



Linnéuniversitetet

Kalmar Vaxjö

Kandidatuppsats

“Knark på toaletterna, graffiti, folk pinkade i blomkrukorna.”

En kvalitativ studie om stök på folkbibliotek, vart
gränserna dras och hur normer etableras



Författare: Sarah Andersson & Anna
Ringström

Handledare: Hanna Carlsson

Examinator: Sara Ahlryd

Lärosäte: Linnéuniversitetet

Termin: VT25

Ämne: Biblioteks- och
informationsvetenskap

Nivå: Kandidat



Linnéuniversitetet
Kalmar Väst



Abstract

English title: “Drugs in the bathrooms, graffiti, taking a wee in the flowerpots.”: A qualitative study of disturbances in public libraries.

The goal of this study is to investigate different types of disturbances at public libraries and how these can be understood with the help of different interpretations of what the main purpose of the library is, as well as how limits of acceptable behaviour is negotiated between stakeholders. The Swedish library act of 2013 establishes everyone’s right to use the public library. This however means that people from many different walks of life and from different parts of society will meet under one roof, which causes tensions between different interpretations of what the library is really for. In addition, previous research and many articles show that there are often different types of disturbances, ranging from loudness to sexual harassment and violence, as well as other inappropriate behaviour. This lays the foundation for our investigation.

The theoretical base stems from theories by Audunson (2005) and Hedemark (2009) which both establish different interpretations of what the library is for. Based on this we create our own categories of ways of viewing what the library room’s main purpose is. Through the means of qualitative interviews with library staff we identify how they describe the room and how they work around different types of disturbances that occur at their library. The results show that the informants describe several different types of disturbances. However, they are all clear that they draw the line when other library users are being affected negatively by disturbing behaviour. In addition, we conclude that the layout and furnishings of the room are very important in order to discourage unwanted behaviour. We also notice that layout and furnishings at times lead to increased volumes of unwanted behaviour. Lastly, we conclude that disturbance, as well as the library room, are social constructs which are formed depending on social context.

Nyckelord

Stök, folkbibliotek, bibliotekspersonal, biblioteksrummet, användare



Tack

Vi vill båda hjärtligt tacka våra informanter som tog sig tid att bli intervjuade av oss, utan er hade vi inte kunnat genomföra studien. Vi vill också ägna ett stort tack till vår handledare Hanna för stöd genom hela processen och svar på alla våra frågor.

Utöver detta vill Anna skicka ett stort tack till sina nära och kära för all kärlek och förståelse under denna tid, tack för att ni tror på mig även när jag själv tvivlar. Hon vill också tacka sina kollegor för deras nyfikenhet och peppande ord. Och sist, men absolut inte minst, tack och en stor kram till min skrivarkompis Sarah! Efter en tvåsiffrig mängd arbeten tillsammans genom studietiden har vi nu äntligen rott båten i land, vi klarade det!

Därefter vill Sarah tacka sina stöttande, fina morföräldrar, som genom hela studietiden aldrig slutade tro på henne. Tack för att ni varit där för mig, jag älskar er! Dessutom vill hon också skicka ett litet tack till sina närmaste vänner som alltid funnits där och lyssnat medan hon drog håret från skalpen, ni vet precis vilka ni är! Tack för att ni stod ut med mig. Sedan, slutligen, ett massivt tack, tack, TACK! Och en stor kram till min skrivpartner Anna som har hjälpt till att skriva denna och flera andra arbeten tillsammans under vår studietid tillsammans. Tack för att du finns och jag önskar dig all lycka framöver, heja oss! En sista chokladboll för det här!



Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund och problemformulering	1
1.2	Avgränsningar	2
1.3	Syfte och frågeställningar	3
1.4	Disposition	3
2	Tidigare forskning	4
2.1	Stökets normalisering	4
2.2	Identifierade typer och nivåer av stök	5
2.2.1	Typer av stök	5
2.2.2	Nivåer av stök	5
2.3	Hantering av stök på folkbibliotek	6
2.4	Tidigare forsknings materialinsamling	7
2.5	Identifierade luckor	7
3	Teoretiskt ramverk	8
3.1	Socialkonstruktionism	8
3.2	Teoretisk grund	8
3.2.1	Audunsons tre rum	9
3.2.2	Hedemarks tre diskurser om folkbibliotek	10
3.3	Tillämpning av teori	11
4	Metod	13
4.1	Metod för insamling av empiriskt material	13
4.1.1	Intervjuguide	14
4.1.2	Urval	14
4.1.3	Genomförande av intervjuer	15
4.2	Kodning och analysmetod	16
4.3	Etiska överväganden	17
5	Empiriska resultat	19
5.1	Informanter	19
5.2	Rummet	19
5.3	Andra användare	23
5.4	Olika typer och tolkningar av stök	27
5.5	Bibliotekets syfte	29
6	Analys	31
6.1	Den traditionella synen	31
6.2	Den användarcentrerade synen	33
6.3	Den demokratiska synen	35
7	Diskussion och slutsatser	37
7.1	Diskussion	37
7.2	Slutsatser	38
7.3	Bidrag och begränsningar	40
7.4	Framtida forskning	41
8	Sammanfattning	42



9	Referenser	43
9.1	Empiriskt material	43
9.2	Publicerat material	43

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide.....	1
Bilaga 2: Missivbrev.....	4
Bilaga 3: Informationsbrev.....	5



1 Inledning

Denna uppsats presenterar en studie om stök på folkbibliotek och hur detta kan förstås utifrån hur gränser och normer för biblioteksrummet etableras och motiveras. Stök är ett fenomen som är vanligt och som länge funnits på folkbibliotek (Hansson, citerad i Rensfeldt, 2022, s. 22; Ilshammar, 2023, 4 maj). Däremot finns det också olika typer av stök, exempelvis högljudda barn vars föräldrar inte säger ifrån, ungdomar som använder biblioteket som fritidsgård, eller personer med sociala problem som uppehåller sig i biblioteket (Clemens, 2025, 31 mars). Samtidigt är folkbiblioteket till för alla, vilket fastställs av bibliotekslagen (SFS 2013:801, §6). Detta skapar spänningar mellan vart gränser går för allas lika tillgång till rummet, men också mellan rätten till rummet i relation till olika tankar om bibliotekets syfte. Det är just dessa spänningar som lägger grunden för studien som presenteras i denna uppsats, nämligen att försöka förstå fenomenet stök utifrån hur gränserna för vad som är stök inom rummet uppstår.

1.1 Bakgrund och problemformulering

På de svenska folkbiblioteken träffar bibliotekarier dagligen personer från alla samhällsskikt, med olika livserfarenheter och med olika ärenden till biblioteket. Samtliga har, som tidigare nämnt, rätt att vara på folkbiblioteket enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801, §6). Denna öppenhet för alla innebär också att det ibland uppstår krockar mellan olika aktörer: Användare är inte nödvändigtvis alltid överens om hur biblioteket ska användas, ibland upptäcker personal beteenden som kräver tillsägelser, och i vissa fall har även personalen individuella tolkningar och reflektioner över vad som är acceptabelt och inte i biblioteksrummet. Det kan exempelvis röra sig om ljudnivåer, beteenden, språkbruk eller oenigheter kring bibliotekets regler. Samtidigt som bibliotekslagen (SFS 2013:801 §6) understryker allas rätt till biblioteksrummet framhålls inget om balansgången som sker när olika grupper eller individer påverkar andra användares möjligheter att nyttja rummet. Det är därför upp till policydokument på lägre nivåer att upprätta egna riktlinjer kring vad som är stök, vart gränser kring detta dras och hur det ska hanteras, vilket lämnar mycket rum till tolkning på flera olika plan (Rensfeldt, 2022, s. 26).

Vidare är stök vanligt förekommande på folkbibliotek. I en artikel i Biblioteksbladet framhåller Clemens (2025, 31 mars) att nästan vart fjärde folkbibliotek upplever stök i olika former. Det framkommer dock i samma artikel att typerna av stök varierar. Exempel som tas upp sträcker sig från högljudda barn till personer med missbruksproblem. Tilläggas bör att en kartläggning av stök på bibliotek och simhallar från Brottsförebyggande rådet (BRÅ) (2020, s. 30) visar att samtliga av de 39 bibliotek som ingår i deras kartläggning uppger att det har skett stök på biblioteket inom de senaste tolv månaderna, även här framkommer att det finns en bred variation i vilken typ av stök som skett. I en annan artikel från biblioteksbladet (Röshammar, 2022, 7 mars) som tar upp möjligheten att porta stökiga användare intervjuas Kristin Rosenberg, som vid tiden för intervjun var bibliotekschef i Simrishamn, att stöket i vissa fall hindrar barn från att använda biblioteket eftersom det finns vuxna som betar sig hotfullt och därmed skrämmer bort barnen. Hon landar i frågan kring rätten till rummet. Alla har rätt att vara på biblioteket - men vad händer när någons nyttjande av denna rätt går ut över någon annans möjligheter



att använda rummet? Vidare finns även enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801 §4-5) prioriterade grupper att ta hänsyn till gällande rätten till rummet, bör dessa visas någon typ av företräde? Det går i en annan artikel av Clemens (2025, 1 april) att läsa hur Kiruna bibliotek haft problem med stök i den utsträckning att de behövt ta in väktare som patrullerar biblioteket för att öka personalens och användares trygghet.

Som kan utläsas ovan är stök ett begrepp som genomsyrar denna undersökning. Att försöka sätta fingret på just vad detta begrepp innefattar är en gedigen uppgift. Likväl är det av vikt att definiera vad som avses när begreppet används i denna text, just på grund av dess bredd. Rensfeldt (2022, s. 24) skriver att ordet fångar upp ett brett spektrum av företeelser från respektlöshet gentemot regler, personal och användare, till våld. Vi väljer inför denna studie att se stök som ett paraplybegrepp, och definierar det därmed enligt följande: Olika beteenden som har en negativ inverkan på bibliotekspersonal eller användare och som kan uppfattas som störande, stötande, våldsamt eller som ger upphov till andra negativa känslor.

Det är utifrån denna bakgrund som studien tar avstamp. Eftersom stök är ett så brett begrepp med olika innebörder finns det därför också olika tolkningar av begreppet, vilket vi menar kan innebära att synen på stök är olika från person till person, och från bibliotek till bibliotek. Vidare finns det olika syner på vad biblioteket är till för och vad som är dess huvudsakliga syfte. Ska det vara en tyst plats för läsning och studier? Är biblioteket en plats för fri lek? Även här råder delade åsikter som påverkar tolkningar av vad som är stök och inte, vilket i sin tur innebär att det dras olika gränser gällande accepterat beteende. Genom att genomföra intervjuer med bibliotekspersonal vill vi försöka skapa en förståelse av stök som fenomen genom de olika tolkningar och tankar kring stök och biblioteksrummet som vi kommer få ta del av. Detta menar vi är ett steg i arbetet med att hantera det stök som sker på svenska folkbibliotek.

1.2 Avgränsningar

Studien tar avstamp i ett folkbiblioteksperspektiv, detta för att folkbiblioteken riktar sig till hela samhället och därmed arbetar gentemot en mycket heterogen grupp. Vidare visar tidigare forskning av Alm Dahlin (2021, s. 79-84) att det är just främst på folkbibliotek som stök sker, även om fenomenet är växande på skolbibliotek (2021, 79-84). Valet att koncentrera oss på folkbibliotek har sin grund i att studiens storlek inte tillåter ett alltför omfångsrikt material. Vidare är uppsatsens material insamlat endast i södra delarna av Sverige, detta av praktiska skäl.

Tilläggas bör att denna undersökning endast fångar upp bibliotekspersonalens syn på fenomenet, att göra en liknande studie ur ett användarperspektiv, eller utifrån båda perspektiv för jämförelse hade också varit av intresse, men är dock inte möjligt på grund av den tidsbegränsning som vi omfattas av. Eftersom personalen utför sitt dagliga arbete på biblioteket har vi valt att fånga upp deras perspektiv, på grund av att de genom att vistas på biblioteket dagligen ofta har direkt erfarenhet av stöket.



1.3 Syfte och frågeställningar

Utifrån diskussionen ovan har syfte och frågeställningar formulerats. Syftet med studien är att förstå stök som fenomen genom att undersöka hur gränser och normer för vad som anses vara stök i biblioteksrummet etableras och motiveras, samt hur rummets utformning spelar in i att förstärka eller förebygga stök. Detta görs utifrån ett folkbiblioteksperspektiv med hjälp av två valda teorier som lägger grunden för vår analys.

De forskningsfrågor som ämnar konkretisera syftet är därmed:

- Hur beskriver intervjupersonerna stök och vart drar de gränsen för vad som anses acceptabelt i biblioteksrummet, och varför?
- Hur beskriver intervjupersonerna biblioteksrummets påverkan på stök, och vice versa?
- Hur formas stök som fenomen i relation till tolkningar av bibliotekets syfte?

1.4 Disposition

I tidigare delar av texten har studien ramats in genom en presentation av dess bakgrund och problemformulering. Utifrån dessa har syfte och frågeställningar etablerats. I kommande kapitel beskrivs tidigare forskning och de huvudsakliga resultat som dessa frambringat. Därefter följer en presentation av den teori som lägger grunden för analysen av det insamlade materialet. Hur detta samlats in läggs därefter fram tillsammans med ett avsnitt om de etiska överväganden som präglat studien, följt av en presentation av de empiriska resultaten. Dessa analyseras därefter med hjälp av ett teoretiskt ramverk som vi själva arbetat fram. Efter detta följer ett avsnitt som innehåller diskussion, slutsatser, framtida forskning samt bidrag och begränsningar. Uppsatsen avrundas därefter med en sammanfattning som knyter ihop säcken och understryker de viktigaste punkterna ur studien.



2 Tidigare forskning

Tidigare forskning kring området under de senaste 20 åren visar tydligt på stökets närvaro inom bibliotekets väggar. I en studie av Alm Dahlin (2021, s. 79) framgår det som tidigare nämnt att folkbibliotek är mest utsatta för stök. Detta ger en god grund för studien då vi ämnar fokusera på att skapa förståelse av stök utifrån ett folkbiblioteksperspektiv. Först kommer stökets normalisering att introduceras, följt av identifierade typer och nivåer av stök samt förslag på åtgärder. Därefter kommer tidigare forsknings insamlingsmetoder att diskuteras. Avsnittet avslutas med en kort sammanfattning där identifierade luckor presenteras, det är dessa som motiverar studien.

2.1 Stökets normalisering

Resultaten som presenteras i tidigare studier har några återkommande och genomgående teman, nämligen: Stöket är mycket vanligt förekommande på folkbibliotek, samt att det har skett en normalisering där det i många fall anses vara en del av jobbet som bibliotekspersonal.

Alm Dahlins (2021, s. 79) studie visar att bibliotekspersonal i stor utsträckning upplever stök, och att det främst sker på folkbibliotek, där 93% av de tillfrågade upplevt någon form av stök de senaste två åren. Detta stöttas vidare i studien av Ceccato et al. (2023, s. 236) som redovisar att bibliotekspersonal behöver hantera säkerhetsincidenter ungefär en gång per vecka eller varannan vecka. Det framkommer även att stöket tenderar att vara av en sort som ger upphov till att personalen känner sig otrygga på arbetet, samt att det påverkar deras hälsa negativt. Exempelvis beskriver Benjes-Small et al. (2024, s. 423) att folkbibliotekarier utsätts för sexuella trakasserier, vilket är vanligt förekommande och ger upphov till att personalen känner oro under sin arbetstid. Dessutom beskriver Alm Dahlin (2021, s. 89) att 21% av folkbibliotekarier upplever att stöket på deras arbetsplats har en negativ inverkan på deras hälsa. Slutligen, Garners (2024, s. 8) studie kommer fram till att alla av de 59 tillfrågade intervjupersonerna har känt sig otrygga på arbetet på grund av stök från användare.

Det faktum att stök är så vanligt har enligt artiklarna lett till att det blivit normaliserat, och i vissa fall även ses som en del av arbetet på biblioteket. Farrugia (2002, s. 311) nämner exempelvis att verbala påhopp är något som flera ur bibliotekspersonalen ser som en förväntad del av arbetet. På liknande sätt beskriver Benjes-Small et al. (2024, s. 416) att deras studie påvisar en utbredd normalisering av sexuella trakasserier mot personal på folkbibliotek. Även Garners (2024, s. 14) studie påvisar samma normalisering och acceptans av stök som en normal del av arbetet på folkbibliotek, och lyfter detta som något mycket problematiskt.

När ett fenomen som enligt tidigare forskning har en negativ inverkan på bibliotekspersonalens hälsa normaliseras och anses vara en del av arbetet är vi av uppfattningen att det är värt att undersöka det närmare för att lära oss mer om hur personalen uppfattar stöket, och hur de arbetar kring det.



2.2 Identifierade typer och nivåer av stök

Stök är som tidigare nämnt ett svårdefinierat begrepp, och därför omfattar det en stor variation av beteenden. I tidigare forskning identifieras flertalet olika typer och nivåer av stök, ett urval av detta presenteras i stycket nedan. Samtidigt gestaltas det i Ceccato et al. (2023, s. 230; 237) att biblioteket är en multifunktionell plats med olika sektioner som har olika funktioner. De olika delarna av biblioteket fyller olika syften och har olika normer för vilket beteende som är accepterat, det vill säga, olika typer och nivåer av stök räknas som normalt i vissa kontexter, medan det i andra fall är avvikande beteende. Vi framhåller att en stor del av dilemmat med stök på bibliotek landar i rätten till rummet och har en påverkan på biblioteksrummet, då det framkommer i Ceccato et al. (2023, s. 237) att rummets layout påverkar stöket. Likväl finns det såklart vissa typer av stök som är oacceptabla i alla delar av biblioteket, vilket framgår i presentationen nedan.

