerar politikern att underkastas en instrumentell handlingsrationalitet:

...för vilken demokratiska processer ter sig som effektivitetsstörningar, och för vilken politiken själv framstår som en form av företagande (i makt) – till vilket medborgaren har att förhålla sig som konsument, det vill säga utan rätt till insyn eller kontroll.

Löfgren 2000, s. 67

I ett sådant samhälle riskerar medborgerliga aktiviteter, som motverkar rådande maktförhållande, att ses som samhällsomstörtande (Löfgren 2000).

Kunskapssynen på biblioteket och vikten av mötet med bibliotekspersonalen

Då kan man fråga sig om det finns ett innanförskap och utanförskap i relation till biblioteken och hur skulle det då gestalta sig? Nu när målgruppen är alla kan man tycka att så inte längre vore fallet. Biblioteket är en öppen plats med tillgång till kostnadsfri information. Vad behövs då på ett bibliotek för att "alla" ska kunna bli delaktiga i bibliotekets sociala sammanhang? Enligt Stigendal handlar det bland annat om kontakten med personalen för att bli faktiskt delaktig, men även om att tydligt formulera en kunskapssyn på biblioteket. Stigendal är sociolog och forskare vid lärarutbildningen på Malmö Högskola. Boken, *Biblioteket i samhället – en gränsöverskridande mötesplats*, baseras på ett projekt som finansierades av Kulturrådet, Kultur Skåne, Malmö Högskola, Regionbibliotek Skåne samt Helsingborg, Landskrona och Malmö kommun. Stigendal har intervjuat biblioteksanställda och provat teorier om var gränserna går för utanförskap och innanförskap samt gjort en analys av begreppen och den verklighet vi befinner oss i. Författaren menar att utöver att biblioteken behöver diskutera gränsdragningar så som vad samhällets innanförskap och utanförskap skapar ur ett biblioteksperspektiv så är det minst lika viktigt för biblioteken att formulera en uttalad kunskapssyn. Erfarenhet

och kunskapen finns hos biblioteksanställda i Sverige. Vad som fattas är tiden samt utrymme för en mer reflekterande strategisk diskussion (Stigendal 2008).

Stigendal har tidigare forskat om utanförskap i städer och skolor. Enligt hans forskningsresultat kan många skolor betraktas som mötesplatser för utanförskap och innanförskap. Lärarna företräder det svenska samhället och dess innanförskap medan många av eleverna på grund av bakgrund och livssituation representerar ett utanförskap. Stigendal ställer sig frågan om man kan se biblioteket som en liknande mötesplats eller gränssituation som skolorna? Går det en samhällsgräns på biblioteket? Är den synlig och uttalad eller dess motsats? Är då biblioteket en plats för möten mellan samhällets innanförskap och utanförskap? Dessa frågor som diskuterades under hösten 2005 på flera möten ledde så småningom fram till en projektansökan som Regionbibliotek Skåne sammanställde i början av 2006. I projektansökan talades det om behovet av reflektion och teoribildning i en tid då samhället förändras:

Biblioteken utvecklar snabbt nya praktiker, men ojämnt och det råder en brist på reflekterande och teoribildning kring konsekvenserna av ett förändrat socialt och etniskt landskap. Biblioteken har mycket framgångsrikt utvecklat sin informationshantering, men inte lika effektivt hanterat frågorna kring kultur och den moderna bildningsrollen...och metoderna måste växa fram i ett nytt samspel, i en dialog med besökare och lokalsamhälle. Det finns mycket kunskap som kan integreras i bibliotekspraktiken. Delvis kan denna kunskap ligga dold och kan behöva lyftas fram och struktureras.

Stigendal 2008, s. 8

Men Stigendal menar på att ett begrepp kan ej bli begripligt om man inte sätter in det i ett sammanhang. Man måste vidga perspektivet - ett utanförskap förutsätter ett innanförskap. Vem talar? Vem representerar? En del av de bibliotekarier Stigendal intervjuat menar på att utanförskap kännetecknas av en brist på kritiskt tänkande (Stigendal 2008, s. 39). Vem är det då som är okunnig och vad är man okunnig om? Det behöver inte vara okunnigheten man pekar ut utan hela gruppen, skriver Stigendal. Okunskap, icke kritiskt tänkande är ej lika med utanförskap. Enligt Stigendal kan det snarare vara tvärtom. Ett utanförskap kan definieras av att man inte har/ och eller inte gör det som krävs. Så kallat have-nots och do-nots. På biblioteket sker produktion och konsumtion simultant. Vad Stigendal menar på är att det är inte enbart genom att vistas i ett bibliotek som man kommer i kontakt med samhället. Det är framförallt i kontakten med personalen som man blir faktiskt delaktig. Att få komma till tals med bibliotekspersonalen, få hjälp av dem. Detta innebär en bekräftelse på ens faktiska delaktighet i bibliotekens sociala sammanhang och därmed också i samhället konstaterar Stigendal. Detta innebär att om man tog bort mötet mellan biblioteksanställda och besökare (producent och konsument) så skulle den faktiska delaktigheten försvagas och förutsättningarna för känslan av delaktighet skulle sannolikt försämrats. Men avsaknaden utav en tydlig kunskapssyn ser Stigendal som mycket problematisk. ”Vi kan ju inte sätta oss som några domare över vad som är kunskap eller vad som är rätt kunskap att föra ut.” (Stigendal 2008, s. 79) Så säger en av de intervjuade i Stigendals bok (2008). Han konstaterar dock att det gör ju lärare och det ingår i deras roll. Hur skulle de annars kunna sätta betyg? Det gör även bibliotekspersonal. Hur skulle man annars kunna ta ställning till vilka böcker som

köps in? Men just detta verkar man ha släppt efter på under de senaste åren. Det vittnar, enligt Stigendal, så gott som alla intervjuade. Tidigare ansåg man sig veta och det grundade sig inte bara på en kunskapssyn utan i bredare mening på normer för vad som ansågs vara kvalitet. Det verkar man ha gjort upp med i en strävan efter att biblioteket ska bli tillgängligt för alla (Stigendal 2008). Frågan är dock hur långt man kan gå. Det finns det olika uppfattningar om och frågan verkar vara kontroversiell konstaterar Stigendal.

Frånvaron av en uttalad kunskapssyn har kommit att bli förknippad med demokrati och öppenhet. Och visst, säkert har många nya grupper sökt sig till biblioteken, men öppenheten har också lämnat fältet betydligt friare för marknadskrafterna. Alla människor har inte tid, kraft och möjligheter att skaffa sig en egen kunskapssyn.

Stigendal 2008, s. 81

Stigendal ställer frågan i intervjuerna om vad man menar med kunskap. Men många har haft svårt att besvara frågan. Stigendal menar på att om alla inte kan ha en kunskapssyn och inte biblioteket vill det, vem kan man då lita på? Vem ska då veta vad kunskap är? Stigendal kommer fram till att frågan om kunskapssynen har gjorts beroende av marknadskrafterna. Om företagen kan få det man säljer till att se ut som kunskap så är det också kunskap. Så är det inte i skolan. Där ligger läroplanen till grund för bedömningarna. Enligt Stigendal verkar den tidigare kvalitetsnormen ha fungerat som en liknande grund. Han skriver även att det innebär inte att det saknas en kunskapssyn hos bibliotekspersonalen. I svaren på hans fråga, om vad kunskap är, så kan han se tre hörnspelare som han tror att de flesta skulle ställa upp på (Stigendal 2008, s. 99):

1. Bred syn på kunskap – det handlar inte bara om teori utan all kunskap betraktas likvärdig.
2. Aktivt tillgodogörande- har sin utgångspunkt i skillnaden mellan kunskap och information. Kunskap förknippas med att ta till sig och göra något till sitt eget.
3. Lust och motivation – den enskildes lust, intresse och motivation betraktar bibliotekspersonal som viktiga drivkrafter för inläring och kunskapsutveckling. Det är därför viktigt att sätta sig in i den enskildes kunskapsbakgrund samt möjlighet och vilja att ta till sig kunskap - att ta reda på vad de behöver och önskar.

Jonsson (2003) menar dock på att ett förändrat sätt att se på lärande i relation till målgruppen kommer att få effekt. I avhandlingen *Medborgaren och marknaden: pedagogisk diskurs för folkbibliotek* (2003) skriver Jonsson att den pedagogiska diskursens budskap är att besökaren, eller invånaren, ska fostras att fostra sig själv. Det lanserar ett lärande som är avsiktligt, men indirekt i den meningen att invånaren själv ska finna att hon ska fostra sig själv till medborgare. På så sätt blir det medborgarens uppgift att ta ett eget ansvar för sitt lärande och där diskursens uttolkare framställer sig som passiva påverkare. Invånaren ska själv lära sig att lära och inspireras att anta en identitet som medborgare. ”Självutveckling har blivit den lärande organisationens nyckelord” (Jonsson 2003, s. 195). Här blir individualiseringen och ett självreglerat beteende pedagogikens främsta instrument i

förhållande till lärandet oberoende om vi pratar om eller åsyftar medborgarskap och delaktighet i de gemensamma angelägenheterna eller kompetensutveckling och delaktighet på vår arbetsplats:

I den pedagogiska diskursen framträder biblioteken och dess beslutsfattare som möjliggörare av det demokratiska samhället genom att de är passiva påverkare. Den kritiska frågan blir då om diskursens förhållningssätt ger den verkan som dess förhoppningar uttrycker.

Jonsson 2003, s. 196

Dialogen – begreppsförklaring och teoribildning

Vad är då dialog och vad kan det innebära att föra en dialog? Dialog och bemötande pratar man ofta om på bibliotek. Att detta är något man är bra på. Här kommer jag nu att ta upp begreppsförklaringar och olika teoribildningar kring begreppet. Dialog som allmänt begrepp innebär: ”Samtal mellan två eller flera personer (eller i överförd bemärkelse mellan t. ex åsiktsriktningar)” (NE 2014). Ordet dialog kommer från grekiskans dialogos som betyder ”samtal” och ”dialog” (NE 2014). Enligt Wilhelmsson & Döös (2005) är dialogen även en form av kommunikation. Denna kommunikation innebär att de som samtalar betraktar varandra som likvärdiga och är inriktade på att förändra sin förståelse av det man samtalar om (Wilhelmsson & Döös 2005). William Isaacs (2000) betonar vikten utav att vara medveten om byggstenarna i dialogen och som är: lyssna, respektera, avvakta och tala oförställt. Men dialogen har även stor betydelse för lärandet och har därför sin utgångspunkt i bildningstanken. I lärandebegreppet handlar det dels om tolkning och om dialogen. I detta är det viktigt att tydliggöra tolkningar genom att problematisera det som framträder som uppenbart skriver Segolsson (2011) i sin avhandling *Lärandets hermeneutik*:

Svårigheten i en dialog är att det ligger i den enskildes ansvar att inte vända frågans (informationens) grundläggande komplexitet till att tolka den så att den bekräftar de egna föreställningarna, i så fall har vi endast förstärkt våra fördomar.

Segolsson 2011, s. 3

Segolsson betonar vikten av frågan i relation till lärandet. Han menar på att tolka är en medveten och aktiv utgångspunkt i lärandet. Var och en av oss bär på vår egen historia, egen del i en kultur, egen förståelse av saker och vårt eget mål med en utbildning. Tillsammans med andra synliggörs detta i dialogen. I dialogen kan våra tolkningar av saker ställas mot andras förståelse av dem. ”Men var och ens tolkning ska inte behandlas som färdiga, utan det perspektiv i vilket saken visar sig för tillfället.” (Segolsson 2011, s. 163) Det är med hjälp av andra, som t. ex i ett samtal, som kunskap konstitueras och saker tillåts visa sig på ett kvalitativt annorlunda sätt (Gallagher 1992). Att se på dialogen som en konstitutiv process kan även innebära att man ser på dialogen som en möjlighet till ett förändrat sätt att se på hur man erfår strukturen, såväl som meningen, i det som erfars. Dialogen förutsätter ett demokratiskt förhållningssätt, vilket innebär att man utgår från att allas erfarenheter är värdefulla så skriver Wilhelmsson & Döös (2005), men forskning inom området är i stor utsträckning normativ och beskriver hur dialogen förs ”i bästa av världar”. Isaacs (2000) beskriver dialogens kännetecken vilka enligt honom är följande:

- Jämbördighet där man inte tvingar på eller lurar på någon sina egna uppfattningar utan deltagarna möts på jämbördiga villkor,
- Empatiskt lyssnande vilket innebär att deltagarna anstränger sig att tränga in i och förstå varandras bevekelsegrunder, uppfattningar och avsikter,
- Beredskap att synliggöra antaganden som ligger bakom avsikter och uppfattningar.

Isaacs (2000) skiljer på två olika typer av dialog som han väljer att kalla för den reflekterande dialogen och den genererande dialogen. Att ha en reflekterande dialog innebär att man själv är villig att tänka över de strukturer som ligger till grund för vad man gör och tänker samt hur man handlar. I en reflekterande dialog kan man tydligare se det som tidigare tagits för givet. En reflekterande dialog kan övergå till en genererande dialog. Om detta sker så kan vi även börja skapa helt nya möjligheter samt olika former för samspel. Isaacs menar dock att denna form av dialog är sällsynt. Den ideala samtalssituationen innebär, enligt Gadamer (1979), att deltagarna är gemensamt inriktade på den sak som ska diskuteras. Men även att syftet med samtalet handlar om att komma fram till en sanning om själva saken. Att från början tro att man kan sitta inne med "sanningen" går då inte. Alla måste vara medvetna om sin felbarhet samt vara inriktade på att ompröva sina uppfattningar och även lära sig något nytt. Därför måste deltagarna vara öppna, lyssnande och behandla varandra med respekt.

Medborgardialog och olika former för delaktighet

Så vad skiljer då dialogen från det man kallar medborgardialog eller brukardialog? Castell (2013) menar på att när det handlar om medborgardialog så har man ofta tagit hjälp av grafiska modeller där dialogen enbart är en del eller nivå i en sådan modell. Ofta ser man på dialogen som mycket tidskrävande och kanske inte idealt för att nå dit man vill. Då kanske man väljer en annan form av involvering som t. ex samarbete där aktiviteter planeras och genomförs i olika steg. Det finns ett antal olika grafiska modeller och tillvägagångssätt och jag kommer att presentera några utav dessa. Men för att man ska förstå skillnaden mellan medborgardialog och brukardialog så börjar jag med att lyfta Lindholms förklaring utav dessa båda begrepp. Enligt Lindholm (2010) handlar skillnaderna framförallt om deltagarnas roller:

Brukardialog (brukarinflytande)	Medborgardialog
Här deltar människor i rollen som brukare av en specifik verksamhet eller service. Detta innebär oftast att frågan inte kräver politiska beslut och att dialogen därför främst sker mellan brukare och tjänstemän	Handlar om frågor som berör människor i rollen som medborgare eller invånare i kommunen. Det kan t. ex handla om situationen i ett bostadsområde, trafikplanering eller dylikt. Här kan det många gånger krävas politiska beslut. Det gör de förtroendevalda till viktiga aktörer, både som deltagare och som mottagare av dialogens resultat

Beskrivningen ovan ger en viss hänvisning om skillnaderna, men verkligheten ser inte fullt så enkel ut. I verkligheten är gränserna mer flytande eftersom båda rollerna många gånger sammanfaller. Men oavsett ordval handlar det om att människor är delaktiga på något sätt. Enligt, *Medborgardialog – en handbok* (Lindholm 2010), så har en viktig del i att allt fler kommuner idag satsar på att utveckla sin dialog med medborgarna, varit valdeltagandet. Eller snarare bristen på valdeltagandet. (Lindholm 2010, s. 8). Befolkningen har ökat, men det minskade intresset för politik har gjort att mindre tillfällen till dialog har uppstått. En viktig uppgift är då att skapa möjligheter till kompletterande möten mellan politiker och medborgare. Lindholm (2010) skriver att enligt World Value Survey har svenskarna en stark tilltro till den egna förmågan att fatta beslut. Det handlar bland annat om attityder, behov och önskemål. Enligt World Value Survey ställer vi även krav på inflytande samt anpassning av den kommunala servicen. Tre av fyra svenskar är intresserade av att diskutera samhällsfrågor jämfört med endast 50 % som vill diskutera politik (Lindholm 2010). Vi har med andra ord medborgare som vill vara med och delta i samhällsutvecklingen, men på egna villkor. Medborgardialogen kan ses som ett försök till att utveckla nya former för demokratiskt deltagande samt engagemang. Man kan dela upp de vanligaste argumenten för medborgardialog i (Lindholm 2010, s. 8):

Vinster ur ett demokratiperspektiv:	Vinster ur ett effektivitetsperspektiv:
Dialogen ökar kunskapen om de demokratiska processerna	Ifall medborgarnas förståelse för bakgrunden till olika beslut ökar kan det bli lättare att genomföra olika prioriterade insatser
Deltagandet kan bidra till ökat förtroende, engagemang o ansvarskänsla	Med systematiska medborgardialoger kan man få ökad kunskap om medborgarnas behov samt önskemål och därmed blir utbudet bättre matchat gentemot efterfrågan
Forskning har visat på att deltagande i olika sammanhang kan stärka det sociala kapitalet i samhället samt hos individen	Större legitimitet att fatta beslut genom ett ökat deltagande i demokratiska processer
Att delta kan väcka nyfikenhet och intresse som även kan led till ett fortsatt engagemang	Medborgardialogen kan bidra till en ökad transparens som underlättar för medborgarna att avgöra om insatta resurser ger rätt tjänst till rätt pris och kvalitet
Dialogen kan även bidra till bättre förståelse för kommunernas ansvar och bakgrunden till de beslut som även fattas	Genom ökad transparens kan det sätta press på kvalitetsutvecklingen internt

I en kommun fattas många beslut och det är kanske inte alltid man vill föra en medborgardialog inför beslut. Vilka är då de beslut man vill gå i dialog om? Det är en

fråga man som tjänsteman måste fråga sig internt. Men känner man att man behöver mer kunskap om medborgarnas värderingar, prioriteringar och åsikter kring den specifika frågan för att fatta det bästa beslutet så kan en medborgardialog vara ett alternativ. Handlar det istället om att man enbart vill informera om bakgrunden till ett beslut så är inte medborgardialogen rätt verktyg. Därför kan man med fördel använda sig av en modell för graden av delaktighet säger Lindholm (2010). Denna trappa har haft olika typer av utformning i olika skrifter från Sveriges Kommuner och Landsting även kallad delaktighetstrappan (SKL):



Figur 1: Delaktighetstrappan (Langlet 2013, se Castell 2013, s 17).

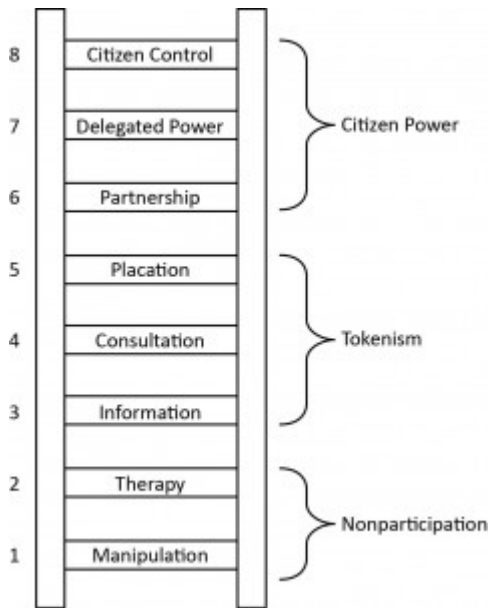
Dialogen är en form av delaktighet som handlar om ömsesidigt utbyte skriver Lindholm (2010). Det handlar om tankar, åsikter och idéer – ett gemensamt lärande där man tillsammans resonerar sig fram till olika lösningar. Lindholm (2010) menar på att denna form är ofta mer tidskrävande och det krävs mer än ett tillfälle. Viktigt att tänka på är även att låta deltagarna påverka den så kallade dagordningen genom olika nya frågeställningar som kommer upp under dialogens gång. Medbestämmande eller medbeslutande är den form av delaktighet som innebär att medborgarna i viss mening medverkar i beslutsfattandet. Medbestämmandet kan ske genom t. ex en omröstning som blir styrande för det beslut som sedan fattas. Det kan även innebära att brukarna av en kommunal verksamhet kan få mandat själva att bestämma över en del av en budget. Lindholm påpekar att det viktiga i valet av delaktighetsformer handlar mycket om vilken tid och engagemang man är beredd att lägga på densamma. Är man otydlig om vilken form av delaktighet det handlar om är risken stor att man skapar falska förväntningar om möjligheterna till att påverka. Detta sänker förtroendet för framtida delaktighetsformer och möjligheter till fördjupad delaktighet. Då leder medborgardialogen inte till att främja det demokratiska deltagandet. Vad som även är viktigt att inse är att medborgardialogen ingår i ett större sammanhang som är viktigt att förstå – den lokala demokratin och kommunen som politisk organisation. I utvärderingar av medborgardialog uttrycks ofta en tveksamhet om någon verkligen bryr sig om vad som framkommit. Därför är det viktigt att dialogarbetet kopplas till ordinarie styrning. Annars blir det svårt att ta tillvara på medborgarnas synpunkter på ett bra sätt. Och risken finns att man enbart skapar en parallell process som inte påverkar den övriga verksamheten. I Århus i Danmark har man fokuserat på att skapa en värdegrund inför arbetet med dialoger och där man sedan arbetat med detta på olika nivåer. Dels internt inom organisationen och dels med medborgarna. Utav detta arbete har det sedan utmynnat 8 principer som blivit grunden för fortsatt arbete med medborgardialog. (Langlet 2012, s. 20)

Medborgardialogen skall alltid stödja och utgå från Århus kommun värderingar. Trovärdighet, Respekt, Engagemang
Medborgardialog skall alltid genomföras (obligatorisk) i startfasen av ett uppdrag
Medborgarna har som minimum rätten att bli hörd
Ändring av strategier, planer och projekt som kan ha väsentliga konsekvenser för medborgarna kräver alltid en ny medborgardialog
Medborgarna måste ha verkliga möjligheter att delta
Det privata engagemanget i kommunens eller enskilda bostadsområdets kvalitet och utveckling skall främjas
Samarbete med organisationer, råd och föreningar skall bibehållas och utvecklas
Processer, metoder och kompetens för medborgardialog måste ständigt utvärderas och utvecklas

Att skapa ett systematiskt dialogsystem handlar om ett dialogarbete som på ett tydligt sätt kopplas till styr- och beslutsprocessen. Det handlar inte enbart om vikten utav att tydliggöra om och i vilken eller vilka faser av beslutsprocessen som dialogen skall ske och hur resultaten ska användas, utan även om att skapa en värdegrund såsom man valt att göra i Århus-exemplet ovan. När sen beslut om dialogprocessens utformning har fattats först då är det dags att välja metoder och verktyg. Vad som här är mycket viktigt är att skapa system för återkoppling. Att kunna systematiskt återkoppla till medborgarna med information om vilka beslut som har tagits och på vilka grunder samt vad som framkommit i dialogen och hur detta har tillvara tagits.

Stegen och trappan - en jämförelse

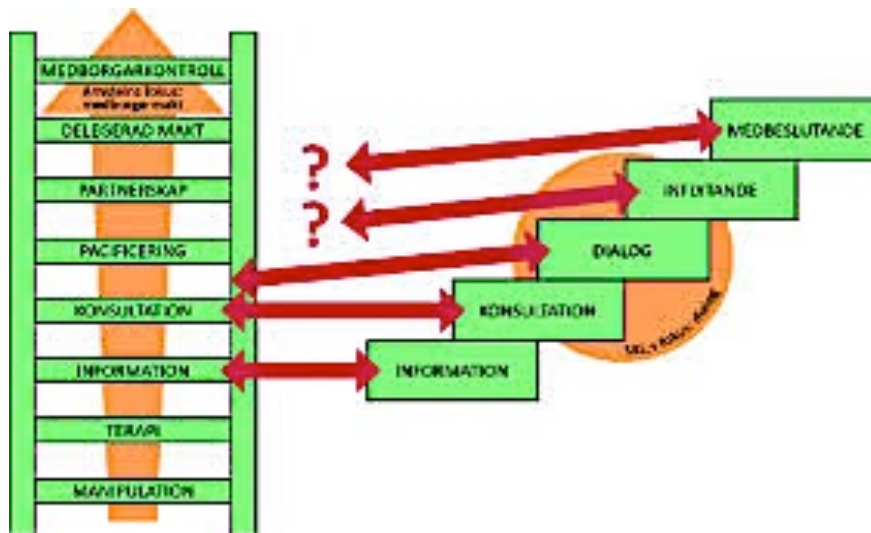
Inspiration till delaktighetstrappan som Lindholm presenterar bygger på en stege kallad "A ladder of citizen-participation" och som först presenterades i en artikel från 1969 och som är en av de mest citerade artiklarna kring delaktighet (Arnstein 1969 se Castell 2013, s. 36) Biblioteksverksamheten riktar sig till alla oavsett medborgarskap och det har varit svårt att finna konsensus kring begreppet medborgardialog. Då har man föredragit att använda sig utav olika nivåer av delaktighet. Men Castell (2013) menar på att det inte är helt lätt att ta delar ur sitt ursprung. Ursprunget för Arnsteins stege handlade om vad Arnstein ansåg som hyckleri kring deltagande. Arnsteins fokus med stegen var framförallt att se på hur utsatta grupper i samhället skulle kunna ges mer inflytande över hur staden planeras, byggs men även hur staden förvaltas. Även om hennes visions ursprung, om ökat och fördjupat medborgardeltagande, bygger på en annan tid såväl som annan kontinent så tjänar den som inspirationskälla i dagens Sverige skriver Castell (2013). Därför har Castell valt att fokusera på Arnsteins stege i relation till den delaktighetstrappa som fått så stor spridning i svenska kommuner.



Figur 2: "A ladder of citizen- participation" (Arnstein 1969, se Castell 2013, s. 37)

Stegen är framtagen som ett stöd i Arnsteins kritiska analys av hur lokala utvecklingsfrågor drevs i USA på 1960-talet. Arnstein fokuserar på vad hon kallar "have-nots" – de som saknar resurser och inflytande – och syftar framförallt på afroamerikaner (Castell 2013). Genom stegen beskriver Arnstein deltagandeprocesser utifrån olika nivåer av inflytande. I ett ojämlikt samhälle finns ekonomiska klyftor, diskriminering och ojämlik fördelning av makt. Hennes argumentation utgår då från att det enda rätta är att klättra uppåt och ge mer makt åt de som ingen makt har. Arnsteins steg består av tre delar. De två understa stegen klassas som *icke-deltagande*: *manipulation* och *terapi*. Dessa två steg beskrivs med fall där man engagerar medborgare i aktiviteter med syfte att påverka deras uppfattningar eller vända uppmärksamheten bort från problemen. Nästa del kallas *symboliskt deltagande* (tokenism på engelska): *information*, *konsultation* och *pacifiering* (placation). Denna del av stegen ger medborgare viss möjlighet till inflytande, men Arnstein menar på att det är enbart en chimär då man sällan bryr sig om inkomna synpunkter (Castell 2013). Det är då först då man kommer upp till sjätte stegpinnen som Arnstein menar att man kan tala om verkligt deltagande., vilket hon definierar som *medborgarmakt*: *partnerskap*, *delegerad makt* och allra högst upp *medborgarkontroll*. Det är först här som medborgarna får ett direkt formellt inflytande över beslutsfattande.

