

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2009:44
ISSN 1654-0247

Folkbibliotekets plats i den sociala webbmiljön

En undersökning med fokus på litteraturförmedling och läsfrämjande

Henrik Sylén
Patrik Wall



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Sylén/Wall

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Folkbibliotekets plats i den sociala webbmiljön:
En undersökning med fokus på litteraturförmedling och
läsfrämjande

Engelsk titel: The public library on the social web:
A study focusing on reading promotion and reading
stimulation

Författare: Henrik Sylén, Patrik Wall

Kollegium: Växjö universitet

Färdigställt: 2009

Handledare: Joacim Hansson

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to examine the function of public libraries on the social web, focusing on reading promotion and reading stimulation. For an understanding of the larger context regarding public libraries on the social web, we conducted online interviews via email with people in the Swedish library profession, together with a content analysis of various texts on the subject found in library journals and on the Internet. Furthermore to identify the public library's practice on reading promotion and reading stimulation on the social web, we did interviews with librarians at a public library on their use of a blog for this purpose, together with a questionnaire handed out to the library's users on their use and conceptions of the blog.

The conceptual framework of this study consists of four key aspects in the theoretical and empirical definition of Library 2.0 presented by Holmberg, Huvila and Widén-Wulff. The results showed that the public library can create a substantial value through its use of the social web, but it's necessary to have a clear vision of the desired outcome. The study also showed the importance of seeing the social web as one of several possible channels for the public library's work, and that it can be specifically useful to reach the younger generation. Moreover the study showed that the social web is a useful tool for the public library's reading promotion and reading stimulation, as it provides beneficial features for conversation.

Nyckelord: folkbibliotek, litteraturförmedling, Bibliotek 2.0, Webb 2.0,
sociala webben, bloggar

Innehåll

1. Inledning.....	6
1.1 Problemformulering	7
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Avgränsning	8
1.4 Definitioner	9
1.5 Disposition	9
2. Den sociala webben.....	10
3. Bibliotek 2.0	12
3.1 Begreppet Bibliotek 2.0	12
3.1.1 Sammanfattning.....	16
3.2 Kunskapsläge kring Bibliotek 2.0.....	17
3.2.1 Bibliotek och sociala nätverk	17
3.2.1.1 Sammanfattning.....	19
3.2.2 Bibliotek och social mjukvara	19
3.2.2.1 Sammanfattning.....	21
3.2.3 Bibliotek och bloggar	21
3.2.3.1 Sammanfattning.....	23
4. Begreppsligt ramverk	25
4.1 Interaktivitet	25
4.2 Deltagande.....	26
4.3 Användare	27
4.4 Biblioteket och bibliotekets tjänster.....	28
5. Metod och material.....	30
5.1 Undersökningsmetod.....	30
5.2 Insamling av material – ”Den professionella diskussionen”.....	30
5.2.1 E-postenkäter med branschfolk	30
5.2.1.1 Urval.....	31
5.2.1.2 Genomförande	31
5.2.1.3 Utformning	31
5.2.2 Texter relaterade till Bibliotek 2.0.....	32
5.2.2.1 Urval.....	32
5.2.2.2 Presentation av texter	32
”Bedrävligt och pinsamt”, Åsa Ekström	32
”Participation and interaction”, Frank Robert Nybråten & Jonas Svartberg Amtzen.....	33
”Libraries in Social Networking Software”, Meredith Farkas	33
”Libraries and Social Networking”, OCLC	34
”Libraries, social community sites and Facebook”, Anna-Stina Axelsson	35
”My MySpace comment”, Woody Evans	35

5.3 Insamling av material – ”Exemplet Boksynt”	36
5.3.1 Intervjuer med personal	36
5.3.1.1 Urval	36
5.3.1.2 Genomförande och bearbetning	37
5.3.2 Enkätundersökning med besökare	37
5.3.2.1 Urval	37
5.3.2.2 Genomförande och bearbetning	37
5.3.2.3 Utformning	37
5.3.2.4 Reliabilitet och validitet	38
5.4 Analysmetod	38
5.4.1 Den professionella diskussionen	38
5.4.2 Exemplet Boksynt	39
5.5 Sammanfattning	39
6. Resultat och analys	40
6.1 Den professionella diskussionen	40
6.1.1 Bibliotekets plats och funktion i den sociala webbmiljön	40
<i>Biblioteket måste finnas där användarna är</i>	40
<i>Biblioteket bör ha ett tydligt mål med vad man vill uppnå med sin användning av den sociala webben</i>	41
<i>Den sociala webben är en av flera kanaler för att bedriva biblioteksverksamhet och litteraturförmedling</i>	42
<i>Den sociala webben leder till en ökad demokratisering av biblioteket</i>	43
<i>Den sociala webben är användbar för bibliotekets litteraturförmedlande och läsförmedlande arbete, eftersom den möjliggör dialog och en ökad gemensam kunskap</i> ..	45
6.1.2 Problematik rörande bibliotekens plats och funktion i den sociala webbmiljön	46
<i>Många bibliotek som använder den sociala webben fyller liten funktion för användarna</i>	46
<i>Bristande kunskap och resurser på biblioteken är hinder för ett framgångsrikt arbete med den sociala webben</i>	47
<i>Interaktion</i>	48
6.2 Exemplet Boksynt	49
6.2.1 Redovisning av resultat av enkätundersökning	49