2.2.1 Typer av stök

Faruggia (2002, s. 316) undersöker i sin studie våld på folkbibliotek varav följande typer av stök gestaltas: Sexuella trakasserier, verbalt, eller fysiskt våld samt misshandel. Medan Ceccato et al. (2023, s. 235) fokuserar på en generell översikt av stök i helhet och identifierar följande typer: Aggression, drog- och alkoholpåverkning, brott gentemot privat egendom, offentliga störningar och slutligen övrigt som exempelvis omfattar slarvig hantering av mat och dryck. Vid närmare läsning av Ceccato et al. (2023, s. 234) identifieras den vanligaste typen av stök som offentlig störning vars procentandel ligger runt 50% bland de undersökta biblioteken. Denna typ av stök omfattar bland annat rökning på toaletter och felaktigt bruk av ingångar (oftast i relation till drogmissbruk eller blockering av utrymningsvägar). Medan stök som berör våld och aggression ligger runt 25%. Därefter benämns brott gentemot privat egendom omfattade 14% av de rapporterade incidenterna och berör bland annat stöld eller rån. Slutligen visar 5% av incidenterna ha skett under drog- eller alkoholpåverkan följt av mindre säkerhetsincidenter som omfattar 7% (2023, s. 234).

2.2.2 Nivåer av stök

Som ovan nämnt identifierar den tidigare forskningen olika typer av stök som inte enbart varierar i form, utan också gällande grad av allvar, vilket väcker diskussion kring vilka nivåer som stöket bör hanteras på. Några av artiklarna använder eller utvecklar teorier kring detta. Exempelvis skriver Ferrell (2010, s. 147) om olika nivåer av ingripande: Community, library organization och staff-patron interaction. Här menar hon att det finns olika nivåer där beteendet ses som avvikande, och beroende på vilken nivå ett visst beteende passar in finns olika frågor att fundera över och olika lösningar på de frågor som presenteras.

På liknande sätt använder Garner (2024, s. 2) sig av ett ramverk skapat av Brashear, Maloney, and Thornton-Jaringe (1981) som identifierar och klassificerar problematiskt beteende i tre olika typer utifrån allvarsgrad. Den första typen berör personer som inte är hotfulla eller högljudda, men vars beteende ändå faller inom



ramarna för störande eller stötande, såsom stirrande eller starka lukter. Den andra typen fångar in störande beteende som kan upplevas som hotfullt trots att det inte finns några våldsamma intentioner, exempel som tas upp är högljudda personer (berusade och nyktra) eller mycket upprörda användare. Den tredje typen berör de grövsta beteenden och innefattar personer som brukar eller försöker bruka våld i den mån det utgör fara för andra användare eller personal. Här ingår även grov verbal misshandel.

2.3 Hantering av stök på folkbibliotek

Ett flertal av den tidigare forskningen lägger fram olika förslag på åtgärder för att minska stöket, eller åtminstone utveckla metoder för personalen att hantera det på. Några exempel som nämns är utbildning av personal samt policies som lägger fram förhållningsregler gällande olika grupper och situationer.

Flera av artiklarna tar upp att bibliotekspersonal behöver utbildning i hur de ska hantera stökiga situationer av olika slag. Ceccato et al. (2023, s. 240) skriver att denna typ av träning inte ingår i den svenska bibliotekarieutbildningen i den utsträckning som är önskvärd. Vilken typ av utbildning som föreslås i de olika texterna skiljer sig dock åt. Exempelvis skriver Ceccato et al. (2023, s. 232; 243) fram att personalen behöver utbildas i konflikthantering och kommunikationsförmåga för att bättre hantera svåra situationer. Detta tema återfinns även i Ferrell (2010, s. 148) som skriver att det finns behov i att utbilda bibliotekspersonal i bemötande av exempelvis ungdomar, psykiskt sjuka eller de med aggressionsproblem. Farrugia (2002, s. 312) skriver däremot fram att personalen behöver tränas i självförsvar samt få kunskap om de lagar och lokala policies som finns etablerade.

Vidare är även vikten av policies något som skrivs fram som betydande för att hantera stök. Ferrell (2010, s. 146) skriver om vikten av att personalen har tydliga policies att luta sig mot när de behöver hantera situationer exempelvis gällande illegala eller farliga aktiviteter. Dessutom framkommer det i Garner (2023, s. 666) att en minoritet av bibliotek i hennes studie hade en policy gällande bemötande av hemlösa användare, och hon framhåller att en policy hade underlättat arbetet för personalen i att bemöta denna grupp.

Richter et al. (2019, s. 436; 438) skriver vidare om hur det har visat sig vara effektivt med en policy som förbjuder användare att sova i biblioteket, eftersom detta tidigare haft en negativ påverkan på andra användare som dels har känt sig obekväma, men också haft svårt att hitta en plats för läsning eller studier då platserna upptagits av personer som sov. Författarna (2019, s. 438) nämner dock att det finns en baksida med denna typ av policy, eftersom den kan begränsa vissa grupper tillgång till biblioteksrummet. Denna diskussion berör främst rätten till biblioteksrummet och vad det bör användas till. Alla har rätt att nyttja biblioteksrummet, men detta ska kunna ske utan att inskränka på andras rätt att göra detsamma.



2.4 Tidigare forsknings materialinsamling

Tidigare forskning brukar huvudsakligen kvantitativa metoder, främst i form av enkätfrågor för att samla in empiriskt material, med undantag för få intervjutillfällen som komplementerar enkäterna. Respondenterna som deltar i enkäterna tenderar att vara bibliotekarier, med undantag för besökare i vissa fall. Alm Dahlins (2021, s. 78) studie omfattar medlemmar i fackförbundet DIK som arbetar inom biblioteksverksamheten medan Benjes-Small et al. (2024, s. 406) bestod utav forskningsbibliotekarier och slutligen Ceccato et al. (2023, s. 229) vars studie brukade intervjuer av bibliotekarier och enkäter för biblioteksbesökare. Det empiriska materialet i den tidigare forskningen utgår därför till stor del utifrån enkäter. Punkter som framkommer i de flesta enkäterna som forskarna skickade ut berör bland annat den upplevda tryggheten och säkerheten som besökare och personal känner inom biblioteket. Alltså utgör en stor del av den insamlade empiriska datan en kvantitativ ansats snarare än kvalitativ.

2.5 Identifierade luckor

Tidigare forskning påvisar som nämnt att stök är mycket vanligt förekommande och starkt normaliserat som en del av arbetet på folkbibliotek. Trots detta framkommer det att stöket i vissa fall har en negativ inverkan på bibliotekspersonalens hälsa, vilket gör det till ett angenämt ämne att undersöka. Det framkommer att det finns ett brett spektrum av företeelser och beteende som räknas in i begreppet stök, just på grund av dess breda definition. Vidare väcker detta frågan om hur man som personal etablerar gränserna för vad som är stök och accepterat beteende i biblioteksrummet, när begreppet i sig innefattar en så stor mängd beteenden av olika typer och allvarsgrad, detta vill vi undersöka närmare då detta inte är något som vi identifierat i tidigare forskning.

Ytterligare en aspekt som vi tänker har en inverkan på hur personalen hanterar stök är just rummet - hur biblioteksrummet är utformat gällande möblering och layout. I tidigare forskning nämner Ceccato et al. (2023, s. 230; 237) att folkbibliotek är en multifunktionell plats som har olika sektioner som var och en i sig har olika funktioner. Inom dessa sektioner finns olika normer för vad som är acceptabelt, exempelvis gällande ljudnivå. Här öppnas upp för frågan hur rummets utformning påverkar vad som tolkas som stök, samt hur utformning, möblering och lokaler kan främja eller motverka stök, och i sin tur vilken påverkan detta har på biblioteksverksamheten.

Avslutningsvis har vi konstaterat att det gjorts mycket kvantitativ forskning på området, därför finns här intresse att komplettera denna forskningen genom en kvalitativ ansats som ämnar fördjupa kunskaperna kring fenomenet. Genom att undersöka aspekter som gränsdragning och normer för rummet, samt hur dess utformning påverkar vilka situationer som tolkas som stökiga. Därför ämnar vi fylla dessa identifierade kunskapsluckor på området.



3 Teoretiskt ramverk

För att förstå och dra slutsatser gällande undersökningens resultat ämnar vi använda två teorier inom biblioteks- och informationsvetenskap (B&I), nämligen Audunsons (2005) teori om det civila samhällets tre rum, samt Hedemarks (2009) tre diskurser om folkbibliotek. Det teoretiska ramverk som presenteras i detta kapitel inleds med en presentation av det valda perspektiv som studien grundar sig i, därefter introduceras två teorier som är av relevans för denna studie. Slutligen följer ett kort stycke som sammanfattar hur dessa teorier lägger grunden för de olika förståelser för stök och biblioteksrummet som framkommer i studien.

3.1 Socialkonstruktionism

Studien utgår från en socialkonstruktionistisk verklighetsförståelse. Detta innebär att verkligheten och dess fenomen ses som en produkt av sociala konstruktioner som upprätthålls genom sociala interaktioner (Alvesson & Skoldberg, 2017, s. 28). Genom detta perspektiv blir även biblioteksrummet en social konstruktion, vars ramar gällande lämpligt beteende etableras och upprätthålls genom sociala interaktioner och förhandlingar. Detsamma gäller även stök, vad som är stök varierar inte bara mellan olika personers tolkningar av begreppet, utan även kontext och kultur spelar in för att forma normer kring vad som är accepterat beteende i olika sammanhang. Beroende på kontext sänks eller höjs tröskeln på vad som är stök. Det är därför av intresse att utforska hur två sociala konstruktioner - stök och biblioteksrummet - samspelar och formar varandra.

Eftersom vi är intresserade av social kontroll och dess påverkan på interaktioner inom ett socialt konstruerat rum anser vi att en socialkonstruktionistisk teoretisk ansats är en passande språngbräda för denna studie. Det framgår vidare av Alvesson och Skoldberg (2017, s. 27) att forskning i socialkonstruktionismens anda främst är av kvalitativ natur, vilket också är fallet här. För att analysera vårt empiriska material kommer två teorier att användas för att förse studien med teoretiska begrepp som används som analysverktyg och som lägger grunden för de olika synsätt på stök som framkommer i vår studie, teorierna presenteras i följande avsnitt.

3.2 Teoretisk grund

För att kunna analysera det empiriska materialet i vår studie kommer två teorier som berör synen på bibliotekets identitet och rum att lägga en grund för de synsätt som vi själva utformar för att passa studien. Först, Audunsons (2005) tre rum för det civila samhället som berör synen på biblioteksrummet som en mötesplats. Vidare vill vi inspireras av Hedemarks (2009) diskursanalytiska teori som snarare belyser hur folkbibliotekets identitet formas utifrån hur man pratar om biblioteket. Dessa två teoretiska perspektiv anser vi kompletterar varandra väl vilket kommer att ge oss en djup och nyanserad bild av vårt empiriska resultat. Nedan kommer Audunsons och Hedemarks teorier att presenteras mer utförligt.



3.2.1 Audunsons tre rum

I sin artikel argumenterar Audunson (2005, s. 432) för bibliotekets plats i samhället, dess informationsförmedlande roll, och vikt för att bemöta den multikulturalism som präglar samhället. Han menar att biblioteket upptar rollen som en mötesplats där personer från olika kulturer eller samhällen kan träffas på ett gemensamt plan vilket därav ger upphov till det som han kallar för *The concept of the civil society* (2005, s. 434). Inom detta begrepp etableras tre olika typer av rum, utifrån Skot-Hansen (2001, refererad i Audunson, 2005, s. 434), som Audunson har för avsikt att kunna applicera på en offentlig mötesplats, exempelvis ett folkbibliotek. De tre rum som tas upp kallar Audunson (2005, s. 434) för *the moral room*, *the social room* och *the discursive room*, som nu kommer att presenteras närmare.

The moral room speglar en konservativ utgångspunkt där folkbiblioteket arbetar för att upplysa och förmedla sanning liksom kunskap på ett rationellt sätt (Audunson, 2005, s. 434-435). Detta betyder att den enskildes möjligheter för att uttrycka sin individualism hamnar på efterkälke till förmån av att biblioteket antar en större bildande roll. Värderingarna ligger alltså bakom kopplingen mellan individen och samhället i tron att en persons sociala identitet formas av dennes relationer inom samhället. Eftersom synsättet bygger på kulturer, principer och moraler av det konservativa slaget påpekar Audunson (2005, s. 435) att bibliotek formade ur denna syn har en tendens att stämpla sig som värdenneutrala.

I kontrast till det föregående utgår *The social room* från ett sociologiskt perspektiv med fokus på att motverka polarisering i samhället genom att skapa hållbara organisationer och föreningar, vilka är informella mötesplatser. Dessa behövs för att undvika samhälleliga grupperingar (Audunson, 2005, s. 435). Utifrån detta perspektiv bör bibliotekets roll som en social och informativ mötesplats främjas och Audunson (2005, s. 435) poängterar vikten av frivilliga föreningar där människor kan mötas oavsett social status, han menar att biblioteket kan ta denna roll. Detta överlappar med vad som också refereras till som det tredje rummet, vilket är ett hypotetiskt rum som ämnar existera mellan det egna hemmet och arbetsplatsen, där individer kan träffas och diskutera sinsemellan på ett fritt och informellt sätt (2005, s. 435). Därav blir bibliotekets huvudsakliga roll att erbjuda en fri mötesplats för alla i syfte att motverka social fragmentering och atomisering (2005, s. 435).

Slutligen förklarar Audunson (2005, s. 435) att *the discursive room* erhåller ett mer politiskt perspektiv där det huvudsakliga fokuset faller på att skapa en dialog mellan invånare inom ett samhälle. För att uppnå detta bör biblioteksrummet därför utformas och designas som en mötesplats som uppmuntrar och till och med främjar diskussioner om samhället (2005, s. 435). Detta rum delar vissa likheter med *the social room*, dock bygger *the discursive room* vidare på idéer som presenterades i det föregående. Tanken är att alla oavsett samhällelig status ska kunna vara del av samhällsdiskussionen. Den här typen av rum avspeglas exempelvis i bibliotekslagen (SFS 2013:801) § 2 där öppenhet för alla i kombination med syftet att främja fri åsiktsbildning landar i dialogskapande och bibliotekets möjligheter för att vara en mötesplats.



3.2.2 Hedemarks tre diskurser om folkbibliotek

Som tidigare nämnt undersöker Hedemark (2009) folkbibliotekets framställda identitet såsom den presenteras i massmedia och debatter och hur detta påverkar den allmänna synen på biblioteksväsendet (Hedemark, 2009, s. 12). Under den etablerade studieperioden 1970-2006 identifierar hon tre diskurser som dominerar debatten kring folkbibliotek och identifierar dem som följande: *Den informationsförmedlande diskursen, den bokliga diskursen samt allaktivitetsdiskursen*. Även om fokuset för vår undersökning inte berör hur biblioteken framstår i media, anser vi att teorin hjälper oss att etablera egna kategorier för hur informanterna beskriver stök och biblioteksrummet.

Den bokliga diskursen förespråkar den tryckta boken och ett stort fokus läggs vid val av medieformat samt urval av litteratur till förmån av tekniska kunskaper och kompetenser som istället ses som ett hot gentemot bibliotekets bildande roll (Hedemark, 2009, s. 58; 62). Biblioteket antar enligt denna diskurs en folkbildande roll med ett bevarandeuppdrag, liksom rollen som kulturarvsbärare och kulturinstitution (2009, s. 150). Därför bör en god bibliotekarie enligt denna diskurs erhålla stor kunskap om skönlitteratur samt kompetenser för att stimulera läsinträske hos andra. Här står alltså samhällsutveckling och demokrati i centrum eftersom biblioteket antar en fostrande roll för den enskilda, med uppmuntran att läsa den så kallade goda litteraturen över populärkultur vilket Hedemark (2009, s. 64-65) sammankopplar till en konservativ ideologi där liknande argument och begrepp förs. Argumentet för inköp av den goda litteraturen som förespråkas i denna diskurs faller på att underhållningslitteratur sviker idén om folkbildning eftersom den fördummar människan till skillnad från den accepterade litteraturen, som gärna också bör vara svensk (2009, s. 65). Utifrån argumenten som förs inom denna diskurs framgår det att biblioteksrummet inte enbart är en lärande och bildande miljö utan även en trygg frizon (2009, s. 109). Hedemark (2009, s. 109) åtskiljer denna diskurs från den informationsförmedlande eftersom den betonar gemenskap, ett kollektivt samhälle och demokrati, vilket följande citat fångar upp väl: "[B]iblioteket är ett rum vigd åt ordet" (Ahlmark, 1992, 10 oktober, citerad i Hedemark 2009, s. 111). Enligt denna diskurs ska folkbibliotekets verksamhet genomsyras av litterära aktiviteter och legitimeras genom dess funktion som motvikt till kommersiella marknadskrafter (2009, s. 149-150).

Allaktivitetsdiskursen till skillnad från de föregående intar en annan inriktning, nämligen att bredda bibliotekets verksamhet och erbjuda ett flertal aktiviteter som tidigare inte ingått i bibliotekets service (Hedemark, 2009, s. 51). Detta på grund av en strävan efter modernitet och jämställdhet gentemot underprivilegierade samhällsgrupper som exempelvis lider ekonomiskt eller utbildningsmässigt (2009, s. 52-53). Biblioteket som institution blir därmed i enlighet med denna diskurs kompensatorisk där bibliotekarien i högsta grad ser efter, upplyser och tar hänsyn till användarens behov (2009, s. 53; 152). Hedemark (2009, s. 152) poängterar visionen kring biblioteket som samhällets mötesplats, eller ett lokalt kulturcentrum som rymmer både kulturella men också politiska inslag. På så vis antar verksamheten en uppsökande identitet, utifrån motiveringen att om användarna inte kommer till biblioteket, så måste biblioteket komma till användarna (2009, s. 53; 151). Det finns här ett stort fokus på användarens rättigheter och enskilda



situationer, snarare än att verksamheten är bunden till det fysiska rummet, vill man anpassa verksamheten efter individens behov (2009, s. 53).