När man då pratar om delaktighetstrappan som SKL tagit fram och som fått stor spridning i Sverige de senaste åren kan man snabbt konstatera att den har färre nivåer (Castell 2013). I SKL:s delaktighetstrappa så har man tagit bort Arnsteins två nedre stegpinnar. Enligt Castell är detta då naturligt eftersom det är former som Arnstein ej räknade som former som innefattade delaktighet. Castell (2013) konstaterar dock att även det översta steget saknar motsvarighet i trappan. De två första trappstegen – information och konsultation – stämmer, enligt Castell (2013), väl överens med motsvarande stegpinnar. Men därefter skiljer sig nivåerna både till benämning och innehåll (Castell 2013).



Figur 3: En sammanfattande jämförelse mellan Arnsteins deltagandestege och SKL:s delaktighetstrappa (Castell 2013, s. 38)

Enligt Castell (2013) beskrivs mittentrappsteget *dialog* i SKL:s modell närmast som en form av vad Arnstein skulle kalla konsultation.

Medborgare ska ges möjlighet att säga sin mening och lyssna på andra, deras synpunkter ska beaktas i beslutsprocessen, men de saknar direktinflytande över själva besluten. Den skillnad mot konsultation som SKL lyfter fram är att dialogen förutsätter att formerna är öppnare. Enligt SKL handlar konsultation om deltagande där de styrande redan fastställt alternativen medan dialog tillåter alla att föra fram nya förslag och argumentera för sin syn. Teresa Lindholm och Marcel Moritz, två processledare som utvecklade en förlaga till SKL:s trappmodell, uttrycker det också som att dialog innebär ett idéutbyte där deltagarna har möjlighet att forma processen (2007). Men så länge deltagarna saknar direkt inflytande över de beslut som sedan tas, kan skeptiker hävda att dialog kan användas som ett spel för gallerierna. Det finns exempel på sådan kritik mot nyligen genomförda dialogprocesser i Göteborg (se t.ex. Thörn, 2008; De Bourg & Larsson, 2012).

Castell 2013, s. 38

Castell menar på att det fjärde trappsteget i SKL:s trappa har getts olika namn i olika återgivningar av modellen: *inflytande*, *delaktighet* eller *samarbete*. SKL (2010) förklarar detta som att det handlar om att man ska låta medborgarna delta under längre tid för att på så sätt även kunna få möjlighet att följa en planeringsprocess från början till slut. Castell menar dock att eftersom detta fortfarande inte innebär formellt inflytande över besluten så är det därför svårt att jämföra med Arnsteins mer maktinriktade stegmodell. (Castell 2013). När vi kommer till det översta trappsteget i SKL:s delaktighetstrappa handlar det om *medbeslutande*. Här menar SKL (2010) på exempel som att medborgare utanför partisystemet får ingå i styrelser eller råd som fått mandat att fatta beslut i vissa frågor, som till exempel rörande en skola eller annan kommunal verksamhet. Om man nu ska jämföra detta steg med Arnsteins steg så liknar det mest det som hon benämner som *partnerskap*. Arnstein lyfter dock fram exempel på när den här typen av system, som SKL kallar *medbeslutande*, kan användas för att lugna en opinion genom att på olika sätt ge medborgare avsevärt

begränsade möjligheter till inflytande. Dessa exempel skulle hon då klassa som *pacificering*, alltså en form av *symboliskt deltagande*. Castell (2013) skriver att egentligen kan man se både stegen och trappan som tydliga sinnebilder för ett progressivt tänkande:

... det finns en utstakad riktning (uppåt/ snett uppåt höger) och man tar sig så att säga framåt ett steg i taget. Arnstein gör också en tydlig poäng av detta – hennes ideologiska strävan är att nå stegens topp. SKL, däremot, beskriver istället de fem stegen mer som likvärdiga strategier att välja bland (även om inflytandegraden är olika). Att döma av policyutformning och intervjuer med tjänstemän i Göteborg ligger tyngdpunkten helt på mitten av trappan – i att utveckla *dialogformer*. Att SKL:s modell inte är tänkt att favorisera starkt medborgarinflytande på samma sätt som Arnsteins steg framgår än tydligare om man tittar på den förlaga till trappan som Lindholm och Moritz tog fram i ett projekt för Huddinge kommun. (se figur nedan).

Castell 2013, s. 39

Former av delaktighet	Kännetecken	Du får	Exempel på metoder	Hur får vi med fler?
Information	Envägs-kommunikation Frågor och svar	Veta	Tidning Webb Trycksak Stormöte	Var? Tillgänglig & attraktiv mötesplats
Konsultation	Inhämta synpunkter Ofta punktinsats	Tycka	Enkät Fokusgrupp Samråd Områdesvandring	När? Målgrupps-anpassad tidpunkt
Dialog	Utbyte av tankar Ofta flera tillfällen	Resonera	Dialogseminarium Dialoggrupp	Hur? Rätt informationsvägar
Samarbete	Aktiviteter planeras och genomförs	Genomföra	Arbetsgrupp Framtidsverkstad	Inkludera! Riv hindren – gör det möjligt för alla
Medbestämmande	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag	

Figur 4: Delaktighetsspektrum, förlaga till SKL:s deltagandetrappa (Lindholm & Moritz 2007; SKL 2008; Castell 2013, s. 39)

Men Arnsteins artikel om medborgardeltagande skrevs i en annan tid och på en annan plats än det Sverige där idag hennes steg inspirerar till nya modeller. Castell tror inte att det i första hand är Arnsteins argument för maktöverlämning till diskriminerade minoritetsgrupper som är huvudorsak till hennes popularitet. Att stegen fått så stor betydelse handlar snarare om dess symboliska genomslagskraft och tydliga struktur. Castell frågar sig dock om det inte finns anledning att börja fundera över om Arnsteins tankar om medborgarmakt kan ha giltighet för oss idag. Att deltagande faktiskt kan vara ett medel för utsatta grupper och stadsdelar att förbättra sin position i samhället. Farhågor finns förstås om den representativa demokratin utmanas – vem

kan garantera att makten används rätt om de förtroendevalda lämnar ifrån sig den? Arnstein uppmärksammar även detta, men menar också på att varje annat försök att förbättra villkoren för utsatta lokalsamhällen har misslyckats.

Stegen och kuben – deliberation och gruppdynamik

Där Castell lägger fokus på Arnsteins steg, som ett ideal att eftersträva, så väljer Corkhill (2013) att istället lyfta Fungs tankar om att det finns gott om exempel i historien där medborgarmakt inte alltid har varit positivt. Arnsteins steg har även fått kritik för den normativa värderingen att man ska sträva uppåt i modellen. Corkhill resonerar för Fungs tankar kring att medborgardialoger snarare kan ses som ett komplement till representativ demokrati där politiken alltid ska ha ett övergripande ansvar (Fung 2006 se Corkhill 2013, s. 45). Fung yrkar på att i dagens komplexa samhälle krävs det många olika sätt för politiken/tjänstemän att möta medborgare och där de olika sätten kan skifta i syfte och mål utan att för den skull vara automatiskt bättre eller sämre. Fungs modell har formen av en kub istället för en steg. Dialoger kan handla om olika slags frågor genom olika faser i ett projekt och därför kan även maktfördelningen se olika ut. Fungs modell försöker att skapa förståelse kring möjligheterna som finns i olika slags möten genom att ställa tre grundläggande frågor till varje delaktighetsprocess (Corkhill 2013). I kuben finns alla olika val som man kan göra i en process kring hans tre frågor:

1. Vad är kopplingen mellan deltagarnas beslut och åsikter och offentlig policy och verksamhet?
2. Vilka deltar?
3. Hur kommunicerar man på mötet och tar beslut?

Textruta 1: Vad är kopplingen mellan deltagarnas beslut och åsikter och offentlig policy och verksamhet? (Corkhill 2013)

Personlig vinst – i de flesta fall har den typiska deltagaren inga förväntningar på att påverka verksamhet eller policy. Man deltar utifrån egna intressen
Kommunikativ påverkan – genom att organisera sig i grupp kan man därigenom påverka beslutsfattare
Co-governance – deltagare arbetar tillsammans med tjänstemän och skapar planer, policys eller utvecklar strategier för verksamheten
Direkt auktoritet – t. ex där medborgare kontrollerar, planerar och implementerar lokala projekt

Textruta 2: Vilka deltar? (Corkhill 2013)

Öppet möte: Risk att grupper uteblir och välutbildade är mer aktiva och tar mer plats
Selektiv rekrytering – genom inbjudan eller tidpunkt och placering av mötet
Slumpvis rekrytering – ett bättre verktyg för att få representativitet
Intressenter/ brukare – frivilliga medborgare som är intresserade i en fråga

och villiga att ta tid i anspråk för att engagera sig och föra andras talan.
Professionella brukare - t. ex betalda representanter från intresseorganisationer

Textruta 3: Hur kommunicerar man på mötet och tar beslut? (Corkhill 2013)

Lyssna som åhörare - möjlighet att få information om ett projekt eller policy
Utveckla preferenser/ åsikter - grupparbete, infomaterial att ta ställning till
Uttrycka preferenser/ åsikter - frågestund med beslutsfattare
Sammanställa och förhandla - deltagarna vet vad de vill, votering för att lösa konflikter
Deliberation och förhandling - deltagarna diskuterar här med varandra, kommer fram till vad de vill individuellt och som en grupp i en enad lösning. Oftast nås ej konsensus men diskussionen skall bestå av resonemang, argument och principer.
Teknisk expertis - innefattar oftast inte medborgare utan professionella

När rekryteringsmetod valts kommer man till frågan om hur mötet ska organiseras. Hur ska deltagarna kommunicera med varandra och vill man att mötet ska resultera i beslut? Fung (Fung 2006 se Corkhill 2013, s. 46) beskriver sex olika varianter på kommunikation och typer av beslutsfattande (se textruta 3). I första tre exemplen görs ej några direkta försök att sammanfatta medborgarnas åsikter varken till ett kollektivt syfte eller till beslut. Det sker heller inte här någon fördelning av makt till deltagarna. I sista tre exemplen beskrivs möten som har ambition på deliberation och större form av maktfördelning. När Fung pratar om deliberativa möten så använder han sig av en tolkning utav deliberation som skiljer sig från traditionell tolkning. Deliberation som har sitt ursprung i Habermas teorier definieras som ett samtal som inte utgår från parternas självintressen utan i det som varje part tror är bäst för det allmännas bästa. Denna typ av deliberation är även en process fri från förhandling, votering och maktutövning - ett möte som är öppet för alla som påverkas av beslutet. Det samtalet skall ha fokus på att vara resonerande och man ska behandla varandra med respekt. Resultatet ska vara konsensusbeslut (Corkhill 2013). Senare tolkningar utav deliberation som Fung sällar sig till menar på att dessa principer är viktiga målsättningar men att de endast är ideal att eftersträva (Corkhill 2013). Fung anser inte att det finns möten som är helt maktfria, men att det är en viktig ambition att skapa en miljö så fri från förtryck som möjligt. I denna senare tolkning av deliberation argumenterar man också för att deltagarna ska uttrycka och stå för sina självintressen. Fokus är på vikten av klagörande av konflikter och tydliggörande av motsättningar som anses vara ett resultat som är nog så viktigt. Fung pratar om "hot deliberation" och menar med detta att i många fall kan de bättre deltagarna vara dem som har mycket som står på spel. Kanske då kommer man att investera mer energi

och resurser i processen (Corkhill 2013) Viktigt då är att konflikter och olika intressen ska få plats i rummet.

Där Fung fokuserar på deltagare som har mycket som står på spel som de ”bättre” deltagarna i processen så talar Manon de Jongh (2013) om vikten av att vara uppmärksam på de psykologiska och sociala processerna i medborgardialogen, om inte så kan resultaten bli mycket missvisande. Enligt Jongh krävs det professionell personal som hanterar dialogen och gruppdynamiken för det händer något när människor samlas i grupp säger Jongh (2013). I hennes avhandling uppmärksammar hon tre faktorer; de politiska ramarna, antal deltagare samt mångfalden i gruppen. Manon de Jongh säger att vi skall lära oss att prata om det som är svårt. Hon fokuserar även på att när medborgare bjuds in till dialog så blir det lätt utifrån en diffus bild utav medborgarrollen. Då är det mycket bättre att bjuda in utifrån en tydlig roll, tema eller intresse, som t. ex utifrån föräldraroll, medarbetare, frivilligverksamhet osv. Ett annat problem hon har identifierat är när man lyfter ut en problemställning ut ur sitt sammanhang för att, vad hon kallar ”leka” dialog. Stor betydelse ligger även på antalet människor som deltar i dialogen säger Jongh. Inte mer än 30-40 personer skall det vara. Där går gränsen menar Jongh. Kvalitet är viktigare än kvantitet här. Man skall även vara medveten om att detta tar tid och resurser internt från organisationen och då fråga sig, den viktiga frågan, är det dialog som är den bästa metoden för att få svar på frågorna.

Sammanfattning

Castell idenitifierar att ursprungsstegen – ”A ladder of citizen-participation” - (Castell 2013) tycks stå för en betydligt radikalare agenda än den som diskuteras i Sverige idag utifrån SKL: s delaktighetstrappa. Men detta är kanske inte så konstigt eftersom stegen och trappan har två olika funktioner. Stegen är en forskares analysredskap medan man kan säga att trappan syftar mer till att hjälpa tjänstemän och politiker att utforma metoder för delaktighet. Vad Castell (2013) dock finner mer problematiskt är tolkningen utav mittentrappsteget *dialog* i SKL:s modell. Enligt Arnsteins stege skulle detta trappsteg närmast kallas konsultation. Detta kan visa sig bekymmersamt, menar Castell (2013). Enligt Castell ges medborgare möjlighet att yttra sig samt får möjlighet att lyssna på andra, men saknar direktinflytande över besluten i fråga. SKL (2013) är medveten om detta och lyfter argumentet för att dialog ändå är en mer öppen form än konsultation. I konsultationen har de styrande redan fastställt alternativen, medan i dialogen tillåts alla att föra fram nya förslag och att argumentera för sin syn. Där Castell riktar kritik mot SKL:s trappa så väljer istället Corkhill (2013) att kritisera Arnsteins stege. Corkhill lyfter Fungs (Fung 2006, se Corkhill 2013) tankar kring deltagande i olika faser och menar på att full medborgarkontroll inte är huvudsyftet. Snarare skall medborgardialoger ses som ett komplement till politiken. Hansson (2010) å andra sidan menar på att vi lever i en tyst tid. Det politiska samtalet har avstannat. Detta innebär dock inte att de sociala konflikterna upphört, snarare tvärtom menar Hansson (2010). Löfgren (2000) säger att det är nu, mer än någonsin, vi behöver sociala rum. Löfgren kallar dessa sociala rum för frizoner. Han menar på att kulturpolitiken håller på att monteras ned utan något egentligt alternativ, men vad han ser är mer problematiskt än så är hur man ser på medborgaren. Löfgren (2000) menar på att om man reducerar medborgaren till

kund så kommer medborgarens behov utav att lyfta konflikter till ytan ses som ett störmoment mer än problemet i sig.

Vi har en ny bibliotekslag där målgruppen gått från medborgare till alla. Men biblioteket är fortfarande politiskt styrt och finansierat utav skattemedel. ALA såväl som flertalet forskare samt debattörer anser att biblioteket har ett mycket tydligt demokratiskt uppdrag och att på biblioteket blir medborgarskapsbegreppet levande. Men på biblioteket vill man helst inte prata om medborgarskap? Jadelius (2013) menar på att den nya mycket komplexa synen på bland annat medborgarskap kan få konsekvenser för hur vi ser på begrepp såväl som samhällsteorier. Kylhammar & Battail (2003) menar även på att det pågår en strid om vår tids symboler och hur vi skall välja att definiera vår samtid såväl som framtid får då även konsekvens för hur vi tänker och handlar.

Stigendals (2008) fokus är att det finns barriärer som behöver lyftas fram och diskussionen kring bibliotekens roll bör breddas och fördjupas menar Stigendal. Men tiden för en mer reflekterande dialog kring bibliotekets roll i relation till ett förändrat socialt och etniskt landskap tycks inte ha skett. Att man inte har en tydlig kunskapssyn är även mycket problematiskt enligt Stigendal. Stigendal (2008) säger att frånvaron av en uttalad kunskapssyn har kommit att bli förknippad med demokrati och öppenhet och visst, menar Stigendal, säkert har nya grupper sökt sig till biblioteken. Men öppenheten har dock även lämnat fältet betydligt friare för marknadskrafterna. Alla människor har inte tid, kraft och möjligheter att skaffa sig en egen kunskapssyn (Stigendal 2008). Detta bekräftas även utav Hansson (2010) som menar på att biblioteksverksamhetens styrka är att man pilsnabbt anpassar sig efter tidens utveckling med enkla okontroversiella lösningar. Detta behöver inte vara ett problem menar Hansson, men om man ska prata om vilken roll biblioteken bör spela, kan spela och faktiskt spelar i dagens komplexa samhälle, så tror Hansson (2010) att man skall ta ett steg tillbaka och se vad denna snabbhet och eventuella enkelhet kan få för konsekvenser.

Sett ur ett biblioteks- och informationsvetenskapligt perspektiv så är detta en utveckling som pågått en längre tid. Biblioteken har en komplex relation till det omgivande samhället och Svensk biblioteksförening menar att ju mer man studerar olika frågor som rör biblioteken, desto mer komplexa visar sig frågorna (*På säker grund: en Delfundersökning om vilken biblioteksforskning som behövs* 2009). Både Enström (1995) och Buschman (2003) lyfter att uppfattningen om att biblioteken genomgår en kris är en pågående process som sträcker sig lång tid tillbaka. Carlssons avhandling från 2013 fokuserar även den på hur biblioteket bemöter och verksamhetsutvecklar i relation till en uppfattad kris. Vestheim (1997) menar även på att bibliotekens debatt i mångt och mycket följer den offentliga och lyfter begreppet senmodern utveckling hos folkbiblioteken, där fokus allt mer ligger på en instrumentell diskurs. Denna diskurs tar sin yttring i och medverkar till en ökad differentiering och specialisering där verksamheten syftar mot att tillfredsställa individer snarare än att uppnå kollektiva samhällsbehov. Detta kallar Vestheim (1997) ett demokratiproblem, precis som Audunsson & Windfeld Lund (2001), och menar på att politiken måste lyfta vikten utav bibliotekets roll till att bilda och utbilda medborgare samt vara behjälpliga i att engagera dem i samhället.

Teoretiska perspektiv

Det finns många sätt att närma sig det problemområde jag har valt till uppsatsämne. Folkbibliotek är politiskt styrda. Detta kan man inte bortse ifrån när man diskuterar folkbibliotek. Man verkar i en politisk och kulturell kontext. Men mitt syfte är inte att undersöka rådande maktstrukturer. Utan att se på hur man bygger upp en fungerande medborgardialog på en offentlig arena i syfte till att se om och hur det kan skapa fri åsiktsbildning samt kunskapsförmedling. Därför har jag valt att närma mig problemet utifrån två olika vinklar. Dels utifrån Habermas och *Det kommunikativa handlandets teori* (1996) och dels utifrån teorier om symbolisk interaktionism.

Habermas och det kommunikativa handlandets teori

Jürgen Habermas är en tysk filosof och sociolog född i Düsseldorf 1929. Redan på 1960-talet blev han internationellt känd, bl a genom hans kritik av ”den moderna vetenskapen med dess sätt att behandla människan och kulturen som om de vore livlösa objekt.” (Liedman 1992, s. 281). Habermas ansåg istället att fokus samt energi, inom forskning av humaniora, borde läggas på att försöka förstå mänskliga skapelser och samhällsvetarnas främsta uppgift vore då att söka vägar för människans frigörelse. Denna kritik genomsyrar Habermas författarskap i olika variationer och är även utmärkande för hela den riktning som han tillhör, Frankfurtskolan, med företrädare som filosoferna Max Horkheimer, Theodor W Adorno och Herbert Marcuse. Frankfurt-skolan var till stor del inspirerad av Marx, men grundläggaren av kritisk teori var Kant, och Kant liksom Hegel spelade en viktig roll för Frankfurt-skolans företrädare. Men även Max Weber och hans teori om det moderna samhällets utveckling har influerat skolan. Detta är i grova drag det intellektuella arv som Habermas opererat i. Men under sin långa, produktiva karriär så har han reviderat uppfattningar och forskansat nya tankegångar och riktningar såsom t ex den moderna språkfilosofin för vilken Wittgenstein har haft stor betydelse. Habermas teorier om mänskligt samspel i samhället var en form av universalpragmatik.

Grundläggande bland Habermas verk är hans begrepp ”kommunikativt handlande”. Ett begrepp som har sitt ursprung i den kritik som han riktar mot Marx sätt att se på arbetet som grunden för all mänsklig verksamhet. (Liedman 1992, s. 282). Enligt Habermas var arbetet ”instrumentellt”, dvs enbart ett redskap för att uppnå kalkylerat mål. Han skilde sig även åt från t ex Max Weber genom att säga att det fanns mer än en typ av förnuft (Månson 1998). Där Max Weber påtalade det ”instrumentella förnuftet” som det mest effektiva medlet för att uppnå vissa mål så lade Habermas fokus på det kommunikativa handlandet.

Han menar på att både Weber och Marx inte tog i beräkning de sociala och kulturella sfärerna i samhället. Mycket viktiga faktorer, enligt Habermas, för att förstå

samspelet människor emellan. Människolivet innehåller så mycket mer än arbete eller en typ av förnuft såsom t. ex försök till att förstå andra människor och deras handlande. Därför är, enligt Habermas, varje typ av kommunikation människor emellan något helt annat än enbart ngt "instrumentellt" och grunden för all kommunikation är språket.

Grunden för begreppet kommunikativt handlande innefattar minst två språk- och handlingsförmögna subjekt som (med språkliga eller icke-språkliga medel) upprätthåller en interpersonlig relation. Genom att nå en ömsesidig förståelse av en handlingssituation kan möjligheten uppstå att man i samförstånd kan samordna sina planer och därmed sina handlingar. För att detta skall bli möjligt använder man sig av språklig kommunikation. Under processens gång har var och en av subjekten möjlighet att lägga fram sina egna tolkningar av situationen ifråga med syfte att komma fram till gemensamma definitioner av situationen (Habermas 1996). Om man inte har samma definitioner av situationen till handa måste deltagarna framlägga nya kritiserbara utsagor med syfte att påverka varandra och på så sätt justera tolkningarna med målet att komma fram till en definition som alla involverade kan ställa sig bakom.

Detta är vad Habermas kallar formalpragmatik. En teori som handlar om hur dom formella egenskaperna hos språket har kapacitet att handlingskoordinera. En relation upprättas i dialog och genom språket och dess implicita handlingskoordinatorer kan detta leda till en socialt samordnande funktion. Habermas menar på att det finns aspekter av vårt språk som i samtal rationellt förpliktar aktörerna att uppträda på vissa sätt. Utgångspunkten för detta resonemang är att det måste finnas vissa s.k. giltighetsanspråk inbyggda i utsagorna för att ett normalt samtal ska kunna anses vara meningsfullt. Här pratar Habermas om tre giltighetsanspråk som har avgörande betydelse och som är knutna till talhandlingar;

Giltighetsanspråk

1. att yttrandet är sant;
2. att talhandlingen är riktig i förhållande till den normativa kontexten; och
3. att talarens deklarerade intention är avsedd så som den uttrycks

Ovanstående giltighetsanspråk sammanfaller med de tre rationalitetskriterier som är knutna till den;

objektiva, den sociala respektive den subjektiva världen,

Rationalitetskriterier

1. objektiv sanning,
2. normativ riktighet och
3. subjektiv sanningsenlighet.

Beroende på vilken värld innehållet i den relaterar sig till primärt så kommer även ett av dom tre anspråken att dominera och på så sätt även vara mest framträdande i en

specifik sats. Alla tre anspråken har giltighet samt spelar en roll i samtliga typer av yttranden, men ofrånkomligen kommer ett anspråk att dominera (Eriksen 2000).

Eriksen (2000) lyfter upp exemplet med skepparen där skepparen säger a; Idag är det för dåligt väder för att dra upp garn. Genom att han säger detta så menar han implicit tre saker förutom själva innehållet i utsagan 1. Det jag säger är sant 2. Det är legitimt för mig att säga detta 3. Jag menar det jag säger.

Det rationella är det som det starkaste argumentet talar för. Detta garanterar emellertid inte att vi i varje enskilt fall når fram till det ”rätta” svaret. Detta innebär att man ständigt måste ompröva resultat tills konsensus uppnås. Kommunikationen, genom språkliga yttranden, kan betraktas som talhandlingar som inkluderar ett ständigt ställningstagande till de tre giltighetsanspråken. Habermas menar på att mänsklig kommunikation kan samordna handlingar på grund av dess rationellt förpliktande karaktär. Detta innebär även att olika aktörers val av handling är en direkt följd utav deras bedömning utav giltigheten i andra aktörers uttalanden.

Förmågan att låta sina handlingar styras av den gemensamma verklighetsuppfattningen eller konsensus som upprättas genom språklig kommunikation är, enligt Habermas, människans reella rationalitet.

Alla som omfattas av normer och lagar skall i princip kunna delta i utformningen av dem. Detta kräver dock ett rationellt friutrymme bortom nedärvda traditioner säger Gustavsson (2000). Detta innebär då även att demokrati och politik är något mer än enbart etik. Den kommunikation som är medlet för så kallad ”demokratisk viljebildning” måste tillåta det bättre argumentet att komma till spel i olika former av rationella överväganden.

Vår gemensamma livsvärld byggs upp av olika innebörder, men även normer och åskådningsformer som sedan möjliggörs utav språk och kommunikation. Eftersom det i dialogen mellan människor förutsätts en viss form av rationalitet så kan man även säga att när man går in i en samtalsituation så accepterar man därmed vissa regler – alla måste vara beredda att lyssna på varandras argument. inte deltagarnas makt eller status, skall vara avgörande i det förnuftiga samtalet, enbart argumentets hållbarhet, I en sådan fri, demokratisk dialog mellan likaberättigade parter ser Habermas en samhällsmodell.

Den kommunikativa rationaliteten är alltså den grundläggande i samhällets utveckling, och speciellt i rationaliseringen av människans vardagsvärld. Man förlitar sig mindre på auktoriteter utan använder sig av en rationell argumentation människor emellan, jämfört med att som i tidigare samhällen förlita sig på vedertagna tolkningar som var svåra att utsätta för kritik.

Månson 1998, s. 336

Rationaliteten är inte inte enbart knuten till en kunskapssökande och individs handlande subjekt-objekt-relation utan till en subjekt-subjekt-relation mellan kommunicerande och interagerande individer. Denna del av rationaliteten är nödvändig för att samhället ska kunna bibehålla den sociala väv som uppbyggs och regleras utav normer, institutioner och konventioner. Detta för att sedan ny insikt och

kunskap skall kunna utvecklas och överföras och för att individer ska kunna socialiseras till fullt utvecklade personligheter. Förnuftet ger oss inte bara svar på faktafrågor utan även hur vi ska göra med dom praktiska aspekterna av socialt liv dvs de normativa eller moraliska frågor (Eriksen 2000).

Här handlar det om Systemvärlden och Livsvärlden. Habermas säger att systemvärlden i det moderna samhället försöker invadera livsvärlden. Här används ofta bruket av språket för att kontrollera en svagare. Målet är inte gemensam förståelse utan underkastelse (Liedman 2009). Systemen ekonomi och politik tränger även in och invaderar människors vardagsliv. Detta är vad Habermas kallar en ”inre kolonisering”. Försöken till att sätta upp hinder för denna ”inre kolonisering” ser Habermas som bakgrunden till de flesta nutida proteströrelser som t. ex miljörelsen samt fredsrörelsen. Målet är då, enligt Habermas, inte att erövra eller påverka makten. Vad som blir livsvärldens fokus blir istället att sätta upp gränser för makten och att upprätta områden som står skyddade och fredade från det ekonomiska och administrativa systemets inträngande. En plats för en fri kommunikation. (Liedman 1992 s. 283). Habermas mål är att lägga en grund för en filosofi som kan utvecklas i direkt kollaboration med empirisk samhällsteori. I samklang med kritisk teori vill Habermas med sitt arbete inte bara beskriva och förklara sakers tillstånd utan även visa på vägar till vad han väljer att kalla ”mänsklig frigörelse”.