6.2.1.1 Köns- och åldersfördelning	49
6.2.1.2 Kännedom om och användning av bloggen	50
6.2.1.3 Bloggens relevans/signifikans	51
6.2.1.4 Läsning av andra bloggar	52
6.2.2 Redovisning av intervjuresultat	52
6.2.2.1 Presentation av informanter.....	52
6.2.2.2 Resultat och analys av Boksynt.....	52
<i>Mål</i>	52
<i>Resurser</i>	53
<i>Strategi</i>	54
<i>Resultat av arbetet/Personalens erfarenheter</i>	55
<i>Problem</i>	56
7. Slutsatser och diskussion	58
7.1 Folkbiblioteket och den sociala webbmiljön.....	58
7.2 Folkbiblioteket och litteraturförmedling i den sociala webbmiljön	60
8. Sammanfattning	61
Källförteckning.....	63
Otryckta källor	63
Tryckta källor	63
Internetkällor	65
Bilagor	67

1. Inledning

Att vara där användarna är har närmast blivit ett mantra i biblioteksvärlden de senaste åren. Detta har sin bakgrund i att den sociala dimensionen av Internet har växt sig allt starkare, och allt fler människor använder och vistas i denna sociala webbmiljö, som vanligen brukar kallas Webb 2.0.

Den nya sociala webben har i grunden förändrat vår syn på hur vi kommunicerar, hur kunskap produceras och sättet vi konsumerar information på. Biblioteken måste på allvar fundera över hur de bör möta denna utveckling och svara mot användarnas nya vanor. Det är inte oproblemiskt hur biblioteken ska anpassa sig på bästa sätt till denna miljö och säkerställa en bra dialog med användarna. Det är en sak att vara där användarna är, och en annan att vara användbar där dessa är. Frågan är hur detta kan uppnås. Samtidigt kan man fråga sig om användarna i lika stor utsträckning vill att biblioteket ska vara där användarna är.

Biblioteken ses ofta som progressiva när det gäller att tillgodogöra sig ny teknologi och implementera den i bibliotekets tjänster. Samtidigt lyfts det ibland fram som en problematik att biblioteken ofta tillgodogör sig ny teknik som tillämpas i deras tjänster utan att riktigt veta dess värde för sig själva eller för användarna.

Många gånger har det visat sig att entusiasmen för införandet av en ny teknik varit större från biblioteken än från användarnas sida, med följden att tjänsten blivit lite använd och således misslyckats. Skillnaden mellan framgång och misslyckande i detta sammanhang beror till stor del på hur genomtänkt processen varit.¹ Frågan biblioteken bör ställa sig innan man inför en ny teknologi är därför om detta är något som användarna bryr sig om och vill ha.

Enligt Peter Alsbjer, länsbibliotekarie i Örebro län, lever vi nu i vad han kallar ”det interaktiva samhället”² som till stor del kännetecknas av deltagande och interaktion, både människor och institutioner emellan, samt dessa sinsemellan. Ett sätt att förklara begreppet det interaktiva samhället är genom konceptet ”2.0”. Att sätta appendixet 2.0 efter ett ord har blivit något av ett modedefenomen, som förekommer i olika sammanhang, t.ex. ”Business 2.0” och ”Web 2.0”. I stora drag handlar det hela om att göra passiva informationskonsumenter delaktiga i den informations- och kunskapsproduktion som pågår i olika sammanhang på Internet. Bland nyckelorden märks ”dialog” och ”användarinflytande”. I denna kontext har även biblioteken fått en etikett i form av Bibliotek 2.0, som myntades år 2005 av Michael Casey.³

John Blyberg (Assistant Director for Innovation and User Experience på Darien Library i Connecticut, USA) menar att Bibliotek 2.0 inte är ett ”snabbt, enkelt 'tillägg' till det biblioteket redan håller på med” utan ”en djupgående, grundläggande förändring på hur människor interagerar med varandra, med information, med kunskap och med data”.⁴

¹ Bell, Stephen (2007). Library blogs: the new technology bandwagon. *Using interactive technologies in libraries*, s. 60f

² Alsbjer, Peter (2008). Interaction: Anything goes 2.0. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr. 2, s. 6

³ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). *Library 2.0: A guide to participatory library service*, s. xv

⁴ Blyberg, John (2008). De traditionella bibliotekssystemen är en snara runt halsen. *Biblioteksbladet*, nr 5, s 23f

Därför kan vi se att det finns såväl ideologiska som tekniska aspekter inbäddade i begreppet Bibliotek 2.0. För att biblioteket på webben ska bli välanvänt och motsvara förväntningar hos användaren är det avgörande att det finns en god förståelse för de behov och önskemål som finns hos målgrupperna. Det är också nödvändigt att tjänsterna står under kontinuerlig utvärdering och att de förändras i takt med användarens skiftande intresse och behov över tid.