I enlighet med den *informationsförmedlande diskursen* bör ett folkbibliotek förmedla och tillhandahålla information på ett neutralt sätt, och genom en bred variation av mediaformat (Hedemark, 2009, s. 152). Diskursen avser ett framåtblickande synsätt och en förändring av biblioteksverksamheten som Hedemark (2009, s. 57-58) kopplar till ett framväxande informationssamhälle samt ett ökat marknadstänkande. Detta eftersom den tekniska utvecklingen raskt växer, vilket innebär att diskursen speglar en rädsla att halka efter samt att uteblivet deltagande i information- och kommunikationstekniska utvecklingen skulle framstå som en risk för biblioteksverksamheten (2009, s. 58-59). Därför ses tekniken som någonting frigörande vilket i utsträckning gör att digitala medier står högre i rang än andra medieformat såsom böcker, vilket enligt denna diskurs framstår som en statisk och utdaterad distributionsform för information (2009, s. 60). I och med att denna diskurs inte lägger ett lika tungt fokus på skönlitteratur knyts istället bibliotekets legitimitet till individen och dennes personliga utveckling vilket Hedemark (2009, s. 152) betonar som verksamhetens utgångspunkt. Alltså ses biblioteksrummet som något innehavande olika innebörd för olika människor, och eftersom dessa människor erhåller olika intressen, läsvanor, bildningsvanor och viljor bör biblioteket, utifrån denna diskurs spela rollen som en blank canvas.

3.3 Tillämpning av teori

De presenterade teorierna lägger grunden för de kategorier som vi ämnar applicera på den insamlade empirin. Utifrån dessa redan etablerade teorier skapar vi egna tolkningar av rummet, dessa presenteras nedan.

Hedemarks (2009) bokliga diskurs och Audunsons (2005) moral room öppnar för en mer konservativ syn på biblioteksrummet. Inom denna förståelse målas biblioteksrummet upp som en plats för stillhet, läsning och studier, dess huvudsakliga syfte är att fungera som en mer traditionell, folkbildande plats med visst ansvar i att fostra samhällsmedborgarna. Här är det främst bibliotekets roll i att förmedla skönlitteratur som står i fokus, och aktiviteter på bibliotek bör ha en litterär anknytning. Denna förståelse kallar vi för *den traditionella synen*.

Nästa tolkning utgår främst från Hedemarks (2009) allaktivitetsdiskurs med inslag av Audunsons (2005) social room. Här ses biblioteksrummet som en plats med användaren i rampljuset, där extra hänsyn till användarens behov tas i beaktning. Här framkommer åsikter om att biblioteket ska anpassas efter användarna och deras behov och viljor. Enligt denna synen finns det plats för ett brett spektrum av aktiviteter på biblioteket för att det ska finnas något för alla. Här ses biblioteket som det tredje rummet, alltså en plats mellan det egna hemmet och arbetsplatsen. Vi kallar denna förståelse för *den användarcentrerade synen*.

Hedemarks (2009) informationsförmedlande diskurs tillsammans med Audunsons (2005) discursive room formar vår tredje kategori, nämligen biblioteket som mötesplats för samhällets medborgare. Här är biblioteket till för att medborgare från alla samhällsskikt ska kunna träffas på biblioteket för ett socialt utbyte, detta



innebär att biblioteket ska sträva efter att kunna erbjuda medborgare information, fritt åsiktsutbyte och diskussion för att i förlängningen bidra till kunskap och en starkare demokrati. Förutom möten ska biblioteket här också ses som en informationsförmedlare. Denna typ av syn på biblioteket återfinns också i bibliotekslagens (SFS 2013:801, §2) ändamålsbeskrivning för svenska bibliotek. Denna syn kallar vi för *den demokratiska synen*.



4 Metod

I detta kapitel presenteras och motiveras val av insamlings- och analysmetod. Här framgår det hur studien har genomförts gällande insamling av empiri och hur denna analyserats. Vidare presenteras urval av intervjupersoner samt de etiska överväganden som gjorts genom forskningsprocessen.

4.1 Metod för insamling av empiriskt material

Eftersom syftet med studien är att skapa en förståelse för olika tolkningar av stök i relation till bibliotekets huvudsakliga identitet behövs empiri av djupare karaktär. Det som efterfrågas i empirin är unika motiveringar som svarar på frågor som hur och varför. Därför togs beslutet att genomföra semistrukturerade intervjuer för att samla in det empiriska underlaget. Semistrukturerade intervjuer innebär att det finns en intervjuguide som lägger grunden för intervjun genom ett antal förutbestämda frågor, däremot måste dessa inte ställas i en viss ordning och det finns möjligheter för spontana följdfrågor där detta passar (Luo & Wildemuth, 2017, s. 249). Denna struktur fungerade bra för vår studie eftersom den också, som nämns av Luo och Wildemuth (2017, s. 249), gav oss möjlighet att välja att inte ställa några eller någon av våra frågor om denna under intervjuens gång skulle visa sig vara okänslig utifrån de svar vi tagit del av under intervjun. Eftersom ämnet för studien kunde innebära att traumatiska händelser eller känsliga ämnen berördes, sågs detta som en stor fördel i relation till genomförandet, eftersom vi kunde anpassa frågorna för att kunna visa respekt för våra intervjudeltagare.

Ett vanligt alternativ vid undersökningar på ämnet är att använda enkätstudier. Detta är ett metodval som övervägdes även för vår undersökning. Detta kvantitativa tillvägagångssätt innebär att resultaten blir generaliserbara, vilket kan vara en fördel för vissa studier (Svensson & Ahme, 2015, s. 27). Däremot ger en kvalitativ ansats ofta djupare och mer rik empiri (Bryman, 2018, s. 488), vilket passade bättre för att uppfylla vårt syfte. Detta eftersom vi snarare än att kunna generalisera våra resultat önskade skapa förståelse för fenomenet och kunna erbjuda resultat som utvecklar och kompletterar den redan genomförda forskningen på ämnet.

Samtidigt hade en av fördelarna med en kvantitativ ansats kunnat vara att det eventuellt är mindre känslomässigt påfrestande för respondenterna att svara på frågor om känsliga ämnen genom en enkät snarare än att berätta om sina upplevelser högt. Dock innebär syftet med studien att en kvalitativ metod var att föredra, eftersom vi ville att våra resultat ska spegla den mening som människor tillskriver fenomenet som vi undersöker. Detta är även i enlighet med hur Esaiasson et al. (2012, s. 252) skriver fram som ett av huvudsyftena med denna insamlingsmetod.

Mental stress för informanterna var en möjlig risk, men något som vi var medvetna om i studien och arbetade för att undvika i den mån det var möjligt. Exempelvis innebar valet av semistrukturerade intervjuer som insamlingsmetod, som tidigare nämnt, att vi kunde välja att anpassa intervjufrågorna utifrån den rådande situationen, och göra en avvägning om någon av frågorna, eller en möjlig följdfråga skulle kännas för känslomässigt laddad. Vi hade möjlighet att antingen inte ställa den, eller att omformulera den, som nämns av Luo och Wildemuth (2017, s. 249).



4.1.1 Intervjuguide

Intervjuguiden är uppbyggd med en introduktion till oss och studien, där intervjupersonerna först fick samtycka till inspelning för att därefter få sina forskningsetiska rättigheter berättade. Därefter började intervjun med ett antal frågor som är av den karaktär som Esaiasson et al. (2012, s. 265) benämner uppvärmningsfrågor. Dessa frågor är främst för att skapa kontakt och inleda intervjun på ett mjukt sätt. Därefter följde våra huvudfrågor, där intervjupersonerna fick berätta om olika situationer där de behövt hantera stök och hur de har tolkat dessa situationer. Här ställdes också frågor om biblioteksrummets syfte och design. Vi avrundade därefter intervjun med ytterligare frågor av mer allmän karaktär, för att avsluta mjukt och på en god ton. För att närmare ta del av intervjuguiden, se bilaga 1.

4.1.2 Urval

Inför urvalet av intervjupersoner gjordes ett antal överväganden. Inledningsvis diskuterades lämpligheten i att intervjua personal vid något biblioteket som vi själva arbetar eller har arbetat vid. Här beslutades tillsammans med handledare att vi kunde intervjua vid dessa bibliotek, men att intervjun då görs på egen hand av den av oss som inte arbetar eller har arbetat vid biblioteket. Detta för att kunna upprätthålla vetenskaplig distans, som nämns av Esaiasson et al. (2012, s. 259).

För att hitta och få kontakt med våra informanter användes ett antal olika vägar:

- a. Ett mejl skickades till bibliotekets allmänna e-postadress med förfrågan om vidarebefordran till bibliotekschef, här presenterades studien och dess tillvägagångssätt genom ett inledande informationsbrev, se bilaga 2. Vi bad i detta mejl chefen att fråga sina medarbetare om någon medarbetare var intresserad av att medverka.
- b. Ett mejl skickades direkt till bibliotekschef där dennes kontaktuppgifter fanns offentligt tillgängliga. Här presenterades studien och dess tillvägagångssätt, detta utskick är baserat på det som finns i bilaga 2, men med mindre språkliga ändringar för att fungera rent språkligt som direktutskick till chefen istället för förfrågan om vidarebefordran. Även här bad vi chefen att fråga sina medarbetare om någon var intresserad av att medverka.
- c. Vi frågade ett regionbibliotek om tips på bibliotek som de trodde skulle vilja medverka, personalen vid regionbiblioteket tog upp detta på ett chefsmöte och gav därefter oss kontaktuppgifter till chefer som ville ha mer information om studien, även här skickades en version av informationsbrevet i bilaga 2 ut.
- d. Genom personliga kontakter där informanter erbjöd sig att delta i studien.

Totalt kontaktades 19 folkbibliotek, varav sju intervjuer gjordes. De intresserade fick vid inledande kontakt motta ett informationsbrev som förklarade studiens syfte och hur intervjun kommer att gå till och hur intervjumaterialet hanteras, se bilaga 3.



Tillika gjordes överväganden kring om endast bibliotekspersonal som är utbildade bibliotekarier skulle intervjuas, eller om vi även skulle intervjua bibliotekspersonal utan utbildning inom B&I. Här gjordes valet att intervjua bibliotekspersonal, det vill säga att vi välkomnade personer både med och utan utbildning inom B&I, och på olika nivåer inom organisationen. Detta innebär att valet togs att vara öppna för att intervjua såväl bibliotekarier, biblioteksassistenter och bibliotekschefer.

Grundkravet för intervjun låg alltså på erfarenhet av att arbeta ute i biblioteket där stöket sker, snarare än en viss utbildning eller arbetstitel. Detta val motiveras också genom att det kan framkomma intressanta skillnader i synen på biblioteksrummet och stök beroende på om intervjupersonerna har utbildning inom B&I eller ej. Till sist intervjuades sju personer med utbildning inom B&I och en utan, varav en av dem arbetar som chef och en har erfarenhet från chefsposition.

4.1.3 Genomförande av intervjuer

Inför intervjuerna har vissa praktiska överväganden gjorts. Exempelvis beslutades att genomföra intervjuerna på informanternas arbetsplatser, detta för att underlätta för dem så att de slipper resa för att bli intervjuade. Vidare handlar intervjuerna om just deras arbetsplats, vilket gjorde det till ett logiskt val att utföra intervjuerna där, och eftersom vi var intresserade av tolkningar kring biblioteksrummet var det också en fördel att ha sett rummet själva. Tilläggas kan att detta också är en plats som intervjupersonerna känner väl till och att de intervjuas där jämfört med en plats som väljs av oss bör för dem vara mer bekväm, vilket är en fördel (Esaïasson et al., 2012, s. 268).

Under utformandet av studien gjordes överväganden gällande om vi bör genomföra intervjuerna enskilt med informanterna eller om parintervjuer skulle kunna ge ett rikt material då detta skulle ge intervjupersonerna möjlighet att diskutera sina svar med varandra. Å ena sidan kunde det vara så att det var två kollegor som upplevt en stökig situation tillsammans och därmed ville dela den ihop. Å andra sidan kunde detta också vara en nackdel, eftersom om vi gör parintervjuer så löper vi risken för att informanterna inte ger sina genuina åsikter. Dessutom kunde detta vara en nackdel i relation till konfidentialitetsprincipen eftersom vi inte kunde säkerställa att intervjupersonerna inte berättar för andra om vad som sades under intervjun, mer om detta i avsnittet om etiska överväganden. På grund av dessa för- och nackdelar erbjöd vi informanterna att själva välja om de ville intervjuas enskilt eller i par. Av de totalt sju intervjuer som genomfördes gjordes en av dessa som en parintervju.

Innan intervjuerna som utgör empirin gjordes utfördes först en pilotintervju för att pröva frågornas fruktbarhet, tydlighet samt ungefärlig tidsåtgång, vilket är en stark rekommendation från Esaïasson et al. (2012, s. 268). Författarna rekommenderar att hitta någon som är så nära de "riktiga" intervjupersonerna som möjligt. Detta gjordes genom att kontakta kollegor till en av oss vid ett folkbibliotek för att med chefens godkännande fråga om någon kunde tänka sig att ställa upp på en pilotintervju. Personen som deltog under intervjun blev informerad om att materialet inte kommer att användas till uppsatsen, utan att det endast var en del av det förberedande arbetet. Hon fick vidare ta del av vårt informationsbrev till intervjupersoner för att ge återkoppling gällande dess utformning, och hennes möjligheter att avbryta sin medverkan i pilotstudien underströks. Här framkom att



vår intervjuguide fungerade väl i relation till både tidsåtgång och fruktbarhet, samt att vår intervjuperson bekräftade att informationsbrev och intervjufrågor var tydliga.

Vi beslutade oss för att skicka ut intervjufrågorna i förväg till våra informanter för att ge dem möjlighet att reflektera över frågorna i förväg, och kunna förbereda sig i lugn och ro. Frågorna finns i intervjuguiden (se bilaga 1), dock tog vi bort våra följdfrågor som står med i guiden. Vi tog också bort vår definition av stök som står med för vår egen del, detta för att informanterna inte skulle påverkas av vår definition. När intervjuerna genomfördes ställdes frågorna i passande ordning till informanterna. De sju intervjuerna som genomfördes var mellan 50 och 77 minuter långa, hur dessa bearbetades presenteras närmare i följande avsnitt.

4.2 Kodning och analysmetod

För att analysera den insamlade empirin används tematisk innehållsanalys som analysmetod, detta gjordes genom flera steg, först genom att omvandla de inspelade intervjuerna till text som därefter analyserades.

De inspelade intervjuerna transkriberades efter genomförande i helhet med hjälp av ett verktyg som heter noScribe. noScribe är baserat på Artificiell Intelligens (AI) och körs lokalt på datorn, vilket innebär att inspelningarna och rå-transkriberingarna inte lagras på molnet (GitHub, u.å.). Transkriberingarna som genererades lästes därefter igenom samtidigt som vi lyssnade på intervjuerna, för att rätta eventuella fel som gjorts av noScribe, och för att se till att kodningen av vem som sagt vad under intervjun stämde, här anonymiseras också materialet. Intervjuerna delades upp så att vi enskilt gjorde detta med ungefär hälften av intervjuerna var. När de gått igenom lokalt av oss laddade vi upp de anonymiserade transkriberingarna i ett delat Google Docs dokument. Här följde vi de steg som läggs fram av Bryman (2018, s. 707-709) gällande hur en tematisk analys görs. Inledningsvis läste vi båda igenom materialet för att bekanta oss med det, därefter gjordes markeringar för olika koder som uppkom i datan, här framkom ett stort antal olika koder i olika utsträckning. Därefter omvandlades koderna till teman, varav några som berörde samma ämne slogs ihop, i strävan efter att minska antalet koder. Exempelvis blev besökare olika synen en underkategori till andra besökares rätt sätter gränser. Här valdes de teman som var främst förekommande och mest relevanta för att besvara våra forskningsfrågor ut för att presenteras närmare i kapitel 5: Empiriska resultat. När våra teman var etablerade läste vi igenom materialet ännu en gång och färgkodade delar av texten där temana framkom. Bryman (2018, s. 701) nämner att det är viktigt att komma ihåg vid kodning att inte lyfta det som sagts ur kontext, därför är detta något som vi haft i åtanke när vi skrivit fram resultaten och analyserat dem i relation till teori.

Målet med vår forskning är att skapa förståelse genom att låta teori och empiri samspela under analysmomentet, ett tillvägagångssätt som Alvesson och Skoldberg (2017, s. 13) benämner abduktion. Birkler (2022, s. 86) menar att målet med abduktion är att försöka hitta en så bra förklaring som för tillfället är möjligt, snarare än en absolut sanning. Han framhåller att det alltid finns möjligheter för framtida forskning att hitta förklaringar som ännu bättre förklarar olika fenomen (2022, s. 86). Genom denna studien ämnar vi undersöka hur synen på stök relaterar



till synen på bibliotekets identitet. Detta görs genom teorier som kategoriserar sätt att se på biblioteket, för att på liknande sätt kategorisera de tolkningar av stök som framkommer i empirin. Abduktion innebär även att vi kan anpassa teorin utifrån empirin. På så sätt kan vi exempelvis skapa ytterligare en kategori utifrån teorin om empirin kräver detta, som Birkler (2022, s. 86) uttrycker det så går det som en cirkel mellan teori och empiri. Därför var det först när vi hade vårt empiriska material som vi började utveckla våra egna teoretiska kategorier utifrån Hedemark (2009) och Audunsons (2005) teorier om biblioteksrummet.

Analys av materialet gjordes utifrån de tre olika synsätt på bibliotekets syfte som presenterades i del 3, nämligen den traditionella synen, den användarcentrerade synen och den demokratiska synen. Vid genomförande av analysen gick vi igenom varje tema i resultaten där vi sökte efter gestaltande av de olika synsätten för att se var och hur de fanns representerade, för att därefter presentera detta i kapitel 6.