I västvärldens utvecklade samhällen har det, enligt Habermas, under de senaste par årtionden uppstått konflikter som till mångt och mycket skiljer sig från de i västvärldens brukliga konflikter om bland annat fördelningsfrågor. Det handlar inte längre enbart om materiell status och konflikter kanaliseras inte längre genom partier eller intresseorganisationer och kan därför inte heller lösas genom insatser som samhällssystemet tidigare förutsatt. Den nya typen av konflikter härstammar främst från områden för det kulturella skapandet, den sociala integrationen och socialisationen. Detta uttrycks i protester som görs på gräsrotsnivå. Det handlar om individens rätt till ett eget livsmönster. Man försvarar och återställer hotade levnadssätt. Det leder till en ny typ av politik som innebär att man rör sig längre bort från frågor om ekonomisk och social säkerhet tillbaka till det som lyfter möjligheten till individens självförverkligande, medbestämmande och de mänskliga rättigheterna. Kvalitet och jämlikhet.

Habermas betoning på det moderna förnuftet och den inneboende kapaciteten för en frigörande, emanciperande sida (Nordin 2011) innebär då för kapitalismen att ta ett steg framåt, inte bakåt. Mer upplysning blir lösningen. Enligt Nordin håller därmed Habermas fast vid en position som i mångt och mycket liknar den klassiska marxismen.

Moderniteten bejakas, men betraktas som ofullständigt genomförd. Eftersom Habermas var den mest namnkunnige av de försvarare av en sådan position som fanns kvar på den filosofiska scenen kom han av många att betraktas som marxismens siste mohikan.

Nordin 2011, s. 520

Det har emellertid riktats en del kritik gentemot Habermas. Att kanske hans teoriers framställning av sociala villkor och mänskliga bevekelsegrunder är otillbörligt förenklade.

Likaså kan man misstänka att teoriernas begreppsapparat är överprecis i förhållande till den verklighet de utger sig för att fånga, så att resultaten av analysen mer ger en bild av de interna relationerna mellan teorins förutsättningar än av empiriska realiteter. Det finns t. ex anledning att fråga hur ofta mänskliga handlingar är rationella till den grad och i den form som man i dessa teoretiska modeller gärna kan anta

Liedman 1992, s. 282

Liedman (1992) skriver att :

Själva förutsättningen för språklig kommunikation är, menar han, att det finns en mening åtkomlig för den som kan språket, och språket erbjuder därmed alltid möjligheten till en kommunikation på lika villkor. Denna typ av jämlikhet är en avgörande förutsättning för det goda samhälle som Habermas kan tänka sig.

Liedman 1992, s. 283

Enligt Liedman så har han en ”påfallande optimistisk syn på möjligheterna härvidlag.” (Liedman 1992, s. 283)

Men utopin om den ”ideala” fria dialogen ser inte Habermas som något problem. Själva utopin är nämligen, enligt Habermas förankrad i semantiken och den pragmatik som styr samtalssituationen. Det finns även kritik gentemot Habermas och hans strävan efter universalism och en samhällsmodell. Bland annat skriver Gustavsson (2010) att problematiken uppstår när man försöker definiera ”de berörda”. Habermas yrkar på att det behövs någon form av universellt giltliga regler samt att det rättvisa och demokratiska underlaget för politiska beslut är de handlingsformer som alla möjligtvis berörda skulle kunna instämma i som deltagare i rationella diskurser. Vilka är då ”de berörda” frågar sig Gustavsson (2010).

Att handla kommunikativt innebär alltså att handla för att uppnå enighet med andra aktörer om målet för handlandet. För att uppnå detta så måste man komma fram till en gemensam definition av situationen och detta i sin tur förutsätter att man ömsesidigt kan godta de giltighetsanspråk som ligger implicita i yttrandena ifråga. De olika typerna av talhandlingar kan sedan knytas till olika former av språkligt förmedlad interaktion och sedan även till den objektiva, sociala och subjektiva världen. Detta måste dock även kompletteras med begreppet livsvärld, som utgör grundvalen för förståelseinriktat bruk av språket. Livsvärlden är den kunskapsbank som vi i egenskap av samhällsmedlemmar har del av och tar för given. Kunskapsbanken utgörs av gemensamt och kulturellt traderade och språkligt organiserade mönster som även möjliggör att kunna tolka verkligheten. Enligt Mead är det unika med det mänskliga språket att bestämda symboler kommer till att representera ett bestämt innehåll eller betydelse och som är gemensam för alla i en språkgemenskap. Detta gör dom till så kallade ”signifikanta symboler”. Ett system av signifikanta symboler kan upprättas

utifrån människans förmåga att inta ”the attitude of others” och på så sätt även se sig själv utifrån (Eriksen 2000; Trost 2010).

Det kommunikativa handlandet i relation till medborgardialogen

Teorier och metoder för medborgardialog har olika nivåer och möjlighet till delaktighet. Dialogen är en del utav medborgardialogen och den metod som mest liknar Habermas tankar kring ett rationellt samtal som innefattar minst två språk- och handlingsförmögna subjekt som (med språkliga eller icke-språkliga medel) upprätthåller en interpersonlig relation. Genom att nå en ömsesidig förståelse av en handlingsituation kan möjligheten uppstå att man i samförstånd kan samordna sina planer och därmed sina handlingar. För att detta skall bli möjligt använder man sig av språklig kommunikation. Möjligheten kan även visa sig till att kunna ta till sig det andra subjektets livsvärld. Livsvärlden och systemvärlden samspelar. Men enligt Vestheim (1997) som forskat inom biblioteks- och informationsvetenskap genom Habermas teorier om den offentliga sfären samt kommunikativt handlande, så är den offentliga sfären även uppbyggd utav en kvalitativ sida och en kvantitativ. Den kvalitativa sidan består utav de kritisk-rationella diskurserna medan det kvantitativa handlar om vilka som faktiskt deltar, eller har tillgång, till det offentliga samtalet.

Symbolisk interaktionism

Det tycks i dag vara en allmän uppfattning att allt är tillåtet, att det är den enskildes sak att hitta mening i tillvaron, eller att mening helt enkelt är en omöjlighet i en medieskapad verklighet.

Harste & Mortensen 2007, s. 231

Förlusten av mening och uppluckringen av de sociala normerna är ett klassiskt sociologiskt tema. I sin bok om självmordet 1897 påpekade Emile Durkheim att de moderna samhällena skapar vad han kallar ”anomi” sociala förhållanden som präglas av bristande eller oklara normer och Max Weber skrev att meningen gick förlorad genom ”rationalitetens järnbur” i det moderna organisationssamhället. (Harste & Mortensen 2007, s. 231).

När man då pratar om normernas förfall och åtföljande meningsförlust är det nödvändigt att undersöka dels vilka sociala normer och meningsbildningar vi har och dels hur vi metodologiskt kan studera dem. Det sociala livet är fyllt av oändligt många normer och betydelser – explicita såväl som implicita. En viktig poäng inom interaktionsteori är att ”samhället” inte är där man officiellt tror att det är. En väsentlig del av samhällslivet försigår i människors obemärkta dagliga sätt att umgås med varandra så kallat ”mellan raderna”. (Nordin 2011, s. 232). Den symboliska interaktionismen grundlades i slutet av 1800-talet med starka influenser från den amerikanska pragmatismen. Två företrädare har haft stor betydelse: George Herbert Mead och Charles Horton Cooley. De använde dock inte termen symbolisk interaktionism. Termen uppkom senare genom Meads elev Herbert Blumer. Meningen kommer, enligt Blumer, från social interaktion och modifieras genom

tolkning. Erving Goffman är en sociolog som förenat symbolisk interaktionism med ett dramaturgiskt perspektiv för att studera vardagen.

Symbolisk interaktionism bygger på fem delar:

1. Definition av situationen,
2. Att all interaktion är social
3. Att vi interagerar med hjälp av symboler,
4. Att människan är aktiv.
5. Och att vi handlar, betar oss, samt befinner oss i nuet

Dessa fem element är grundläggande för förståelsen av det perspektiv som symbolisk interaktionism innebär. Om människor definierar eller varseblir situationen som verklig, så är den också verklig i sina konsekvenser. Det innebär att det en människa varseblir inte bara är hennes verklighet utan att det också styr hennes handlingar.

Symbolisk interaktionism är pragmatisk.

Vissa delar av vår situation är vi alla överens om och då får de ett slags objektiv prägel. Om alla är överens så är allas subjektiva upplevelse eller varseblivning densamma och differentieringen i en subjektiv mening av just den företeelsen blir onödig. All vår sociala och fysiska verklighet är subjektiv och den upplevs som objektiv genom att vi som sociala varelser har lärt oss gemensamma namn på företeelser och är (förhållandevis) överens om deras vikt och betydelse. Till exempel finns det å ena sidan en kollektiv enighet om vad termen familj betyder. Å andra sidan får man mycket olika svar om man frågar en grupp människor om vilka deras familj består av.

Trost 2010, s. 14

Att interagera är att samtala men inte bara genom att tala med munnen utan också genom kroppens andra rörelser såsom till exempel minspel och handrörelser. När vi tänker så talar vi med oss själva. Men tänkandet är en form av social interaktion huvudsakligen med endast symboler i form av ord

Det innebär i sin tur att utan språk kan vi inte tänka och ju mer nyanserat vårt aktiva språk är, desto lättare har vi för att tänka. Observeras bör här att med språk menar vi inte bara ord utan alla symboler som vi använder oss av då vi tänker. Många av oss har varit med om att diskutera på ett främmande språk. Genom det mycket begränsade ordförrådet de flesta av oss har på det främmande språket kan vi inte uttrycka oss så klokt som vi kan på vårt eget språk där ordförrådet är jämförelsevis stort. Och vi upplever oss själva och upplevs som mindre intelligenta...bristerna i uttal och i ordförrådet utgör ett allvarlig handikapp.

Trost 2010, s. 17

Våra ord är nog de vanligaste och mest uppenbara symbolerna vi handskas med. Genom hela uppväxttiden har vi lärt oss det språk vi talar. Efter hand blir orden inte enbart ljud utan ljud med mening. Härigenom blir de också symboler. Men det räcker inte med att de har en mening endast för oss själva de måste även ha samma mening för oss som för de andra i vår närmaste omgivning. Först då blir de symboler.

Genom att vara aktiva så handlar vi och beter oss i nuet. Vi är sociala varelser och då innebär även att vara aktiv att vi är en del av en gemensam process. Då ser man inte heller att saker är statiska utan konstant föränderliga. Symbolisk interaktionsim som perspektiv förutsätter föränderlighet. Vi ÄR inte intelligenta utan vi uppför oss intelligent. Agerar och handlar är inget vi ÄR. Därför fokuserar symbolisk interaktionism på just föränderlighet. Vanligen när man säger att någon är intelligent så menar man att det är som något hon är från början, ursprungligen. Inte något man kan höja eller sänka eller för den delen påverka. En annan konsekvens av att vi är aktiva är även att vi definierar situationen på skilda sätt och detta innebär även att vi människor är mycket svåra att förutsäga. För att kunna förutse hur någon kommer att handla så måste vi först förstå hur hen definierar situationen. Det vill säga; hur uppfattar hen symbolerna? Är symbolerna fyllda med gemensamt innehåll? Har vi tolkat situationen på samma sätt?

På senare tid har kritik riktats mot den symboliska interaktionismen med bakgrund i att forskningen i stor utsträckning är en beskrivande teori och inte en förklarande. Den teoretiska ramen för social interaktionism har både begränsningar och en subjektiv ton varför en del forskare medvetet inte stödjer begreppsområdet.

Symbolisk interaktionism i relation till medborgardialogen

Hur man väljer att definiera situationen får effekt för hur man sedan handlar. Det sker en interaktion när man för dialog på biblioteket och symboler fylls med värden. Våra ord är de vanligaste och mest uppenbara symbolerna. Det räcker inte att de har mening endast för oss själva. De måste även ha samma mening för oss som för de andra i vår omgivning. Först då blir de symboler. Vilka symboler använder man i min dokumentstudie? Hur relaterar detta till den verklighet man befinner sig i på biblioteken i fråga? Jag jämför det symbolspråk, som framkommer från lokala dokument, med det som framkommer i intervjuerna.

Metodbeskrivning

I detta metodkapitel förklarar jag hur jag gått tillväga i mitt arbete med uppsatsen. Redan i början utav uppsatsarbetet visste jag att jag ville se på mer än en kommuns arbete med, och syn på, medborgardialog. Detta kan få som konsekvens att det blir svårt att gå in på djupet och i detalj. Jag har bland annat därför valt att sätta mig in ett stort källmaterial för att även där få en samlad och kompletterande bild utav hur man ser på medborgardialogens möjligheter internationellt såväl som nationellt. Jag har gjort två typer utav studier. Dels en dokumenstudie utav lokala dokument som omger kommunerna i min uppsats, men även intervjuer med personal på plats på bibliotek i alla tre kommuner. Huvudfokus är professionens syn på arbetet med medborgardialogen samt varför man valt att anamma en viss typ av arbetssätt. Deras personliga erfarenhet utav densamma. Detta kan medföra att materialet kan bli svårtolkat. Svensk biblioteksforening menar på att ju mer man studerar frågor inom biblioteks- och informationsvetenskap desto mer komplext visar det sig. Min förhoppning är att studien utav lokala dokument kan här hjälpa till att analysera resultaten från intervjuerna och på så sätt öka förståelsen för olika åsikter och förhållningssätt.

Studie av lokala dokument

Jag har valt att studera tre olika kommuners arbete med medborgardialog. Mitt fokus är inte främst att lyfta likheter eller olikheter inom kommuner utan snarare få en samlad bild och förståelse för hur lokala dokument ser på dialogen som metod. Enström (1995) menar på att; "Förändring på folkbibliotek måste förstås i ett större sammanhang än enskilda folkbibliotek. Det är en kollektiv process som inbegriper folkbiblioteksområdet i sin helhet eller väsentliga delar därav." (Enström 1995, s. 206). I dokumentstudien lyfter jag fram stadens vision, biblioteksplan såväl som projekt kring medborgardialog.

Intervjuerna

I denna studie har jag använt mig utav kvalitativ intervju. Tre kommuner och 10 intervjuade vid sammanlagt 7 olika tillfällen. Med utgångspunkt i symbolisk interaktionism samt Habermas teorier om det kommunikativa handlandet så har intervjuerna bland annat gått ut på att förstå hur den intervjuade tänker och känner, vilka erfarenheter den har, samt hur den intervjuades föreställningsvärld ser ut. Kvalitativ forskning syftar till att klargöra ett fenomenets karaktär eller egenskaper, man pratar om innebörd eller mening. Vad betyder fenomenet eller vad handlar det om - att följa upp de delar som kan kasta ljus över personens förståelse för temat i

fråga (Trost 2010). Intervjuerna har skett löpande under uppsatstiden och har därför även påverkat det material jag har läst, men jag har dock identifierat, på förhand olika faktorer som kan ha betydelse för medborgardialogen på bibliotek och som speglar både urvalet i litteraturstudien såväl som frågemallen. Man skall vara medveten om att olika metoder ger olika typer av svar. Enligt Widerberg kan man se på frågan och svaret som en integrerad del av den metod man valt (Widerberg 2002). Utmaningen är då att se på metoden som ett redskap och ställa sig frågan – hur användbar är den? Den intervjumetod som jag har valt handlar om att se verkligheten som den vi intervjuar ser den för att sedan tolka vad det kan innebära sett ur det valda teoretiska perspektivet och den givna situationen. Här har studien utav biblioteksdokument varit mycket värdefull t. ex och hjälpt mig att tolka svaren från intervjuerna.

- Vilka möjligheter har en medborgardialog, inom ramen för det allmänna biblioteksväsendet, till att aktivt skapa fri åsiktsbildning samt kunskapsförmedling?

Tillsammans med min övergripande forskningsfråga ovan har jag formulerat tre delproblem som förhoppningsvis kan hjälpa till att besvara min forskningsfråga. Genom att identifiera syftet med medborgardialogen utifrån bibliotekariens uppfattning om densamma och synen på dialogen som metod så kommer jag även se på om man identifierat styrka och svaghet med dialogen såväl som möjligheter och hot.

- Vad är syftet med medborgardialogen?
- Hur ser man på dialogen som metod?
- Finns det styrkor, svagheter internt med en medborgardialog på bibliotek? Och hur ser det ut externt med möjligheter, hot?

Jag har varit intresserad av att komma åt attityder och åsikter. Jag har velat se hur man arbetar med medborgardialog och brukarinvolvering, men även om hur bibliotekariens egen erfarenhet utav arbetat med densamma sett ut. Reflektioner, tankar kanske inte uttalade. Frågorna har upplevts svåra. Man har inte riktigt förstått frågorna. Jag har formulerat om dom utifrån behov. Vi har då fått igång intressanta samtal och diskussioner. Jag har dock valt att till övervägande del lyssna och följa samtalet dit det har gått och ställt följdfrågor för att ringa in vad informanten vill ha sagt. Kanske kan svårigheterna med att svara på frågorna även härröra från att det ej råder konsensus kring begreppet medborgardialog och huruvida det alls är applicerbart på biblioteksverksamheten. Därför pratar man hellre om brukardialog, brukarinvolvering, brukarinflytande, brukarmedverkan - olika nivåer av delaktighet. Men utbildning och material man, under resans gång, har läst bygger på samma principer som medborgardialogen.

Urvalet

Jag inser att det är svårt att gå på djupet när man väljer att ta med tre olika kommuner i studien. Urvalet, utav informanter såväl som kommuner, var inte från början självklart. Men relativt tidigt i uppsatsarbetet gjorde jag en bedömning att jag ville se

på flera olika kommuners arbete med medborgardialog. Det var inte främst så att jag var intresserad av att lyfta ut individuella arbeten på bibliotek och kommunnivå. Snarare få en förståelse för bibliotekariernas samlade uppfattning av medborgardialog på bibliotek och för att på så sätt kunna identifiera syfte och metodval avseende medborgardialog såväl som styrka, svaghet internt såväl som externa hot och möjligheter med dialogen. Jag har velat ge en bredd i urvalet utav intervjuobjekt bland annat genom att både intervjua bibliotekarier som arbetar i yttre tjänst som t. ex med vuxenverksamhet, men även personal som arbetat med utformningen av projekt inom medborgardialog och brukarinvolvering på biblioteken samt personal som arbetar med utformningen av programverksamhet. Bibliotekslagen är ny och har kanske inte riktigt hunnit förankras än. Att man även har ett problematiskt synsätt på förhållandet mellan information - kunskap såväl som censur – urval kan även tänkas påverkat svaren på frågorna i intervjuerna.

Reliabilitet och validitet

Huruvida mina intervjuer samt insamlade material har hög reliabilitet är en svår fråga att svara på. Utav de 7 intervjuer jag genomfört så är fyra bandade och två har jag fört anteckningar under tiden. En utav intervjuerna har jag haft email-kontakt fram och tillbaka med för att sedan få korta, skrivna svar på mina frågor. De bandade intervjuerna har jag transkriberat. Jag skulle föredra att kunna presentera intervjuerna i sin helhet, men det är inte realiserbart. Jag har emellertid, i presentationen av intervjuerna, valt att lyfta ut flertalet citat för att belysa personalens syn på dialogen och de tematiserade frågorna. Jag har under intervjuens gång påpekat att det finns inga rätt eller fel svar. Det är deras personliga yrkeserfarenhet utav arbetet med metoden som jag är intresserad av att undersöka. Sådant som kanske inte annars kommer fram eller som man medvetet reflekterat över. Jag skulle ha föredragit att få banda alla mina intervjuer, men det handlar också om att skapa en relation till den man intervjuar. Känner sig inte personen bekväm med att man bandar och man ändå insisterar finns risken att svaren blir forcerade. Då är det bättre att sitta och anteckna samt samtidigt lyssna. Speciellt intressant har de intervjuer varit där två kollegor har haft dialog. Eftersom jag under intervjuens gång påpekat att det har varit deras egna erfarenheter och tyckanden angående arbete med dialog som har varit intressant så anser jag att intervjuerna har reliabilitet samt validitet. Huruvida det är applicerbart på hela bibliotekariekåren är tveksamt. Då skulle man vara tvungen att ha fler intervjuer samt kanske komplettera med enkäter.

Forskningsetiska frågor

Forskningsetiska frågor handlar bland annat om att presentera uppsatsen och vara ärlig med uppsåt samt möjlighet till att vara anonym. Jag har alltid börjat mina intervjuer med att presentera mig och förklara uppsatsens syfte och forskningsfråga. Medverkan har varit frivillig. En person har valt att vara anonym. Men för formens skull så väljer jag att inte ha med några namn alls. Kommunerna som är med i undersökningen presenterar jag övergripande som kommun A, kommun B samt kommun C. Jag har dock inte valt att ha kommunerna anonymiserade. I litteraturförteckningen kan man se vilka kommuner det är som ingår i min studie.

Analysen

Intervjuerna analyseras först utifrån mina delproblem och Habermas syn på dialogen, samt symbolisk interaktionism, men även teoribildning presenterat i kapitlet *Litteraturöversikt* och jämförs sedan med de resultat som kommit fram från analys utav lokala dokument och diskuteras sedan i *Diskussion och slutsats*. Man kan se mina delproblem som en form av kategorisering där jag tolkar resultaten från mina intervjuer som upplysningar om faktiska (om än subjektiva) förhållanden. Jag jämför intervjuerna och söker skillnader samt likheter och söker även förklaringar till skillnader. Genom att skapa kategorier eller delproblem kan man skapa struktur i texten. Jag har, i redovisningen utav intervjuerna, använt mig utav flertalet citat för att på så sätt låta varje informant ta plats med sina egna ord innan jag göra analysen. Min intervjuguide kan även ses som en i förhand gjord kategorisering. Men den kvalitativa metodens datainsamling kännetecknas utav öppenhet och metoden skall i huvudsak vara induktiv. I en öppen intervju kan det komma fram överraskande och oväntade data som kan leda till att man förkastar kategorier som man tidigare haft med i intervjuguiden. När jag lyfter ut citat så sker en tolkning redan där. Om den är medveten, och påverkar analysen, är svårt att säga. Jag har lyft ut många citat, i redovisningen av intervjuerna, för att försöka undvika att låta min egen tolkning av svaren påverka resultaten alltför mycket. I analysen utav lokala dokument fokuserar jag på synen på medborgardialog och dess syfte, men lyfter även fram symboler i relation till medborgardialogen och målgruppen och huruvida man identifierat hot eller utmaningar. Symbolerna jämförs sedan med det som framkommer i intervjuerna och diskuteras sedan i *Diskussion och slutsats*. Precis som i analysen utav intervjuerna så kommer jag att jämföra resultaten från denna analys med teoribildning presenterat i *Litteraturöversikt*.

Resultatredovisning - lokala dokument

Kommun A

Biblioteksplan och stadens vision

Biblioteksplanen för staden omfattar ett tioårsperspektiv med långsiktiga mål. Staden har ett antal så kallade ”strategiska förbättringsområden” och utifrån dessa har man valt ut tre stycken som påverkar biblioteket mer. Dessa är:

- Att aktivt motarbeta arbetslöshet
- Att förbättra barn och ungdomars uppväxtvillkor
- Att skapa förutsättningar för ett hälsosamt åldrande

Enligt biblioteksplanen skall framtidens bibliotek vila på två ben: på en stark och god tradition samt en öppen och lyhörd flexibilitet. Utifrån denna nya roll skall biblioteket anpassa sig för att dess besökare ska få den service de behöver. På samma sätt som bibliotekslagen lyfter fram grupper inom samhället så vill även staden i sin biblioteksplan lägga fokus. Den arbetsgrupp som har ansvar för denna del av biblioteksplanen skall bland annat föreslå åtgärder för att ytterligare förstärka arbetet för att förbättra integrationen i staden. I biblioteksplanen lyfts även folkhälsan fram som ett viktigt åtagande. Den verksamhet som biblioteket har idag kommer att behöva ses över på många områden. Människors relation till information har förändrats (Biblioteksplan 2006) och utbildningar av olika slag gör att fler använder sig av bibliotekets informationstjänster på ett annat sätt än tidigare. Det är inte längre självklart att man enbart nyttjar ett bibliotek utan man går mellan och använder flera olika. Ett nära samarbete mellan skilda former av lärande instanser kan därför ses som viktigt (Biblioteksplan 2006). Man lyfter även, i biblioteksplanen, att biblioteket stöder och berikar den demokratiska utvecklingen. Man menar även på att biblioteken mer och mer utvecklats till viktiga mötesplatser och att vi idag lever i ett kommunikationssamhälle där medborgarna ständigt kommunicerar på varierande och nya sätt. Biblioteket är en kravlös samlingspunkt där alla sorters människor möts. Man ser även vikten utav att skapa arenor för både människors kreativitet samt för det öppna samtalet. Båda dessa uppgifter syftar till att stärka folkbildningen och anses vara av väsentlig betydelse för den lokala demokratin.

Under 2013 genomfördes tre medborgardialoger på biblioteket ifråga. Syftet med dessa dialoger var för Region Skåne att interagera med besökarna för att på så sätt dels förklara hur man arbetar, men även vilka ansvarområden man har inom regionen samt hur man är styrda. Möjlighet fanns även att påverka samt ta del av beslut. Enligt bibliotekschefen är biblioteken en demokratisk mötesplats, en neutral plats för alla.

En demokratisk mötesplats utan politisk färg eller religiös inriktning. Bibliotekschefen betonar att alla möten är fria. Fri som i frivillig och fri entré.

Man lyfter att biblioteket är en förutsättning för demokrati men även för demokrati i praktiken. Man har identifierat att även i en värld där besökaren kan få tag i information via webben så behövs biblioteken som en opartisk och neutral guide i vad man väljer att kalla ”mediebruset”. I ett pressmeddelande från staden (2013-10-18) skriver man så här:

Att förlägga medborgardialogen på biblioteket är alltså inte en fråga om fysiska rum utan om att ge människorna rätt att påverka politiken.

Stadens vision lägger bland annat en stor vikt vid att möjliggöra allas delaktighet i IT-utvecklingen. Att det är en stad för dig som vill något. Man har en vision om att staden 2035 skall vara en pulserande, skapande, gemensam, global och balanserad stad. Man ser även att för att förverkliga bibliotekets och stadens målsättningar så kommer det att behövas en rad olika omprioriteringar i biblioteksverksamheten.

Projektplan – *Medborgardialog genom sociala medier*

Som en del av samhället befinner sig också biblioteken i kontinuerlig förändring och där frågan om vad ett bibliotek är och vad vi ska göra ständigt diskuteras

Så börjar stadens projektplan om medborgardialog genom sociala medier (projektplan 2014) Man konstaterar i ansökan att, enligt offentliga undersökningar, kan man se att en större andel invånare aldrig går till ett bibliotek, eller gör det mer sällan. Utlånen, nationellt sett, har minskat många år i rad samt att en stor del av lånen görs av en liten grupp användare, så kallade superusers. Men så som lånen har minskat har inte besöken gjort i samma omfattning. I staden kan man tydligt se på besöks- och utlåningssiffrorna att invånarna använder biblioteken i allt mindre grad för att låna, men att man fortsatt att besöka biblioteken. I ansökan konstaterar man att biblioteken har allt mer gått från att vara en lokal för samlingar och bokutlån till något annat. Idag är ett bibliotek också en plats för möten, studier, lärande, eget skapande och upplevelser. Vidare kan man läsa, i projektansökan, att det verkar som att biblioteken är allt populärare hos vissa användare och att de går oftare på biblioteken, men en allt högre andel av befolkningen utnyttjar samtidigt allt mera sällan biblioteken.