1.1 Problemformulering

Internet ses som navet i det nya "interaktiva samhället" med nya former för kommunikation, kunskapsbildning och konsumtion av information. Internet kallas ibland för "the third place", efter hemmet och arbetsplatsen, vilket bygger på att stora mängder människor över hela världen använder det som ett kommunikativt redskap, både i yrket och på sin fritid. Frågan är hur biblioteken ska förhålla sig till denna utveckling. Vilka möjligheter finns det för biblioteken att skapa ett större värde för sig själva och sina användare genom den sociala webbmiljön?⁵

Som nämnts tidigare diskuteras det mycket i biblioteksvärlden om innebörden av Bibliotek 2.0 för biblioteken. Många ställer krav på att biblioteken måste förändras och anpassa sig till den nya sociala webbmiljön för att möta användarna där de befinner sig. Det är dock inte alltid oproblematiskt för biblioteken att modernisera sina tjänster till nya former.

Biblioteksverksamheten gynnas av att hänga med i den teknologiska utvecklingen och hämta inspiration från och vara en del av den nya sociala webbmiljön, i den mån det gagnar användaren. Det är ett problem om biblioteken anammar nya populära Internettjänster utan kunskap och förståelse om hur användarna egentligen använder och vill använda dessa. Problematiken grundar sig i hur biblioteken i ett större perspektiv ska anpassa sig på bästa sätt till nya vanor och mönster hos sina användare.

Bloggen lyfts ofta fram som ett typexempel på ett Webb 2.0-verktyg, väl lämpat för kommunikation och dialog. Vid en snabb överblick av några av de svenska folkbibliotekens bloggar så kan vi dock konstatera att användardeltagandet är lågt. En svensk magisteruppsats från 2008⁶ som undersökt några svenska folkbiblioteksbloggar med det uttryckta målet att stimulera till kommunikation och användardeltagande, visade att användandet i just dessa avseenden inte motsvarade bibliotekens förväntningar.

Eftersom forskningen kring bibliotekens verksamhet i den sociala webbmiljön är begränsad, är det motiverat att undersöka hur denna kan se ut.

⁵ New Media Consortium (2007). *Social Networking, the "Third Place," and the Evolution of Communication*. s 3

⁶ Andersson, Madeleine, Moilanen, Irina (2008). *Ytterligare en dörr till biblioteket: En kvalitativ studie om folkbibliotekets användning av Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace*

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med den här uppsatsen är att söka förståelse för hur folkbiblioteket fungerar i den sociala webbmiljön. Som ett exempel på detta vill vi ta reda på hur en traditionell kärnverksamhet för biblioteken, i form av litteraturförmedling, fungerar i en användarcentrerad bibliotekskontext som fenomenet Bibliotek 2.0 representerar. Genom att först undersöka den professionella diskussionen som förs inom detta område kan vi få ett större sammanhang att placera in vårt exempel i.

För att uppnå detta syfte är det relevant att fråga sig:

- * Hur förhåller sig folkbiblioteket till den sociala webben?
 - Vilka förtjänster och problem innebär det för folkbiblioteket att använda den sociala webben?
- * Hur fungerar folkbibliotekets litteraturförmedlande arbete på den sociala webben?
 - Hur ser arbetet med ett folkbiblioteks blogg för litteraturförmedling ut?
 - Hur väl känner folkbiblioteks besökare till bloggen?
 - Hur ser användningen och behovet av bloggen ut bland besökarna?

För att besvara frågan om hur folkbiblioteket förhåller sig till den sociala webben samt förtjänster och problem kring det här, kommer vi att genomföra ett antal e-postenkäter med personer som är professionellt verksamma på området, samt genom en innehållsanalys av ett antal texter som rör olika aspekter av bibliotek i den sociala webbmiljön.

Hur folkbibliotekets arbete med den litteraturförmedlande bloggen fungerar får vi svar på genom att intervjua personal vid ett folkbibliotek som arbetar med detta. Bibliotekets besökares kunskap om, samt användning och behov av denna blogg, tar vi reda på genom en enkätundersökning.

1.3 Avgränsning

Vår undersökning består tematiskt av två delar, där den ena rör folkbibliotekets verksamhet i den sociala webbmiljön i stort, och den andra som rör folkbibliotekets arbete med litteraturförmedling och läsfrämjande i den sociala webbmiljön.