4.3 Etiska överväganden

Eftersom det empiriska underlaget är av kvalitativ natur och i vissa fall berör känsliga ämnen innebär detta ett särskilt forskningsetiskt ansvar. En grundläggande princip vid forskning är samtycke, detta innebär att de personer vars tolkningar lägger grunden för vår empiri ska ha samtyckt till att delta i studien (Åkerman, 2024, s. 62). I God forskningssed framhåller Åkerman (2024, s. 63) att ett samtycke för att delta i forskning ska vara informerat, frivilligt, specifikt, uttryckligt och otvetydigt, möjligt att återta och dokumenterat, något som vi är noggranna med att följa och informera våra informanter om redan vid inledande kontakt.

Tillika är även principen om konfidentialitet av stor vikt i vårt arbete. Detta innebär att varken enskilda personer, och i vårt fall även de bibliotek vid vilka intervjuerna genomförs, ska kunna identifieras utifrån vår text (Svensson & Ahrne, 2015, s. 29). Det framgår av Esaiasson et al. (2012, s. 258) att anonymisering kan försvåra analysen av resultaten. Vi framhåller dock att det är nödvändigt att anonymisera inte bara intervjupersoner utan även de bibliotek som våra intervjupersoner arbetar vid eftersom berättelser om stök kan framställa biblioteket i ett dåligt ljus både som arbetsgivare och gentemot användare. Genom att anonymisera biblioteken minskar dessutom risken att intervjupersonerna kan identifieras, vilket stärker vårt arbete gällande konfidentialitet. Samtidigt har vi valt att öppna upp för parintervjuer, detta innebär att vi inte kan ta ansvar för vad informanterna väljer att berätta för utomstående angående vad som sagt under intervjun.

Tilläggas bör att intervjuerna i enlighet med praxis vid denna insamlingsmetod transkriberats för att underlätta analysen av materialet (Luo & Wildemuth, 2017, s. 252). För att kunna transkribera intervjuerna behövde de därför spelas in, något som informanterna behövde samtycka till (2017, s. 252). För att säkerställa att det fanns ett informerat samtycke inleddes vår intervjuguide med en presentation av oss, studien och kort om hur intervjun går till. Därefter förklarades varför vi vill spela in intervjun och hur inspelningen kommer att hanteras, vilket lägger grunden för samtycke till inspelningen. Därtill informerade vi om att inspelningen kommer att raderas efter godkänt arbete. Vidare har vi valt att transkribera materialet med ett av Linnéuniversitetet godkänt verktyg för transkribering, som heter NoScribe. Detta är



ett verktyg som bygger på AI och som installeras på datorn, och transkriberingen sparas lokalt på datorn. Innebörden av detta är att vi inte använder molntjänster för att transkribera våra intervjuer, vilket är ytterligare ett steg i konfidentialitetsarbetet. När transkriberingen har genomförts gick vi manuellt igenom transkriberingen och rättade eventuella felaktigheter, samt anonymiserade materialet lokalt på datorn, innan det lades in i ett gemensamt dokument för att kodas, därmed är det endast material som är anonymiserat som lagras genom molntjänster.

Efter att inspelningen startat läste vi upp de etiska förhållningssätt som vi förhåller oss till, såsom möjlighet att när som helst under intervjun be om att få byta ämne, ta en paus eller avbryta sin medverkan i studien. Detta för att samtycket till att medverka i intervjun ska finnas dokumenterat. Tillika nämnde vi att både arbetsplats och person kommer att anonymiseras, samt att det inte finns några svar som är rätt eller fel, utan att vi ville ha deras tankar. Avslutningsvis hörde vi oss för om de har några frågor innan vi ställer våra intervjufrågor.



5 Empiriska resultat

Här redovisas delar av det insamlade intervjumaterialet som är av relevans för att uppfylla vårt syfte och besvara våra forskningsfrågor. Detta görs utifrån ett antal huvudsakliga teman som identifierats vid kodning av materialet. Redovisningen föregås dock av en kort presentation av våra informanter vars intervjusvar lägger grunden för de empiriska resultaten. Därefter beskrivs det hur rummets utformning relaterar till hur våra informanter drar gränser för vad som är stök och inte, samt hur rummets utformning påverkar möjligheterna för olika aktiviteter. Nästa tema berör rätten till rummet för alla användare, och att informanterna ofta låter detta styra när de drar gränser för stök, utformar aktiviteter och väljer att ingripa i olika situationer. Det tredje temat berör typer av stök, som skiftar i både vilken typ av stök som informanterna berättar om, samt vilken allvarsgrad det rör sig om. Här diskuteras även hur det omkringliggande samhället avspeglas i biblioteksrummet. I det sista avsnittet skriver vi fram de olika tankar och tolkningar som uppkommit under intervjuerna kring vad biblioteksrummet är för något och vad det är till för.

5.1 Informanter

Studien bygger på svar från åtta informanter, svaren samlades in under sju intervjutillfällen i sju olika kommuner. Två av informanterna intervjuades tillsammans, medan övriga intervjuades enskilt. Ålder, kön och erfarenhet varierar mellan informanterna. En av dem innehar chefsposition, medan övriga är medarbetare, där en har chefserfarenhet. Sju av åtta informanter är utbildade till bibliotekarie, vissa med annan utbildning dessförinnan, medan en inte har bibliotekarieutbildning men förklarar att hon har mycket stor nytta av sina andra utbildningar i arbetet på biblioteket. De olika informanternas erfarenhet av biblioteksarbete varierar från ungefär ett år till runt 30 år. Några av dem arbetar endast på en eller flera filialer, medan andra endast är på kommunens huvudbibliotek, ett par av informanterna arbetar på både filial och huvudbibliotek - detta innebär att trots att studien bygger på åtta informanter så täcks en betydligt större mängd olika bibliotek och biblioteksrum in. Några av de bibliotek som informanterna arbetar vid huserar i samma byggnad som ortens fritidsgård, andra är integrerade skol- och folkbibliotek och i några av fallen också med direkt genomgång mellan organisationerna. I följande avsnitt presenteras de resultat som intervjuerna gett.

5.2 Rummet

Ett återkommande tema som nämns flertalet gånger under majoriteten av intervjuerna är rummets utformning och hur detta påverkar olika aspekter kopplade till stök. Ett exempel är att rummet begränsar aktiviteterna som tar plats på biblioteket, eftersom aktiviteterna kan uppfattas som stökiga av de som föredrar en lugnare biblioteksmiljö. Informant A beskriver det på följande sätt: "Så jag tycker att problemet är egentligen att biblioteket inte, eller vårt iallafall, inte är gjort för behoven som finns." (Informant A, intervju, 23 april 2025). Hon menar att det hade varit bättre med aktivitetszoner som har olika normer för ljudnivå och förväntade aktiviteter:



Hade man fått önska så skulle man ju vilja ha, liksom, zoner så att det fanns utrymme för alla behoven. Alltså om man har tysta zoner eller vill man liksom ha en kreativ miljö så skulle det finnas där. Vill man ha en tyst läseplats, vill man ha en studieplats, så skulle det finnas utrymme för det. (Informant A).

Även Informant B menar att det är rummet som sätter stopp för vilka aktiviteter som kan ta plats på biblioteket, eftersom det här framkommer att de flesta aktiviteter med ett kreativt eller kulturellt värde bör vara välkomna på biblioteket. På frågan om vilka aktiviteter som bör eller inte bör få ta plats svarar Informant B: "Det är inte mycket jag kan komma på, såhär, nej, det här kan man inte göra på biblioteket. Det är väl det fysiska rummet som hindrar ju." (Informant B, intervju, 23 april 2025).

Här framkommer hur det ibland finns större visioner för verksamheterna än vad som är möjligt med de lokaler som finns till förfogande, just eftersom byggnaden och dess layout ibland hindrar aktiviteter från att ta plats eftersom dessa kan komma att störa andra användare. Informant A sammanfattar detta väl: "Men det är ju det att biblioteket ska ju vara utformat för verksamheten. Verksamheten ska inte liksom trycka in sig och försöka anpassa sig utifrån en fastighet" (Informant A). Även Informant H uttrycker liknande tankar kring att verksamheten har tryckts in i en byggnad som inte är anpassad för de behov som finns för att kunna driva en biblioteksverksamhet: "Det är bättre att det är en byggnad som är byggd för att vara ett bibliotek från början. Inte någonting som man har tvingat in i någonting annat gammalt" (Informant H, intervju, 8 maj 2025).

Under intervjun med Informant G framkommer det att rummet har delats upp i olika zoner, i den mån det är möjligt, för att minska känslan av stök hos de användare som önskar en lugnare miljö (Informant G, intervju, 5 maj 2025). Här har man exempelvis valt att inte sätta några fåtöljer eller stolar vid skrivaren, på grund av att det lätt blir stökigt där den står eftersom det är många som använder den. Likaså har beslutet tagits att placera tidningshörnan som är en lugnare plats lite för sig, medan barnavdelningen är inramad av bokhyllor och kortare väggar för att skärma av den från resten av biblioteket. Barnavdelningen är, liksom på många av de andra bibliotek vi besökte, försedd med heltäckningsmatta som delvis dämpar ljud, men också tydligt markerar var barnavdelningen är och vart dess gränser går. Informant G berättar att tanken bakom detta är att "det ska ju försöka vara en plats för, för allt liksom som ska rymmas i ett bibliotek" (Informant G).

Samtidigt som det belyses av informanterna att det hade varit önskvärt att kunna dela av biblioteksrummet i zoner för att kunna tillåta högre ljudvolym och mer aktivitet utan att störa de som önskar en lugnare miljö framkommer det att även detta har nackdelar. Flera av informanterna menar att genom att skapa avskilda avdelningar försvinner i vissa fall den överblick som personalen har över rummet, något som framhålls som önskvärt att ha:

Sen samtidigt så är det så, ja, för vissa aktiviteter så är det jättebra om man kan ha lite mindre rum och sånt. Men ska du ha överblick på och se vad folk gör här nere. Ja, då är det ju en himla massa rum du måste



springa och titta i. Så det som är bra för det ena är dåligt för det andra.
(Informant D, intervju, 25 april 2025)

Personalens möjlighet att överblicka rummet är också viktigt för att kunna motverka stök. Om rummet har en utformning eller möblering som skapar ytor som är oövervakade beskriver informanterna att särskilt ungdomar lätt blir mer högljudda när de befinner sig på dessa platser. Detta illustreras tydligt av Informant F:

Det märker jag faktiskt på [FILIAL], eftersom vi har ju ett hörn där. Och det, alltså de få gånger när det blir jämförelsevis högljutt, då är det verkligen i den här hörnan. Den specifika hörnan där man inte har direkt insyn. Så då tänker jag, att den, alltså den där ögonkontakten, eller möjligheten till ögonkontakt är det som gör dem lugnare.
(Informant F, intervju, 3 maj 2025)

På liknande sätt berättar både Informant C och Informant B om hur möbleringen gjort att ungdomsgång placerat sig på vissa ställen i biblioteket där de kan sitta undanskymt, vilket har lett till en stökig miljö med höga ljudvolym. Båda informanterna beskriver situationer där de har haft fåtöljer i biblioteket som har gjort att stora ungdomsgång har ackumulerats vid fåtöljerna. Informant B berättar att platsen där fåtöljerna stod var lite undanskymd och det blev som en samlingsplats för ungdomar runt där de var placerade, vilket ledde till höga ljudvolym (Informant B). Fåtöljerna har därför tagits bort till följd av detta, vilket Informant B menar är synd då det ändå finns en önskan om att utforma rummet så att besökare har möjlighet att kunna få sitta i fred för exempelvis studier. Informant C beskriver en näst intill identisk situation:

Jo, men det hade vi ganska många fåtöljer här innan, för att det skulle vara lite mysigt. De flyttade runt de här fåtöljerna mycket, och ställde alla i ett hörn så att de kunde sitta. Och så satt de som ett jättestort gäng på typ 20 pers. De hade jättehög ljudvolym. Och superstökigt, liksom. Vi fick möblera om varje gång när de varit här. Så då tog vi faktiskt bort fåtöljerna. (Informant C, intervju, 24 april 2025)

Något kontrasterande till detta har man på det biblioteket där Informant G arbetar snarare accepterat att det inte är möjligt att ha en överblick över rummet, med tanke på hur det är byggt och utformat, vilket Informant G inte direkt ser som ett problem när vi ställer frågan kring detta. Hon menar att snarare än att skaffa sig en överblick över rummet från sin plats i disken så rör hon sig gärna i rummet för att hålla koll på omgivningen:

Skulle jag se att det kom in en besökare som jag kände mig lite orolig för [...] då går jag ju liksom mellan hyllorna såhär, låtsas ställa tillbaka lite böcker och tittar efter dem. Och ser så det inte, ja. Ibland är det ju ingenting. Så man får, man får hålla lite koll på vilka som kommer in.
(Informant G)

Ett av de bibliotek där Informant F arbetar är, liksom för Informant G, också uppbyggt på ett sätt som gör det omöjligt att ha en överblick över rummet, oavsett



vart informationsdisken placeras (Informant F; Informant G). Informant F har dock en annorlunda syn på detta, och menar att om biblioteket någon gång skulle byta eller göra om lokalen så bör det finnas i tanken att det i den nya lokalen bör vara möjligt att kunna ha en överblick över rummet från informationsdisken. Informant F känner att det är lättare att förebygga stök från särskilt ungdomar genom att ha denna typ av överblick: "jag tror att när de vet att man ser dem hela tiden så beter de sig inte så illa som de gör det när de tror att ingen ser dem." (Informant F). Det är inte bara i fall av stök som Informant F framhåller att en överblick är att föredra, utan även när det kommer till att kunna ge god service. Detta eftersom det är lättare att snappa upp och kunna fråga en användare om denne behöver hjälp, om den letar efter en bok men inte vågar fråga efter hjälp (Informant F). Informant H är av liknande åsikt som Informant F, eftersom det bibliotek där Informant H arbetar har flera utrymmen som är dolda från informationsdiskarna, hon jämför detta med sina tidigare erfarenheter av biblioteksrum. Att ha dolda ytor ses som en stor nackdel:

Däremot så har det varit [droghandel] i de här ytorna [...] bara det att det ser inte vi från disken. Och det gjorde vi på det förra biblioteket. Då hade vi ändå uppsikt hyfsat, om det var något som pågick så kunde man ju se det över alla hyllorna, liksom. (Informant H)

Hon beskriver hur man har en liknande lösning på bristen av uppsikt som på Informant G:s bibliotek, nämligen att röra sig i rummet för att hålla uppsikt: "Vi hade i en period att vi floorwalkade. Att man, när man har pass då, att man måste rotera runt lite också. Och se till att ordningen hålls" (Informant H).

Även miljön i och kring biblioteket är något som tas under intervjun med informant A och B, och Informant A beskriver hur hon tänker att biblioteket och dess omkringliggande miljö i sig har en påverkan på hur besökare beter sig i biblioteket:

Ja, men en sak som jag tycker är viktigt är det här att det är ordning och reda. Alltså det visar ju forskningen med att är det skräpigt och söndrigt och så, så är det mer stök. Så vi har ju haft lite problem här i omgivningen och då ser det skräpigt ut. Det ligger ju ölburkar, fimpar och sånt. Det är inte gynnsamt och det skapar ingen trygghet miljö. (Informant A)

Här framkommer hur det inte bara är själva biblioteksrummet och dess inredning som spelar roll för stök, utan Informant A betonar även vikten av att utomhusmiljön kring biblioteket har en påverkan för hur miljön blir inomhus.

I andra fall är det byggnadens utformning som gör att ljudet vandrar, vilket bidrar till en stökig känsla. Informant C berättar om hur fritidsgården som ligger i direkt anslutning till biblioteket ibland har en hög ljudnivå där ljudet sprids ut i biblioteksrummet: "Det har ju skapat vissa klagomål från biblioteksbesökare, liksom, som sitter och försöker koncentrera sig vid datorerna, eller så" (Informant C). Liknande gäller på det biblioteket där Informant D arbetar, som beskriver att "sitter man på arbetsrummet och det är tyst runt omkring så kommer helt plötsligt andra kollegor och säger "du får prata lite tystare för du hörs ändå ner i biblioteket"." (Informant D). Även Informant A beskriver en liknande situation på



sitt bibliotek: "Ljudet bara vandrar runt här. Man hör ju precis i hela biblioteket om någon har lite högre röst". (Informant A). Detta är också en av de anledningar som motiverar varför flera informanter säger att de drar sin gräns för vad som är stök om någon pratar i telefon med högtalarfunktionen, eftersom ljudet rör sig genom rummet och stör andra användare. Samtidigt som Informant H beskriver hur ljudet rör sig i lokalen framhäver hon också att det inte nödvändigtvis alltid är negativt, även om det är störigt:

Vi har diskarna jättenära trappan också hela vägen upp här. Så ljudet studsar upp hela vägen då. Så att vi kan höra, om man sitter på översta våningen kan man höra vad som pågår på nedersta. Och då kan man ju tänka så här att ja, det kan ju vara något positivt i det, det vill säga att man kan backa upp en kollega om någonting skulle eskalera.
(Informant H)

Sammanfattningsvis framkommer det i intervjumaterialet att det finns en önskan hos flera informanter om att ha bredare möjligheter för aktiviteter, men att bibliotekets fysiska utformning sätter stopp, eftersom det kan bidra till störande moment för användare. Vidare framkommer att det finns en balansgång mellan att det ska finnas platser där besökare kan få en lugn stund, men som samtidigt inte bjuder in till att det blir ett tillhåll som skapar en stökig miljö. Det finns olika sätt som informanterna och deras bibliotek tacklar detta, exempelvis genom möblering och att vara synliga för användarna utanför diskområdet. Det som dock är gemensamt under alla intervjuerna är att rummet spelar roll för utformning av aktiviteter. För att skapa en trygg miljö önskas bland annat att kunna ha en överblick, samt att byggnaderna som biblioteken bedriver sin verksamhet i vissa fall har lite mer att önska gällande ljudisolering.