Man skriver i projektansökan att det kan finnas många förklaringar till dessa siffror. Media och böcker är billigare och mer lättillgängligt för de som vill köpa själva. Men man kan även se att hur man söker kunskap och information har förändrats. Nya tjänster och ny teknik såsom Google, Facebook, Ipad, Kindle, Spotify, Netflix etc har på kort tid förändrat hela vår tillvaro. Tekniken förändras i större hastighet och ger nya möjligheter, nya medietyper tillkommer, de sociala medierna innebär nya arbetssätt och nya sätt att kommunicera med våra användare. Mycket av kunskapen, information och läsande sker digitalt och då förändras även behoven och önskemålen hos våra användare. Samtidigt står biblioteken inför en situation där en betydande del av befolkningen riskerar att hamna utanför den digitala utvecklingen. För att kunna hantera de utmaningar som nya medier och människors förändrade förväntningar för med sig behöver medarbetarna rätt kompetens och erfarenhet av digitala medier, innehåll och teknik. I projektplanen (2014) kommer nedanstående citat från;

Samtidigt som bibliotekens roll håller på att förändras kan vi även se ett skifte i den offentliga sektorn och synen på medborgarna. Vi har gått från medborgarinflytande till brukarinflytande och nu till brukarmedverkan.

Detta innebär att medborgarna ställer allt högre krav på inflytande och anpassning av den kommunala servicen efter egna behov och önskemål. En stor förändring för biblioteken under de senaste tio åren har varit att man allt mer gått från ett organisations-/ biblioteksperspektiv till ett individ-/användarperspektiv där det blir allt mer viktigt att ta reda på vad människor tycker om verksamheten skriver man i projektansökan. Personalen i staden tog hösten 2013 fram en vision om biblioteken. I visionen är biblioteken mötesplats och möjlighetsrum för individen att växa:

Biblioteket ska vara en gränslös mötesplats och ett alstrande möjlighetsrum, där vi inspirerar och vägleder individens växande genom upplevelser, berättelser och kunskap på ett kompetent och engagerande sätt.

projektplan 2014

För att kunna nå visionen anser man att biblioteken i allt högre grad behöver vara förändringsbara samt identifiera de behov och önskemål som finns i omkringliggande samhälle. På så sätt hyser man en förhoppning om att skapa en verksamhet som är relevant för alla. Bygga relationer med invånarna vill man göra med hjälp av kontinuerlig dialog och gemensamt planera och utföra verksamheter.

Men för att kunna ha ett sådant behovsbaserat bibliotek krävs förändrade strategier, strukturer, organisation och kulturer på biblioteken och hos de anställda. Man har identifierat en av de svåraste stegen och det är förändringen inom den egna organisationskulturen. Allt från attityder, värderingar och beteenden – ”hur vi gör saker hos oss”.

I projekplanen tar man upp John Patemans 5 olika nivåer av delaktighet och involvering, så kallade community-led libraries. I sin enklaste form handlar delaktighet om att informera invånarna om sin verksamhet och planer kring biblioteket. Steget därefter är att be om synpunkter kring verksamheten och vad man ska prioritera och satsa på. Detta kan innebära att man enbart lyssnar eller att man i dialogform diskuterar en viss fråga. Enligt projektansökan stannar de flesta bibliotek vid denna nivå och många metoder som prövats kring medborgardialog och brukarinflytande är utformade för denna nivå. Exempel på enklare metoder är anslagstavlor, fokusgrupper, omröstningar, enkäter. Mera avancerade och tidskrävande metoder är workshops eller Open space, World café, Village square, Appreciative inquiry. Metoder som är mer tidskrävande ger också ökad möjlighet till ett större inflytande och möjlighet att nå Patemans modell som handlar om att invånarna direkt kan påverka bibliotekets verksamhet och prioriteringar. Detta kräver dock betydligt mer planering, personalresurser och tid. Vid val av metod måste man fundera på vilken form av delaktighet som organisationen har tid och resurs till att genomföra med kvalitet. Men även inom vilka områden och situationer det är önskvärt med delaktighet samt om organisationen kan arbeta med flera nivåer samtidigt inom olika delar av verksamheten. Man skriver vidare att tydligheten gentemot deltagarna är viktig. Att man är tydligt med form, nivå, mål och syfte annars finns risken att man

förmedlar felaktiga förväntningar och detta leder till besvikelse. Nivån av medborgarinflytande handlar om vad vi vill veta, vad vi vill ha svar på och vad som är möjligt att påverka.

I projektplanen skriver man att medborgardialog kan tolkas mycket olika. Detta illustrerades i samband med en övning där man skulle skriva ner ord som associerade till begreppet. Nästan inga ord var gemensamma och många utav deltagarna problematiserade medborgardialogen. Frågor som hur säkerställer man att även icke-användare hörs? Kan dialogen istället bli konserverande om det endast blir de nuvarande och mest engagerade som vill påverka, dök upp. Men även ser man en risk med att bibliotekspersonalen sitter på en helhetssyn och förståelse för verksamheten vilket brukarna saknar.

I projektplanen konstaterar man att flera kommuner i Sverige har prövat på medborgardialog genom den lägre formen av involvering. Man har sökt konsultation och dialog genom fokusgrupper eller kundundersökningar på biblioteken eller webben. Man ställer sig frågan om det är nu tid för en ny form av medborgardialog.

En djupare form av delaktighet kräver andra strukturer, arbetsätt och organisation. Finns det andra sätt att genomföra kontinuerliga och fördjupade medborgardialoger som gör att både större och mindre bibliotek har möjlighet att föra dialog och där man kan nå både användare och icke-användare?

I projektplanen har man valt att titta på exemplet Surrey stadsbibliotek i Kanada. I samband med att ett nytt bibliotek skulle byggas valde man där pga tidsbegränsningar att gå ut via sociala medier och skapade en idébank via Facebook, Twitter, Flickr och en biblioteksblogg där olika koncept presenterades och där man bad om allmänhetens synpunkter. I normala fall deltar omkring 30 personer vid ett medborgarmöte kring offentliga byggnader, men via sociala medier kunde man få 6000 träffar per månad samt en publik som var betydligt yngre än den normala. Speciellt intressant var att den näst största gruppen som gjorde sig hörd var yrkesverksamma kvinnor mellan 35-44 som normalt sett inte har tid till att delta på kvälls- eller helgmöten på biblioteket. Synpunkterna som kom in fick inte bara en betydande del för utformandet av designen och funktionen av biblioteket men även på den service som biblioteket nu erbjuder. Biblioteket har fortsatt att föra en dialog via de sociala medier kring deras tjänster samt var den nu ”ska gå vidare”. De har skapat en verksamhet där dialog via de sociala medierna nu är en naturlig del av verksamheten. Exemplet Surrey visar på möjligheterna att arbeta med medborgardialog genom ny teknik och sociala medier.

Målet med projektet är att undersöka förutsättningar och möjligheter att föra medborgardialog genom sociala medier. Man vill ta fram ett förslag på en modell som på sikt ska kunna användas av Skåne nordväst och andra bibliotek. Förstudien ska ta hänsyn till den bakgrund som beskrivits tidigare i ansökan och föreslå organisation och arbetsätt för hur bibliotek i varierande storlek ska kunna arbeta med medborgardialog så att det blir en naturlig del av ordinarie verksamhet. Ge förslag på område där det kan vara önskvärt att ha en fördjupad delaktighet samt ta fram förslag på och testa i mindre omfattning olika metoder och sociala medier som är lämpliga. Projektet påbörjas under andra halvåret 2014 och avslutas i början av 2015

Kommun B

Biblioteksplan och stadens vision

Handlingsplanen om utvecklad medborgarservice och medborgardialog är svar på det utredningsdirektiv som ställts av KS och initierat av e-beredningen. Handlingsplanen skall visa på de första stegen att nå visionen: "...medborgarservice och medborgardialog ska leverera god och likvärdig service genom hög tillgänglighet, professionellt bemötande och hög kompetens i samverkande kanaler". Stadens handlingsplan från 2013 bygger på tre visioner om medborgardialogens betydelse;

"En väg in" skapas för medborgare och företagare genom att stadens olika kanaler samordnas. Staden kommer därmed närmre medborgare och företagare vilket främjar attraktions- och innovationskraften, stärker likabehandlingen, förenklar vardagen för alla samt främjar medborgardialogen

Medborgarservice avser de arbetsuppgifter som utförs för att medborgarna ska kunna få tillgång till de tjänster som omfattar allt från informationsspridning till komplex rådgivning och självservice. Medborgaren sätts tydligare i centrum.

De båda punkterna ovan stärker bilden av den moderna staden och skapar en stark grund för utbyggnaden av eSamhället. Denna kan komma att ta ytterligare fart då staden X enklare än idag kan fänga medborgarnas och företagens behov och förväntan på information och tjänster. Plattformen för medborgardialog förstärks och blir ett mer naturligt stöd i medborgarnas vardag och utveckling i skola, arbete och fritid.

Syftet och visionen med handlingsplanen är att öka likabehandlingen av medborgare och företagare i staden, ge ökad service och främja demokratin. Man konstaterar att inom staden finns flertalet platser där tillfälle till medborgarservice ges. Man skriver att biblioteken är i dag en av stadens viktigaste mötesplatser. För att lyckas med visionen för medborgarservice behövs:

- Medborgaren i centrum – staden ska möta medborgaren på medborgarens villkor
- Förankring
- Förbättrad information
- Gemensamt arbetssätt och bemötande

Detta innebär att alla som arbetar med medborgarservice måste uppfattas som serviceinriktade, lyhörda och professionella. Stadens övergripande vision handlar om att bidra till en mer hållbar samhällsutveckling.

Ett fritt meningsutbyte och en fri och allsidig upplysning är en förutsättning för ett fritt och demokratiskt samhälle. Biblioteken är som garanter för tillgången till samhällets samlade kunskap och information därför en strategisk samhällsresurs. Malmö växer och utvecklas i snabb takt genom nya bostadsområden och det är väsentligt att bibliotek ingår i planeringen av dessa nya

områden, och att det sker en fruktbar samverkan mellan olika parter och intressanter – offentliga och enskilda – så att varje medborgare får tillgång till goda bibliotek inom rimliga avstånd.

Biblioteksplan 2011-2014

Så står det i inledningen för stadens biblioteksplan (2011-2014). Bibliotekens viktigaste uppgift är enligt planen att bidra till att öka kunskaper, stimulera fantasin, utveckla språket samt vidga världen och öka förståelsen för omvärlden. Man vill att biblioteket ska inspirera till utveckling. Biblioteken är utpräglade demokratiska mötesplatser som utgör en bas i det livslånga lärandet. Det gör även det möjligt för medborgarna att finna nödvändig information för den egna utvecklingen, inläringen såväl som för förströelsen. Detta hjälper medborgarna att navigera i den omfattande mängden av information så att de självständigt och aktivt kan söka, välja och kritiskt värdera densamma. Bibliotekets förnyelse bör ske utifrån ett brukardrivet perspektiv, men även i nära samarbete med andra institutioner, företag och organisationer. Biblioteken ska i dialog med boende i staden ta tillvara initiativ och ge utrymme för medskapande och delaktighet.

Biblioteken ska, som lokala informations- och kulturcentrum, utgöra en grundförutsättning för ett livslångt lärande, ett självständigt ställningstagande och en kulturell utveckling för den enskilde och för olika grupper i samhället.

Biblioteksplan 2011-2014

När det avser tillgänglighet så skall biblioteken vara en demokratisk mötesplats där alla malmöbor kan utvecklas till aktiva medborgare. Man vill även att biblioteken ska fungera som en ingång i samhället för den nyinflyttade och vara en plats där man lär känna människor och skaffar information. Vid all samhällsplanering ska bibliotek ingå som en självklar del.

Projektplan – *Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek*

Det handlar om att undersöka och utforska hur biblioteket bäst utvecklas som ett nödvändigt gott för fler människor med skiftande behov i en modern värld präglad av mångfald. Vi ska introducera något nytt, inte skaffa mer av det redan kända.

Tillbaka till Strategin – The Darling Library in the world

I denna kommun formulerades 2008 en ny strategi för Stadsbiblioteket, *The Darling Library in the World – ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek*. Som ett resultat av strategin har Stadsbiblioteket utvecklat nya delar av verksamheten i samarbete med boende i staden och utvärderingar och undersökningar används nu i högre grad. Stadsbiblioteket för på olika sätt en ständig dialog med sina besökare står det att läsa i projektplanen, men för att utvärdera om de övergripande idéerna i strategin fortfarande höll och om förändringar var nödvändiga utformades under våren 2012 ett förslag till strategiuppdatering. Under arbetets gång hämtade man in synpunkter från x-borna igen. Tanken är att Stadsbibliotekets mål och aktiviteter ska baseras på en omvärldsanalys där både brukare och icke-brukare ingår. Enligt projektplanen så är kunskapen om moende i staden, deras liv och drömmar, viktig för att kunna göra rätt

saker samt svara mot de behov som finns idag. I strategin uttrycks även en vilja att arbeta med brukardriven innovation, främst inom det tekniska området. För att bli ett toppmodernt kultur – och kunskapscenter behöver man, enligt projektbeskrivningen, ta hjälp av boende i staden genom att utveckla arbetet med brukardriven innovation och medskapande i utvecklings- och designprocesser. Men för att förverkliga detta så måste bibliotekets personal se x-borna som en resurs. Bjuda in dom som medproducenter och deltagare samt har stor kunskap om deras vanor och behov. Viktigt är att höja medvetenheten och engagemanget samt stärka kompetensen kring brukarinvolvering hos Stadsbibliotekets personal.

Projektet, *Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek*, inleddes i april och sträckte sig fram till december 2013. Projektets vision är att biblioteket uppfattas som malmöbornas bibliotek, ett bibliotek som är ett nödvändigt gott i varje x-bos liv oavsett livssituation eller bakgrund. På plats på Stadsbiblioteket ska man mötas av personal som väcker lust och engagemang till att påverka, bjuder in till delaktighet genom medskapande aktiviteter och dialog. Samt är beredd att lyssna samtidigt som man har modet och viljan till förändring. Projektet har riktat sig till alla x-bor, men kom i delar att ha fokus på utvalda grupper. Projektet har istället för traditionella målgruppsbegreppet valt att tala om situationer som definierar olika grupper utifrån särskilda situationer eller relationer som skiftar över tid. Projektet pratar även om delaktighet och brukarinvolvering som metod. Alla x-bor är målgruppen och även uppdragsgivaren. För att få en tydlig bild av vad medborgaren efterfrågar, för att kunna fatta rätt beslut och ta tillvara nya idéer, är det enligt projektbeskrivningen relevant att arbeta med olika nivåer av medborgardelaktighet i verksamheterna. I stadens *guide för medborgardelaktighet* talas om ett delaktighetsspektra med fem nivåer : information, konsultation, dialog, samarbete och medbestämmande. Respektive nivå används i olika syften och kräver olika metoder. Begreppet brukarinvolvering rymmer flera dimensioner. Allt från skrivbordsanalyser av omvärlden till handling och aktivitet från användarnas sida och används för att ge brukarna större inflytande över verksamheten. Metoder för brukarinvolvering rymmer inom hela delaktighetsspektret. Ibland används brukarinvolvering och brukardriven innovation synonymt. Begreppet brukardriven innovation har dock främst kommit att användas som teknikutveckling där kunder och användare involverats i produktutveckling. Det finns flera exempel inom folkbibliotekssektorn bland annat i Danmark där brukarna involverats och där man strategiskt arbetat med delaktighet för att gynna bibliotekets utveckling.

Projektets syfte är att knyta Stadsbibliotekets utveckling till x-bornas behov och förutsättningar och till samhällsutvecklingen i stort. Men även att finna former, metoder och verktyg för en kontinuerlig dialog med x-borna. Genom att involvera boende i staden i bibliotekets utveckling gör man, enligt projektplanen, biblioteket angeläget och relevant för fler.

Kommun C

Biblioteksplan och stadens vision

I denna kommun talar man om det gränslösa biblioteket och biblioteket som en nödvändig del av välfärden. Man väljer att kalla staden ”idéernas stad”. I denna

idéernas stad är biblioteken en del av den kreativa och öppna miljö som gagnar utveckling, utbildning och kultur, men även hörnstenar i medborgarnas jämlika medie- och informationsförsörjning. Basen för mänskligt framåtskridande är kunskap och biblioteket skall ge den enskilda människan möjligheter att hämta kunskap. Nya människor och nya förhållningssätt anses vara den största utmaningen för biblioteken i staden. Att möta och förstå människor som vuxit upp med nya värderingar av vad kultur är och ny syn på samhället och världen i stort och med höga krav, förväntningar och förhoppningar för sina liv och sin framtid. Stort fokus läggs på biblioteket som en arena för att skapa möten mellan författare och läsare, men även att skapa nya former för förmedling av ”de goda berättelserna” oavsett medium:

I den goda berättelsen möter man och lär känna både andra människor och sig själv. I det mötet kan både konflikt och förståelse uppstå. I det mötet blir också den livsviktiga och gränsöverskridande dialogen möjlig – den som kan skapa respekt, reflektion och reaktion. Utan mötet med andras berättelser blir man fattig, rädd och farlig för sig själv och för andra.

Plan för biblioteksverksamhet

I planen för biblioteksverksamheten i kommun C, där även ovanstående citat härrör sig från, handlar en av punkterna om att stärka medborgardialogen kring stadens utveckling. Man menar på att oavsett om Internet är öppet 24 timmar om dygnet, till skillnad från biblioteket, så har inte bibliotekets roll eller betydelse som ett offentligt rum och som en arena för det offentliga samtalet minskat. Man lyfter begreppet lågintensiva mötesplatser över generationsgränser, genusgränser, språkgränser och sociala gränser. En plats att se och möta människor utanför den egna gruppstillhörigheten

Biblioteket utgör ett rum där man aktivt kan utnyttja sin informations- och yttrandefrihet. På biblioteket kan man ta del av vad som händer i samhället lokalt och globalt. Man kan bilda sig uppfattningar, föra samtal och stärka sin roll som medborgare och subjekt i den demokratiska processen

Plan för biblioteksverksamhet

I biblioteksplanen pratar man även om att finnas där människorna finns samt betonar vikten av det livslånga lärandet. Alla offentligt finansierade bibliotek i staden oavsett huvudman skall samverka för att hjälpa x-borna att utveckla en hög informationskompetens. Vidare skriver man att bibliotekarien har blivit mer pedagogisk handledare än servicelämnare och biblioteket i undervisningen har blivit mer funktion än rum. ”Människor följer inte biblioteket – biblioteket måste finnas där människor finns.” (Plan för biblioteksverksamhet s. 14). Betoning finns även på bibliotekarierollens betydelse för att bli det ”bästa” biblioteket.

Medborgaranalysen 2010

Genom att utveckla metoder för medborgardialog och processledda dialogprojekt så har Rojas & Wiberg (2010) försökt att fokusera på att förbättra dialogen mellan beslutsfattare och invånare på kommunnivå. Vilken roll ska biblioteken ha i framtiden? Vilken är bibliotekariernas huvudfunktion? Företaget Medborgaranalysen tyckte att det fanns många intressanta frågor att ha en större medborgardialog kring

och kontaktade därför, hösten 2009, ett antal kommuner samt Svensk biblioteksörening. Nio kommuner bestämde sig för att delta varav kommun C var en av dessa nio. Vad som framkom av analysen, med samtal med sammanlagt 140 ovana och vana biblioteksbesökare i Sverige, var att biblioteken som fysisk plats är viktig även i framtiden. Det är en plats dit man framförallt vill komma och vara med andra människor, både i tystnad och i dialog. Men det är också en plats som man har stort förtroende för som kunskapsförmedlare och dit man känner att man kan vända sig för att få hjälp. Man efterfrågar även mer språkkompetens bland personalen såväl som personliga tips. Dialog istället för envägskommunikation. Även personal med bredare kunskap efterfrågas, som t. ex lärare eller litteraturförmedlare som inte enbart är bibliotekarier. Biblioteken är en plats där man kan få bred kunskap och det är dessutom gratis. Bibliotekens dragningskraft handlar om bibliotekens demokratiska funktion men många tycker också, enligt analysen, att biblioteken är en lugn och trevlig plats dit man kan komma för att återhämta sig. Det uppfattas som en frizon. Tanken med uppdelningen, i vana- och ovana biblioteksbesökare, var att få en bild av brukarnas behov och att bilda sig en uppfattning om vad som ligger till grund för att vissa personer inte använder biblioteket och hur man skulle kunna attrahera den gruppen i framtiden. (Rojas & Wiberg 2010) Medborgaranalysen kommer med olika rekommendationer i punktform utifrån vad som kommit fram i dialogerna.

Sammanfattning kommun A-C

I kommun A och dess biblioteksplan samt stadens visioner pratar man om biblioteket som en förutsättning för demokrati. Även i en värld där besökaren kan få tag på mycket information via webben och göra sig hörd så behövs biblioteken som en opartisk och neutral guide i mediebruset. Vidare kan man läsa att;

Förlägga medborgardialogen på biblioteket är alltså inte en fråga om fysiska rum utan om att ge människorna rätt att påverka politiken.

pressmeddelande från staden 2013-10-18

Man ser att medborgarna ställer allt högre krav på inflytande och anpassning av den kommunala servicen efter egna behov och önskemål. Personalen i staden tog hösten 2013 fram en vision om biblioteken. I visionen är biblioteken mötesplats och möjlighetsrum för individen att växa. Bygga relationer med invånarna vill man göra med hjälp av kontinuerlig dialog och gemensamt planera och utföra verksamheter. En av de svåraste stegen identifierar man som förändringen inom den egna organisationskulturen.

I kommun B pratar man om ett fritt meningsutbyte och en fri och allsidig upplysning som förutsättningen för ett demokratiskt samhälle. Biblioteken ser man som en strategisk samhällsresurs. När det avser tillgänglighet så skall biblioteken vara en demokratisk mötesplats där alla x-bor kan utvecklas till aktiva medborgare. Man vill även att biblioteken ska fungera som en ingång i samhället för den nyinflyttade och vara en plats där man lär känna människor och skaffar information. ”Vid all samhällsplanering ska bibliotek ingå som en självklar del.”(Biblioteksplan 2011-2014)

På plats på Stadsbiblioteket ska man mötas av personal som väcker lust och engagemang till att påverka, bjuder in till delaktighet genom medskapande aktiviteter och dialog. Samt är beredd att lyssna samtidigt som man har modet och viljan till förändring. Projektet pratar om delaktighet och brukarinvolvering som metod. Alla x-bor är målgruppen och även uppdragsgivaren.

För att få en tydlig bild av vad medborgaren efterfrågar, för att kunna fatta rätt beslut och ta tillvara nya idéer är det enligt projektbeskrivningen relevant att arbeta med olika nivåer av medborgardelaktighet i verksamheterna. I stadens *guide för medborgardelaktighet* talas om ett delaktighetsspektra med fem nivåer.

projektplan Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek

Projektets syfte är att knyta Stadsbibliotekets utveckling till x-bornas behov och förutsättningar och till samhällsutvecklingen i stort. Men även att finna former, metoder och verktyg för en kontinuerlig dialog med x-borna. Genom att involvera dom i bibliotekets utveckling gör man, enligt projektplanen, biblioteket angeläget och relevant för fler.

I denna kommun (kommun C) talar man om det gränslösa biblioteket och biblioteket som en nödvändig del av välfärden. Man väljer att kalla staden ”idéernas stad”. I denna idéernas stad är biblioteken en del av den kreativa och öppna miljö som gagnar utveckling, utbildning och kultur, men även hörnstenar i medborgarnas jämlika medie- och informationsförsörjning. Basen för mänskligt framåtskridande är kunskap och biblioteket skall ge den enskilda människan möjligheter att hämta kunskap. Bibliotekets roll som en arena för det offentliga samtalet i staden handlar om att stärka medborgardialogen kring stadens utveckling. Alla offentligt finansierade bibliotek i staden oavsett huvudman skall samverka för att hjälpa x-borna att utveckla en hög informationskompetens. Vidare skriver man att bibliotekarien har blivit mer pedagogisk handledare än servicelämnare och biblioteket i undervisningen har blivit mer funktion än rum. ”Människor följer inte biblioteket – biblioteket måste finnas där människor finns.” (Plan för biblioteksverksamhet kommun C, s. 14). Betoning finns även på bibliotekarierollens betydelse för att bli det ”bästa” biblioteket. Man pratar om en gränsöverskridande dialog som kan skapa respekt, reflektion och reaktion. Denna dialog bygger främst på att skapa möten mellan författare och läsare, men även om att skapa nya former för förmedling oavsett medium. Alla offentligt finansierade bibliotek i staden skall samverka för att hjälpa x-borna att utveckla en hög informationskompetens. Nya människor och nya förhållningssätt anses vara den största utmaningen för biblioteken med ny syn på samhället och med höga krav och förväntningar och förhoppningar för sina liv och sin framtid.

Resultatredovisning - intervjuerna

Framförallt handlar intervjuerna mycket om att vara relevant. Relevant för sin målgrupp och att ligga väl i linje med deras behov. När vi, i intervjuerna, pratar om bibliotekslagen talar informanterna gärna om prioriterade grupper. Att man märkt det ökade behovet och efterfrågan och det har man bemött anser informanterna som deltagit i min studie. Den ena kommunen har, i stadens kommission, visat på stora sociala klyftor och en av bibliotekarierna menar på att där har biblioteket ett stort ansvar och att det var delvis därför som man började med medborgardialog - för att utjämna social ojämställdhet. En annan pratar om en stor förändring i medielandskapet och risken för att en hel del hamnar utanför den digitala utvecklingen. Att det är en stor utmaning att nå dem som man inte når idag. Men när det gäller medborgardialog så är det är inget som hör hemma på bibliotek tycker de bibliotekarier som jag har intervjuat. Helst pratar man om delaktighet och ständig dialog. Man pratar om att dialog är något man arbetat med länge, men kanske inte så strukturerat och underbyggt. Speciellt positivt har de organiserade dialogerna varit för att de visat att man faktiskt gör mycket av det som efterfrågas och då handlar det mer om att man brustit i marknadsföring säger en av informanterna. Personalen har dock hämtat in information och gått utbildning i medborgardialog för att lära sig att strukturera upp ett stort arbete som nu ska genomsyra hela organisationen. Inte en enda av de intervjuade problematiserade detta faktum - att man utbildats i medborgardialog. Enligt informanterna handlade det mer om att ingen skulle känna sig utesluten och att man skall vara relevant för sin målgrupp. Men dialogerna har man ändå enbart haft på svenska. Medborgardialog är något politiker sysslar med säger en. En annan ser medborgardialoger som ett sådant där stort möte och det har man ju inte haft, säger hen. En annan säger att om man pratar om medborgardialog så där stort så pratar man om ingenting. Man måste, enligt hen, bryta ner det inom varje del utav verksamheten. En annan pratar om tidsbrist och rädsla för att säga vad man egentligen tycker. En annan tycker att det är en tendens i samhället att lyssna så fruktansvärt mycket och hur ska man egentligen göra med alla de svar man får? Det är en genomgående röd tråd just det där med vad man ska göra med alla ”svar”. Hur man fångar det som sker i det dagliga arbetet. Att det faktiskt är ett stort samhällsuppdrag man har fått i och med den nya lagen problematiseras inte i relation till att se på medborgardialogen som brukbar metod för annat än biblioteksutveckling. En hel del av informanterna menar på att genom att det finns fri tillgång till information gör biblioteken till en demokratisk mötesplats. Man problematiserar inte det faktum att kanske inte alla besökare har möjlighet att ta till sig information eller för den delen har möjlighet att delta i det offentliga samtalet eller har en aktiv kunskapssyn.