I den del vi kallar ”Den professionella diskussionen” tas det på vissa håll även upp sådant som inte endast rör folkbiblioteket och denna del begränsas därför inte till att endast röra en viss typ av bibliotek. Vårt fokus ligger likväl på folkbiblioteket.

I den andra delen har vi valt att titta närmare på bloggen som verktyg för folkbibliotekets litteraturförmedlande arbete i den sociala webbmiljön, eftersom många bibliotek idag har bloggar som används just för litteraturförmedlande och läsfrämjande ändamål.

1.4 Definitioner

Bibliotek – Då vi använder ordet ”bibliotek” utan att i klartext skriva vilket, framgår det av kontexten vilken typ av bibliotek det är vi menar. I annat fall skriver vi ut detta.

Användare – Med ”användare” avses en person som på ett eller annat sätt begagnar sig av bibliotekets tjänster. Menar vi en annan slags användare framgår detta i texten.

Den sociala webben, Den sociala webbmiljön och *Webb 2.0* är olika uttryck för samma sak, nämligen ett Internet som kännetecknas av ett deltagande och interaktivt förhållningssätt.

1.5 Disposition

Uppsatsen består av åtta kapitel. I det första introducerar vi uppsatsens syfte och frågeställningar, utifrån det problemområde som skissas upp i inledningen.

I kapitel två ger vi en bakgrund till den sociala webben och exemplifierar med social mjukvara som finns tillgängliga.

I kapitel tre redogör vi för begreppet Bibliotek 2.0 och ger en bakgrund till själva begreppets ursprung och hos olika förespråkare varierande innehåll. Vi tar även upp tidigare forskning på området bibliotek och sociala nätverk, bibliotek och social mjukvara, samt bibliotek och bloggar.

Fjärde kapitlet behandlar de i Bibliotek 2.0-sammanhang centrala begrepp som utgör begreppslikt ramverk i uppsatsen.

I kapitel fem redogörs det för hur vi går tillväga metodologiskt i vår undersökning. Här presenteras empiriskt material, hur datainsamlingen går till och hur dessa data analyseras.

Sjätte kapitlet innehåller undersökningens olika resultat och analysen av dessa.

I kapitel sju presenterar vi slutsatser samt för en diskussion kring dessa.

Kapitel åtta sammanfattar uppsatsen.

2. Den sociala webben

I detta kapitel ger vi en förklaring och bakgrund till begreppet den sociala webben.

Internet i sin nuvarande form karaktäriseras av en stor social dimension. Datorn har "ersatts" av Internet där användarna står i centrum och dess verktyg gör det möjligt att skapa, kollaborera, dela med sig och publicera material på ett enklare sätt än tidigare. Vanligen brukar begreppet Webb 2.0 användas för detta "nya" Internet, Read/Write web är ett annat. Vi har dock valt att hålla oss till ett tredje begrepp i detta avsnitt, nämligen den sociala webben. Detta tycker vi är bättre för att det beskriver den faktiska karaktäristiken hos dagens Internet.

Innebörden av den sociala webben är inte en webb för publikationer av text, utan en användarcentrerad webb för kommunikation. Denna webb kan beskrivas som "It is a matrix of dialogues, not a collection of monologues."⁷

Den sociala dimensionen av dagens Internet består av ett starkt socialt innehåll på många av dagens webbplatser. Det kan vara i form av användarprofiler och länkar till vänner, eller att användarna uppmuntras bidra med innehåll i form av texter, bilder, videor och kommentarer och betyg.⁸ Den sociala webbmiljön kan alltså sägas bygga på och stimulera till medverkan genom kommunikation och interaktion.

Termen Webb 2.0 är ett omstritt begrepp som sägs ha myntats 2004 av Tim O'Reilly och Dale Dougherty vid O'Reilly Media.⁹ O'Reilly presenterade 2005 begreppet som:

Web 2.0 is the network as platform, spanning all connected devices; Web2.0 applications are those that make the most of the intrinsic advantages of that platform: delivering software as a continually-updated service that gets better the more people use it, consuming and remixing data from multiple sources, including individual users, while providing their own data and services in a form that allows remixing by others, creating network effects through an "architecture of participation", and going beyond the page metaphor of Web 1.0 to deliver rich user experiences.¹⁰

Efter krav på ett tydliggörande av ovanstående definition kom O'Reilly 2006 med följande definition:

Web 2.0 is the business revolution in the computer industry caused by the move to the Internet as platform, and an attempt to understand the rules for success on that new platform. Chief among those rules is this: Build applications that harness network effects to get better the more people use them. (This is what I've elsewhere called "harnessing collective intelligence."¹¹

⁷ Mannes, Jack (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology* (<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>) [2009-05-11]

⁸ Cormode, Graham, Krishnamurthy, Balachander (2008). Key differences between Web 1.0 and Web 2.0. *First Monday*, vol. 13, nr 6 (<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2125/1972>) [2009-05-15]