5.3 Andra användare

Bibliotekets besökare framstår i materialet som en central referenspunkt för var gränsen för stök dras inom biblioteksrummet, exempelvis uttrycker Informant A att alla besökare ska känna sig trygga i rummet och att när denna trygghet hotas av orolighet är gränsen överskriden (Informant A). Denna åsikt delas av Informant G som framhäver att "det ska kännas tryggt för alla tänker jag. Och känns det inte tryggt, då är det inte okej" (Informant G). Informant H bygger vidare på detta genom att säga att "vi jobbar väldigt mycket med människor och då är det viktigt att det blir en trygg arbetsmiljö för oss. Men också för dem som kommer hit" (Informant H). Däremot delar Informant E med sig av ett intressant perspektiv, att biblioteket är "en plats för alla, kanske inte alla samtidigt, för det är inte alltid att det går ihop" (Informant E, intervju, 29 april 2025). Åsikten om ett bibliotek för alla är någonting som informanterna är överens om och "det är ju en fin tanke att biblioteket ska vara till för alla och allt. Men det kan också bli en konflikt i det när det kommer till stök" (Informant H).

Men sen så ska det ju vara en plats för barnfamiljer och så ska det vara en plats för studier, en plats för tidningsgubbarna som ska sitta där och en plats för, ja, om man bara vill skriva ut något eller läsa en bok eller hitta böcker att läsa. Så att det är svårt att få ihop det där. Jag tänker,



om man sitter och studerar kanske man kan uppleva att nu var det väldigt stökigt på barnavdelningen. Om man sätter sig en tid då det kommer mycket barn. (Informant G)

I enlighet med bibliotekslagen (2013:801, §2) ska alla samhällets invånare kunna bruka och erbjudas tillgång till biblioteksrummet. Detta är en balansgång och majoriteten av informanterna uttrycker att denna rätten till rummet kan inkräktas på av andra användare: "Det får ju vara lite socialt samspel mellan besökare" (Informant A). Det handlar inte enbart om att ta plats, utan också om att lämna plats till andra, angående detta berättar Informant C att det ibland kommer besökare från ett LSS boende, vilket ofta leder till en högre ljudnivå:

Men det är ju deras bibliotek. Och det är de villkor som de kan vistas här på, då måste de få göra det. Och då får de andra besökare förstå att nu är deras tid, så nu måste de få ta plats. (Informant C)

Liknande tankesätt kan identifieras hos Informant A som uttrycker följande:

Om man har Tourettes eller något sånt där och skriker och så. Så tycker jag det är jätte viktigt att vi personal visar att här får alla vara, även om man har Tourettes eller något annat. Och vi tänker så här, om vi visar det med liksom trygghet, att det här är inte konstigt, alla får vara här, så kommer besökarna troligtvis också känna att det är tryggt för att vi är trygga. (Informant A)

Vidare, en av de främsta formerna av stök gestaltas via en hög ljudvolym, vilket kan störa andra. Informant F framhåller att när ljudvolymen blir högre "då försöker jag utvärdera det utifrån, finns det andra folk där just nu [...] Eftersom, jag har ju i för sig inget problem med att de är högljudda" (Informant F). Detta utvecklar Informant D som säger att det finns olika gränser för ljudnivån, varav den ena upplever en situation som jätteirriterande medan den andra inte reagerar alls. Hon vidareutvecklar genom att ge ett exempel på en aktivitet som nyligen skett för barn och kommenterar att "en som vill ha tyst och lugnt på biblioteket tycker ju att den dagen var stökig. För har du så många ungar inne så är det naturligtvis att de låter" (Informant D). Just detta att aktiviteter i sig riskerar att föra väsen av sig är något som Informant B även framhåller eftersom "vissa aktiviteter behöver ju låta också" (Informant B). I vissa fall har även besökare sagt ifrån när de upplevt att deras rätt blev påverkad av ett stökigt moment. Informant E berömmar vuxna som vid högljudda stunder "tog sitt eget vuxenansvar som en vuxen i samhället och sa till barnen själva, vilket oftast fungerade väldigt bra, nästan bättre än när vi sade till" (Informant E). Däremot påpekar ett flertal, bland annat Informant B och Informant D, att vissa besökare, framförallt den äldre generationen, har en föreställning att biblioteket ska vara en tyst och lugn plats, fastän det inte alltid är möjligt (Informant B; Informant D). Besökarna har olika behov och ärenden vilket ibland krockar, Informant F ger ett exempel där en barnfamilj besöker biblioteket i syfte att hitta bilderböcker till sina barn samtidigt som en grupp med ungdomar sitter "och betar sig extremt illa, och typ, använder ganska många svordomar" (Informant F).



Och det gör ju att det blir ju alltid lite krockar mellan låntagarna. Var de äldre så vill de ofta att det ska vara lite tystare. Sen är det ju några äldre herrar som sitter och diskuterar och de kunde ju vara minst lika högljudda som var ungarna var, liksom. Men det är några som tycker att det låter för mycket, det ska vara tyst på biblioteket. (Informant D)

Informant C erhåller åsikten att gränsen för stök dras när någons beteende stör andra besökare och ger följande exempel kring sitt eget agerande i dessa situationer:

Jo men att det är lite utifrån situation, att är det en barnfamilj i biblioteket bara och ingen annan, så tänker jag att de kan få låta lite mer. Sitter det två personer och pluggar då kanske jag har lite mer såhär, tänk nu på att de sitter där och vill ha lugn och ro. Så då får ni liksom hålla nere ljudvolymen. Så någonstans går den väl när det börjar störa andra på en icke-acceptabel nivå på något sätt. (Informant C)

Det är dessutom inte helt ovanligt att besökare sätter ned sin fot och säger ifrån när de störs av andra användare. Informant D berättar om besökare som kommit till henne för att klaga på högljudda ungdomar som pratar på den tysta avdelningen. Hon säger då till de som stör och varnar att om de inte sköter sig kommer de behöva gå, vilket fungerar en stund innan de börjar väsnas på nytt (Informant D). I kontrast till detta berättar Informant E att rätten till rummet "handlar om ett givande och tagande. Mellan besökarna också." (Informant E). Speciellt eftersom "det är ju lite det som är en utmaning om man kommer till biblioteket och så här: Jag förväntar mig dödstyst under en hel dag. Kanske får du det, men kanske får du inte det." (Informant E). Hon förtydligar att biblioteket som hon arbetar vid erbjuder både lugna och mer högljudda aktiviteter och erhåller samma inställning som Informant B vad gäller att vissa aktiviteter måste få låta också. Vidare berättar Informant E att biblioteket erbjuder olika aktiviteter beroende på dag, eftersom alla gillar olika saker, exempelvis spelas musik en gång i veckan: "Och vi har ju fått besökare som har sagt, åh vad trevligt att ni har musik på. Ja men vad bra, då gillar du att komma den dagen då. Medan tycker man att det är ett fasligt oljud, ja men... Kom en [VECKODAG] då eller någonting sådant. Eller säg till, vi kan ju stänga av." (Informant E).

För det är ju inte alltid så att vi... ja, men vi är öppet fem dagar i veckan och då ska det vara fem tysta dagar i veckan, punkt. Utan, ja men på [VECKODAG] eftermiddagar mellan tre och fem. Ja, men då erbjuder vi att alla kan få tillgång till [HÖGLJUTT SPEL] som är där ute. Ja, då är kanske inte [VECKODAG] eftermiddagen den bästa tidpunkten att sätta sig och plugga i bibblan. (Informant E)

Ytterligare saker som har påverkat andra besökares rätt till rummet har varit starka lukter, Informant A och Informant D berättar om varsin händelse där ett flertal besökare påverkades negativt av en annan besökares lukt. Informant A uttrycker att sådant skapar en otrygg tillvaro samt att "det skapar reaktioner hos andra" (Informant A) medan Informant D förklarar att problemet var så allvarligt att besökare vände på klacken i entren efter de känt lukten (Informant D). Liknande obehag har uppfattats hos besökare när en person sover i rummet, eller sköter sin



hygien inne på bibliotekets toalett (Informant A; Informant D; Informant G). Informant G delar med sig att det finns en grupp med missbrukare som tenderar att besöka biblioteket, hon förtydligar att de inte gör någonting stökigt "men det är ju folk då som upplever ett obehag när de sitter där, för de känner ju säkert igen dem från parken" (Informant G).

Vidare belyser Informant G ett orosmoment på sitt bibliotek där andra användares rätt inkräktas på då en vuxen individ kontinuerligt satt sig på avdelningen avsett för barn och unga. Detta menar hon kan orsaka obehag hos den menade åldersgruppen, dock förtydligar hon att personen inte uppfattats som intresserad av barnen "men man känner ändå att den sitter där hela tiden och ser liksom, upplevs kanske lite som obehaglig" (Informant G). Eftersom "man tänker att här är barnens område. Alltså man tycker att han borde förstå det, men alla gör ju inte det. Och så är det med vissa personer" (Informant G). Detta menar hon skapar ett dilemma, hon berättar att om personalen skulle be personen i fråga att överväga sitta någon annanstans i biblioteket riskerar det att sända fel signaler, "att de tänker, ja men får inte jag vara på biblioteket då?" (Informant G). Slutligen förklarar hon att just denna incidenten stämmer från att den vuxnes önskan att sitta just där, vilket riskerar att barn och unga kan uppleva ett slags hot. Detta menar Informant G inte är okej, då "det ska kännas tryggt för alla tänker jag. Och känns det inte tryggt, då är det inte okej" (Informant G).

En annan aspekt värd att presentera är några av informanternas inställning gentemot rätten till rummet och hur det kan skifta till förmån av en viss målgrupp över en annan. Detta framgår exempelvis hos Informant E i relation till personalbrist, samt tid på dygnet. Informant B förklarar att när det integrerade folkbiblioteket är öppet för både eleverna liksom samhället så uppstår det ett dilemma på grund av att många behöver samsas på en mindre yta.

Är det bara skolbarn där inne så är det lite en sak. Men då behöver det ju vara en lugnare miljö, tänker jag. När det är öppet för alla. Och det är svårt att få till ibland. [...] Så vill man sitta där i lugn och ro så är det ju vissa tider på dagen, är det ju väldigt svårt att göra det. (Informant B)

Utifrån de upplevelser som informanterna delar med sig av går det att urskilja strävan efter att erbjuda en trygg och behaglig miljö för bibliotekets besökare. Dock framgår det stort självansvar hos den enskilda besökaren och att denne inte på något vis hindrar andras rätt till rummet genom att nyttja sin egen rätt. Skulle detta ske har några av informanternas bibliotek kontakt med väktare eller på något vis en rutin gällande hantering av situationen. Exempelvis berättar Informant D att hennes bibliotek har, på grund av en allvarlig situation, fått larm vilka de kan använda för att kalla på väktare, men att det inte är något som de behövt använda (Informant D). Vidare berättar Informant A att väktare har ronderat på biblioteket vilket har gett upphov till en tryggare miljö, även Informant G berättar att de har tillgång att kalla på vakt efter behov (Informant A; Informant G). För som Informant G nämner, måste man ha förståelse för att det är många som ska samsas om samma plats (Informant G). På liknande sätt nämner Informant H att eftersom alla ska samsas om rummet uppstår det lätt krockar i relation till stök (Informant H).



5.4 Olika typer och tolkningar av stök

Under genomgången av det empiriska materialet noterades att det fanns en rad olika typer av stök representerade på de olika biblioteken, allt från personer med missbruksproblematik, till sexuella trakasserier, till ungdomar och barn som är högljudda, även förtäring av mat och personer som samtalar i telefon med högtalare nämndes vid några tillfällen. Informant A menar att bredden av stök är på grund av att "det är ju vi som ser, liksom, symptomen i samhället, eller vad man ska säga" (Informant A). Här framkommer en tanke om att biblioteket avspeglar det stök som sker i samhället i stort.

När vi ber informanterna att berätta vilka typer av aktiviteter som de tycker är acceptabla på biblioteket uppstår det skillnader i svaren som vi får på våra frågor. Det framkommer som tidigare nämnt från några informanter (Informant A & Informant B) att så länge det finns ett kreativt eller kulturellt värde i aktiviteten så bör den få ta plats på biblioteket, medan exempelvis Informant D förklarar att olika aktiviteter får ta plats - men det är egentligen främst det läsfrämjande arbetet som biblioteket ska fokusera på:

Ja, vi vill locka hit dem på fritiden. Men hur mycket ska vi ha? Att de spelar spel, de får måla grejer, de får bygga pyssel, de får göra si och så, men vårt uppdrag är egentligen att vi ska vara läsfrämjande.
(Informant D)

På liknande sätt beskriver Informant H att hon tycker att pyssel på biblioteket "var väldigt skumt" (Informant H). Hon motiverar sin ståndpunkt genom att förklara:

För det är ju ingenting som står liksom i någon biblioteksplan eller mål i kommunen att vi ska jobba med de här frågorna. Och det blir ju ofta ganska mycket stök och det blir smutsigt och det är paljetter överallt, och papper. (Informant H)

I kontrast till detta beskriver Informant C en betydligt bredare idealbild av vad som får ske på biblioteket: "Alltså, det är väldigt kul att utmana gränserna för vad ett bibliotek är och vad det liksom kan... Jag tycker att bibliotek kan låna ut verktyg och musikinstrument och liksom, kläder." (Informant C).

Vidare framkom här även vissa diskrepanser i hur informanterna tolkade begreppet stök samt var de personligen drar gränsen för stök. Informant A ansåg att stök involverar nästan alltid någon som är drog- eller alkoholmissbrukare: "Alltså jag kan inte komma ihåg om vi har haft, jag tror inte jag har varit med om någon situation som har varit stök, som jag definierar som stök utan att det har varit med droger och alkohol involverat" (Informant A). Informant G har en annan syn och menar att stök främst innebär barn som är stökiga genom ljud och stim, medan personer som de som beskrivs av Informant A inte riktigt räknas som stökiga, utan snarare att de är obehagliga. Slutligen berättar Informant H att "det finns alla möjliga varianter därav som jag räknar till stök, [...] ungdomar som sitter och spelar tv-spel och det är ju liksom på massa olika nivåer. Folk kan vara störiga, [...] framförallt ljudvolymen skulle jag säga för oss i personalen." (Informant H).



Därefter förtydligar hon att det finns en gräns för vad som kan tolereras, hennes dras när besökare börjar anklaga, vilket hon ser som ett övertramp på sin integritet (Informant H).

Ovan framkommer ganska olika tolkningar av stök som begrepp, men något som är gemensamt över majoriteten av intervjuerna är att just höga ljudnivåer, ofta förknippas med barn som leker. Någon som däremot har en annorlunda syn på detta är Informant F, som berättar:

Någonting som jag absolut inte alls upplever som stök, det är när det gäller småbarn och familjer som kommer in. Eftersom, och det förstår jag helt och hållet, att barn inte kan vara lugna, även om de är på biblioteket. Eftersom, de är ju barn. (Informant F)

Andra moment som sker och anses som stök omfattar beteende som stör, kränker, hotar eller är olämpligt i biblioteket, "Det är allt ifrån sexuella trakasserier [...] vi hade personer som dealade knark på toaletterna, graffiti, folk pinkade i blomkrukorna. De satte sig vid ingången och gjorde nummer två. Ja, listan kan göras lång för sjuka grejer." (Informant H). Vidare uppvisar en stor andel av informanternas svar att stök inom biblioteksrummet är något vanligt och normaliserat, vilket Informant H talar om i följande:

Jag tror att man blir härdad. Normaliserad som du sa, det var ett bra ord. Och sen råkar man säga vad man varit med om på en arbetsdag för någon annan utomstående som kanske jobbar i ett helt annat yrke, ofta sitter de ju bara och gapar. (Informant H)

Denna normalisering och frekvens reflekteras även hos Informant D som i lugn ton berättar att:

Det var egentligen inte jag som råkade ut för det. Men det var, jag jobbade som lite sommarvikarie. Jag hade inte, jag var inte färdig bibliotekarie så jag var assistent. Då fick jag hoppa in på en filial i [STAD]. För att hon som jobbade där, hon hade sjukskrivit sig. För det hade kommit in några killar i femtonårsåldern och kört moped inne på bibblan. Så då skickade de ut mig 20 år gammal och sitta där istället. (Informant D)

Sammanfattningsvis, utifrån det som informanterna delat med sig av går det att urskilja en stor variation i tolkningar kring vad som anses vara stök samt vilka typer av stök som sker inom bibliotekets väggar. Den typ som allra främst gestaltas är en hög ljudnivå varav den individuella dagsformen spelar in, samt den personliga tröskeln för vad som tolereras. Dock visas en lägre tolerans för stök som orsakas medvetet samt en högre tolerans där stöket i fråga har ett visst kulturellt eller kreativt värde. Det framkommer även i materialet att det finns en viss normalisering av stök, just på grund av hur vanliga dessa typer av incidenter är på folkbiblioteken.



5.5 Bibliotekets syfte

Några av de intervjufrågor som ställs berör bibliotekets syfte, vad det ska vara för plats. Här framkommer ett antal olika alternativ från informanterna som rör allt från mötesplats till en lugn plats i vardagen till att erbjuda en uppsjö av aktiviteter. Det framkommer med andra ord att biblioteket "fyller många funktioner, allt från liksom aktiviteter, kulturaktiviteter, till att vi är, ja, tidningsläsar-rum, till att vi är plats för bokcirklar, plats för att hämta in kunskap, studieplatser" (Informant E).