Synen på den egna professionen är diversifierad. En säger att inne på biblioteket som plats är det tryggt, men utanför blir det skakigt. En annan pratar om en roll i

förändring. En av informanterna lyfter att hade hen inte arbetat på bibliotek så var informanten inte säker på att hen skulle gått till bibliotek överhuvudtaget. Detta eftersom informanten hittar sin information någon annanstans. Att veta hur det kommer att se ut i framtiden är svårt, men att positionera sig gentemot grundläggande värden och att fortsätta vara en förmedlare av information är det en hel del som lyfter i intervjuerna.

Hur man ser på målgruppen, samt definierar densamma, är inte helt okomplicerat heller. Låntagare säger en del, fast många inte kommer till biblioteket för att låna. Brukare används en del, men en av informanterna betonar att det tangerar värden och är därför inte ett optimalt begrepp. En annan säger x-bor och en annan tycker det är minst lika viktigt vad man kallar kollegorna. Medborgare vill man inte använda sig av då biblioteket är öppet för alla även papperslösa. Till biblioteket skall man kunna komma och ta del av information gratis. Ingen skall fråga en om tillhörighet eller legitimation för att kunna nyttja tjänster på plats.

Många ville gärna att jag skulle förtydliga när vi pratade om fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling. Ofta drog diskussionen in på mediehantering och om enskilda volymer. En av informanterna säger att bibliotek är en oas av kunskap och att många inte hittar vad de söker. En annan säger att genom samtalet så kan man ta till sig informationen och förvandla det till kunskap och där bibliotekariens roll är att sätta saker i sammanhang. Den ena kommunen (kommun B) har haft en programserie där man improviserat på ämnen som staden talar om. Man har haft ett samarbete med en improvisationsteater där det sedan finns möjlighet att diskutera improvisationen. Bland annat har man haft ämnet tiggeri. Dock upplevde informanterna att det var ett svårt ämne att diskutera och uppslutningen var dålig. Kommun C har haft en föreläsningsserie som fick ett mycket positivt gensvar från publiken. Temat var kritiskt tänkande. Dock fick informanten mycket lite stöd från ledning såväl som kollegor och kunde inte fortsätta denna programserie trots mycket gott gensvar från målgruppen. Den ena kommunens personal (kommun B) har varit i Danmark på studiebesök samt haft hjälp med att utforma en metodhandbok i brukarinvolvering (Lindholm 2010) bland annat är man intresserad av brukardriven teknologikutveckling, innovation. Den andra kommunens personal (kommun A) har hämtat inspiration från bland annat Pateman och Surrey-exemplet (Kanada) med dialog genom sociala medier för att kunna nå dem som inte kan komma till det fysiska biblioteket. Den tredje kommunen (kommun C) deltog i ett större projekt initierat utifrån, utav ett företag som heter Medborgaranalysen, och där man sedan låtit resultaten påverka utformningen utav tjänster på biblioteket.

Jag kommer nu att tematiskt dela upp svaren utifrån mina delproblem med citat samt löpande text. Precis som i föregående kapitel om kommunernas visioner, projekt och arbete med medborgardialog så kommer jag att dela upp svaren på kommunnivå för att på så sätt lättare identifiera potentiella mönster och på så sätt nyttja de olika erfarenheterna på ett positivt sätt gentemot medborgardialogens styrka, svaghet, möjlighet och hot utifrån bibliotekariernas egna erfarenheter och syn på dialogen som metod.

Syftet med en medborgardialog på bibliotek

Kommun A

En informant lyfter en omvärldsanalys genomförd av Svensk biblioteksforening och som handlar om auktoritetsifrågasättande, delaktighet, individperspektiv, demokratiskt lärande. Hen anser att det är därför man idag arbetar med dessa frågor i staden då det är de här trenderna som har identifierats. Då kommer även staden in och säger att vi ska arbeta med dessa frågor, säger hen. Informanten menar på att det är nog egentligen de här faktorerna som haft större inflytande än t. ex bibliotekslagen. Men hen menar på att det ju inte är fel att man har stöd i lagen. Medborgarinflytande och målgrupp alla. (intervju, kommun A, informant 1)

Syftet är att brukarna ska känna sig delaktiga och att verksamheten ska kunna utvecklas så att den är så relevant som möjligt för brukarna. (intervju 7, kommun A)

... medborgardialog för mig är på något sätt att vi driver en verksamhet som är relevant och i enighet med våra medborgares önskemål. (intervju 3, kommun A, informant 1)

En annan av informanterna pratar om ett projekt som hon varit delaktig i och som pågått under tre års tid. Ett stort tvärsektionellt projekt. Efter projektidens slut så blev det permanent verksamhet. Hela tanken bakom projektet var medborgarinflytande och medborgardialog. Nu står man inför nya utmaningar – hur når man dem som inte kommer. Det är där stadens projektansökan kommer in.

Kommun B

I den första intervjun i denna kommun så menar informant två att syftet med en medborgardialog på bibliotek är;

Att bibliotekets verksamhet skall vara med eller skall ligga väl i linje med behov. Det kan man säga är det övergripande syftet. (intervju 4, kommun B, informant 2)

Det finns ett behov i staden och det har ju den här kommissionen visat väldigt tydligt. Det är ju den som på något sätt varit utgångspunkten i allt det här. Visat på hur segregerad staden är. Så stora skillnader, klyftor det är, att vi ska bidra till att minska dom klyftorna här på biblioteket (intervju 5, kommun B, informant 1)

Vi satte upp målsättningen med projektet, men dels handlar det ju för oss om att dem som bor i staden - att de är mer delaktiga. Men ett slutmål för oss var ju också att man ska se dem som en resurs, att man ska fokusera tillbaka på vilka vi är till för, det är den centrala tanken. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Kommun C

I den andra intervjun i denna kommun så intervjuade jag en informant som arbetat med en föreläsningsserie där den första föreläsningen handlade om demokratins skörhet. Jag ställer frågan om man kan se denna typ av föreläsningsform som en del av medborgardialog och får då svaret;

Man kan säga så här. Det här blev en väldigt traditionell föreläsningsform. Folkbildning kan man säga ligger i botten på själva konceptet. Att man når ut till gemene. Jag hade väl planer på lite mer interaktion, bloggar. Eller att man kunde ha bibliotekarier som kunde blogga och allmänheten. Då kunde få till en dialog kring detta ämne. Men ingen av bibliotekarierna ansåg sig ha tid. Så det blev istället i slutet att man kunde ställa frågor, en vanlig form för föreläsning, (intervju 6, kommun C)

Den första intervjun i den här kommunen så säger informanten att syftet med dialogen är:

Vi måste öppna upp oss för dem som vi serverar (intervju 2, kommun C)

Synen på medborgardialogen som metod på bibliotek

Kommun A

En av informanterna i den här kommunen menar på att man hellre vill kalla det brukardialog. Detta gör man för att man vill tydliggöra att det handlar om alla som brukar, eller kan tänkas bruka biblioteket (intervju 7, kommun A) och syftet med dialogen är att brukarna ska känna sig delaktiga och att verksamheten kan utvecklas så att den är så relevant som möjligt för brukarna. När jag frågar om informanten ser skillnad på begreppet dialog och medborgardialog så menar hen på att medborgardialog handlar om:

Det handlar om dialog som berör dig i egenskap av medborgare, samhällsrelaterade frågor. (intervju 7, kommun A)

I en annan intervju i denna kommun så frågar jag varför man till en början valde att kalla det medborgardialog. Då svarar en av informanterna:

Vi ändrade det från medborgardialog till brukarinflytande. Nä, Men det var vår bibliotekschef som ändrade det. (intervju 3, kommun A, informant 2)

Och en annan informant menar på att det där går i faser:

Det går i faser kan man säga. Det har varit en dialog som man arbetat mycket med mer eller mindre på olika ställen. Sen går det mer och mer mot brukarinflytande. Det är ju det som är det nya kan man säga. På många sätt finns det ett stort inflytande redan. Men det kanske behöver förtydligas för framförallt dem som använder sig av oss. Att man faktiskt kan vara med och tycka och tänka och bestämma lite. (intervju 3, kommun A, informant 1)

En av informanterna vill gärna att jag förtydligar kopplingen mellan åsiktsbildning, demokrati och medborgardialog. När jag berättar om bakgrunden och syftet med uppsatsen svarar hen:

För biblioteken kan vara demokratiska mötesplatser såtillvida att vi är tillgängliga och att det finns information utan att man blandar in medborgardialog. (intervju 3, kommun A, informant 2)

En annan informant i denna kommun menar på att hela bibliotekarierollen är i förändring och detta innebär även ett stort skifte. ”Men jag tror också att det ligger i hela bibliotekarierollen faktiskt. Hela bibliotekarierollen är ju i förändring” (intervju 3, kommun A, informant 1). Att om x antal år så är det kanske värdena som biblioteket står för. Demokrati, jämlikhet – att alla ska få säga sitt. Att man kanske inte alls gör de tjänster man gör idag, säger informanten. Hen menar på att en stor utmaning är att få de unga att se detta till att tänka på bibliotek som en arena för annars är man ”out”, säger hen. Informanten menar på att man kan se detta som en pågående process. Omvärlden är föränderlig menar hen på och bara för att något är relevant en vis tid innebär det inte att så är fallet sen. (intervju 3, kommun A, hen 1).

Kommun B

Den första intervjun jag gjorde i denna kommun så blev det mycket dialog mellan informant ett och två. När vi pratar om medborgardialog och brukardialog samt skillnader däremellan så svarar informant ett och två så här;

Den här utbildningen vi gick var just i medborgardialog. Det är de principerna vi använder oss av idag. Så egentligen ser jag inte så stor skillnad. Tänker ju att medborgarna är ju vår målgrupp. Det är ju dem vi arbetar mot i alla fall. Sen kallar vi, vi har ett smalare perspektiv för det är biblioteket. Så därför blir det kanske att vi inte säger medborgardialog. För det handlar inte om de stora frågorna utan det handlar om vår verksamhet. Men hur vi genomför den och principerna för dialogen är densamma. Och ja, målsättningen bli ju ändå i slutändan densamma. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Sedan kanske vi inte jobbar med medborgardialog så, tänker man medborgardialog tänker man rätt ofta ganska stora möten, att samla många människor - att man samlar metoder för stora grupper. Vi har med en del sådana metoder för stora grupper, men det är mycket fokus på det lilla, småskaliga... men medborgardialog är ofta det här stora möten, frågor. Gå ut stort och fråga många och det har inte varit så viktigt. Mer småskaligt. Men som du säger principen är densamma. Att skilja på nivåer på delaktighet känner vi ju också är jätteviktigt. intervju 4, kommun B, informant 2)

En annan informant lyfter även att det känns lite rörigt. Hen menar på att hela strategin nu är omgjord och att det inte längre är på samma sätt. Det blev även så att bibliotekets projekt med medborgardialog slutade när den nya organisationen började. Därför upplever informanten att man kör på ett lite reducerat sätt det som man arbetat med innan samt att man diskuterar det som ska komma på nytt och framöver. Hen upplever även att det inte riktigt är klargjort på vilket sätt man ska jobba:

Och jag tycker, min personliga åsikt. Nä, man kan inte ha en sådan – hur jobbar ni med medborgardialogen? Jag tror man måste bryta ner den. För säger man så menas, enligt mig, ingenting. Allting vi gör är ju medborgardialog. (intervju 5, kommun B, informant 2)

En annan informant säger att det är klart att man ska ha dialog, men att det har vi ju hela tiden säger informanten. Iallafall vi som arbetar på de yttre avdelningarna, säger hen. Men sedan konstaterar informanten att det är många som inte arbetar i yttre tjänst.

”Det är ingen vetenskap det vi gör” säger en av informanterna. Hen pratar om att det handlar bara om struktur, organisering och brukarinvolvering. Informanten upplever

att det är många som pratar om demokrati och vad kan vi göra. Vad gör vi för att öka demokratin?! Vad vill man egentligen med medborgardialog, frågar sig hen. Om man har dialog om något måste man också veta vad man ska göra med alla ”svar”. Säger hen. Informanten lyfter att det är felaktigt att säga att biblioteket har medborgardialog. Hen menar på att medborgardialog är något politiker håller på med;

Om man vill prata om vilken hastighet det är på gatan här utanför så är vi fel forum. Det finns inget vi kan göra åt det här. Det är viktigt att man förstår detta. Om man vill bjuda in politiker till att prata om detta så går det bra. Men då är det politikerna som pratar om det med besökarna. Vi har tidigare haft medborgarservice här, men det har vi slutat med nu. (intervju 1, kommun B)

Varje år har man nu istället en enkät online samt i pappersform på plats. Utefter svaren i enkäten så ändrar man i verksamheten så att den anpassas i största möjliga mån utefter brukarnas önskemål. Man lånar även ut lokalen till andra föreningar efter stängning. Hen ser platsen mer som ett offentligt rum och en mötesplats. Någons vardagsrum snarare än bibliotek. (intervju 1, kommun B).

En annan informant lyfter biblioteket som demokratisk mötesplats:

Biblioteket är ju en mötesplats och det är ju utifrån att det är en öppen plats dit alla kan komma och då blir det ju en mötesplats. Det ligger ju en demokratisk funktion bara i det. Tillgång till information. Allas lika rätt till information. (intervju 5, kommun B, informant 1)

I samma andemening lyfter dock hen vikten av gränssättning i förhållande till vad man ska göra som institution. Men hen upplever detta som en mycket komplex fråga. Hur bedömer man vad man ska göra och inte menar hen på. (intervju 5, kommun B, hen 1). Hen lyfter att begreppet mötesplats är ett uttjatat koncept, men säger ändå att det fyller en viktig funktion i samhället bara genom att vara en plats där alla är välkomna på lika villkor.

Jag tycker att biblioteken är väldigt bra på bemötande, så känner jag det. Det ligger i hela vår kultur – att vara inkluderande och välkomna alla. (intervju 5, kommun B, informant 1)

I samma intervju lyfter den andra informanten att där ska man få stöd i biblioteksplanen avseende gränssättning. Står det inte i biblioteksplanen att det är något vi ska arbeta med, ja då vet man ju, säger informanten. (intervju 5, kommun B informant 2)

Intervju 4 så pratar informant ett om vikten av ständig dialog internt, men även om att hitta en balans:

... Att skulle vi sätta oss ner med en grupp av tio kollegor så skulle vi få olika syn på det. Det är ganska mycket av detta som är känslomässigt också inom vår verksamhet. Att man inte riktigt kan definiera varför man tycker så. Om man då har tio olika åsikter. Ja, då behövs ju verkligen en dialog. Var ska vi vara någonstans. Jag pratade med inköp och jag sade att ibland bär det mig emot. Men då sade de att vi inte behöver skylta med den. Men då handlar det ju om sättet. Hur förmedlar man det. Det måste finnas en väldigt tydlig plan för hur vi förmedlar inställning och vilka strategier vi har för förmedling. Att vi ser till att visa motbilder alltså hela tiden. Hela den här balansen. För gör vi inte det. För då brister vi lite i vårt uppdrag.(intervju 4, kommun B, informant 1)

Informanten fortsätter sedan med att säga att många inom professionen känner en rädsla för att tappa sin kompetens genom ett förändrat arbetssätt:

Sedan är det ju så att vi är 120 personer som arbetar här och vi är inte eniga i det här. För många är kompetensen viktig. Att det är A och O. För det andra ser man på det på ett annat sätt. Och det är också en stor rädsla för att om jag tappar min kompetens så är jag inte bibliotekarie längre. Medan det finns andra som tycker att det handlar om andra saker. Så där är också något som man måste ha dialog inom organisationen. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Kommun C

Den första intervjun jag hade i den här kommunen så lyfter informanten att hen inte vet om man har så mycket tid:

Jag vet inte om folk har så himla mycket tid. Det finns ju många åsikter som inte framförs offentligt. Och det har också med åsiktsfrihet att göra man är lågmäld om sina egna tankar och åsikter. Rädd om sitt jobb kanske. Det finns många aspekter. Man har inte tid. Man är mycket pressad. Mycket effektiviseringar. (intervju 6, kommun C)

Hen säger att vi har universitetet, biblioteket och en intresserad allmänhet. Man måste utnyttja biblioteken som mötesplatser och utveckla dom spåren. Hen säger att skönlitteraturen tar överhand;

En sak som är viktig. Det känns som att det finns en värdering i olika kunskaper eller olika delar i biblioteksverksamheten fakta och information har inte samma värde som det skönlitterära. Och det tycker jag är fel. Det är viktigt att lyfta fram faktadelarna och diskussionerna så att man inte blir lurad. (intervju 6, kommun C)

En annan informant pratar om ett nytt sätt att föra dialog med målgruppen. En mer avslappnad dialog där informanten upplever att man kan känna sig trygg och bekväm. Hen menar att man gjort upp med den gamla bibliotekariesynen där man var en styrande part.

Men samtidigt lyfter informanten problematiken med yrkesrollen och biblioteket som plats:

Vi får finnas, men vi får inte sticka ut för mycket. Vi är inte bäst. Vi ligger i en gråzon. (intervju 2, kommun C)

Hen menar på att man kan aldrig sträva efter att alla är nöjda. Det finns säkert något man kan göra bättre, säger informanten:

...Tror att det är viktigt att vara omväxlande. Men man måste också vara lite tuffare. Hur väger man verksamheten så som man vet att den är bra?! (intervju 2, kommun C)

Informanten fortsätter denna diskussion kring rummet och menar på att:

Är det ute blir det lite skakigt. Här inne, i lokalen, är det tryggt (intervju 2, kommun C)

Medan den andra informanten menar på att ibland vill publiken, målgruppen ha mycket mer än vad man tror. Inte verkar, enligt hen, publiken vara rädd för kontroverser:

Vi hade ju en föreläsare som är en politisk företrädare. Så då sade jag till honom i förväg att nu håller du dig till det vetenskapliga så att det inte blir en valdebatt. Publiken hade väl velat ha det lite annorlunda. Om man får tala om allt? Jag tycker verkligen att biblioteket har en så jättefin arena som man måste utnyttja och vi har universitet, biblioteket och en intresserad allmänhet. Man måste utnyttja biblioteken som mötesplatser och utveckla de spåren (intervju 6, kommun C)

Styrka, svaghet, möjlighet och hot med dialogen som metod

Kommun A

Den första intervjun i den här kommunen lyfter informanten att styrkan är att man finns till för, och arbetar för, andra man:

Styrkan är ju att gör vi inte det dom vil ha så är vi inte relevanta längre. Så är det med kommunal verksamhet. Vi jobbar för kommunen liksom. Gör man inte rätt saker så tappar man helt. Då är man inte med i gamet. (intervju 3, kommun A, informant 1)

Sedan fortsätter informanten med vad hen anser som svaghet:

Svagheten är ju att man inte får in allas synpunkter. Man når kanske bara super-users. Medan det kanske finns en stor grupp som tänker att biblioteket bara är en plats med böcker och inget mer. Det är ju den stora utmaningen och svagheten. Hur ska man nå dem. (intervju 3, kommun A, informant 1)

En annan informant (intervju 7) lyfter delaktighet hos målgruppen som en styrka, men samtidigt kan en svaghet vara, enligt hen, att målgruppen har liten insikt i biblioteksverksamheten som helhet. Medan en annan informant fokuserar på bibliotekets möjlighet att utvecklas åt vad hen kallar rätt håll, men bekräftar även den andre informantens farhågor angående att hot skulle kunna vara att en liten del av brukarna får makt över en stor del av verksamheten (intervju 3, kommun A, informant 2)

En annan pratar om vikten utav att få en förståelse för vad som ska komma ut av dialogen. Det, säger hen, är mycket viktigt att det är klart redan innan: "För annars blir det som en skendemokrati." (intervju 3, kommun A, informant 1). Informanten lyfter sedan även diskrepansen mellan vad bibliotekarier tänker och tycker om biblioteket jämfört med målgruppen och vad det kan innebära:

Har ni läst den här rapporten som Svensk Biblioteksforening släppte för några år sedan. Där man ringt runt och jämfört vad användare och bibliotekarier tycker och tänker om biblioteket. Så den gav att folket har en ganska traditionell bild av biblioteket. Det ska vara lugnt. Man ska prioritera böcker. Medan bibliotekspersonalen var för mötesplats, ny teknik, talade om helt andra begrepp. Och jag kan tycka ska man bara göra det så blir det ett väldigt tråkigt bibliotek. Och de facto är vi inte där många kanske tycker att vi ska vara. Och det kan ju lätt bli en konflikt om vi som personal måste leda verksamheten lite. (intervju 3, kommun A, informant 1)

En annan informant lyfter att man upplåter lokaler och frågan om hur och vem man skall ta in samt varför? Men även det unika med biblioteket. Att här möts alla åldersgrupper och hen anser att just att det finns en sådan plats där alla kan mötas är unikt. (intervju 3, kommun A, informant 2)

Sedan pratar vi om vad informanterna ansett vara svårt och utmaningar som de tar med sig:

Det svåra är ju hur vi får det här som en del av det vardagliga...Det handlar om att vi måste hitta former för brukarinflytande inom existerande organisationer. Det ser jag som den stora utmaningen. (intervju 3, kommun A, informant 1)

Men en av informanterna lyfter hur man kan fånga det som sker i det dagliga arbetet och den informella dialogen som nog så värdefullt:

Vi diskuterar det mycket. Vi har ju rätt mycket folk som kommer hela tiden. På något sätt hitta en metod för att fånga in det som faktiskt bara sker i det dagliga mötet. Så att det inte bara försvinner bort. För det kommer mycket i samtalen. (intervju 3, kommun A, informant 2)

En av informanterna lyfter även att det kan bli en kollision mellan dem som har starka åsikter om vad ett bibliotek skall vara när man vill göra förändringar. Informanten säger att ibland talar man om bibliotekets vänner eller ovänner. Vem är det som får inflytande är en viktigt fråga enligt informanten. Detta är en utmaning menar hen.

Kommun B

Intervju 4 i denna kommun så menar informant två att styrkan är att man hamnar närmare medborgaren och på så sätt får en tydligare bild av hur de ser på biblioteket; "Deras behov och hur deras liv ser ut. Våra användare. Det är den stora styrkan." (intervju 4, kommun B, informant 2). Men även vad som är viktigt i dialogen, för att den skall bli bra; "Att de känner sig omhändertagna, sedda. Då blir samtalet så mkt bättre." (intervju 4, kommun B, informant 2).

Informant ett i samma intervju som ovan berättar att innan man gick ut på dialogerna så valde man ut ett antal personer som skulle vara internambassadörer:

...och detta gjorde vi ganska medvetet...och då gick vi tillsammans en utbildning i medborgardialog. Under en dag. Och då var det Theresa Lindholm från Interacta. Hon kom hit och hon har även hjälpt oss att skriva boken. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Men informanten menar på att det räcker inte för att dialogen skall fungera utan det behöver även vara sanktionerat ovanifrån:

Vår nya chef gick ju in som vår projektägare och han tyckte att det var ett väldigt bra projekt och har nu lagt in det som krav att vi ska arbeta med brukarinvolvering i dialog med x-borna. Så förhoppningsvis blir det inte hängande i luften utan det är något han förväntar sig av alla att dom ska genomföra. Det är nog nödvändigt att det ska komma ovanifrån som ett krav. Men det kan

man säga också att brukarinvolvering använder man ju ofta, men kanske lite oorganiserat. (intervju 4, kommun B, informant 1)

En hel del pratar om utmaningar och vikten av förarbete och tydlighet. Både gentemot målgruppen såväl som internt. Men även att det förarbetet ligger på många nivåer. I intervju 4 lyfter informant ett att man måste titta på vad man vill gå i dialog kring;

Att titta på vad vi vill gå i dialog kring. Runt verksamhetsplanering. Den här delen vill vi gå i dialog kring och den här dialogen den ger vi makt åt brukarna. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Ja, det är den stora utmaningen nu. Nu när projektet drar sig tillbaka så ska organisationen själv bära det här. (intervju 4, kommun B, informant 2)

Att skilja på nivåer på delaktighet känner vi ju också är jätteviktigt. intervju 4, kommun B, informant 2)

Hur man kommunicerar gentemot kollegorna bedömer informanterna som mycket viktigt. När man tog fram riskanalyser så var en av dessa personalen. Att de måste tycka att dialogen är något viktigt och positivt. Något de vill pröva. Informanten upplever dock att det är många som har lyft frågan om ”vad som händer med vår profession?” och ”ska vi låta dem bestämma om allting?” Då menar informanten på att vi måste vara så pass trygga i vår profession så att vi kan öppna (intervju 4, kommun B, hen 2). Så det bedömer hen vara en svaghet;

Men jag tänker egentligen vad det ställer för krav och det är egentligen att man måste släppa kraven och det måste man acceptera. Acceptera att det då kommer att innebära att saker man håller väldigt kära dem måste man släppa. Och det är ju ganska svårt. Så det kan vara en svaghet också. (intervju 4, kommun B, informant 1)

En annan svaghet som man bedömer, är rädslan för att slå sig till ro. Att när man frågat ett visst antal människor i staden och så tror man att det är en samlad bild av. Man måste problematisera vilka man når och hur. Man kan inte låta ett få antal röster bestämma.

Sedan lyfter flera informanter vikten utav att våga pröva olika metoder under resans gång, men även svårigheten med att nå ut till nya grupper:

Ja, det är jättesvårt. Jätte, jättesvårt. För dem som redan kommer hit har vi ju redan lockat hit. Men sen är det ju också viktigt. Och det märker ju vi också att man är i olika faser i livet. Man använder mycket som barn. En fas i tonåren då man kanske inte är här så mycket. Och så börjar man studera och använder biblioteket igen och så paus. Och så får man barn själv. Att det går mycket upp och ner. Det är ju också det här att vissa grupper är väldigt svåra att få tag på. De kanske inte har det behovet av biblioteket på samma sätt. (intervju 4, kommun B, informant 1)

Vi hade lite olika metoder under resans gång. Och då blev nätverk nödvändiga. Och om man har nyckelpersoner som de i sin tur litar på så kan de i sin tur fånga in människor som man aldrig annars kunnat nå. För sen testade man att lägga lappar och sätta fast vid cyklar vid x- Högskola. Det kom en. Så vi testade en massa olika sätt. Funkar det här nu. Okey. Så det är kanske ändå mun med mun metoden. (intervju 4, kommun B, informant 2)

...Att biblioteket kan vara något för mig. Det är inte alla som vet det och tror det. Då hjälper det knappast att skicka ett mejl. Då måste man få höra det från någon man själv har förtroende för och litar på. (intervju 4, kommun B, informant 2)

En annan lyfter ett hot från politiskt nivå. Att man kan använda resultaten för att styra biblioteket i en viss riktning. Det bedömer hen vara ett hot:

Kulturnämnden har ju varit rätt på om man säger så. Det man möjligtvis kunde se som ett hot. Detta blir lite konspiratoriskt. Men man skulle kunna säga att man använder resultaten för politiska syften. Att man vill styra biblioteket i en viss riktning. Och att man använder resultaten för det. Och tolkar saker väldigt bokstavligt. Det kan man se som ett hot. En sak som vi har sagt. Vi gör rapporter till Kulturnämnden och det bygger på statistik. Och det är väldigt begränsat. Och man kanske inte mäter. Lånen sjunker medan besöksantalet det kanske inte ökar men i alla fall ligger stadigt. Våra besökare gör mer än lånar böcker. Men det mäter vi liksom inte. Det är där vi tänker att dialogen är en möjlighet. Att om vi jobbar mer med dialog så kan man få fram fler synpunkter. (intervju 4, kommun B, informant 2)

I den här intervjun blev det mycket dialog i intervjun kring frågan om vad som är fritt och grundvärdenens betydelse för biblioteksverksamheten

Jag tycker så här. Det finns vissa grundvärden som biblioteken ska stå upp för. Jag tycker att det handlar om yttrandefrihet mot ngn form av rasism och diskriminering. Demokratiska grundvärden. Allas lika rätt till biblioteket som samhällsinstitution.