⁹ Cormode, Graham, Krishnamurthy, Balachander (2008)

¹⁰ O'Reilly, Tim (2005). Web 2.0: Compact Definition? *O'Reilly Radar* (<http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>) [2009-05-09]

¹¹ O'Reilly, Tim (2006). Web 2.0 Compact definition: Trying again. *O'Reilly Radar*

Termen Webb 2.0 associeras vanligen med en teknologisk del som brukar benämnas social mjukvara, och utgörs av bloggar, wikis och sociala nätverk. Social mjukvara är egentligen inte någon mjukvara, utan webbaserade tjänster, och har existerat på olika vis sedan Internets födelse. Idag är sociala nätverkstjänster som Facebook och Myspace ett utbrett fenomen för enkel kommunikation och delning på Internet, vilket gör det lättare för användare att bidra med innehåll.¹² Att använda den här modellen för att kommunicera har även blivit allt vanligare bland biblioteken.

Nedan följer en beskrivning över några av de vanligaste verktygen och tjänsterna som innefattas av social mjukvara:

Förmodligen är *bloggen* den mest populära typen av social mjukvara. Den är ett verktyg för att skapa en webbplats som enkelt kan uppdateras kontinuerligt och möjliggör tvåvägskommunikation.¹³

En *wiki* är ett verktyg för kollaborativ kunskap, vars innehåll är tänkt att skapas och byggas på vidare av dem som använder wikin. Ett välkänt exempel är Wikipedia, som är ett internetbaserat uppslagsverk med öppet innehåll.

I *sociala nätverk* skapas onlinetegemenskaper bland medlemmar som delar intressen. De flesta sådana är webbaserade och erbjuder en rad olika sätt för användarna att interagera med varandra.

I nästa kapitel går vi igenom Bibliotek 2.0 vilket är ett begrepp som kan härledas ur diskussionen kring Webb 2.0 och vad detta fenomen kan innebära för biblioteken.

(<http://radar.oreilly.com/archives/2006/12/web-20-compact.html>) [2009-05-09]

¹² Farkas, Meredith G. (2007). *Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online*, s. 2

¹³ Farkas, Meredith G. (2007). s. 3

3. Bibliotek 2.0

I detta kapitel introduceras, förklaras och problematiseras först begreppet Bibliotek 2.0 utifrån litteratur och tidigare forskning på området. Sedan redogör vi för det aktuella kunskapsläget kring bibliotek och sociala nätverk, bibliotek och social mjukvara samt bibliotek och bloggar, utifrån relevant litteratur och forskning.

3.1 Begreppet Bibliotek 2.0

Begreppet Bibliotek 2.0 rymde till en början en önskan om att skapa förändring och att ta biblioteken ett steg längre med hjälp av ny teknik, och snart dök det upp fler tankar, åsikter och inlägg från andra håll om vad detta fenomen var för något. Michael Casey som introducerade begreppet menar att en övergång till 2.0-konceptet för bibliotekens del handlar om att gå ifrån att vara en leverantör av information, till att bli en kommunikationspartner. Detta kräver ett bibliotekssystem/plattform som tillåter användaren att inta en aktiv deltagande roll, genom användandet av den teknik som lämpar sig bäst när det gäller att uppnå dialog och samverkan.¹⁴

Casey har tillsammans med Laura C. Savastinuk skrivit boken *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. I denna bok radar de upp några - för deras kontext - sanningar som de menar att biblioteken står inför idag. Biblioteket

- förlorar användarnas intresse
- erbjuder inte längre genomgående de tjänster som användarna efterfrågar
- motarbetar förändring av tjänster som anses vara traditionella eller grundläggande för biblioteksservice
- är inte längre det första stället som många av de nuvarande och potentiella användarna letar information på¹⁵

Utifrån dessa utmaningar ställer de sig frågan hur biblioteket ska lyckas behålla sina nuvarande användare och få nya till biblioteket. Vi (bibliotekarierna), säger de, "har alltid velat få mer folk till lokalerna. Vi vill fortsätta serva samhället. Vi vill rent av serva dem med mer saker men med samma eller mindre budget. Vi vill göra allt. Frågan är, hur?"¹⁶

När Michael Casey skapade termen Library 2.0 (Bibliotek 2.0) i augusti 2005 satte han egentligen främst ett samlingsnamn på några av de tankar och idéer som hade figurerat en tid hos många andra också. Det gemensamma intresset bottnade i vad olika funktioner från Webb 2.0 kunde få för positiva effekter om de infördes på biblioteken. Någon klar definition av vad Bibliotek 2.0 var fanns inte.