Samtidigt som biblioteksrummet målas upp som en multifunktionell plats finns det vissa återkommande beskrivningar i intervjumaterialet, exempelvis beskrivs biblioteket ofta som en mötesplats: "Men man kan ändå tänka såhär, vad är biblioteket? Jo men det är en mötesplats." (Informant C). Informant H använder inte ordet mötesplats i sitt svar, men framhåller vikten av att kunna träffa andra människor på biblioteket: "Folkbiblioteket är för mig en plats för kunskap och möten med andra människor" (Informant H). På liknande sätt nämner även Informant E och Informant G bibliotekets funktion som mötesplats, dock understryker Informant G att det ska vara "en lugn mötesplats för det finns ju inte så många ställen i samhället som är det." (Informant G). Detta motiveras med att "barnen har ju det väldigt högljutt i skolan och det är högljutt, alltså det är på många ställen. Jag tänker, någon plats måste det faktiskt få vara lite lugnt." (Informant G). Även om Informant C delar tanken om biblioteket som mötesplats finns här utrymme för ett högre tempo än vad som beskrivs av Informant G: "I verkligheten så är det här en mötesplats och man ska få prata, liksom. Så vill du ha knäpptyst så finns det tysta rum på stadsbiblioteket att boka" (Informant C). Dock framhåller Informant C också en liknande ståndpunkt som Informant G vid ett annat tillfälle under intervjun:

Men samtidigt så ska det också kunna vara en tyst plats för att det finns väldigt få tysta platser i samhället också. Där man kan sitta med andra, men ändå bara sitta och läsa en bok och ta det lugnt. Men ändå vara i ett socialt sammanhang. (Informant C)

Däremot har Informant F en annan tolkning av bibliotekets funktion som mötesplats jämfört med Informant C och G som framhäver mötesplats-funktionen. Här ligger istället fokus på att biblioteket ska vara en plats för informationsförmedling i första hand, och att funktionen som mötesplats snarare är sekundär:

För mig själv tror jag att det är den viktigaste aspekten som biblioteket egentligen är, är att det är en informationsförmedlingsplats. Allt annat runt omkring [...] som den där hela grejen med att det ska vara en mötesplats, alltså att det ska vara en slags arena. Det kan man kanske lägga till om det behövs, men jag tror att den absolut centrala punkten är att man är en informationsförmedlingsplats. (Informant F)

Som redan framkommer i några av citaten ovan betonar informanterna att de önskar att biblioteket ska vara en lugn plats, utöver en mötesplats. Informant B berättar exempelvis att "jag tycker egentligen att det ska vara en lite lugnare plats"



(Informant B). Vidare beskriver Informant D sin personliga idealbild av biblioteket på liknande sätt:

Alltså det är ju en plats man kan sitta och ta det lite lugnt på. Det märker man ju att det är många som tycker det är skönt att det är lite lugnare, sen är det ju inte riktigt lika lugnt längre som förr. (Informant D)

Informant F menar också på att det ska finnas ett lugn på biblioteket, men framhåller att detta är ett något konservativt ställningstagande: "För min del skulle jag säga att jag har en ganska... att jag har en ganska strikt inställning, en lite konservativ inställning, att det ska egentligen alltid vara lugnt." (Informant F). Även Informant H tycker att det bör råda ett visst lugn på biblioteket, eftersom det annars i samhället finns mycket buller:

Det är så många ställen idag och platser inklusive när man kommer hem att man bara bombarderas med oväsen av ljud och teknik. Och då kan jag tycka att det kan vara ganska skönt här liksom. Att man bara kan sjunka ner och koppla av en stund faktiskt. (Informant H)

I ett tidigare citat nämner Informant H folkbiblioteket som en plats för kunskap, just biblioteket som plats för kunskap och bildning är också något som andra informanter tar upp, exempelvis nämner Informant A att "för mig är det, liksom, ett bibliotek som är för alla, för bildning och för att säkra demokratin" (Informant A). Även informant C är inne på ett liknande spår, och framhäver att "det är både såhär kunskapscentral och liksom kulturcentral" (Informant C). Bildning och kunskap är också något som tas upp av Informant H, som nämner bibliotekets roll i folkbildningen, och understryker att "det sitter ju så himla mycket liksom kunskap, i hela folkbiblioteks rörelsen" (Informant H).

För att sammanfatta finns det flera olika tankar och idéer i intervjumaterialet om vad biblioteket ska vara för typ av plats, gärna också att det ska vara flera typer av platser samtidigt: Biblioteket ska vara en mötesplats, samtidigt som det ska vara en lugn plats, och till det bör det också vara en plats som förmedlar kunskap.



6 Analys

Det insamlade materialet lästes igenom enskilt och tillsammans och återkommande teman i intervjuerna växte fram ur det empiriska materialet, det är utifrån dessa som kapitel 5: Empiriska resultat är uppbyggt. Dessa teman lägger grunden för vår analys, där vi applicerar de tre olika synsätt på biblioteket som presenterats i avsnitt 3.3 på vårt empiriska material. Avsnittet är uppbyggt utifrån de tre synsätten: Den traditionella synen, den användarcentrerade synen och den demokratiska synen. Här bör noteras att kategorierna är applicerade på de uttalanden som informanterna gett uttryck för under intervjuerna - de är därför inte nödvändigtvis applicerbara på informanternas helhetssyn på biblioteket. Därmed menar vi inte att om en informant uttryckt åsikter inom den traditionella synen att de inte har andra åsikter kring biblioteket som passar in i de andra två synsätten.

6.1 Den traditionella synen

Det traditionella synsättet på bibliotekets syfte lyfter fram att biblioteket ska vara en lugn plats för bildning, stillhet och läsning. Här finns ett fokus på att biblioteket ska arbeta med litteratur, och att aktiviteter ska ha litterär förankring. Detta synsätt är det mest konservativa av de tre som fungerar som analysverktyg i denna studie, och de sociala regler och normer för biblioteket som är formade genom detta synsätt lägger ribban för vad som är stök lägre än de andra synsätten, här breddas begreppets innebörd.

Det finns några tillfällen då den traditionella synen genomsyrar vissa svar från informanterna. Exempelvis när det kommer till vilka aktiviteter som biblioteket ska tillhandahålla. Detta sker särskilt i relation till pyssel, där Informant D och Informant H uttryckligen ifrågasätter om pyssel verkligen är en aktivitet som biblioteket bör erbjuda. Detta resonemang grundar sig i det faktum att pysslet inte har någon litterär förankring, och inte finns med i de mål som finns etablerade för biblioteket. Här menar Informant H att pyssel skapar en stökig miljö eftersom aktiviteten i sig blir ganska stökig samt att den fysiska platsen där pysslet skett behöver städas upp från smuts och paljetter. Informant H framhäver också att aktiviteter kopplade till pyssel inte ingår i biblioteksplan eller kommunala mål. Informant D framhåller liknande åsikt när hon ifrågasätter olika aktiviteter som visserligen lockar barn och unga till biblioteket, men som inte är kopplade till bibliotekets läsfrämjande uppdrag. Hon menar här att det finns en balansgång mellan att locka dit barn och unga på fritiden och att samtidigt bibehålla sitt litterära fokus inom organisationen.

I de flesta intervjusvar där det traditionella synsättet gestaltas sker detta genom en önskan om att biblioteket ska vara en tyst och lugn plats, vilket främst motiveras med att det finns få platser kvar i samhället där det fortfarande är möjligt att få en tyst och lugn stund (jämför Hedemark, 2009, s. 109). Sju informanter uttrycker direkt en eller flera gånger under respektive intervju att biblioteket ska vara en lugn plats, där man gärna kan slå sig ner för en lugn stund, i skydd mot det annars så hektiska vardagslivet. Flera av dem menar att denna stund gärna kan bestå av läsning. Därför landar de flesta av informanterna i att höga ljudvolym är stök, eftersom det stör den lugn som de önskar att biblioteket ska ha. Något som särskilt



tas upp här är när personer ringer samtal med högtalarfunktionen på, så att båda parterna i samtalet hörs tydligt i biblioteket. Inom den traditionella synen blir högljudda samtal stök, eftersom det, i de flesta fall, inte har en litterär förankring och blir ett störande moment för de som önskar en lugn och tyst lässtund.

Något som också observerats i intervjumaterialet är att informanterna i några fall antar ett mer traditionellt synsätt på biblioteket när det är användare i närheten som riskerar att bli störda av andra användares beteende. Det framkom ett antal gånger att om det uppstår en situation som är högljudd är det större chans att informanterna väljer att ingripa om situationen riskerar att störa andra användare, jämfört med om det bara är dem själva och personerna som stökar på plats. Exempelvis anpassar sig Informant C efter denna typ av situationer genom att observera beteendet som kan anses som stök och avväga om det riskerar att störa någon som använder biblioteket på ett av de mer traditionella sätten, exempelvis för studier eller läsning (Informant C). Detta formar vad som ses som stök i olika situationer. Om någon använder biblioteket för studier, läsning eller stillhet så påverkas hur informanterna drar gränser för vad som är stök, och när de väljer att ingripa. Detta är ett tydligt exempel på hur stök är en social konstruktion, eftersom vad som räknas som stök är beroende på den sociala kontexten, i detta fall närvaron av andra personer som riskerar att störas.

Det framkommer även att några delar av biblioteket i vissa fall genomsyras av det traditionella synsättet mer än andra. Exempelvis när Informant G nämner att tidningshörnan är placerad för sig eftersom det är en lugnare plats. Tidningshörnan präglas av det traditionella synsättet i högre grad än andra avdelningar, såsom barnavdelningen. Exempelvis nämner Informant F att det är helt naturligt att barn låter, och att detta inte räknas som stök, eftersom de är just barn. Här framkommer hur det inte bara skiljer sig på individnivå vilka företeelser som ses som stök eller ej, utan att detta också varierar utifrån vart i biblioteket företeelserna sker, eftersom olika avdelningar i det fysiska rummet tillskrivs olika normer för accepterat beteende. Detta blir också tydligt när Informant D berättar att det räknas som stök när personer pratar på tysta avdelningen. Detta eftersom den delen av biblioteket har mer traditionella normer som styr, vilket innebär att det ska vara en tyst plats för stillhet, studier eller läsning just i den delen av biblioteket.

Tankarna kring pysslet och att biblioteket ska vara en lugn plats, som nämns ovan står i kontrast till andra tankar som uttrycks, exempelvis Informant A och B som var inne på att de flesta aktiviteter bör få ta plats på biblioteket, förutsatt att det finns ett kulturellt eller kreativt värde i dem. Likaså menade Informant C vid ett tillfälle i intervjun att gränserna för vad ett bibliotek kan göra och vad som får ske inom dess väggar bör breddas. Kontrasten här visar på hur det traditionella synsättet skapar ett biblioteksrum med förväntningar på ett visst lugn och att de aktiviteter som sker ska vara kopplade till bibliotekens uppdrag som läsfrämjande organisation. Detta innebär också att aktiviteter som är mer livliga och inte alltid kopplade till läsning och läsfrämjande arbete kan ses som stökiga, eftersom de faller utanför ramen för de normer och regler som är accepterade inom det traditionella synsättet på bibliotekets syfte. Här illustreras hur stök som fenomen, och dess innebörd, formas utifrån hur rummet som social konstruktion: Om synen på rummet är mer traditionell, följer även synen på stök med i samma anda, och vice versa.



6.2 Den användarcentrerade synen

Den användarcentrerade synen på bibliotekets syfte kretsar kring användaren, och lägger särskilt fokus på att lyfta den enskilde samt att anpassa sig efter dennes behov. Rollen som biblioteket spelar i enlighet med denna syn är den av ett tredje rum, någonting emellan jobbet och hemmiljön, som idealiskt bör erbjuda ett brett spektrum av diverse aktiviteter så att det finns någonting för alla. Här är ribban för stök mer flytande, och vad som är stök varierar, beroende på användarna och deras behov.

Synen på vad biblioteket kan vara inom detta synsätt är brett, och sträcker sig utanför bibliotekets väggar och fungerar som en multifunktionell plats. Informant E menar att biblioteket erbjuder en mängd olika aktiviteter, ämnat att erbjuda något för alla. Vidare utvecklar Informant C detta genom att uttrycka intresse för att utmana gränser och exempelvis låna ut kläder, verktyg eller instrument. Önskingar som dessa är inte ovanliga hos informanterna, men stoppas frekvent på grund av att rummet som verksamheten blivit tilldelad inte rymmer allt.

Den tydligaste glimten av det användarcentrerade synsättet ringer igenom hos flera av informanterna via åsikten att rummet begränsar och sätter stopp för vilka aktiviteter som kan ske på biblioteket. Resonemang bakom detta grundar sig i användarens rätt till rummet, och de flesta av informanterna önskar ett brett utbud av aktiviteter som är anpassade för, och tillfredsställer, besökarnas behov (jämför Hedemark, 2009, s. 53; 152). I vissa fall efterfrågas ett bredare utbud av aktiviteter än vad som är möjligt inom bibliotekets väggar. Med detta i åtanke framgår det tydligt att bibliotekets utformning förhindrar aktiviteter, då det finns risker att andra besökares rätt inkräktas på av nämnda aktiviteter. Informant G uttrycker exempelvis att biblioteket ska rymma en mängd olika saker, vilket omfattar bland annat olika områden för användargrupper, material samt aktiviteter i syfte att erbjuda något som passar alla (Informant G). Detta är åter en nyckelaspekt inom synsättet. Vidare utvecklar Informant A visionen genom att lyfta en önskan om olika aktivitetszoner med olika förutsättningar. Alltså att biblioteksrummet ska ha utrymme för besökares olika behov, som exempelvis en tyst studie- och läsplats eller en kreativ miljö, vilket är typiskt för detta synsätt. Tanken kring olika zoner för olika behov är någonting som flera av informanterna nämner i syfte för att kunna erbjuda fler aktiviteter utan att störa besökare som önskar en tystare miljö. Informant B anser det svårt att komma på någon aktivitet som inte hör hemma på biblioteket men att det är rummet som förhindrar möjligheten att utföra dem, speciellt eftersom vissa aktiviteter behöver låta och ta plats, vilket i sin tur riskerar att bli ett störande moment (Informant B).

En annan aspekt av detta synsätt gestaltas i rummets trygghetsaspekt. Eftersom alla har rätt till rummet och dess resurser innebär detta att alla besökare har ett kollektivt ansvar att värna om varandras trygghet, då biblioteksytan är begränsad och kräver att alla samsas om utrymmet. Det framgår att stök framkommer i första hand när någon eller några besökare inskränker på någon annans rätt till rummet, eller utnyttjar sin rätt till rummet utanför rimliga gränser. Ett exempel på detta är att sova på biblioteket eller att sköta sin hygien inne på toaletterna. Därför upplevs det som ett dilemma att skapa fler mindre och isolerade rum som tillåter fler aktiviteter att ta



plats utan att skapa en stor mängd merarbete (Informant D). Att skapa flera mindre rum skulle i så fall ske under förutsättningen att allmänt gott beteende råder, vilket inte alltid är fallet, vilket är det problem som Informant D beskriver. Informanterna har noterat att ställen som är något undanskymda bjuder in till stök i form av skräpig och smutsig omgivning, vandalism, droghandel eller skötsel av personliga behov. Informant H förklarar att vikten av trygghet härstammar från att bibliotekspersonalen arbetar med människor, vilket i sin tur kräver en trygg miljö för besökare men också en trygg arbetsplats. Informant A och G erhåller också detta synsätt och lägger stor vikt vid känslan av trygghet hos besökare såväl som anställda, varpå om tryggheten hotas på något vis går gränsen för acceptabelt beteende.

Slutligen förespråkar Informant F en strävan efter att erbjuda god service och vikten av att hålla olika besökares behov i åtanke, eftersom olika personers ärenden ibland krockar och ger upphov till stök. Detta kan även appliceras hos Informant E som, på grund av personalbrist, framhäver att olika aktiviteter behöver ske vid olika tillfällen, och förespråkar därför aktiviteter baserade på olika veckodagar eller lov. Alltså att anpassa rummet utifrån personalens möjligheter att tillfredsställa behoven hos besökarna, på så vis kan de flesta individers preferenser mötas, men inte nödvändigtvis varje dag. Exempel på detta omfattar lovaktiviteter riktade mot barn och unga, tillgång till spel samt att vissa dagar spelas musik i rummet, medan andra dagar präglas av ett större lugn. På så vis finns det olika förutsättningar för olika veckodagar, som vänder sig till olika preferenser hos besökare. Därför, menar Informant E att vissa dagar är lugnare och bättre för studier, medan andra dagar erbjuder aktiviteter för rastlösa barn, vilket åter knyter an till de flertalet olika funktioner som biblioteket har. Detta återkommer hos Informant C som nämner att rätten till rummet fördelas så gott det går och ger ett exempel på att en grupp från ett närliggande LSS-boende brukar besöka biblioteket, vilket därmed medför en högre ljudvolym. Informant C framhäver att dessa personer också har rätt att besöka biblioteket under sina förutsättningar och understryker vikten att tillåta och även lämna plats till individer med olika förutsättningar. På liknande sätt öppnar Informant F upp för att barn som är högljudda på biblioteket inte räknas som stök, eftersom de är barn och har andra behov och sätt att vara jämfört med vuxna. Här menar Informant F att barnen har rätt att vara på biblioteket även om det blir en högre ljudvolym, just för att det är en del av att vara barn. Även här framkommer att olika besökare har olika behov, vilket och är med och formar vad som är stök och inte i biblioteksrummet.

Utifrån det användarcentrerade synsättet framgår det att stök först och främst framkommer genom att användare utnyttjar sin egen rätt till rummet på ett sätt som påverkar andra negativt, exempelvis genom att bete sig oacceptabelt i byggnaden. Det kan exempelvis vara nedskräpning och vandalism vid sittplatser eller skäggstubb och snus i handfatet samt en hög ljudvolym, sådant som orsakar ett obehag hos andra. Stök kan även uppstå på grund av att ärenden sinsemellan besökare kolliderar och eftersom biblioteket är en multifunktionell plats som är tillgänglig för alla samhällets medborgare är risken att möta någon med andra förutsättningar eller värderingar är större jämfört med vissa andra platser.