Sedan fortsätter informanten med att prata lite om hur och vem man bjuder in men även vikten utav att titta på sin egen organisation:

Att titta på oss själva. Där tycker jag faktiskt att vi kunde vara en tydligare aktör när det gäller sådana värden. Men det är min högst personliga åsikt (intervju 4, kommun B, informant 2)

En annan informant pratar om hur det var för 10 år sedan när man var folkbildande. Att då var det en tydligare legitimitet kring att det här har vi och inte det här. Men detta var på gott och ont, menar informanten. Men informanten håller med kollegan avseende grundvärderingar:

För jag håller absolut med dig. Det finns vissa grundvärderingar som vi skulle kunna värna om. Men som vi inte är tydliga med. Just att prata om att arbeta mot rasism och för humanistiska värden. Det är ju inte egentligen att det kan sticka någon i ögonen och åt politiskt håll. Det kunde man vara mer tydlig med. Och det är inget som går emot biblioteksplanen. intervju 4, kommun B, informant 1)

Då avslutar informant 2 i intervju 4 med att det är viktigt med sammanhang i relation till förmedling:

Sammanhangen om man kan ha förmedling. Förmedla värden, men inte censurera. ...Där tror jag att en intern diskussion för är biblioteket demokratisk institution. Ska vi verka för de här värdena. Det tror jag alla skulle skriva under på. Men skulle vi prata om det personalen här. Vad innebär det så skulle vi tycka olika (intervju 4, kommun B, informant 2)

Kommun C

Informanten i den första intervjun i denna kommun lyfter att; "Styrkan är att det är på biblioteket. De har en bra lokal som vänder sig till allmänhet. Det är en arena för viktiga samtal, kan man säga, som skulle kunna utvecklas mer." (intervju 6, kommun C). Men informanten ser inte riktigt att man utnyttjar denna arena fullt ut. Hen berättar om en föreläsningsserie som tyvärr inte fick den utveckling som hen hade velat med dialog genom sociala medier bland annat på grund av bristande stöd från ledningen:

Men det var ingen annan som ville. Föreläsningsserien i år handlade om värden och värderingar. Då första året var det lite spetsigare. "Vad är sant?" Statistiska metoder. Svante Nordin kom. Universitet håller sig i framkanten, men det är viktigt även att biblioteken riktar sig till allmänheten. Detta var ju mitt eget initiativ. Frågan är om det kommit till stånd annars. (intervju 6, kommun C)

En annan av informanterna menar på att fri åsiktsbildning är "flummigt", men att hen upplever att biblioteken är en oas av kunskap. Informanten menar dock på att många inte hittar på biblioteket. Här hittar knappt jag, säger hen. I samma intervju lyfter informanten att många inte vågar komma fram till disken. Det kan man se som problematiskt då informanten lyfter att många inte hittar på biblioteket.

Båda informanterna bedömer dialogen som mycket viktig på biblioteket och att det har skett en förändring i förhållningssätt gentemot densamma. Även om man kanske inte har samma syn på dialogen eller för den delen kunskapsförmedling. Den ena säger att dialog med medborgarna är ju en del av vår vuxenverksamhet. Den andra informanten lyfter problematiken med källkritik eller snarare bristen på förmåga till att bedöma sanningshalten i informationen som man läser och där har biblioteken ett jättestort ansvar menar informanten på. Men hen upplever även att det är svårt att säga vad som är "sant":

...det är inte så lätt att säga vad som är sant...Och tror man inte på sanning så ja, då är ju allt relativt. (intervju 6, kommun C)

Båda informanterna bedömer att biblioteket är en fin och uppskattad arena. Hit kommer över tusen besökare varje dag. Den ena informanten lyfter vikten utav att komma hit och sjunka ner i en stol utan att någon frågar en om namn eller legitimation. Hen har observerat att flertalet utländska män träffas på biblioteket just för sådana informella möten och detta ser informanten som en bekräftelse på att här känner man sig trygg. När vi pratar om bibliotekslagen så menar den ena informanten på att lagen har betydelse. Speciellt när det gäller betoningen på prioriterade grupper. Det kan man aldrig komma från menar hen på. Men trots det upplever hen den ganska vag. När vi pratar om språk menar den andra informanten på att hen aldrig tänkt på att ha föreläsningarna på andra språk. Däremot har hen tyckt att det var viktigt att det var lika många män som kvinnor (intervju 6, kommun C).

Ett hot och svaghet skulle, enligt en av informanterna vara tekniken – att den skall fungera. Hen menar på att det har den inte alltid gjort. Men även finansiering. När man inte får stöd får man inte heller medel för att genomföra det man tror på.

Analys empiri

I detta analyskapitel så knyter jag samman uppsatsens empiri. Först börjar jag med en analys utav de lokala dokument jag läst relaterat till biblioteken i studien. Jag fokuserar på synen på medborgardialog och dess syfte, men lyfter även fram symboler i relation till medborgardialogen och målgruppen och huruvida man identifierat hot eller utmaningar. Analysen utav intervjuerna görs utifrån mina tre delproblem. Fokus är på intervjuerna, men studien utav lokala dokument sätter in intervjustudien i ett större sammanhang och resultaten från analysen utav lokala dokument jämförs med resultaten från intervjustudien och diskuteras sedan i *Diskussion och slutsatser*.

Analys dokument kommun A-C

Efter att ha gått igenom de lokala dokument som omger biblioteken, som ingår i min studie, avseende syfte samt synen på medborgardialog så kan jag konstatera att det finns inga tvivel om att man skall arbeta med medborgardialog på bibliotek. Dels i syfte till att biblioteken skall vara en arena för det offentliga samtalet. Men även att vid all samhällsplanering skall biblioteket vara en naturlig del. En fri och allsidig upplysning ses som en förutsättning för ett demokratiskt samhälle. Man ser kunskap som basen för det mänskliga framåtskridandet. Att förlägga medborgardialogen på bibliotek är inte en fråga om det fysiska rummet utan handlar om medborgarnas rätt till att påverka politiken. Utifrån de lokala dokument som omger biblioteken i denna studie kan man se att medborgardialogen kan bidra till både fri åsiktsbildning samt kunskapsförmedling. Utifrån teorier om dialog, som jag presenterat tidigare i uppsatsen, så visar den på att i dialogen finns möjligheter att lära sig nya saker samt få förståelse för andras åsikter. Det är med hjälp av andra, som t. ex i ett samtal, som kunskap konstitueras och saker tillåts visa sig på ett kvalitativt annorlunda sätt (Gallagher 1992). Om man ser på dialogen som en konstitutiv process kan man även se på dialogen som möjligheten till ett förändrat sätt att se på hur man erfar strukturen såväl som meningen i det som erfars. Habermas menar på att utan möjlighet att delta i det offentliga samtalet så finns risken att systemvärlden tar över och ”koloniserar” livsvärlden. Målet är då, enligt Habermas, inte att erövra eller påverka makten. Vad som blir livsvärldens fokus blir istället att sätta upp gränser för makten och att upprätta områden som står skyddade och fredade från det ekonomiska och administrativa systemets inträngande. En plats för en fri kommunikation. (Liedman 1992 s. 283).

Det symbolspråk man använder sig utav, i alla tre kommuner, är benämningen utav biblioteket som ”mötesplats”. I kommun A pratar man även om ett ”möjlighetsrum för individen att växa”, i kommun C pratar man om vikten utav biblioteket som en

”lågintensiv mötesplats”, och i kommun B pratar man om biblioteket som ”ett nödvändigt gott” och en ”berikande nödvändighet”. Alla tre kommuner lyfter vikten utav att skapa relationer med målgruppen utifrån ”kontinuerlig dialog” bland annat i syfte till att skapa ”aktiva medborgare”, men även för att knyta bibliotekets utveckling till existerande behov och förutsättningar samt samhällsutvecklingen i stort. Detta stämmer väl överens med den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskning jag tidigare presenterat i uppsatsen avseende synen på biblioteket som mötesplats (se till exempel Vårheim 2007; Audunsson 2005; Buschman & Leckie (red.) 2007) De lokala dokument som omger biblioteken i min studie målar upp en gemensam bild och syn utav biblioteken som en nödvändig del utav en demokrati där man kan se biblioteket som en ”strategisk samhällsresurs” samt en ”förutsättning för demokrati”. Inte heller skiljer sig kommunerna avsevärt avseende vad man ser som en utmaning eller hot. I kommun A ser man den egna organisationskulturen som ett hot, men även att ett stort antal människor kan hamna utanför IT-utvecklingen. I kommun B har stadens kommission påverkat synen på biblioteket, som en viktig faktor i att utjämna ojämlikheter som man identifierat existerar genom hela livsloppet, och man ser biblioteket som ”ett nödvändigt gott...oavsett livssituation eller bakgrund” (projekt bibliotek kommun B). Men precis som kommun A har man även här bedömt den egna organisationskulturen samt förhållningssätt som den största utmaningen. I kommun C bedömer man, även här nya förhållningssätt till att vara den största utmaningen för biblioteken. Men även att möta nya människor – ”att möta och förstå människor som vuxit upp med nya värderingar kring kultur och ny syn på samhället och världen - med höga krav, förväntningar och förhoppningar för sina liv och sin framtid” (*Plan för biblioteksverksamhet*, kommun C). Detta bekräftar i mångt och mycket Enströms tes att biblioteken ej kan ses utifrån enskilda bibliotek utan snarare som en kollektiv process (1995) Den samlade bilden är att hotsituationen är existerande förhållningssätt och det kan man tolka som att det även blir som följd att man behöver ändra existerande arbetssätt. Carlsson (2013) lyfter i sin avhandling att utifrån en hotbild om ”biblioteket i kris” så initieras stora projekt och verksamhetsutveckling.

Man kan se, utifrån alla tre kommuners dokument, en syn på medborgaren utifrån ett individperspektiv. Detta bekräftar även den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen som jag tidigare presenterat i uppsatsen. Man ser även på individen som en utmaning i alla tre kommuner. I kommun B målar man upp en bild utav en ”kreativ, rörlig och föränderlig individ”. I kommun C handlar det om att möta och förstå nya människor med ”höga krav, förväntningar och förhoppningar”. I kommun A pratar man om att kunna hantera de utmaningar som nya medier och människors förändrade förväntningar för med sig och att med detta medföljer att medarbetarna behöver rätt kompetens och erfarenhet av digitala medier, innehåll och teknik; “Samtidigt som bibliotekens roll håller på att förändras kan vi även se ett skifte i den offentliga sektorn och synen på medborgarna. “ (projektplan 2014, kommun A). Precis som kommun B vill man nå visionen genom att biblioteken i allt högre grad behöver vara förändringsbara samt identifiera de behov och önskemål som finns hos individer i omkringliggande samhälle.

Enligt biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning, presenterad i kapitel *Litteraturöversikt* (se till exempel Vestheim 1997; Audunsson & Windfeld Lund 2001),

är detta en instrumentell diskurs som kan få allvarliga konsekvenser för den bild man har utav en kommunikativ demokrati och frågan lyfts huruvida folkbiblioteken som offentligt rum kan överleva med en sådan utveckling.

Analys intervjuer kommun A-C

Syftet med medborgardialog är att man driver en verksamhet som är relevant för målgruppen ifråga menar informanterna i alla tre kommuner - *att man måste öppna upp sig för dem man servar* - samt involvera målgruppen i bibliotekets utveckling genom olika metoder. Man har fått krav på att man skall arbeta med medborgardialog men det verkar inte ha förankrats tillräckligt väl i organisationen. Syftet enligt intervjuerna stämmer inte överens med lokala dokumentets vision om medborgardialogen där man pratar om medborgardialogens syfte i termer av att biblioteken skall vara en arena för det offentliga samtalet samt att vid all samhällsplanering skall biblioteket vara en naturlig del. En fri och allsidig upplysning ses som en förutsättning för ett demokratiskt samhälle. ”Att förlägga medborgardialogen på bibliotek är inte en fråga om det fysiska rummet utan handlar om medborgarnas rätt till att påverka politiken” (pressmedelande kommun A). I intervjuerna lyfter man vikten utav att skapa relationer med målgruppen utifrån ”kontinuerlig dialog”, men inte i syfte till att skapa ”aktiva medborgare” utan man pratar mer i termer om att skapa en relevant verksamhet i enighet med målgruppens önskemål och att se målgruppen som en resurs.

På ett sätt kan man yrka på att denna diskrepans, mellan lokala dokument och faktisk utövning, bekräftar Hanssons (2010) och Stigendals (2008) kritik avseende en ”pilsnabb anpassningsförmåga” utan tid för en djupare reflektion. Enligt intervjuer i både kommun A och B har man redan identifierat att det ej råder konsensus om medborgardialogen. Kanske det är därför man ej i ett senare stadie valt att använda sig utav detta begrepp. Men Carlsson (2013) lyfter även att ”paradigmskiften” kan skilja sig åt i retorik och praktik och detta bekräftas utav den studie jag gjort utav lokala dokument och resultat från intervjuerna.

Synen på medborgardialog är problematisk för alla informanter som jag har intervjuat. Informanterna menar på att man kan enbart ha dialog om biblioteksverksamhet för det är det man kan och som man arbetar med. Man har märkt ett ökat behov utav inflytande och har känt att detta behöver förtydligas och har därför arbetat med olika metoder för inflytande som förvisso bygger på teorier om medborgardialog, men detta ser inte informanterna som ett problem. En av informanterna lyfter att det där går i faser. Att det handlade om dialog men nu om inflytande. I den andra kommunen har man redan börjat prata mer i termer av bemötande. Men man kan då fråga sig om det verkligen är inflytande man pratar om? I förlagan till delaktighetstrappan heter inte steget efter dialog för inflytande utan kallas för samarbete där olika aktiviteter planeras och genomförs (Castell 2013). Om det är så att medborgare vill ha ökat inflytande i samhällsutvecklingen så skulle man kunna säga att denna syn på medborgardialogen, som enbart relevant i relation till biblioteksutveckling, kunde liknas vid en form utav pacifiering kallad symboliskt deltagande (Arnstein 1969; Castell 2013).

Att förlägga medborgardialogen på bibliotek skall inte handla om det fysiska rummet, det handlar om medborgarnas rätt till att påverka politiken. Men på biblioteket tycker man inte om att prata om begreppet medborgare eller för den delen medborgardialog. Man har helt enkelt inte anammat medborgardialogen utan enbart delar som passar biblioteksverksamheten och dess syn på målgruppen utifrån en individbaserad syn på behov och önskemål. Synen på målgruppen som informanterna målar upp stämmer dock överens med den bild som kommit fram utifrån min studie utav lokala dokument som omger biblioteken. En intressant fråga att ställa sig då är huruvida denna bild stämmer utav målgruppen och om bibliotekarierna som jag intervjuat upplever det så, utifrån egen erfarenhet utav arbetet med målgruppen, eller om det är lokala dokument etc. som påverkat denna syn.

Habermas pratar om interaktionen mellan subjekt-subjekt och att i dialogen sker någonting. Intervjuerna visar på att bibliotekarierna har positiv erfarenhet av den dagliga dialogen. Men när det avser medborgardialogen och olika nivåer för delaktighet så är den organiserade dialogen enbart en del och bedöms oftast som mycket tidskrävande. I den ena staden (Kommun B) har man arbetat med strukturerade dialoger och upplevt att dessa varit mycket positiva. Men merparten av metoderna man använt sig av liknar mer metoden konsultation såsom bollröstning, fokusgrupper, biblioteksvandring, anslagstavla och dylikt. Castell (2013) menar, i sin kritik mot delaktighetstrappan, att utan egentliga möjligheter att kunna påverka slutresultatet så kan man inte kalla det dialog. Habermas talar om dialogen som ett sätt för medborgare att föra kvalificerade diskussioner med varandra, kring gemensamma angelägenheter, och yrkar på att om ett samhälle skall vara genuint demokratiskt så måste det ges fler kompletterande tillfällen att delta i det offentliga samtalet och institutioners uppdrag är att facillitera sådana samtal för medborgarna till att aktivt delta. Sådana samtal kan jag inte se att man lyfter som betydelsefulla i en enda av kommunerna jag har undersökt om vi enbart skall titta på resultatet från intervjuerna. Genom det resonemang Skot-Hansen (2001) för kan man se civilsamhället som en offentlig sfär, där den optimala modellen skulle vara ett socialt rum som står fritt från staten och marknadens inblandning och där alla medborgare har lika rätt att yppa sin mening i ett offentligt kritiskt samtal. Om man tolkar detta utifrån Skot-Hansens uppdelning utav bibliotek i mötesplats, ett moraliskt rum samt ett debattforum så när det avser folkbiblioteket som ett debattforum menar Skot-Hansen (2001) att förutsättningarna att föra en öppen och kritisk debatt eller dialog finns men att det ligger relativt långt från den dagliga verksamheten och inte förekommer särdeles ofta. Detta påstående bekräftas utav de resultat som framkommit utav intervjuerna.

Resultaten i intervjustudien visar på att man använder sig utav medborgardialog och brukarinvolvering utifrån en syn på målgruppen som en medproducent i bibliotekets utveckling. Hedemark (2009) lyfter emellertid en problematik med detta synsätt. Hedemark (2009) menar på att det finns en föreställning om vad biblioteken skall vara och detta kan få ett stort inflytande på hur vi tänker och uppfattar omvärlden. Hon har gjort en diskursanalytisk studie utav biblioteksdebatter i svenska medier där hon konstaterar att det finns aspekter av biblioteket som inte nämns i media. Exempel på sådana, enligt Hedemark (2009), är bibliotekets roll som mötesplats, bibliotekets betydelse för integrationen samt biblioteket som en plats för upplevelser. Hedemark

(2009) lyfter dock att dessa begrepp diskuteras i relativt stor utsträckning inom professionen och biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Hedemark menar på att användaren ofta framställs som medskapare till bibliotekets verksamhet; "...eller till och med förändringsagenter som i hög utsträckning förutsetts bidra till den framtida biblioteksutvecklingen...Mot bakgrund av ett sådant resonemang är det dock relevant att beakta vilka föreställningar som användaren bär med sig i mötet med bibliotek och bibliotekarier" (Hedemark 2009, s163). Hedemark (2009) menar att stereotypa uppfattningar om biblioteket och professionen kan framförallt påverka icke-användare som inte har egna erfarenheter utav bibliotekets verksamhet att luta sig mot. I mina intervjuer har det framkommit att man bedömt att ett potentiellt hot, med dialogen som metod, skulle kunna vara att ett litet antal brukare får ett stort inflytande över hur verksamheten skall utvecklas i vad man kallar "en kör av samstämmighet" och detta bekräftar på så vis Hedemarks (2009) farhågor kring att det kan bli en förenklad och stereotyp diskurs om vad ett bibliotek skall vara.

När vi fortsätter att prata om **svaghet och styrka** med dialogen samt **möjlighet och hot** så menar alla informanterna på att man genom dialogen kommer närmare målgruppen och detta är mycket viktigt anser informanterna och även den primära styrkan i dialogen som form. Man får en djupare förståelse för och insyn i målgruppens behov samt önskemål. Detta har man arbetat med förr i dialogen, men då har inte dialogen varit strukturerad eller att det funnits ett samlat grepp. Man ser även att med tydligt underbyggda dialoger skapas möjlighet att arbeta mer resultatnriktat och detta är även en utav fördelar som Lindholm skriver om utifrån medborgardialogens effektivitetsperspektiv (Lindholm 2010, s. 8). Personalens kompetens bedöms som mycket viktig, men även att hitta konsensus kring arbetssätt och förhållningssätt. Detta stämmer väl överens med symbolisk interaktionism och definition av situationen. Man har velat förstå sin målgrupp bättre och gemensamt definiera situationen kring biblioteksverksamheten. Men man kan även lyfta att det skulle hjälpa systemvärlden att förstå livsvärlden och omvänt. Med bättre förståelse för målgruppen så kan man bättre forma en verksamhet som är relevant och detta stämmer väl överens med vad som framkom utav intervjuerna avseende svaren på delproblem ett.

Jag kan dock inte se att man huvudsakligen arbetat med vad man kallar strukturerade dialoger. Inte heller framgår det, utifrån beslutat från intervjuerna, att man hittat konsensus kring arbetssätt. Möjligtvis kan man säga att det finns konsensus kring förhållningssätt i relation till bemötande. Alla intervjuade ansåg att man var bra på bemötande. I kommun B har man arbetat mycket internt för att förankra ett nytt arbetssätt. Det har emellertid inte förankrats tillräckligt väl eftersom det, utifrån beslutat från intervjuerna, framgår att det fortfarande råder osäkerhet kring metoden. En menar på att det skall genomsyra hela organisationen. Att man nu skall arbeta mer brukarorienterat och att det kräver att man ställer om hela sättet att tänka kring användarna:

Inte bara isolerade till en funktion, grupp eller person. Det ska genomsyra hela organisationer. Så det var det som var bakgrunden och tanken.

(Intervju 4, kommun B, informant 2)

Medan en annan kollega i samma kommun menar på att när man säger medborgardialog säger man ingenting enligt informanten. Informanten menar på att man först måste bryta ner den; ”För säger man så menas, enligt mig, ingenting. Allting vi gör är ju medborgardialog” (intervju 5, kommun B, informant 2). Den interna organisationskulturen har tidigt bedömts som en riskfaktor i relation till dialogen i alla tre kommuner avseende lokala dokument om vi enbart tittar på intervjuresultaten från kommun A och B. Parerat med att det då inte heller finns konsensus kring dialogen som metod skapar en ohållbar situation och leder till osäkerhet och frustration. Flera av informanterna, lyfter i intervjuerna, en känsla av att man inte riktigt vet vad som komma skall. Men en av informanterna menar även på att det finns en värdering i olika kunskaper:

En sak som är viktig. Det känns som att det finns en värdering i olika kunskaper eller olika delar i biblioteksverksamheten fakta och information har inte samma värde som det skönlitterära. Och det tycker jag är fel. Det är viktigt att lyfta fram faktadelarna och diskussionerna så att man inte blir lurad. (intervju 6, kommun C)

Detta kan stämma överens med den relativt ensidiga bilden utav medborgardialogen och detta ställer jag mig öppet frågande till i intervjuerna, men informanterna menar på att man kan enbart arbeta utifrån biblioteksverksamheten. Detta trots att man studerat dokument och gått utbildning där det står att många, ute i kommunerna, är mycket intresserade utav att diskutera samhällsfrågor och att vara med och påverka sin vardag. Jadelius (2013) menar på att genom att arbeta med olika former utav inbjudet deltagande, där medborgardialogen är i fokus, så kan man få möjlighet till att hantera vår tids stora utmaningar. Enligt svaren från intervjuerna har man uppmärksammat ett förändrat behov från målgruppen, detta relaterar man dock inte till någon form av samhälleligt lärande eller reflektion. Man pratar snarare om attityder, behov och önskemål relaterat till biblioteksservice.

Emellertid finns det många möjligheter med metoden och många av informanterna lyfter detta i intervjuerna fast man kanske inte direkt kopplar det till medborgardialogen; att på grund av ett förändrat medielandskap och användning av densamma kanske biblioteket kan få möjlighet att fokusera på andra saker än man gör idag, samt att det är vissa tjänster och värden som biblioteket i framtiden kommer stå för och förmedla utåt. Helt klart är att man märkt ett förändrat socialt och etniskt landskap. Detta har alla tre kommuner observerat både i styrdokument såväl som personalen på plats på biblioteket. Var och hur man lägger fokus ger dock olika resultat. Det finns en vilja till reflektion, men jag upplever att man är mycket försiktig med tyckande och detta påverkar givetvis verksamheten. Tar man inte sig tid till att fundera vad det faktiskt ska innebära eller borde innebära för verksamheten ifråga samt lyfter detta internt så blir det svårt att få en ny arbetsmetod och förhållningssätt till att genomsyra hela verksamheten.

Problemet är dock att även om biblioteken har målgrupp ”alla” så når man enbart en liten del av befolkningen. Gustavsson (2000) riktar kritik mot Habermas tankar kring att i princip alla skall kunna delta i det offentliga samtalet samtidigt som Habermas pratar om ”de berörda”. Men vilka är då ”de berörda” menar Gustavsson (2000). Detta är något som bibliotekarierna uppmärksammat enligt resultaten från empirin. Man uttrycker en oro för att en liten del av målgruppen får ett stort inflytande över

verksamheten. Den ena kommunens (kommun A) svar på detta är att pröva sociala medier för att försöka nå nya grupper som kanske har ett behov av biblioteket och dess sociala sammanhang, men kanske inte som fysisk plats. En annan menar på att tidigare undersökningar visar på att man använder biblioteket i faser och säger i samma svar att kanske man inte har behov utav biblioteket: ”Det är ju också det här att vissa grupper är väldigt svåra att få tag på. De kanske inte har det behovet av biblioteket på samma sätt.” (intervju 4, kommun B, informant 1). Detta synsätt kan vara problematiskt. Det är en sak att, ett stort antal, medborgare inte tror att biblioteket är något för dem. Men en helt annan sak att man som bibliotekarie nöjer sig med detta synsätt avseende en stor del av målgruppen. Speciellt med tanke på att svaren utifrån beslutat från intervjuerna, på delproblem ett, var att man skulle vara relevant för målgruppen i fråga och målgruppen är ”alla”.

När vi pratar om hur man ser på målgruppen från bibliotekets sida så vill man lika lite använda begreppet medborgare som man vill använda sig av kundbegreppet. I kommun A säger en av informanterna att man är emot kundbegreppet, men menar på att när informanten skall sälja in biblioteket måste hen använda kund. Löfgren (2000) lyfter att när man reducerar medborgaren till kund så måste även densamma förhålla sig till politiken som sådan. Det vill säga utan möjlighet till insyn eller ifrågasättande. Då upplevs konflikterna i sig som störmoment snarare än problemet i fråga (Hansson 2010). Detta är något som man verkar ha uppmärksammat enligt empirin.

Om man reducerar medborgaren till kund så skulle Habermas säga att systemvärlden skulle försöka pacificera och invadera livsvärlden och därmed skulle även demokratin vara hotad. I kommun B, där man haft ett större projekt kring medborgardialog, så har man uppmärksammat att man från politiskt håll varit, vad informanten väljer att kalla, väldigt på. Att svårigheten med att mäta vad man faktiskt gör, och vad målgruppen gör på biblioteket, kan vara svårt. Det menar informanten att man kan se som ett hot och där tänkte man kring projektet att man kunde se dialogen som en möjlighet till att nyansera och komplettera det man redan mäter. Detta bekräftas utav kommun A där man i intervju tre diskuterar svårigheterna med hur huvudman tolkar siffror och behov.

Diskussion och slutsatser

I detta kapitel diskuterar jag vad som framkommit utav analyserna och belyser detta utifrån olika synvinklar i denna avslutande diskussion. Detta kapitel avslutas med ett kort avsnitt för reflektioner kring teori - och metodval.