Även om diskussionen bland entusiasterna inledningsvis till stor del handlade om den teknologiska aspekten av Bibliotek 2.0, blev det uppenbart att de förändringar som biblioteken skulle behöva införa för att vara i fas med sina användare, inkluderade

¹⁴ Karlson, Signy Irene (2006). The public library: A new version. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 3, s. 5

¹⁵ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). s. xxv

¹⁶ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). s. 5

mycket mer än tekniska spörsmål. Bibliotek 2.0 kom därför att handla om vad användaren behöver, vilket i det här fallet betyder att bibliotekstjänster hela tiden utvärderas och förändras efter behov, allt med användaren i första rummet. Teknologin blir i princip det verktyg med vilket biblioteket tillåter användaren att skapa och organisera sitt eget innehåll, istället för att enbart tillhandahålla ett färdigt material.

När Casey och Savastinuk ska definiera Bibliotek 2.0 är det inte de tekniska aspekterna som omnämns först. De framhåller att det är viktigt att alla definitioner av Bibliotek 2.0 inkluderar att:

- Bibliotek 2.0 är en modell för ständig och målmedveten förändring
- Bibliotek 2.0 bemyndigar biblioteksanvändare genom att göra dem delaktiga och ha användarstyrda tjänster
- genom förverkligandet av de två första elementen, ämnar Bibliotek 2.0 förbättra tjänster för nuvarande användare och samtidigt nå ut till nya användare.¹⁷

Författarna framhåller till och med, att även om tekniken är ett utmärkt verktyg för biblioteken att använda i arbetet med Bibliotek 2.0 är den inget huvudsakligt inslag i deras modell. Vidare säger de att även om många av de tjänster som biblioteken använder i syfte att genomföra Bibliotek 2.0-mål involverar teknik, är tekniken endast ett verktyg som kan användas för att nå användare.¹⁸ Bibliotek 2.0 blir för Casey och Savastinuk ett försök att hänga med i användarnas skiftande behov, vilket ska uppnås genom att fokusera på två mål, som samtidigt är de två grundkomponenterna i deras definition av begreppet Bibliotek 2.0: dels genom att göra användaren handlingskraftig och dels genom att införliva konstant förändring.

En del kritiker menar att detta inte är något nytt; biblioteken har alltid velat förbättra servicen för sina användare, och det har alltid krävts att biblioteken hållit jämna steg med sina användare. Casey och Savastinuk säger emellertid att det är kombinationen av dessa grundkomponenter i Bibliotek 2.0 som ska hjälpa biblioteken att nå dit, och skapandet av nya tjänster ska inkludera dessa komponenter.

I en artikel från 2006 formulerar Jack Mannes, bibliotekarie vid University of Colorado, en definition och teori för Bibliotek 2.0. Han menar att Webb 2.0 innebär ett paradigmskifte för biblioteken, som ligger till bakgrund för och sedermera leder fram till begreppet Bibliotek 2.0.¹⁹

Det centrala i Mannes resonemang kring Bibliotek 2.0 är att diskussionen av begreppet är problematiskt på grund av sin otydlighet. Han menar att en definition såsom Caseys är för bred. Mannes egen definition "The application of interactive, collaborative, and multi-media web-based technologies to web-based library services and collections." bygger på att begränsa begreppet från att gälla bibliotekstjänster i allmänhet, till att bara gälla bibliotekstjänster på webben. Denna begränsning menar han tydliggör termen och gör den mer användbar, forskningsbar och teoretiserbar.

Mannes lägger fram en teori för Bibliotek 2.0 som vilar på fyra hörnstenar. För det

¹⁷ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). s. 5

¹⁸ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). s. 6

¹⁹ Mannes, Jack (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology*

första är den användarcentrerad då användarna är med och skapar och bidrar till innehållet. Vidare bör den ge den en multimedial upplevelse. För det tredje har den ett rikt socialt innehåll i form av närvaro och kommunikation. Slutligen och främst handlar det om att biblioteket måste och sträva att förändras i takt med samhällets utveckling och ge användarna möjligheten att förändra biblioteket.

Mannes menar att förändringen till trots, ligger Bibliotek 2.0 samtidigt nära bibliotekets uppdrag och tradition. Det är egentligen bara en beskrivning av det senaste exemplet på en mångårig institution i ett demokratiskt samhälle som stått emot tidens prövningar.