6.3 Den demokratiska synen

Det demokratiska synsättet lägger särskild vikt vid bibliotekets roll som en plats för alla samhällets invånare att träffas och utbyta åsikter, att erbjuda en jämlik mötesplats för besökare oavsett bakgrund eller situation. Det huvudsakliga målet med biblioteket är att i längden förse samhället med information och kunskap i syfte att bidra till en starkare demokrati. Byggnaden ses som sagt som en mötesplats där besökare ska kunna delta i sociala utbyten med andra besökare och fritt åsiktsutbyte samt diskussion uppmuntras och främjas.

Beskrivningen ovan överensstämmer med vad ett flertal informanter, bland annat A, C och H, anser att folkbibliotekets syfte är, nämligen att agera som en kunskapscentral med ett underliggande folkbildningssyfte för att främja demokratin. För att kunna göra detta behandlas biblioteket som en mötesplats. Möten mellan användare, särskilt nämns mellan olika generationer, är något som informanterna talar väl om och som de menar är en nyckelaspekt i att främja sociala möten. Exempelvis lyfter Informant A vikten av möten mellan generationer vilket Informant E sett i praktiken när en vuxen person agerade som en god förebild gentemot den yngre generationen genom att påpeka att de betedde sig störande på biblioteket, detta noterades ha en bättre motverkan på stöket än om någon av de anställda agerar på liknande sätt. Detta öppnar upp för en diskussion kring beteende i det gemensamma rummet, och en förhandling mellan medborgare om rätten till rummet på olika villkor. Det framgår alltså att biblioteket är en plats där möten sker, med rum för samtal, kunskapsutbyten och informationshämtning. Informant H påpekar att folkbiblioteksrollen i sig kretsar kring information och kunskap vilket är en central utgångspunkt för det demokratiska synsättet.

Det framgår att ett flertal av informanterna har en någorlunda gemen syn kring att biblioteket agerar som en mötesplats, vilket gestaltas när Informant C uttryckligen säger att biblioteket är en mötesplats där det är tillåtet att prata under förutsättningar att det är i en samtalston. Speciellt när det kommer till möten mellan personer av olika sociala skikt, vilket bidrar till en social jämlikhet, vilket verkar vara det underförstådda när informanterna berör just möten mellan besökare och det utbyte som sker mellan dem (jämför Audunson, 2005, s. 435). Flera av informanterna, men speciellt Informant F är inne på det informationsförmedlande spåret som omger biblioteket. I kontrast till övriga informanter som snarare framhåller biblioteket som mötesplats menar Informant F att mötesplats-aspekten är sekundär till funktionen som informationscentral. Här framkommer hur det även inom de olika synsätten finns nyanseringar kring vad som är bibliotekets syfte.

En aspekt som framkommer vid flera olika tillfällen är digitala samtal eller möten som besökare väljer att ta i biblioteksrummet, vilket informanterna uttrycker som någonting negativt. Informant A uttrycker åsikten att användare ser det som acceptabelt att ta denna typ av möten eller samtal i biblioteket som en del av dess funktion som mötesplats, och framhäver att det ändå finns ett behov av offentliga platser där denna typ av samtal och möten kan ta plats. Det är snarare möten av en informativ karaktär som uppmannas istället för exempelvis mobilsamtal eller ett möte med arbetet som inte har kopplingar till biblioteket eller de bildningsideal som finns. Vidare framgår det även att obehag kan förekomma vid ett möte mellan



användare i biblioteket, vilket ses som en form av stök då det påverkar andra användares rätt till rummet och i utsträckning rätt till kunskap. Ett exempel som framgår berör vuxna personer som väljer att sitta på avdelningen avsedd för ungdomar, något som skulle kunna leda till ett möte mellan generationer men som också bjuder in till obehagskänslor, eftersom det framgick att ungdomarna ibland inte vågade gå dit på grund av den vuxnes närvaro. Därför krävs det en fin balans för att uppnå de möten som önskas samtidigt som de övriga delarna också främjas.

Flera av informanterna nämner även att deras bibliotek är en tidningsläsar-plats. Här framkommer indirekt ett av de många sätt som biblioteken förmedlar information till samhällsmedborgare. Det framkommer även här att tidningarna är mycket viktiga för många av bibliotekets besökare, eftersom det är ett sätt för dem att hämta in information utan att behöva köpa tidningarna själva. Detta är fallet i en utsträckning där informanterna ibland beskriver hur konflikter över tidningarna blir en källa till stök. Samtidigt som själva tidningshörnan ofta präglas av den traditionella synen, är själva tillhandahållandet av den information som tidningarna något som speglar den demokratiska synen.

Den demokratiska synen blir alltså som mest tydlig när informanterna nämner bibliotekets funktion som mötesplats för socialt utbyte och inhämtning av information genom samtal med andra. Vidare är det flera av informanterna som belyser bibliotekets roll som informationsförmedlare, exempelvis genom att erbjuda olika tidningar för läsning på plats och utlåning.



7 Diskussion och slutsatser

Undersökningens syfte har varit att förstå stök som fenomen genom att undersöka hur gränser och normer för vad som anses vara stök i biblioteksrummet etableras och motiveras, samt hur rummets utformning spelar in i att förstärka eller förebygga stök. Detta har gjorts utifrån ett folkbiblioteksperspektiv. De frågeställningar som uppsatsen har ämnat besvara är:

- Hur beskriver intervjupersonerna stök och vart drar de gränsen för vad som anses acceptabelt i biblioteksrummet, och varför?
- Hur beskriver intervjupersonerna biblioteksrummets påverkan på stök, och vice versa?
- Hur formas stök som fenomen i relation till tolkningar av bibliotekets syfte?

7.1 Diskussion

Det framkommer tydligt i studien att biblioteket har en identitet som en multifunktionell plats, vilket också nämns av Ceccato et al. (2023, s. 230; 237) som skriver fram hur det finns olika delar av biblioteksrummet som också har olika funktioner. Detta innebär också att de olika delarna har olika normer för vad som är acceptabelt beteende eller ej. I vissa avseenden skapar detta spänningar i relation till frågan om stök. Grunden finns att hitta i folkbiblioteket som en plats för alla, och därmed finns också en önskan om att kunna uppfylla allas behov, ofta inom ett rum som inte är anpassat för denna gedigna uppgift. Som tidigare nämnt framkommer det att biblioteket ska vara en lugn plats för studier och läsning, men det ska också vara en informations- och kunskapscentral, samtidigt som det också ska fungera som en mötesplats. Det ska även vara en plats för barnfamiljer att kunna läsa och leka lite. Rensfeldt (2022, s. 147-148) nämner i sin bok att allt eftersom biblioteket blivit en plats som ska tillgodose behoven hos samtliga besökare har denna typ av spänning uppstått.

Gällande användare med olika behov berättar två av informanterna hur de vill att biblioteket ska vara en plats för alla utifrån användarnas förutsättningar, exempelvis nämns användare med Tourettes eller andra funktionsvariationer som ibland ger upphov till vad som enligt vissa kan anses som en störande miljö. Här uppkommer frågan om risken för exkludering av dessa personer på grund av att de eventuellt skapar en stökig miljö för andra användare. I vår studie framkommer gällande denna fråga främst ett användarcentrerat synsätt, där dessa personer ska få använda biblioteket utifrån sina förutsättningar, och att andra användare behöver låta dem få ta den plats de behöver. Medan det kan tänkas att någon med ett mer strikt traditionellt synsätt skulle kunna ha en annorlunda syn på frågan gällande om dessa besökares användning av rummet räknas som icke-tolererbart stök eller ej.

Samtidigt som det finns policys och trivselregler som lägger fram normerna för biblioteksrummet kan de olika sätt som biblioteken försöker främja allas rätt till rummet också i vissa fall begränsa andras rätt. Ett exempel här är personer som somnar på biblioteket. I artikeln av Richter et al. (2019, s. 436; 438) beskrivs hur dessa personer i många fall är hemlösa som i stor utsträckning använder biblioteket för att slippa vara ute i väder och vind. Policies kring detta visat sig vara effektiva



för att få andra användare att känna sig trygga. Baksidan av detta innebär dock att de personer som använder biblioteket som uppehållsplats blir exkluderade genom bibliotekets policy, vilket strider mot allas rätt till rummet (2019, s. 438). Några av de bibliotek som ingår i vår studie har vakter som ibland ronddarar i biblioteket för att upprätthålla ordning och skapa trygghet. Detta kan dock på liknande sätt skapa en känsla av otrygghet eller ovälkommenhet hos vissa användare som känner att närheten av vaktare ger intrycket av att biblioteket är en så pass otrygg plats att det kräver närvaro av ordningsmakt. Här visas hur försök att höja tryggheten för en grupp användare minskar tryggheten hos en annan, en balansgång som kräver noga överväganden.

Frågan om vilken typ av plats biblioteket ska vara väcker också frågor om vilken typ av service som förväntas från bibliotekarierna. Ska en bibliotekarie tillhandahålla god skönlitteratur som ett steg i folkbildningen? Ska hen snarare arbeta med att tillhandahålla en service som uppfyller alla användares behov? Eller bör man arbeta som en informationsförmedlare och debattledare för att medborgare ska kunna dela sina åsikter med varandra på ett civiliserat sätt? Förväntas bibliotekarien arbeta på ett uppsökande vis, eller hålla sig mer i bakgrunden? Och till sist, hur ska bibliotekarier förhålla sig till stök, när ska de dra gränserna? Eftersom det finns skillnader i vad som är stök beroende på situation och de olika tolkningarna av rummets syfte, kan det till och med vara så att en bibliotekarie i sitt arbete ger upphov till något som användare kan anse vara stök?

Vidare framkommer även den fysiska byggnadens roll i frågan. För att biblioteket ska kunna ha en mångfacetterad roll som både lugn plats för studier och läsning samtidigt som det är en mötesplats som även också anordnar olika aktiviteter måste också lokalerna vara anpassade för att kunna fylla dessa behov. Det visar sig dock genom vår undersökning att lokalerna i flera fall är utformade så att ljud lätt sprids genom biblioteken, och att samtal stör eftersom det hörs så tydligt när någon pratar, särskilt med lite högre röst. Detta krockar med idealbilden av att biblioteket ska vara en mötesplats för öppna diskussioner, samtal och möten mellan människor, eftersom det då också inkräktar på den andra idealbilden av biblioteket som lugn plats. Här framkommer att för att verksamheten ska kunna drivas till sin fulla potential och kunna tillgodose de behov som finns i samhället behövs byggnader som är anpassade för verksamheten, istället för att verksamheten ska anpassa sig efter byggnaden.

7.2 Slutsatser

Utifrån de empiriska resultaten och analysen finns ett antal slutsatser som kan dras, vilka svarar på ovan nämnda frågeställningar. Inledningsvis konstateras att det finns olika sätt för informanterna att beskriva stök, några menar på att det är ett begrepp kopplat till drog- och alkoholpåverkan, medan andra gör en stark koppling till ungdomsgång som använder biblioteket som uppehållsplats, medan en tredje ser stök som något som mindre barn och unga står för i form av ljud och stim. Det framkommer även att flera av de olika typer som beskrivs i tidigare forskning, såsom sexuella trakasserier, drog- och alkoholpåverkning, offentliga störningar och våld och aggression (Faruggia 2002, s. 316; Ceccato et al., 2023, s. 235) även förekommer på de olika bibliotek som vi har undersökt (Informant A; Informant D;



Informant H). Vi noterar även att samtliga tre nivåer av stök som presenterades av Garner (2024, s. 2) som bygger på ett ramverk av Brashear, Maloney, and Thornton-Jaringe (1981) finns representerade i vårt material. Vidare framförs att den utbredda normaliseringen av stök på folkbibliotek som nämns av Garner (2024, s. 14) samt Benjes-Small et al. (2024, s. 416) även återkommer i vårt material, där vissa typer av stök är vanligt förekommande. Informanter vittnar om att påträngande och obehagligt beteende gentemot personal, särskilt förr, är något som man från ledningens håll tidigare blundat för, men att det upplevs har skett en förbättring på detta område de senaste åren.

Gällande vart gränser dras är informanterna överens: När någons nyttjande av rummet riskerar att störa andra användares rätt till samma rum, här handlar det om en vilja att kunna upprätthålla bibliotekslagens andra paragraf som fastställer att folkbiblioteket är till för alla (SFS 2013:801). Vidare framhåller flera av informanterna att biblioteket ska vara en trygg plats, och därför arbetar de för att på bästa möjliga sätt främja detta.

När det kommer till den andra forskningsfrågan framkommer det att rummets layout och möblering har en stor påverkan på hur stök formas, och att stök i sig också i vissa fall formar rummet. Flera av informanterna beskriver hur ytor som är undanskymda ofta leder till mer stök, eftersom de personer som stökar är medvetna om att de inte syns från informantionsdiskarna. Här uppstår också en krock, eftersom flera av informanterna nämner att det hade varit en fördel att kunna dela in biblioteket i olika aktivitetszoner för att lättare kunna möta de olika behov som finns. Samtidigt är det några som ser problem med detta, eftersom att skapa ytor som inte är överblickbara och som gör det lättare att ägna sig åt oönskade beteenden, men att det samtidigt är svårt att skapa olika zoner utan att det för med sig svårigheter att ha en överblick över rummet.

Dessutom menar flera av informanterna att stöket varit en del i att forma det fysiska rummet. Detta eftersom man bland annat behövt ta bort vissa typer av möbler, såsom fåtöljer då dessa gett upphov till skapa stök som exempelvis sovande och att de använts som hängyta för ungdomar, vilket gett upphov till en, enligt informanterna, för högljudd miljö inne i biblioteket. Här framkommer det vidare att vissa av informanterna tycker att detta är synd, eftersom det också gör det svårare att kunna använda biblioteket för enskilda studier och läsning. Detta på grund av att dessa aktiviteter gärna kräver lite avskildhet som möblerats bort, till fördel för överblick, men till nackdel för att använda biblioteket för att ha en lugn stund.

Gällande den tredje forskningsfrågan ger analysen oss svaret att stök, likväl som biblioteksrummet, är en social konstruktion som formas utifrån olika kontexter. Det går exempelvis att se att den som har en mer traditionell syn på bibliotekets syfte också har en bredare definition av vad som räknas som stök inom biblioteksrummet jämfört med någon som snarare erhåller den mer användarcentrerade synen där användares olika behov ska tillmötesgå. På liknande sätt är även den demokratiska synen mer förlåtande, eftersom samtal mellan användare uppmuntras på grund av dess demokratifrämjande egenskaper, snarare än att det ses som ett störande moment, vilket det ofta kan göra enligt den traditionella synen, där det kan störa det förväntade lugnet i rummet. Vidare går detta även att ta ett steg djupare, eftersom



stök också formas inte bara utifrån tolkningar av biblioteksrummet i helhet, utan även utifrån de olika avdelningarna som finns i rummet och hur dessa hör ihop med varandra. Barnavdelningen präglas i vårt material till mindre del av den traditionella synen, medan exempelvis tidningshörnan förväntas ha ett viss lugn. Om dessa är placerade jämte varandra uppstår spänningar kring vilka beteenden som är passande i det gemensamma rummet. Vi drar slutsatsen att stökets innebörd formas utifrån den rådande sociala kontexten i biblioteksrummet. Den sociala kontexten kan variera beroende på vem som vistas i rummet, vilket i sin tur ibland leder till förhandlingar mellan individer, både användare och personal, gällande både rummets huvudsakliga syfte, och därmed också vad som är stök.

Avslutningsvis konstateras att undersökningen har öppnat upp för att fylla de luckor som identifierades i kapitlet om tidigare forskning, genom ett kvalitativt bidrag där betydelsen av rummets layout och möblering lyfts fram som särskilt viktigt. Vi har även belyst att de olika delarna av biblioteksrummet präglas av olika normer för vad som är accepterat beteende. Detta visar också på hur biblioteksrummet såväl som stök kan ses som sociala konstruktioner, eftersom de formar varandra genom olika sociala kontexter.

7.3 Bidrag och begränsningar

Den kunskap som vår studie har bidragit till innefattar särskilt rummets påverkan på stök. I tidigare forskning har särskilt policies och utbildning av personal skrivits fram som nyckelaspekter i att motarbeta och hantera stök (se Ferrell, 2010, s. 148; Farrugia, 2002, s. 312; Ceccato et al., 2023, s. 232; 243). Här vill vi även framhålla vikten av att välja rätt lokaler för biblioteket, och att utforma dess layout och möblering på rätt sätt. I vår studie framkommer att byggnaden som biblioteket är placerat i, hur dess layout ser ut och hur det är möblerat spelar en betydande roll i hur hanterbart stök är, och hur verksamheten kan anpassas efter olika användares behov. Exempelvis finns det här underlag för vilka typer av byggnader som biblioteksverksamheter fungerar bäst i, det framkommer i vårt material att byggnader som sprider ljud och som är i flera våningar inte beskrivs som optimala. Vidare framkommer att det vid planering av layout gärna bör finnas möjligheter för överblickbarhet över åtminstone en större del av biblioteksrummet, även om några informanter framhåller att detta går att lösa genom att röra sig i biblioteket. Detta kräver dock att det finns både möjlighet och tid att kunna lämna informationsdisken för att kunna gå rundor i biblioteket. Ytterligare en aspekt att belysa här är placering av sittplatser och hur dessa lätt kan skapa tillhåll, och därmed leda till högljudda situationer.

Ytterligare ett bidrag är öppningen för att se stök som en social konstruktion, och att belysa hur dess innebörd kan skilja sig åt till stor grad mellan olika personer och även på olika bibliotek, beroende på vilken problematik som finns. Detta visar på vikten av att det finns en medvetenhet kring dessa skillnader, och att det vid diskussioner om hur stök ska hanteras först etableras en gemensam utgångspunkt kring vad stök innebär, både på individnivå, men också i olika kontexter.