Biblioteken och samhällets utveckling

Enligt Habermas har det i västvärlden, under de senaste par årtionden, uppstått nya typer av konflikter som härstammar främst från områden för det kulturella skapandet, den sociala integrationen och socialisationen. Olika protestuttryck manifesteras därmed också på gräsrotsnivå. Det handlar om en ny typ av politik som berör livsmönstrets grundregler såsom individens självförverkligande, jämlikheten, medbestämmande och de mänskliga rättigheterna och sedvanliga kanaler för att lösa dessa konflikter fungerar inte längre. Detta är vad Jadelius (2013) benämner som den tredje fasen – att medborgarinitiativ av olika slag initieras och ingår i en medborgerlig samhällelig reflektion, vilket leder till samhälleligt lärande, kunskapsproduktion och till någon form av samhandling. Och detta i många fall utan att formella beslut tas. Mycket av det offentliga samtalet har därför med fördel delegerats till tjänstemännen. Det låga politikerförtroendet (Lindholm 2010) innebär även att det behövs kompletterande möjligheter till dialog. Enligt World value survey så är svensken intresserad av att diskutera samhällsfrågor och biblioteken åtnjuter redan ett högt förtroende bland många. Att placera medborgardialog på ett bibliotek torde därför vara ett sätt att få fler att delta i det offentliga samtalet samt möjliggöra känslan av ökad delaktighet i det som händer runtomkring medborgaren i en kommun. Habermas pratar även om vikten av fredade platser för fri kommunikation som mycket viktigt eftersom systemvärlden hotar att kolonialisera livsvärlden. Att sätta upp barrikader mot systemvärlden är, enligt Habermas, vår tids proteströrelser.

Bibliotekslagen (SFS 2013:801) är ett resultat utav ett samhälle som har förändrats avsevärt sedan föregående lag trädde i kraft (SFS 1996:1596). Bland annat vill man sätta fokus på att biblioteken ska inta en neutral hållning i förhållande till den information som tillhandahålls och även i övrig verksamhet understödja ett fritt meningsutbyte. Bestämmelsen innebär även att biblioteksverksamheten ska präglas av öppenhet för olika perspektiv och stå fri från censur eller andra hindrande åtgärder. Yttrandefriheten är den grund som den fria åsiktsbildningen vilar på. I paragraf två i bibliotekslagen (SFS 2013:801) innefattas idén om att demokratin befästs och fördjupas genom att individer får ökad kunskap och goda förutsättningar för fritt åsiktsutbyte och diskussion om gemensamma angelägenheter. Att biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling uttrycker även en målsättning om

allas delaktighet i samhällslivet som främjas genom de medel som nämns, det vill säga kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

Bibliotekslagen är ny. Det har varit svårt för informanterna i min studie att relatera till den nya lagen som ett levande dokument. Man pratar mer i termer av minimikrav när det gäller lagen. Men en informant menar på att bibliotekslagen förtydligar uppdraget. När det avser bibliotekslagen så har alla tre kommuner som är med i min studie emellertid uppmärksammat, samt svarat på, det ökade kravet på att fokusera på prioriterade grupper. Kunskapsförmedling är något man sysslar med dagligen, men fri åsiktsbildning upplevs lite ”flummigt”. En informant menar på att allt i princip är fritt, men att det handlar om sammanhang när något bär en emot. När vi pratar om medborgardialogen i relation till fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling är det inte en enda av informanterna som förstår vad jag menar. Ett bibliotek kan ju vara en demokratisk mötesplats utan att man blandar in medborgardialogen säger en informant (kommun A).

Att samhället förändrats mycket är något man problematiserar. Man vet inte vad som komma skall men viktigt är att vara relevant säger en informant, för annars är man ”out”. Detta svar finner jag intressant då det förmedlar en känsla utav att det pågår en utveckling som biblioteken måste haka på för annars är man ute ur bilden. Denna bild bekräftas även utav min studie utav lokala dokument där man lyfter behovet utav ständig förändring och flexibilitet för att på så sätt matcha det omgivande samhället och på så sätt även öka sin legitimitet och relevans. Detta kan uppfattas som en potentiell hotbild. Omvärlden och samhällets utveckling påverkar biblioteken såväl som all annan kommunal service. Att vilja ha en kommunal service som avspeglar faktisk efterfrågan är bra, men biblioteken måste även ta sig tid till reflektion (Hansson 2010; Stigendal 2008). Vem gör man det för? Vad gör man och hur? Enligt Pateman skall dessutom verkamheten mer fokusera på de som faktiskt inte kommer till biblioteket för att biblioteken på så sätt skall göra störst skillnad.

Men när informanterna pratar om att det är viktigt att vara omväxlande så lyfter även flera att man kunde positionera sig mer som bibliotek; ”Men man måste också vara lite tuffare. Hur väger man verksamheten så som man vet att den är bra?!” (intervju 2, kommun C). Här tänkte man i kommun B att den strukturerade dialogen kunde visa på en mer nyanserad och kompletterande bild till det man redan mäter och rapporterar till huvudman. En annan informant pratar om att grundvärdena borde lyftas upp mer och att det trodde informanten inte att någon skulle protestera mot och informanten menar på att det inte heller skulle gå emot biblioteksplanen. Det skulle då handla om till exempel att arbeta mot rasism och för humanistiska värden. Men samtidigt lyfter informanten att det är hans personliga åsikt (kommun B). I kommun A lyfter en utav informanterna att om x antal år så är det kanske värdena som biblioteket står för. Demokrati, jämlikhet – att alla ska få säga sitt. Att man kanske inte alls gör de tjänster man gör idag, säger informanten. Detta är en intressant kommentar då det visar på att informanten tänkt detta som ett möjligt framtida scenario. Informanten positionerar sig dock inte gentemot den bild hen målar upp. I kommun A lyfter även en av informanterna att det lätt kan bli kollision när man måste styra verksamheten lite. Att det finns starka åsikter om vad ett bibliotek skall vara och inte vara och här lyfter informanten begrepp som bibliotekets vänner och icke-vänner. Informanten menar även på att om den bilden som undersökningar visar på skulle bli

verklighet så skulle det enligt informanten vara ett väldigt tråkigt bibliotek. Jag upplever, utifrån min intervjustudie, att det råder en diskrepans kring bilden utav vad ett bibliotek skall vara och hur professionen vill att den skall vara och detta skapar en osäkerhet bland professionen kring vilka värden man skall samla sig kring. Detta bekräftas även utifrån Hedemark (2009) och den forskning hon gjort avseende den bild som förmedlas bland annat utav medier i Sverige om vad ett bibliotek skall vara och som då även förmodas påverka målgruppens syn utav biblioteket.

Jag upplever även, utifrån resultat från den samlade empirin, att man inte riktigt gjort upp med servicebegreppet. Detta kan och har visat sig problematiskt när man bjuder in till dialog om verksamheten. Detta bekräftas än mer när man har svårt för att positionera sig kring grundläggande värderingar. Man kan även tänka sig att biblioteksplanen är för allmänt formulerad för att kunna fungera som en guide för nya arbetssätt och på så sätt ökar detta osäkerheten internt inför hur man nu skall arbeta. Man kan även ponera att eftersom lokala dokument dessutom bedömt existerande förhållningssätt inom professionen som det största hotet för potentiell verksamhetsutveckling kan detta ha lett till att man inom professionen inte vill yttra sig om vad man egentligen tycker. I en av intervjuerna menar en av informanterna att vi som jobbar i yttre tjänst arbetar med dialog dagligen, men informanten konstaterar, att det är ju inte alla som arbetar i yttre tjänst. Den andra informanten i samma intervju menar även på att man nu arbetar på ett lite reducerat sätt i väntan på vad som komma skall.

Mötesplatsen och det ”gränslösa rummet”

Vad innebär då demokratibegreppet rent praktiskt för biblioteket? Många i mina intervjuer vill betona att fri och kostnadsfri tillgång till information är en demokratisk rättighet och även något som bibliotekarierna tillhandahåller. Att man är öppen för alla. Men räcker det, kan man fråga sig. Att biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling uttrycker en målsättning om allas delaktighet i samhällslivet som främjas genom de medel som nämns, det vill säga kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. I och med den nya bibliotekslagen får biblioteken ett tydligt demokratiskt samhällsuppdrag. Men hur man ser på demokrati i relation till samhället gestaltas olika beronde på institutionens natur och verksamhetskultur. Det handlar bland annat om synen på medborgaren i relation till den politiska ramen och påverkar då även hur man bjuder in medborgaren till att aktivt delta. Biblioteken verkar i en kulturell och politisk ram. Mitt syfte med uppsatsen är inte att se på medborgaren eller medborgardialogen utifrån ett maktperspektiv. Jag anser dock att det är viktigt att man vet vad man menar när man pratar om demokrati och samhällets utveckling och vad man åsyftar med inbjudet deltagande. Betoningen på människan som social varelse är i centrum för den deltagande demokratins teori. Man fokuserar på att det är i gemenskap med andra som människan kan utveckla sin fulla potential. Gemenskapen med andra skall präglas av en anda av jämlikhet, tillit och gemensamma intressen. Genom att garanteras deltagande i den gemensamma politiska praktiken kan man även gemensamt tolka och omtolka vad som är rätt och gott. Ett aktivt medborgerligt engagemang blir som en garant för att rättigheterna skall bli kraftfulla.

I teorin om mångkulturell demokrati är jämlikhet emellertid inte nog. Det är olikheterna som istället lyfts fram och blir fokus. I den här synen på demokrati så handlar det om hur man kan få alla intressen främjade genom en kollektiv, positiv identitet. Detta är enbart möjligt om man även ger förtryckta och marginaliserade grupper en del i detta. Det blir här statens uppgift och utmaning att bekräfta medborgarnas olikheter. Det är inte lika behandling som måste till utan rättvisa. Därför kan medborgarskapet behöva differentieras. Bland annat kan etniska, kulturella eller religiösa minoriteter behöva ges särskilda rättigheter.

Argumentationens och samtalets fundamentala betydelse för demokratin står i fokus i den deliberativa demokratiteorin. Man ser demokratin som ett ramverk för fri diskussion mellan jämlikar och endast den maktutövning kan skapa förtroende som samspelar med de övertygelser som uppstår i fria samtal medborgare emellan. Politik kopplas här till diskussion och det är därför demokratin är i så stort behov av offentliga arenor där opinioner kan bildas, debatteras men även ifrågasättas. I diskussionerna skall de egna intressena underordnas det gemensamma bästa. I en fri och öppen diskussion prövas sedan förslagen. Vad som sedan händer med förslagen och besluten analyseras dock inte närmare inom den deliberativa demokratiteorin.

Så frågan är vilken demokrati är biblioteket representant för? Habermas teorier om det kommunikativa handlandet berör den deliberativa demokratin. Habermas valde dock att kalla det för diskursiv demokrati. När det avser bibliotekets problematik angående hur man kan vara representativ i samhällets demokratiska utveckling så lyfter Aabø, Audunson & Vårheim (2010) bibliotekets vikt som mötesplats i en mångkulturell kontext. Man lyfter även Audunssons begrepp hög- och lågintensiva mötesplatser där den högintensiva mötesplatsen är det forum där deltagandet styrs utav det subjektiva intresset. Detta innebär i sin tur att samtalet karaktäriseras av likriktning och bekräftelse snarare än pluralism och ifrågasättande. På en lågintensiv mötesplats upptår dock möjligheten till möten med andra intressesfärer än den egna, men likväl med en gemensam referensram som förutsättning, och där man tvingas ta hänsyn till oliktankande. På en sådan mötesplats så skulle man kunna överbrygga sociala skillnader och skapa en jämlik plattform för att utveckla ”aktiva medborgare”. I alla tre kommuner pratar man om biblioteket som en demokratisk mötesplats i intervjuer såväl som vad som framkommit utav studien utav lokala dokument. I kommun C lyfts även begreppet lågintensiv mötesplats (*Plan för biblioteksverksamhet*). Jag upplever dock att de två andra kommunerna även betonar vikten utav att vara en sådan typ utav mötesplats även om man kanske inte aktivt använder sig utav det begreppet. I dessa båda kommuner pratar man även om det gränslösa rummet eller biblioteket. Detta är kanske inte så konstigt eftersom man även satsat en hel del på sociala medier. Kanske det är här medborgardialogen nu kan få ta plats? Sociala medier skapar en arena där man kan dela material med människor man inte sedan tidigare känner. Man kan nå ett stort antal människor på kort tid. Man kan skapa debatt, sprida information samt även erbjuda interaktionsmöjligheter. På ett sätt kan man se på sociala medier som en demokratisering utav innehåll där man även kan få förståelse för andra människor och deras informationsanvändning och – spridning, och hur man skapar innehåll för andra att delta i.

I kommun C pratar man mer om vikten utav det fysiska biblioteket och de ”goda berättelserna” som skapar en ”gränsoverskridande dialog” där både konflikt och

förståelse kan uppstå. Här lyfter man berättelserna som en ingång till att skapa respekt, reflektion och reaktion.

Dialogen, dynamiken och de svåra frågorna

Syftet med medborgardialog på bibliotek, är enligt svaren från empirin, att man skall vara relevant för målgruppen samt öppna upp sig för dem man servar. Frågan är vad man menar när man säger att man vill ha en relevant verksamhet. Relevant för vem? För ”alla”? Är detta möjligt? Hur kan det vara möjligt när man inte kan komma överens om innehållet i olika begrepp såsom inflytande, involvering, samarbete, dialog. Man lyfter, i empirin, vikten av att vara tydlig gentemot målgruppen såväl som internt för ett lyckat resultat. Men hur ska målgruppen förstå om inte personalen på biblioteket är överens om innehållet i begrepp eller konsensus kring arbetssätt? Frågan är även huruvida man som bibliotekarie tror att man kan nå alla. Jag märker utifrån intervjustudien att man inte riktigt känner att man når ut till nya grupper. En av informanterna lyfter att kanske det inte är så att människor tror att biblioteket är något för mig. Enligt Pateman (2013) är det dock just den gruppen av människor som antagligen är i störst behov utav biblioteken. Pateman pratar om att bibliotekarierna behöver bli bättre på att odla relationer. Han pratar om behovet av att folkbibliotek bekämpar social utslagning och engagerar sig i social rättvisa. Folkbiblioteken ska helt enkelt ligga i framkant när det handlar om kampen om social service och rättvisa. Patemans idéer om *community-led libraries* tycks bara bli mer och mer relevanta. Stora inkomstskillnader skapar olyckliga samhällen och ju mer jämlikt ett samhälle är desto mer används biblioteken. Detta synsätt liknar till mångt och mycket den mångkulturella demokratin som jag presenterat i detta kapitel. Flertalet biblioteks- och informationsvetenskapliga forskare lyfter liknande tankar om bibliotekets roll i ett mångkulturellt samhälle (se till exempel Skot-Hansen 2001; Audunsson 2005; Aabø, Audunson & Vårheim 2010).

Att nå ut till dem som bäst behöver det var ett underliggande tema i min frågemall. Svaren jag fick visade på att man som bibliotekarie uppmärksammat denna problematik, men att man inte hade någon bra lösning på detta. Någon lade betoning på att man använder biblioteket i faser, en annan sade att man fokuserade på prioriterade grupper. En annan har kallat in extern hjälp för att nå grupper man inte annars når. Ett annat bibliotek pratade om att man bjuder in grupper i utanförskap för att delta i bibliotekets verksamhet genom föreningar och annan ideell verksamhet. Och en annan var inte säker på att alla har behov utav biblioteket.

Alla tre kommuner känner till delaktighetstrappan. Mest fokus har denna fått i kommun B, men även Pateman pratar om nivåer utav delaktighet och detta har influerat projektet i kommun A, men där har man inte valt att titta på Patemans tankar kring att skifta fokus från ”facilitator of service” till ”agents of social change” utan mer på Patemans fokus på att nå ut till nya grupper. Informanterna i kommun C har haft lite svårare att svara på frågor kring medborgardialog, men detta ser jag inte som ett problem. Man pratar här mer i termer om relationen anställd-målgrupp och detta är ett genomgående tema i alla kommuner i denna studie även om fokus tar sig olika former. Jag har även märkt i mina intervjuer en osäkerhet bland yrkeskåren. Det finns emellertid en reflekterande attityd, bland informanterna ifråga, kring denna problematik. Men framförallt märker jag att man tonar ner eget tyckande.

Jag vet inte om folk har så himla mycket tid. Det finns ju många åsikter som inte framförs offentligt. Och det har också med åsiktsfrihet att göra man är lågmäld om sina egna tankar och åsikter. Rädd om sitt jobb kanske. Det finns många aspekter. Man har inte tid. Man är mycket pressad. Mycket effektiviseringar. (intervju 6, kommun C)

Mod och integritet kan vara egenskaper som kan vara nog så värdefulla skriver Söderlind & Gullvor (2014). Men i intervjuerna som jag har genomfört i denna studie så kan jag inte se att någon betonar dessa egenskaper;

...att ständigt ställa frågor till sig själv och varandra om vem låntagaren är, och vilket bibliotekets uppdrag är. Intresse för och förmåga till dialog, både med kollegor och användare, samhällsintresse och förmåga till omvärldsorientering, kännedom om medieutgivning och teknikutveckling, liksom emellanåt mod och integritet, kan vara egenskaper som kan vara värdefulla...

Söderlind & Gullvor 2014, s. 118

I strategin *Mitt liv, mina drömmar, mitt bibliotek* (kommun B) så står det dock något som påminner utav Söderlind & Gullvors uppmaning;

På plats på biblioteket skall man mötas av personal som väcker lust och engagemang till att påverka. Personalen skall även vara beredd att lyssna samtidigt som man har modet och viljan till förändring.

Man ska tala om det som är svårt säger Jongh (2013). Men jag kan inte se att man, utifrån resultat från intervjuerna, varit intresserad av att ta i de riktigt svåra frågorna. Hur bemöter man och hanterar de svåra frågorna? Finns det ett forum, internt för personalen, att få stöd i detta? Vågar personalen säga vad de tycker? Inte bara i sin egen grupp utan även till chefer. Det är personalen som är viktigast för att ett bibliotek skall fungera. Både enligt bibliotekspersonalen själv såväl som undersökningar utav vad målgruppen vill ha och behöver så är det just den levande kontakten med personen bakom. Resultat från intervjuerna visar på att det råder diskrepans mellan lokala dokumentens visioner och verkligheten ute på de faktiska biblioteken. Detta är förvisso inte konstigt eftersom en biblioteksplan eller en strategi skrivs utifrån en vision om hur man ser på verksamheten;

Sammanhangen om man kan ha förmedling. Förmedla värden, men inte censurera. ...Där tror jag att en intern diskussion för är biblioteket en demokratisk institution. Ska vi verka för de här värdena. Det tror jag alla skulle skriva under på. Men skulle vi prata om det personalen här. Vad innebär det så skulle vi tycka olika (intervju 4, kommun B, informant 2)

Vikten utav en bra dialog internt är minst lika värdefullt som den man för med målgruppen.

Ett demokratiskt samhälle behöver aktiva medborgare för att den demokratiska processen skall fortleva och ständigt utvecklas. Hansson (2010) menar på att vi nu lever i en tyst tid och att det som gjorde att demokratin kunde komma till stånd så var just konflikt en förutsättning för demokratin utveckling och fördjupning. Deliberation med ursprung i Habermas teorier handlar om ett möte som är öppet för

alla som påverkas av besluten med lika möjligheter att påverka resultaten. Här pratar Fung (2006) istället i termer utav ”hot-deliberation” dialoger där konsensus ej är nödvändig utan fokus är istället på att klargöra konflikter och tydliggörande utav motsättningar kan också vara ett resultat nog så viktigt menar Fung (2006).

Enligt intervjuresultaten så pratar man hellre om att man är bra på bemötande. Det är förståeligt eftersom man skall inta ett neutralt förhållningssätt till t. ex information. Men samtidigt står biblioteken med ett tydligt demokratiskt uppdrag. Att då positionera sig i förhållande till detta torde ta udden utav eget tyckande kan man framhålla. Dessutom råder det redan en diskrepans mellan bibliotekariernas syn på verksamheten och målgruppens syn av densamma. Även så avseende vad man som målgrupp förväntar sig utav en bibliotekarie. (Svensk biblioteksforening 2011; Rojas & Wiberg 2010). Detta kommer ju isåfall även påverka hur man ser på medborgardialogen som metod samt inbjudet deltagande, men även vilka som kommer till tals som ”medproducenter”.

Även om man i kommun B mer arbetat med dialogen utifrån ett ”medproducent”-perspektiv i relation till verksamhetens utveckling, än relaterat till samhällsfrågor, så verkar det dock ha kommit fram saker som man kunnat arbeta vidare med som gagnat hela bibliotekets personalstyrka. Bland annat har man fått förståelse för vikten utav den dagliga dialogen och de synpunkter och åsikter som kommer fram där och har nu utvecklat strategier för att fånga detta. Det var något som framkom i alla tre intervjuer - att man såg vikten utav den dagliga dialogen och värdet utav att fånga det som händer däri.

Medborgardialogen och brukarinvolvering – sammanfattning och slutsatser

Medborgardialog har introducerats i de flesta svenska kommuner de senaste åren. Med medborgardialog hyser man en förhoppning om att komma närmare medborgaren och bjuda in till samtal om gemensamma angelägenheter. Men tankarna kring delaktighet från medborgarnas sida är inga nya tankar. Redan 1969 skrev Arnstein en mycket uppmärksammad artikel om utsatthet i bostadsområden i USA. Arnstein (1969) menade på att det enda rätta är att ge makt och de som ingen har. Men det har även riktats kritik gentemot detta synsätt och röster som säger att medborgardialog kan aldrig vara mer än ett komplement till politiken. Oavsett synsätt så är det helt klart att kommuner i Sverige uppmärksammat behovet av kompletterande möjligheter till dialog inom kommunen. Städernas visioner och biblioteksplan tar upp medborgardialogen som en självklarhet i bibliotekets verksamhet. Bibliotekslagens ändamålsparagraf innefattar, även den, idén om att demokratin fördjupas och befästs genom att det ges goda förutsättningar på bibliotek för fritt åsiktsutbyte och diskussion om gemensamma angelägenheter och detta är precis vad teorier om medborgardialog lyfter som grunden för metoden ifråga. Lindholm (2010) lyfter att det finns skillnader, i teorin, mellan brukardialogen och medborgardialogen. Men verkligheten är mer komplex och oftast, menar Lindholm (2010), är det svårt att skilja dem åt. Utifrån svaren i empirin så framstår det en bild utav medborgardialogen som inte står i korrelation med styrdokument. Huruvida medborgardialogen kan bidra till fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling ställde

sig flertalet informanter frågande till. Man förstod inte vad jag menade. Man såg inte på dialogen som sådan. Dialogen för de jag intervjuat var mer att man gick ut och frågade – hur kan jag vara relevant för dig? Då kan det kanske vara relevant att fråga sig om det verkligen är dialog.

Från dialog så har man gått till inflytande och nu bemötande. På ett sätt kan man yrka på att biblioteken är tillbaka på ruta ett, där man började från början. Att bibliotekarierollen blir en serviceroll med betoning på bemötande och ständig anpassning efter individuella behov snarare än en reaktion på faktiska samhällsbehov. Vi har en växande skara människor utan tilltro till politiken. Med en sådan samhällsutveckling blir demokratin försatt på undantag. Det behövs kompletterande sätt att fånga upp medborgarnas åsikter, tankar och drömmar oberoende service. Pateman menar på att bibliotekarierna skall, i dialog och relationsförvaltning med medborgarna, skifta fokus bort från servicerollen till att mer bli en aktör för social förändring. Men jag upplever inte, utifrån svaren från intervjuerna, att viljan och tilltron till förändring finns med medborgardialogen eller brukardialogen som metod avseende diskussioner kring gemensamma angelägenheter utöver biblioteksverksamheten. Eller att ta i de svåra frågorna. Man har emellertid uppmärksammat att det sker något i dialogen, ett viktigt möte. Jag tror att om man nu tar sig tid till att hitta sätt att försöka fortsätta att arbeta med dialoger mer strukturerat utifrån angelägenheter som berör offentligheten så kommer man att se att det på sikt blir något som blir angeläget för fler. På så vis kan man även nå nya grupper som kanske inte innan trott att biblioteket var något för mig.

Att föra dialog innebär inte att alla får som de vill och att inse att man faktiskt blivit lyssnad på när besluten går en emot är en av medborgardialogens så kallade dilemman. Kanske är det därför det varit så svårt för bibliotekarierna till att finna lust och motivation att fortsätta att arbeta med metoden ifråga. Då är det ju så mycket lättare att se på sig själv som en ”facilitator of service” som servar individens enskilda behov än medborgarna utifrån en kollektiv syn på det ”bästa” argumentet. Detta belyser Atlestam (2010) väldigt väl, tycker jag, i boken *Där människor och tankar möts: bibliotek som folkbildning* genom att lyfta en mycket viktig fråga som även blir en kärnfråga för hur man ser på verksamheten och målgruppen och som är relaterat till det nya samhällsuppdraget som definierat i den nya bibliotekslagen; ”Men inte är samhällsuppdraget som ålagts biblioteket lika med summan av alla enskilda brukares önskemål?” (Atlestam 2010, s. 49).

Jag upplever att kommun C känns mer trygg i sin kulturförmedlarroll. Jag upplever inte heller, utifrån intervjuresultat, att man upplevt att lån eller besök minskat. Man nämner inte heller några rapporter eller undersökningar vid intervjutillfällena som stöd i resonemang kring verksamhetsutveckling. Det kan vara så att avsaknaden utav ett externt hot gjort att man inte känt samma behov utav att legitimera verksamheten. I kommun B framkommer dock en klar bild om att man konkurrerar om stadsbornas tid och uppmärksamhet och detta kan ha påverkat verksamhetsutvecklingen i en viss riktning och även då hur man valt att utforma medborgardialogerna. Men man kan även tolka det som att det stora projekt som initierades i denna stad handlar om ett försök till att ta aktiv del i att omvandla bilden utav vad ett bibliotek skall vara och borde vara. Om man ser på biblioteket utifrån en sådan bild så kan det vara ett försök till att skapa en brygga mellan biblioteket och det omgivande samhället genom att ta

en proaktiv roll. I kommun A har man påbörjat projektet med medborgardialog genom sociala medier. Man hyser en förhoppning om att nu är tiden inne för en ny och fördjupad form utav medborgardialog. Jag upplever inte, i någon av de kommuner som är med i min studie, att det är så att arbetet med medborgardialogen hindrats eller haft svårigheter med förankring på grund av att det varit ett krav från huvudman eller extern part så som Audunson (1996) funnit i sina studier.

Mitt syfte med uppsatsen har inte varit att undersöka rådande maktstrukturer. Syftet med uppsatsen handlar om att se på hur man bygger upp en fungerande medborgardialog på en offentlig arena för att se om och hur den kan skapa fri åsiktsbildning och kunskapsförmedling. Jag har dock velat sätta in dialogen i ett sammanhang för att bättre förstå och på så sätt även se styrkor och svagheter såväl som hot och möjligheter med dialogen. Att sätta ett ämne i en kontext innebär även möjligheten att sätta sig in i den verklighet så som den man intervjuar upplever den. Utifrån resultat från empirin så anser jag att om en medborgardialog skall fungera på bibliotek så måste det dels vara sanktionerat uppifrån. Man måste dessutom bestämma sig för vilka delar inom biblioteket som skall innefattas och hur den då skulle anpassas till både personal och målgrupp. För vad Stigendal poängterar är något som är väldigt viktigt för att nå framgång i förmedling och dialog och det är lust och motivation. Känner inte personalen lust och motivation hur skall de då kunna få målgruppen att intressera sig? Om personalen inte tror på dialogen hur skall då målgruppen göra det? Jag tror att vi kommer att se mer av trepartssamarbete. Det kommer inte att ske ett ökat politikerförtroende. Det kommer att fortsätta delegeras till tjänstemännen. Att hitta nya vägar genom biblioteksverksamheten att engagera medborgare att delta i det offentliga samtalet ser jag som grundläggande för bibliotekets fortsatta giltighet. Att verka för grundläggande värden motiverar även bibliotekens överlevnad som institution såväl som garant för demokratins utveckling genom att bidra till informerade och nyfikna medborgare som aktivt deltar i sin egen livssituation samt det livslånga lärandet. Att skifta fokus till de grundläggande värdena så kan även vägen för biblioteken som institution bli tydligare. Helt klart är att vi nu befinner oss i en tid där samhället blir allt mer diversifierat. Nya arenor skapas dagligen för samtal mellan människor. Ett samhälle är som starkast när alla har en röst och kan komma till tals. Pateman (2013) pratar om biblioteken som sociala agenter. Detta skulle kunna vara ett steg tillbaka till det ursprung som Arnstein fokuserade på när hon presenterade sin teori om "A ladder of citizen participation" (Arnstein 1969). Enligt Habermas är människans "egentliga" rationalitet att förmågan att låta sina handlingar styras av den gemensamma verklighetsuppfattningen eller konsensus som upprättas genom språklig kommunikation. Fung pratar även om Habermas som ett ideal att eftersträva i dialogerna det vill säga så långt från makt som möjligt och att istället fokusera på att hitta gemensamma lösningar och förhållningssätt. Fungs fokus är dock på de dialoger där parterna involverade har mest som står på spel som de mest intressanta forumen. Detta stämmer även överens med Jonghs tankar kring medborgardialog.