I *Library 2.0* skriver Jenny Levine, Internet development specialist and strategy guide vid American Library Association, att biblioteken är bra på att förstå och anpassa sig efter användarnas behov i det fysiska biblioteket, men när det gäller användarnas behov online däremot finns det mer att göra.²⁰

Hon menar att Bibliotek 2.0 bör ses som en evolution framför en revolution. Det är ett naturligt steg för biblioteken att göra sina Internettjänster mer användarvänliga, effektiva och roligare att använda. Levine menar att det handlar om en förlängning och anpassning av existerande tjänster med ett förnyat fokus på användarcentrering. Det centrala i Levines resonemang är att bibliotekets tjänster måste anpassas för att vara tillgängliga där användaren är när användaren behöver dem.²¹

Levine anser att det svårt att göra en definition av begreppet Bibliotek 2.0 just på grund av att det är ett evolutionärt koncept. Hon menar att Bibliotek 2.0 handlar om ett filosofiskt och praktiskt sätt för biblioteken att förhålla sig till sina användare, och bör appliceras på biblioteket som helhet, inte bara dess tjänster online. Alla bibliotek måste omvärdera gamla sanningar om vad ett bibliotek eller bibliotekets tjänster är och ska vara. Bibliotek 2.0 handlar i grunden om kontinuerlig förändring och att göra biblioteket som helhet mer användarcentrerat, för att finnas där användarna finns och för att få nya användare. Levine formulerar Bibliotek 2.0 utifrån fem C: community, conversation, collaboration, connections och commons. Hon menar vidare att det i viss mån bara är bibliotekens fantasi och hur användarna anammar Bibliotek 2.0-verktyg som sätter gränserna för vad Bibliotek 2.0 kan vara.²²

Holmberg, Huvila, och Widén-Wulff, har på empirisk bas definierat ett ramverk för teoretisk förståelse för vad Bibliotek 2.0 är. Vid en workshop i april 2008 på ämnet Library 2.0, ställdes den öppna frågan "Vad är Bibliotek 2.0?" till 29 deltagare som alla tillhörde biblioteksprofessionen i Finland. Svaren de fick bearbetades innehållsanalytisk genom "co-word-analys", där både frekvensen hos objekten (i deras fall återkommande ord) man mäter räknas men även relationen mellan dem. Resultatet presenterades i form av en modell de kallar för "The building blocks of Library 2.0" som består av sju delar, innefattande *interactivity, users, participation, libraries and library services, web and web 2.0, social aspects, and technology and tools*.

De sju elementen överlappar alla varandra och har gemensamt att interaktivitet är den

²⁰ Levine, Jenny (2007). *Library 2.0. Information tomorrow: reflections on technology and the future of public and academic libraries*, s. 145

²¹ Levine, Jenny (2007). s. 146

²² Levine, Jenny (2007). s. 147f

centrala och viktigaste delen. Denna modell implicerar att inget element bör uteslutas när ett fenomen ska beskrivas som Bibliotek 2.0 eller inte.²³

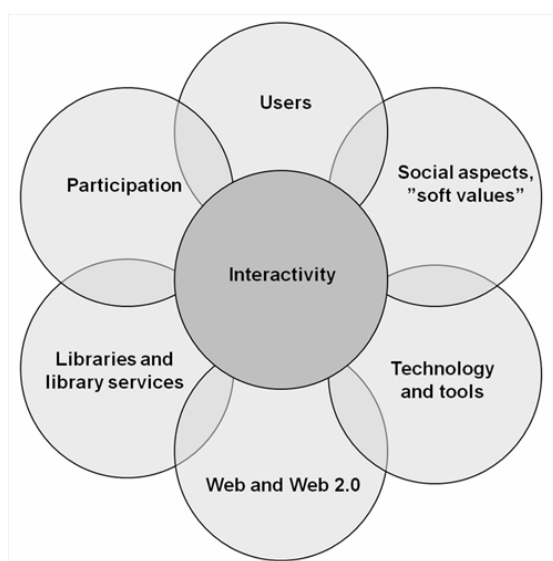


Fig 1: "The building blocks of Library 2.0" (Holmberg et. al, s. 9)

Med dessa sju element som grund skapar de följande definition av Bibliotek 2.0:

*"Library 2.0 is a change in interaction between users and libraries in a new culture of participation catalysed by social web technologies."*²⁴

Utifrån denna definition förstås Bibliotek 2.0 alltså som en förändring i interaktion sprungen ur de nya användarvänliga sociala webbteknologierna.

Ovanstående modell kan ses som en ansats till en vetenskaplig definition av begreppet Bibliotek 2.0 och kan användas som:

- Ett ramverk till hjälp för utvärdering av både befintliga och planerade tjänster i kontexten Bibliotek 2.0
- En grund för fortsatt diskussion kring begreppet och dess konsekvenser för B & I och biblioteksvärlden²⁵

Walt Crawford är en av dem som noterat att Bibliotek 2.0 inte är ett fenomen med ett klart och tydligt innehåll som går under en enda definition. Crawford själv identifierar inte mindre än sju mer eller mindre lika eller olika definitioner.²⁶ Han försöker i sin läsning av den diskussion kring Bibliotek 2.0 som olika Bibliotek 2.0-förespråkare deltar i på bloggar och tidskrifter, sammanfatta och ge en översikt över begreppet och dess bakomliggande idéer. Några av dessa förespråkares ståndpunkter har vi redogjort för i detta kapitel.