Liksom med all forskning har även denna studie sina begränsningar. Som nämnts i kapitel 1.2 har vissa avgränsningar gjorts för att anpassa studiens omfång till den



givna tidsramen. Exempelvis har studien endast genomförts genom intervjuer med bibliotekspersonal i sju olika kommuner. Även om våra resultat har flera återkommande teman hade ett än större urval varit av intresse för att kunna skapa en ännu närmare förståelse av fenomenet. Ytterligare en begränsning är att vår studie är inriktad på folkbibliotek, den ger därför inte information om hur fenomenet förstås i andra sammanhang, exempelvis på skolbibliotek, detta och andra förslag på framtida forskning kommer att diskuteras närmare i nästa avsnitt.

7.4 Framtida forskning

Det finns bara så mycket som kan täckas med en studie på kandidatnivå, vilket ger upphov till framtida forskning. Exempelvis ligger fokuset här på att undersöka olika tankar och tolkningar av stök utifrån bibliotekspersonalen, i framtiden hade liknande studier kunnat göras där det istället är användarna som ligger i fokus. En studie som jämför användares och personalens tolkningar kan också vara av intresse.

Dessutom visar både vår studie samt tidigare forskning på att det finns en stor grad av olika typer och nivåer av stök, vilket öppnar upp för framtida forskning att kartlägga vilka typer och nivåer som är främst förekommande, och hur man kan arbeta för att hantera dessa på bästa sätt. Det är exempelvis möjligt att här använda sig av Brashear, Maloney, and Thornton-Jarings (1981) teori som berör tre olika nivåer av stök och hur dessa närvarar i rummet. Här går även att väva in frågor om arbetsmiljö, ett ämne som togs upp kort några gånger under våra intervjuer men som i allra högsta grad är av relevans till problemet, eftersom det stök som beskrivs av våra informanter sker under arbetstid.

Vidare är det av intresse att göra en liknande undersökning, fast på andra bibliotekstyper. Exempelvis nämns det av Alm Dahlin (2021, s. 79-84) att stök är vanligast på folkbibliotek, men ett växande fenomen på skolbibliotek. Eftersom skolbibliotek har en mer nischad målgrupp är det intressant att se om resultaten blir liknande, eller vilka andra typer av synsätt som dominerar inom skolbiblioteksvärlden. Här kan olika jämförelser kring typer, nivåer och hantering göras. Det är även möjligt att använda sig av ett liknande teoretiskt ramverk som det som lägger grunden till vår undersökning för att se vilka olika synsätt som finns på exempelvis skolbibliotek eller universitetsbibliotek.

Ett sista bidrag gällande framtida forskning är gällande tolkningsrätten, nämligen att undersöka om det är bibliotekspersonal eller användare som har det bestämmande ordet gällande bibliotekets syfte, och hur detta sker genom sociala förhandlingar. Här går att undersöka hur olika sociala hierarkier skapas inom biblioteket, och hur detta påverkar vad som ingår i begreppet stök.



8 Sammanfattning

Avslutningsvis, har denna uppsats presenterat en studie om stök på folkbibliotek och hur detta kan förstås utifrån hur gränser och normer för biblioteksrummet etableras och motiveras. Det huvudsakliga syftet med studien är att förstå stök som fenomen genom att undersöka hur gränser och normer för vad som anses vara stök i biblioteksrummet etableras och motiveras, samt hur rummets utformning spelar in i att förstärka eller förebygga stök. De tre forskningsfrågor som uppsatsen har besvarat är:

- Hur beskriver intervjupersonerna stök och vart drar de gränsen för vad som anses acceptabelt i biblioteksrummet, och varför?
- Hur beskriver intervjupersonerna biblioteksrummets påverkan på stök, och vice versa?
- Hur formas stök som fenomen i relation till tolkningar av bibliotekets syfte?

Detta görs utifrån ett folkbiblioteksperspektiv med hjälp av Audunsons tre rum (2005) och Hedemark tre diskurser (2009), vars teorier lägger grunden för vår analys. Utifrån dessa har vi skapat våra egna tre synsätt som ämnar kategorisera informanternas tolkningar. Studien utfördes med hjälp av kvalitativa metoder i form av intervjuer där åtta olika personer intervjuades vid sju olika tillfällen. Flera av intervjupersonerna har erfarenheter från mer än ett bibliotek, eftersom deras tjänst i vissa fall är förlagda på filialer, vilket innebär att även om det är åtta personer som intervjuats, täcker deras svar in betydligt fler olika bibliotek.

Resultaten och analysen tyder på att stök förekommer i olika former och nivåer, vilket stämmer överens med vad den tidigare forskningen visar. Vidare uppmärksammas rummet som någonting som begränsar rätten till rummet och i vissa fall bjuder in till stök, något som informanterna arbetar runt. Detta visar på att valet av byggnad och rummets layout vid placering av verksamhet är av stor vikt gällande arbetet kring stök. Det är något som bör övervägas starkt vid eventuella flyttar och ombyggnationer. Vi drar slutsatsen att stök är ett fenomen som till stor del formas utifrån olika tolkningar av biblioteksrummet syfte. I vissa fall var exempelvis högre ljudnivåer accepterade eftersom det ansågs ha ett kulturellt eller kreativt värde, medan andra hade en högre tolerans för barn som stökar, eftersom de är just barn. Detta blir även tydligt genom att de olika synsätten som används för analys, att beroende på genom vilket synsätt en individ tolkar bibliotekets syfte så formas också olika tolkningar av vad som är stök.



9 Referenser

9.1 Empiriskt material

- Intervju 1, 23 april 2025, Informant A och Informant B - 01:02:36
- Intervju 2, 24 april 2025, Informant C - 54:08
- Intervju 3, 25 april 2025, Informant D - 01:12:43
- Intervju 4, 29 april 2025, Informant E - 56:39
- Intervju 5, 3 maj 2025, Informant F - 01:07:42
- Intervju 6, 5 maj 2025, Informant G - 50:53
- Intervju 7, 8 maj 2025, Informant H - 01:17:37

9.2 Publicerat material

- Alm Dahlin, J. (2021). Society Retreats – A Report about the Work Environment in Swedish Libraries. *Public Library Quarterly*, 40(1), 77–94. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1737492>
- Alvesson, M & Skoldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (3 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context : The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441. <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>
- Benjes - Small, C., Knievel, J., Resor-Whicker, J., Hunter, J. & Wisecup, A. (2024). "It's Not Ok. It's Not Normal": Public Librarians' Experiences of Sexual Harassment and Their Impact on Psychological Safety. *Journal of Library Administration*, 64(4), 406–425. <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2330860>
- Birkler, J. (2022). *Vetenskapsteori: En grundbok* (3 uppl.). Stockholm: Liber.
- Brashear, J. K., J. J. Maloney, and J. Thornton-Jaringe. 1981. Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries* 63 (4):343–51.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.). Stockholm: Liber
- Brottsförebyggande rådet (BRÅ). (2020). *Simhallar och bibliotek: En kartläggning av brott och ordningsstörningar*. Hämtad 22 april 2025 från <https://bra.se/rapporter/arkiv/2020-09-15-simhallar-och-bibliotek>
- Ceccato, V., Ercin, E., Hazanov, J., Elfström, S., & Sampaio, A. (2023). Safety in a public library: the perspective of visitors and staff. *Library Management*, 44(3/4), 229–245. <https://doi.org/10.1108/LM-12-2022-0127>



- Clemens, A. (31 mars 2025). Stök på nästan vart fjärde bibliotek. Biblioteksbladet. Hämtad 5 april 2025 från <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/stok-pa-nastan-vart-fjarde-bibliotek/>
- Clemens, A. (1 april 2025). Tog in vaktare – ”Finns gränser för vad personalen ska tåla”. Biblioteksbladet. Hämtad 5 april 2025 från <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/tog-in-vaktare-finns-granser-for-vad-personalen-ska-tala/>
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängerud, L. (2012). Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad. Stockholm: Norstedts juridik.
- Farrugia, S. (2002). A dangerous occupation? Violence in public libraries. *New Library World*, 103(9), 309–319. <https://doi.org/10.1108/03074800210445444>
- Ferrell, S. (2010). Who Says There’s a Problem? A New Way to Approach the Issue of “Problem Patrons.” *Reference and User Services Quarterly*, 50(2), 141–151. <https://doi.org/10.5860/rusq.50n2.141>
- Garner, J. (2023). Public Libraries and People Experiencing Homelessness: The Experiences and Attitudes of Library Workers. *Journal of Library Administration*, 63(5), 662–681. <https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2219600>
- Garner, J. (2024). The Hidden Toll: Exploring the Impact of Challenging Patron Behaviors on Australian Public Library Staff. *Public Library Quarterly* (New York, N.Y.), 1–19. <https://doi.org/10.1080/01616846.2024.2416271>
- GitHub (u.å.). noScribe. Hämtad 2 maj 2025 från <https://github.com/kaixxx/noScribe>
- Hedemark, Å. (2009). Det föreställda folkbiblioteket: En diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970-2006 (Doktorsavhandling, Uppsala universitet, Institutionen för ABM). Hämtad från <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:209085/FULLTEXT01.pdf>
- Ilshammar, L. (4 maj 2023). Stök och bråk är ett samhällsproblem – inte ett biblioteksproblem. Biblioteksbladet. Hämtad 24 januari 2025 från <https://www.biblioteksbladet.se/ideer/debatt/stok-och-brak-ar-ett-samhallsproblem-inte-ett-biblioteksproblem/>
- Luo, L. & Wildemuth, B. M. (2017). Semistructured Interviews. I B. M. Wildemuth, (red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (2ppl.). (s. 248-257). California, Santa Barbara: Libraries Unlimited.



- Rensfeldt, G. (2022). Stök på bibliotek. Lund: BTJ Förlag
- Röshammar, M. (7 mars, 2022). Bibliotekschefer: nya stöklagen utan betydelse. Biblioteksbladet. Hämtad 14 mars 2025 från <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/bibliotekschefer-nya-stoklagen-utan-betydelse/>
- Richter, S., Bell, J., Jackson, M. K., Lee, L. D., Dashora, P., & Surette, S. (2019). Public Library Users: Perspectives of Socially Vulnerable Populations. *Journal of Library Administration*, 59(4), 431–441. <https://doi.org/10.1080/01930826.2019.1593711>
- SFS 2013:801. Bibliotekslag. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 9 maj 2025 från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801/
- Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I G. Ahrne & P. Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl. 17-31). Stockholm: Liber.
- Åkerman, J. (2024). God forskningssed 2024. Vetenskapsrådet



Bilaga 1: Intervjuguide

För oss själva

Definition av stök: *Olika beteenden som har en negativ inverkan på bibliotekspersonal eller användare och som kan uppfattas som störande, stötande, våldsamt eller som ger upphov till andra negativa känslor.*

Preliminära forskningsfrågor:

- Hur beskriver intervjupersonerna stök och vart drar de gränsen för vad som anses acceptabelt i biblioteksrummet, och varför?
- Hur kan man förstå intervjupersonernas beskrivningar av stök utifrån vår valda teori?

Inledning

Hej och välkommen, [presentera oss]. Vår studie handlar om stök på folkbibliotek och vi intervjuar bibliotekspersonal för att ta del av deras syn på fenomenet. Intervjun idag beräknar vi kommer ta ungefär **60-90** minuter, och vi intervjuar personal vid ett antal bibliotek.

Vi vill gärna spela in intervjun för att transkribera den för att underlätta vårt arbete, inspelningen kommer att raderas efter godkänt arbete, samtycker du till inspelningen? [starta inspelning]

Vi vill inledningsvis gå igenom dina rättigheter och lite etiska förhållningssätt. Du kan när som helst avbryta eller ta en paus under intervjun, samt be oss att byta ämne om det vi pratar om känns jobbigt. Du kan också välja att avbryta din medverkan i studien fram tills en kort tid efter intervjun. Både du och din arbetsplats kommer att anonymiseras, så att det inte finns risk för identifikation. Vi vill också påminna om att det inte finns några svar som är rätt eller fel, vi vill höra just dina/era åsikter och tankar. Innan vi börjar, är det något du/ni undrar?

Uppvärmningsfrågor

- Hur länge har du arbetat här? Har du erfarenhet från andra bibliotek?
- Vad har du för utbildning i ryggen?
- Vilka är dina primära arbetsuppgifter?
- Hur ofta arbetar du ute i biblioteket?
- Hur många är ni som har pass samtidigt?
- Arbetar du även på filialer?
- Vad är biblioteket för dig?



Huvudfrågor

- Kan du berätta om ett tillfälle där du upplevde en stökig situation?
- Hur kände du dig?
- Vad hände?
- Hur/om löstes situationen?
- Kan du ge exempel på en situation där du tyckte att det var svårt att avväga om det är stök eller ej?
- Vad gjorde att det var svårt att navigera?
- Hur upplevde andra i personalen situationen?
- Hur slutade det? [Hur motiveras "lösingen?"]
- Vart drar du gränsen för vad som är okej beteende i biblioteket? (När känner du att du behöver säga till eller ingripa?)
- Brukar ni inom personalen vara överens om vart gränserna för stök går?
- Hur varierar det?
- Varför, tror du?
- Vad tycker du att biblioteket ska vara för typ av plats?
 - Vilka typer av aktiviteter ska få ske i biblioteksrummet?
- Vad tror du hade kunnat göras för att mildra stöket på ditt bibliotek?
- Hur tänker du att bibliotekets layout/organisering främjar eller motarbetar stök?
 - Hade man kunnat göra annorlunda?
 - Har detta funnits i tanken vid ommöblering?
- Har biblioteket någon policy gällande stök och olämpligt beteende?
 - Håller du med om det som står i policyn? Vad hade du ändrat?
 - Hjälper policyn dig? [Om inte, hur hade den kunnat hjälpa?]
 - Hur hade du velat att en skulle formuleras?
 - Är policyn tillgänglig även för användare?

Ifall/backup frågor

- Om de har filialerfarenhet, skiljer sig stöket mellan huvudbibliotek och filial? Hur?



- Har ni kontakt med fältare/polis/annat kring stöket? Hur fungerar kontakten? Har de en liknande syn på fenomenet som ni har? [Vad säger de?].

Avslutningsfrågor

För att runda av...

- Är det något mer på ämnet du vill prata om eller berätta? Är det något du känner att du sitter på som vi inte har fått med i våra frågor?
- Har du några andra frågor om ämnet eller mer praktiskt?
- Är det okej om vi hör av oss om vi har några ytterligare frågor som dyker upp?

Tack så mycket för att ni ställt upp!



Bilaga 2: Missivbrev

2025-XX-XX

Hej!

Vi heter Sarah Andersson och Anna Ringström och studerar vår sista termin på Biblioteks- och informationsvetenskapliga programmet vid Linnéuniversitetet i Väst och arbetar därför just nu med vår kandidatuppsats. Närmare bestämt är planen att undersöka hur olika syner på biblioteksrummets syfte påverkar synen på stök och därmed vart gränser gällande stök dras. Vi skulle därför gärna vilja att detta mejl vidarebefordras till bibliotekschef för vidare kontakt.

För att hjälpa oss att genomföra studien undrar vi om du skulle vilja fråga din bibliotekspersonal om det är någon eller några som kan tänka sig att ställa upp på en intervju, antingen enskilt eller två och två. Intervjufrågorna rör främst deras syn på stök och vart gränser dras för vad som är lämpligt eller ej i biblioteksrummet, vi beräknar att intervjutillfällena tar 60-90 minuter och intervjufrågorna skickas i förväg till intervjupersonerna. Intervjuerna kommer att transkriberas, och både bibliotek och intervjupersoner kommer att anonymiseras. Det är endast vi och vår handledare som kommer att ta del av det inspelade materialet, som vid godkänt arbete raderas.

Om ni har personal som är intresserade av att ställa upp så får ni gärna skicka deras kontaktuppgifter till oss så tar vi kontakt med dem. Hör gärna av er om det finns frågor kring studien, eller om ni inte vill delta så att vi vet och inte kontaktar er igen för uppföljning.

Väl mött!

Sarah Andersson

[Mejladress]

Anna Ringström

[Mejladress]



Bilaga 3: Informationsbrev till deltagare

2025-XX-XX

Studie om stök på folkbibliotek

Hej!

Vi heter Sarah Andersson och Anna Ringström och studerar vår sista termin på Biblioteks- och informationsvetenskapliga programmet vid Linnéuniversitetet i Västervik. Vi arbetar just nu med vår kandidatuppsats som kommer att bli klar till sommaren. I den undersöker vi hur olika synen på biblioteksrummets syfte påverkar synen på stök och därmed vart gränser gällande stök dras, och hur detta kan skilja sig åt mellan olika personer. För att göra detta genomför vi ett antal intervjuer med bibliotekspersonal för att ta del av deras åsikter kring ämnet.

Deltagandet är helt frivilligt, och du kan närsomhelst under eller kort efter intervjun avbryta din medverkan i studien. Du kan även på begäran få tillgång till intervjun i efterhand, dock kommer den inspelade intervjun att raderas efter godkänt arbete. Intervjuerna beräknas ta ungefär 60 minuter och spelas in för att därefter transkriberas med ett av Linnéuniversitetet godkänt digitalt verktyg. Vid transkriberingen kommer anonymisering att göras så att varken du eller din arbetsplats kan identifieras. När uppsatsen är klar kommer den att publiceras via universitetet som en kandidatuppsats och är därmed sökbar i databaser och online.

Vår handledare vid Linnéuniversitetet heter Hanna Carlsson och ni finner hennes kontaktuppgifter nedan.

Om ni har några frågor, funderingar eller vill ha mer information så kan ni alltid höra av er till oss!

Allt gott!

Kontaktuppgifter skribenter

Sarah Andersson

[Mejladress]

Anna Ringström

[Mejladress]

Kontaktuppgifter handledare

Hanna Carlsson

[Mejladress]