Fung (2006) anser att Habermas teorier om det kommunikativa handlandet är ett ideal att sträva efter. Det vill säga en dialog utan makt. Att ingen styr eller kontrollerar eller manipulerar resultat eller väg. Det är ett bra ideal att sträva efter, men enligt Fung (2006) är det sällan detta sker. Jag anser dock att om man lyfter denna fråga kan man även belysa problematiken med dialogen. Samtalssituationen kan styras utav t. ex en

processledare som vet ”reglerna” att enbart det bästa argumentet kan ”vinna”. Jag tror att det är ett djupt mänskligt behov att styra sin värld såväl som den värld som man omges av för att göra den mer greppbar. I en fri, öppen, kunskapsskapande dialog kan möjligheterna infinna sig i att kunna ta den andras sida. Det vill säga att kunna sätta sig in i någon annans livsvärld. Detta skulle även kunna vara applicerbart på dialog med bibliotekarier för att förstå deras livsvärld. Att man öppnar upp och bjuder in allmänheten och berättar allt från visioner om framtiden och bibliotekets roll utifrån bibliotekariens professionella erfarenhet utav densamma. Kanske kan man även, precis som i Århus-exemplet, skapa en gemensam värdegrund.

I dialogen sker något. Man skapar nya tillfällen till kunskap såväl som åsiktsbildning. Att ringa in dialogen är inte att styra den genom makt eller manipulation. Jag anser snarare att det handlar om att lägga alla kort på borden. Att erkänna var man befinner sig i processen utifrån individen. Bara då kan man kopplas till systemet och påverka. Det ligger även på processledarens roll att odla en kultur av ”solidaritet”. Vi går mot ett mer individualiserat samhälle med fokus på individens självförverkligande (Vestheim 1997; Audunsson & Windfeld Lund 2001). Men ett ökat behov av rolltagande är dock även relaterat till gruppen och gruppdynamik i ett samhälle. Behovet av tillhörighet är fortfarande starkt. Att skapa gemensamma referensramar. Möte med personal på bibliotek torde kunna möjliggöra känsla av ökad delaktighet. Kunskap om gruppdynamik genom handledning och utbildning kunde vara välbehövligt.

Jag anser, utifrån de resultat jag fått fram, att en medborgardialog på bibliotek kan medföra kunskapsförmedling samt fri åsiktsbildning. Men om personalen som facilliterar dialogen inte tror på metoden så blir det även svårt för målgruppen att känna genuinitet och därför lär svaren inte bli intressanta och därmed leder dialogen ej till fri åsiktsbildning eller kunskapsförmedling. Viktiga faktorer för att lyckas handlar framförallt om personalen, men även om personalens syn på målgruppen och den egna professionen i relation till målgruppen. För det krävs ständig dialog internt inom organisationen om vart man är på väg och vad man vill med dialogen. För hur man än ser på det så innebär det en kontrollförlust när man bjuder in andra parter till att tycka till om en verksamhet. Att då vara tydlig med vad man vill internt såväl som externt är mycket viktig. Här krävs ett stort förarbete samt förankring uppifrån för att kunna skapa en positiv relationsförvaltning med målgruppen som fungerar för alla parter på lång sikt. Fördelarna med medborgardialogen på bibliotek är stora. Biblioteket som arena hyser redan ett stort förtroende bland medborgare. Erfarenhet av daglig dialog och bemötande är något biblioteken redan har. Vad man får arbeta mer med är dock att hitta olika former för att genom medborgardialogen skapa nya relationer som passar biblioteket som verksamhet men som även avspeglar ett faktiskt behov i samhället och dess medborgare. Utifrån grundläggande värderingar om fri åsiktsbildning, kunskapsförmedling, för alla, kan man anpassa medborgardialogen så att både personal och målgrupp känner att det är både lustfyllt och giltigt i den form man gemensamt hittar. Men man ska vara fullt medveten om att det finns många hinder på vägen. Men jag anser att möjligheterna överväger hoten. Otvivelaktigt är att medborgardialogens intåg på biblioteken som arena har inneburit en utmaning för professionen ifråga. Frågan är nu om professionen kommer att möta upp och hitta sin roll i det förändrade sociala och etniska landskapet och odla en relationsförvaltning som präglas av långsiktighet och förtroende. Man har nu möjlighet att låta

demokratiuppdraget bli levande bland annat genom att man engagerar medborgare till att ta aktiv del i bibliotekets utveckling OCH samhället i stort. Jag upplever att man är på väg. Kanske nu är tiden inne för att sitta ner och finna tid för reflektion.

Reflektioner

Jag har gjort ett stort arbete som involverar tre olika kommuner. Mer representativt skulle kanske varit att välja en kommuns arbete med medborgardialog och brukarinvolvering. Jag anser dock att jag har fått en relativt bra förståelse för hur man ser på arbetet med dialogen och varför man valt att anamma en viss typ av arbetsätt såväl som förhållningssätt. Det skulle dock även varit intressant att komplettera med direktobservationer såväl som intervjuer med målgruppen för en jämförande studie. Jag tror att det skulle behövas kompletterande studier utav vad som faktiskt sker på biblioteket. Hur man använder sig utav det utifrån mötesplatsbegreppet. Intressant skulle även vara att göra en studie utav hur deltagandet, via sociala medier, ser ut. Jag tycker att teorivalen har tjänat uppsatsen väl utifrån forskningsfrågan men tror, som tidigare sagt, att en sådan här studie även skulle vara betjänt utav direktobservationer för att se vad som sker i dialogen som en yttre spektator.

Litteraturförteckning

Abrahamssons, Hans (2013). Vår tids stora samhällsomdaning: städers ökade roll för social hållbarhet. *Framtiden är redan här: hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling*. s. 10-13

Aabø, Svanhild, Audunson, Ragnar & Vårheim, Anders (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research* 32 (1), 16-26

Almerud, Peter (2005). *Biblioteksplaner: från bibliotekslag till biblioteksplan*. Stockholm: Svensk biblioteksforening

Alvesson, Mats & Skoldberg, Kaj (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (red.) (2007). *Klassisk och modern samhällsteori*. 3., [utvidgade och rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Andersson, Dan (2009). *Folkbibliotek makt och disciplinering: en genealogisk studie av folkbiblioteksområdet under den organiserade moderniteten*. Diss. Stockholm : Stockholms universitet, 2009

Atlestam, Ingrid (2010) För alla men inte allt. *Där människor och tankar möts: bibliotek som folkbildning*. s. 47-57.

Atlestam, Ingrid & Forsén, Ulla (red.) (2010). *Där människor och tankar möts: bibliotek som folkbildning*. Lund: BTJ förlag

Arnstein, Sherry H. (1969) A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35(4):216-24

Audunson, Ragnar (1996). *Change processes in public libraries: a comparative project within an institutionalist perspective*. Oslo: Høgskolen i Oslo

Audunson, Ragnar (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. *Journal of Documentation* vol 61 no. 3, s. 429-441.

Audunson, Ragnar Andreas & Lund, Niels Windfeld (red.) (2001). *Det siviliserte informasjonssamfunn – folkbibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget.

Audunson, Ragnar Andreas & Lund, Niels Windfeld (2001) Folkebibliotekene ved et veiskille. *Det siviliserte informasjonssamfunn – folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid.* s. 5-9.

Bell, Judith (2006). *Introduktion till forskningsmetodik.* 4., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Berg, Martin & Danielsson, Sara (red.) (2013). *Framtiden är redan här: Hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling.* Göteborg, Chalmers Tekniska Högskola.

Bibliotek - mötesplats i tid och rum: en bok om demokrati. (2000). Lund: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s demokratigrupp

Björklund, Maria & Paulsson, Ulf (2012). *Seminarieboken: att skriva, presentera och opponera.* 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Buschman, John (2003). *Dismantling the public sphere: situating and sustaining librarianship in the age of the new public philosophy.* Westport, Conn.: Libraries Unlimited

Buschman, John & Leckie, Gloria J. (red.) (2007). *The library as place: history, community, and culture.* Westport, Conn.: Libraries Unlimited

Byrne, David (1999) *Social Exclusion*, Buckingham: Open University Press.

Carlsson, Hanna (2013). *Den nya stadens bibliotek: om teknik, förnuft och känsla i gestaltningen av kunskaps- och upplevelsestadens folkbibliotek.* Diss. Lund : Lunds universitet, 2013

Carlsson, Helena & Persson, Cristina, (2001), *Ska vi träffas på biblioteket? En undersökning om folkbibliotekets funktion som mötesplats.* Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/ Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats).

Castell, P (2013). Stegen och trappan; olika syn på deltagande. *Framtiden är redan här: hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling.* s. 36-41.

Connor, Desmond M. (1988) A New Ladder of Citizen Participation. *National Civic Review* 77 (3): 249–57.

Corkhill, Emma & Fridén, Anna & Heed Styffe, Rakel (2013) Democracy is hard to love. *Framtiden är redan här: hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling.* s. 52-57.

Corkhill, Emma (2013) Stegen och kuben: Vad döljer sig bakom medborgardialog. *Framtiden är redan här: hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling.* s. 42-46.

Crawford, Walt & Gorman, Michael (1995). *Future libraries: dreams, madness, and reality*. Chicago: American Library Association.

Demokratiutredningen (2000). *En uthållig demokrati!: politik för folkstyrelse på 2000-talet : Demokratiutredningens betänkande*. [Ny utg.] Stockholm: Fritzes offentliga publikationer

Därför demokrati: studiematerial från riksdagen. [Ny utg.] (2010). Stockholm: Sveriges riksdag

Enarson, Eva (red.) (2011). *Välkommen till orden: [en kalejdoskopisk rapport från våra biblioteksrum]*. Stockholm: Stockholms universitetsbibliotek

Eriksen, Erik Oddvar & Weigård, Jarle (2000). *Habermas politiska teori*. Lund: Studentlitteratur

Folkbildningsrådet (2015) Tillgänglig på Internet:
<http://www.folkbildningsradet.se/Folkbildning/Statens-syfte-med-stod-till-folkbildningen/> (2015-05-10)

Forskning.se
<http://www.forskning.se/nyheterfakta/teman/demokrati/tiofragorsvar/vadardemokrati.5.51919b2a11aa0a4309e8000572.html> (2015-05-20)

Forsten, Frida & Fries, Sanna (2006). *Den tillhörighetsskapande mötesplatsenn. Folkbiblioteken som mötesplats i svensk biblioteksdebatt*. Lund: Lunds Universitet, Avdelningen för ABM- och bokhistoria. (Magisteruppsats).

Fritzell, Christer (2009). *Kvalificerade samtal: kunskap, mening, bildning*. Växjö: Institutionen för pedagogik, Växjö universitet

Fung, Archon, (2006) Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*. Special Issue: s.66-75.

Gadamer, Hans-Georg (1979). *Truth and method*. 2. ed. London: Sheed and Ward

Gallagher, Shaun (1992). *Hermeneutics and education*. Albany: State Univ. of New York Press

Gibbons, Michael (1994). *The new production of knowledge: the dynamics of science and research in contemporary societies*. London: Sage

Giddens, Anthony (1999). *Modernitet och självidentitet: självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos.

Gorman, Michael (2000). *Our enduring values: librarianship in the 21st century*. Chicago: American Library Association

- Gustavsson, Bernt (2000). Kunskap, makt och demokrati. *Bibliotek - mötesplats i tid och rum*. S. 40-56.
- Gustavsson, Bernt (2002). *Vad är kunskap?: en diskussion om praktisk och teoretisk kunskap*. Stockholm: Statens skolverk
Tillgänglig på Internet: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=1840>
- Habermas, Jürgen (1984). *Borgerlig offentlighet: kategorierna "privat" och "offentligt" i det moderna samhället*. Lund: Arkiv
- Habermas, Jürgen (1984). *Den rationella övertygelsen: en antologi om legitimitet, kris och politik*. Stockholm: Akademilitt.
- Habermas, Jürgen (1997). *Diskurs, rätt och demokrati: politisk-filosofiska texter*. Göteborg: Daidalos
- Habermas, Jürgen (1996). *Kommunikativt handlande: texter om språk, rationalitet och samhälle*. 2. uppl. Göteborg: Daidalos
- Hafner, Arthur W. (red.) (1993). *Democracy and the public library: essays on fundamental issues*. Westport, Conn.: Greenwood Press
- Handbok i delaktighet: från ord till handling*. (2012). Huddinge: Huddinge kommun
- Hansson, Joacim (2010) Att vara där folket är. *Där människor och tankar möts: bibliotek som folkbildning* s. 9-30.
- Hansson, Joacim (1998). *Om folkbibliotekens ideologiska identitet: en diskursstudie*. Lic.-avh. Göteborg: Univ.
- Hansson, Joakim (2005). Det lokala folkbiblioteket – förändringar under hundra år. *Mimers Småskrifter*. Lindköping: Skapande vetande.
- Harste, Gorm & Mortensen, Nils (2007). Sociala interaktionsteorier. *Klassisk och modern samhällsteori*. 3., [utvidgade och rev.] uppl. s. 231-260
- Hedemark, Åse (2009). Det föreställda folkbiblioteket: en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006. Diss. Uppsala: Uppsala universitet, 2009
- Hedemark, Åse & Lindberg, Jenny (2002). Vad sägs om användare?: folkbibliotekens användardiskurser i tre bibliotekstidskrifter = [Talking about the user] : [the public library's user discourses in three library journals]. Examensarbete
- Holmberg, Kim (2009). *Bibliotek 2.0: deltagarkultur i förändring*. Lund: BTJ förlag
- Isaacs, William (2000). *Dialogen och konsten att tänka tillsammans*. Stockholm: Bookhouse

Jadelius, Lars (1987). *Folk, form & funktionalism*. Diss. Göteborg: Chalmers tekniska högskola, 1987

Jadelius, Lars (2013). Medborgerlighet och medborgarinitiativ. *Framtiden är redan här: hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling*. s. 14-17

Jansson, Eiler (2014) Biblioteksdagarna: Ny bibliotekslag. Regionbibliotek Hallands blogg (blogg)

<https://blogg.regionhalland.se/regionbibliotek/2014/05/12/biblioteksdagarna-nya-bibliotekslagen/> (2015-05-05)

Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper (2006). *Folkebiblioteket under forandring: modernitet, felt og diskurs*. 1. udg. København: Danmarks Biblioteksforening og Danmarks Biblioteksskole

Jochumsen, Henrik & Hvenegaard Rasmussen, Casper (2000). *Gør biblioteket en forskel?*. 1. udg. København: Danmarks Biblioteksforening

Jongh, Manon de (2013) *Group dynamics in the Citizens' electoral reform*. Gråsten Toptryk Grafisk

Tillgänglig på Internet: http://ukon.as/files/5113/6809/0317/manons_phd.pdf (2015-01-15)

Jonsson, Bosse (2003). *Medborgaren och marknaden: pedagogisk diskurs för folkbibliotek*. Diss. Linköping: Univ., 2003

Karlsson, Martin (2009) Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin? i I Hellberg m.fl. (red.) *Perspektiv på offentlig verksamhet i utveckling: Tolv kapitel om demokrati, styrning och effektivitet*. Örebro universitet.

Kranich, Nancy C. (2013) *Democracy in action*. <http://www.ala.org/aboutala/governance/officers/past/kranich/smart/democracy> (2014-08-20)

Kranich, Nancy C. (2012) *Democracystatement*. <http://www.ala.org/aboutala/governance/officers/past/kranich/demo/statement> (2014-10-21)

Kulturdepartementet (2013) *Ny bibliotekslag*. (proposition 2012:13/147). Stockholm: Regeringskansliet

Tillgänglig på Internet: <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/215252>

Kulturdepartementet (2012) *Ny bibliotekslag*. (promemoria Ds2012:13). Stockholm: Regeringskansliet

Tillgänglig på Internet: <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/193002>

Kulturdepartementet (2009) Ärendemening: *Kulturdepartementet uppdrag till Kungliga biblioteket*. (Ku2009/2238/KV). Stockholm: Regeringskansliet.

Kulturdepartementet (2009) Ärendemening: *Utvärdering av bibliotekslagen*. (Ku2009/1518/KV). Stockholm: Regeringskansliet.

Kungliga biblioteket. (2015) Nationell biblioteksstrategi

(<http://www.kb.se/aktuellt/nyheter/2015/Nationell-biblioteksstrategi/>) (2015-06-01)

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Kylhammar, Martin & Battail, Jean-François (2003). På väg mot en kommunikativ demokrati? Hoten – hoppet. *På väg mot en kommunikativ demokrati? : sexton humanister om makten, medierna och medborgarkompetensen*. s. 11-57

Kylhammar, Martin & Battail, Jean-François (red.) (2003). *På väg mot en kommunikativ demokrati?: sexton humanister om makten, medierna och medborgarkompetensen*. Stockholm: Carlsson

Kåring Wagman, Anna (2008). Bibliotekarien och professionen [Elektronisk resurs] : en forskningsöversikt. Tillgänglig på Internet:

<http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Professionen2.pdf>

Lagerberg, Johanna & Sundström, Emelie (2010) *Biblioteket som offentlig arena; en analys i ljuset utav Jürgen Habermas offentlighetsteori*. Borås: Borås Högskola (magisteruppsats)

Langlet, Lena (2011). *Medborgardialog som del i styrprocessen*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting

Langlet, Lena (2013). *Medborgardialog som del i styrprocessen*. [Ny, rev. utg.] Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting

Langlet, Lena (2012). *Utveckla principer för medborgardialog*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting

Liedman, Sven-Eric (2002). *Ett oändligt äventyr: om människans kunskaper*. [Ny utg.] Stockholm: Bonnier

Liedman, Sven-Eric (red.) (1992). *Från Machiavelli till Habermas: texter i politisk idéhistoria*. Stockholm: Bonnier fakta

Lindholm, Teresa. (2014). *Handbok i delaktighet*. Inter acta. Malmö stad: Holmbergs

Lindholm, Teresa & Moritz, Marcel (2007) *Handbok i delaktighet: från vision till verklighet*. Huddinge: Huddinge kommun. Tillgänglig på Internet: http://huddinge.se/Global/kommun_och_politik/hallbar_utveckling/delaktighet/Handbok_delaktighet_low.pdf (2014-12-01)

Lindholm, Teresa (2010). *Medborgardialog – en handbok*. Haninge: Haninge kommun. Tillgänglig på Internet: <http://www.haninge.se/upload/16419/handbok%20i%20medborgardialog.pdf> (2015-01-19)

Lyssna och lyssna igen: medborgardialoger i fem kommuner: metoder och erfarenheter i arbetet med medborgardialoger för att stärka demokratin och öka effektiviteten i verksamheten. (2008). Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting

Löfgren, Mikael (2000). Frizon för alla. *Bibliotek - mötesplats i tid och rum*. S. 58-68 *Medborgardialog som del i styrprocessen.* (2011) Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.

Månson, Per (red.) (1998). *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*. 5., rev. uppl. Stockholm: Rabén Prisma

Mötesplats i tid och rum: en bok om demokrati. (2000) Lund: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s demokratigrupp.

Nationalencyklopedin. Demokrati
www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/demokrati. (2015-01-19)

Nationalencyklopedin. Dialog.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/dialog> (2015-01-19)

Nordin, Svante (2011). *Filosoferna: det västerländska tänkandet sedan år 1900 : [Nietzsche - Freud - Bergson - Sorel - Russell ...]*. Stockholm: Atlantis

Olika syn på saken: folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal. (2011). Stockholm: Svensk biblioteksforening Tillgänglig på Internet:
<http://www.biblioteksforeningen.org/index.php/material/olika-syn-pa-saken/#more-1629> (2014-08-01)

Olsson, Karin (2009). *Den (över)levande demokratin: en idékritisk analys av demokratin reproducerbarhet i Robert Dahls tänkta värld*. Diss. Växjö : Växjö universitet, 2009
Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:vxu:diva-6356>
(2015-02-10)

Pateman, John (2013). *Developing community-led public libraries : evidence from the UK and Canada [Elektronisk resurs]*.

Pateman, John & Vincent, John (2010). *Public libraries and social justice*. Farnham, Surrey, England: Ashgate

Popper, Karl (1997). *Popper: kunskapsteori, vetenskapsteori, metafysik, samhällsfilosofi*. Stockholm: Thales

På säker grund: en Delfiundersökning om vilken biblioteksforskning som behövs. (2009). Stockholm: Svensk biblioteksforening
Tillgänglig på Internet:
http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Pa_saker_grund.pdf
(2015-05-20)

Rojas, Carlos & Wiberg, Sofia (2010) *Medborgardialog om framtidens bibliotek. Medborgaranalysen*. Tillgänglig på Internet: www.medborgaranalysen.se (2014-08-01)

Rosenberg, Shawn W. (red.) (2007). *Deliberation, participation and democracy: can the people govern?*. Basingstoke: Palgrave Macmillan

Segolsson, Mikael (2011). *Lärandets hermeneutik: tolkningens och dialogens betydelse för lärandet med bildningstanken som utgångspunkt*. Diss. Tillgänglig på Internet: <http://hj.divaportal.org/smash/get/diva2:393405/FULLTEXT01> (2014-07-01)

Skot-Hansen, Dorte (2001). Folkebiblioteket i civilsamfundet – civilsamfundet i folkebiblioteket. I: Audunson, Ragnar A & Windfeldt Lund, Niels (red.). *Det siviliserte informasjonssamfunn – folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlaget. s. 45-62.

SFS 2013:801 Bibliotekslag (2013) Stockholm. Kulturdepartementet, Regeringskansliet. Trädde i kraft: 2014-01-01 Tillgänglig på Internet: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs_sfs-2013-801/ (2015-01-01)

SFS 1996:1596. Bibliotekslag. (1996) Stockholm. Kulturdepartementet, Regeringskansliet. Författningen har upphävts genom : SFS 2013:801. Upphävd: 2014-01-01.

Svensk biblioteksforening (u.å) (<http://www.biblioteksforeningen.org/var-verbsamhet/nationell-biblioteksstrategi/>). (2015-05-29)

Sverige. Regeringen (2009). *Tid för kultur*. Stockholm: Regeringen. Tillgänglig på Internet: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/13/21/04/a7e858d4.pdf> (2015-01-05)

Stigendal, Mikael (2008). *Biblioteket i samhället: en gränsöverskridande mötesplats?*. Lund: BTJ

Söderlind, Åsa & Elf, Gullvor (2014). *"Vi arbetar i medborgarnas tjänst": en kartläggning av mediestrategiskt arbete på bibliotek utifrån normerande dokument*. Stockholm: Svensk biblioteksforening

Tham, Amelie (2012). *Om medborgarskap, deltagande och publikarbete*. Myndigheten för Kulturanalys. Tillgänglig på Internet: <http://www.kulturanalys.se/wp-content/uploads/2012/03/Om-medborgarperspektiv-deltagande-och-publikarbete.pdf> (2015-02-01).

Thunder Bay Public Library Strategic Plan 2013-2016

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Vestheim, Geir (1997). *Fornuft, kultur og velferd: ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Diss. Göteborg : Univ.

Widerberg, Karin (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur

Wilhelmson, Lena & Döös, Marianne (2005). *Dialogkompetens för utveckling i arbetslivet*. 2. uppl. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Woodcock, Linda (2014) Relationships: the heart of a community-led library. BCLA Browser: Linking the library landscape. Volume 6, no 2 (2014)
(<http://www.bclabrowser.ca/bcla2/index.php/browser/article/viewFile/612/765>)
(2015-01-01)

11 tankar om medborgardialog i styrning [Elektronisk resurs]. (2009). Stockholm: Sveriges kommuner och landsting Tillgänglig på Internet:
<http://www.skl.se/artikeldokument.asp?C=4363&A=57978&FileID=244515&NAME=11+tankar%5F090216.pdf> . (2014-12-01)

Lokala dokument kommun A-C

Biblioteksplan för Helsingborgs stad 2006-2016

Biblioteksplan för Malmö stad 2011-2014

Tillgänglig på Internet:
<http://malmo.se/download/18.24cd1b3f1408247745769fc/Biblioteksplan+för+Malmö+stad+2011-2014.pdf>
(2015-01-01)

Bibliotek i samtid och framtid i den skapande, pulserande, gemensamma, globala och balanserade staden. Bibliotekschefen i Helsingborg stad kommenterar.
Tillgänglig på Internet:
<http://biblioteksnv.se/web/arena/helsingborg/bibliotekschefen-kommenterar>
(2014-12-01)

Ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek. Projektplan för Stadsbiblioteket i Malmö 2012-08-24

Helsingborgs bibliotek en mötesplats för demokrati
<http://www.mynewsdesk.com/se/helsingborg/pressreleases/helsingborgs-bibliotek-en-moetesplats-foer-demokrati-918626>
(2014-09-10)

Lindholm, Teresa. (2014). *Handbok i delaktighet*. Inter acta. Malmö stad: Holmbergs

Medborgardialog genom sociala medier. Projektplan för Stadsbiblioteket i Helsingborg 2014-01-30

Medborgardialog om framtidens bibliotek. Stort projekt som inolverar flera kommuner där Lunds kommun är en av dessa.
Tillgänglig på Internet: http://www.lund.se/Global/Förvaltningar/Kultur-%20och%20fritidsförvaltningen/Biblioteken/PDF-filer/Rapport_Framtidens_k4.pdf?epslanguage=sv

(2014-10-01)

Plan för biblioteksverksamheten i Lunds kommun 2008-2014

Tillgänglig på Internet: <http://www.lund.se/Global/Förvaltningar/Kultur-%20och%20fritidsförvaltningen/Biblioteken/PDF-filer/BIBLIOTEKSPLAN%20SLUTVERSION.pdf?epslanguage=sv>

(2014-06-01)

The darling library in the world – ditt liv, dina drömmar, ditt bibliotek. Strategi för Stadsbiblioteket i Malmö 2009-2012

Tillbaka till Strategin - "The darling library in the world". Malmö stad

Trend - och omvärldsanalys – planeringsförutsättningar 2015. Helsingborgs stad

Tillgänglig på Internet:

http://issuu.com/helsingborgsstad/docs/trend-_och_omv_rldsanalys_-_planer

(2015-05-01)

Utvecklad medborgarsevice och medborgardialog, Handlingsplan för medborgardialog Malmö stad 2012-11-09

Bilaga 1

Intervjuguide

Vad är syftet med medborgardialogen?

Hur ser man på dialogen som metod?

Finns det styrkor, svagheter internt med en medborgardialog på bibliotek? Och hur ser det ut externt med möjligheter, hot?

Språkets betydelse

Hur ser man på målgruppen? Hur definierar man densamma?

Synen på den egna professionen i relation till målgruppen

Hur förändras arbetet i takt med samhällsförändring?

Hur förmedlar man kunskap?

Vad innebär fritt? Är allt fritt?

Vilken betydelse har lagen för biblioteksverksamheten?