²³ Holmberg, Kim, Huvila, Isto, Widén-Wulff, Gunilla (under utgivning 2009) What is Library 2.0? *Journal of Documentation*, s. 9, 11

²⁴ Holmberg, Kim, et al. (under utgivning 2009). s.10

²⁵ Holmberg, Kim, et al. (under utgivning 2009). s.11

²⁶ Crawford, Walt (2006). Library 2.0 and "Library 2.0". *Cites and insights*, nr 2, s. 4

En anledning till att han skrev artikeln, var att han ju mer han läste om Bibliotek 2.0, desto mer förvirrad blev han och kände ett allt större behov av en bred översikt på ämnet som inte var skriven av en "förkämpe eller evangelist".²⁷ För oss är Crawford intressant eftersom han sticker ut som en kritisk röst inom ett område där dessa sällan blir uppmärksammade eller ges samma utrymme som entusiasterna.

Till att börja med gör han en distinktion mellan begreppet Bibliotek 2.0 och rörelsen "Bibliotek 2.0", eller "the bandwagon" som han själv uttrycker det.²⁸ Medan begreppet rymmer ett antal olika innehållsmässiga definitioner av vad Bibliotek 2.0 är, så består själva rörelsen enligt honom dels av personer som är ute efter total förändring och är villiga att avfärda dagens bibliotek och bibliotekarier och dels av personer som vill fortsätta att förbättra och utöka bibliotekens tjänster.

Crawford påpekar i början av sin artikel att han tycker de flesta beskrivningar av Bibliotek 2.0 han har stött på är konstruktiva, att de bygger på det bästa av idag och innebär förbättringar för framtiden. Dessa koncept och verktyg menar han bör diskuteras, utforskas och tillämpas i enlighet med allmänhetens behov och bibliotekens resurser.²⁹ Ett citat som på ett bra sätt belyser hans kritik mot rörelsen "Bibliotek 2.0" är detta:

I'm bemused by the apparent need to make libraries the heart of the public's everyday information usage. I don't think it can happen and I'm not convinced it should happen.³⁰

Det han ställer sig kritisk till är dels detta mål han identifierar hos en del förespråkare; att biblioteket ska vara det ställe där människor får alla sina informationsbehov tillgodosedda. Det är en tanke som uttryckts av fler, t.ex. John Blyberg när han säger att frågan man bör ställa sig innan man haussar upp komponenter som teknikeliten hyllar, är om användarna också kommer att göra det.³¹

Crawfords kritik riktas också mot begreppet Bibliotek 2.0 i sig. Han menar att begreppet som manifest är olyckligt och ställer sig frågande till ifall själva benämningen "Bibliotek 2.0" tillskriver värde till de koncept och verktyg som utgör Bibliotek 2.0, eller om det istället sänker värdet på dem genom att skapa onödig polemik i diskussionen.³²

3.1.1 Sammanfattning

Bibliotek 2.0 är ett mångfacetterat och inte helt entydigt begrepp, med en mängd florerande uppfattningar om vad det är och ska vara. I grunden rör det sig om olika idéer för att förändra och förbättra biblioteken. Ett centralt element som återkommer i de

²⁷ Crawford, Walt (2006). s. 1

²⁸ Crawford, Walt (2006). s. 1

²⁹ Crawford, Walt (2006). s. 1

³⁰ Crawford, Walt (2006). s. 2

³¹ Blyberg, John (2005). Library 2.0 Perils. *Blyberg.net*, (<http://www.blyberg.net/2005/11/page/4/>) [2009-05-17]

³² Crawford, Walt (2006). s. 2

flesta beskrivningar av Bibliotek 2.0 är betoningen på att göra användaren mer delaktig i utformning och innehåll av bibliotekets verksamhet.

Casey och Savastinuk menar att en förändring måste till för att behålla sina användare och locka nya till biblioteken, eftersom dessa dels förlorar användarnas intresse till följd av att biblioteken inte längre erbjuder tjänster som efterfrågas av användarna.

Vissa menar att Bibliotek 2.0 rör hela biblioteket, och således inkluderar det fysiska biblioteket. Medan andra, som t.ex. Jack Mannes, menar att en smalare definition är mer konstruktiv och därför begränsar sin syn på begreppet till att bara gälla bibliotekstjänster på webben.

En teoretisk modell över Bibliotek 2.0 har tagits fram av Holmberg, Huvila, och Widén-Wulff. Den består av sju element som tillsammans utgör Bibliotek 2.0. Dessa sju element kallar de för "The building blocks of Library 2.0" och innefattar *interactivity, users, participation, libraries and library services, web and web 2.0, social aspects, and technology and tools*. Bland dessa är interaktivitet den viktigaste delen, men samtidigt bör inget element uteslutas. Utifrån denna modell ska Bibliotek 2.0 förstås som en förändring i interaktion mellan användare och bibliotek sprungen ur de nya sociala webbtjänsterna.

Vare sig man ser på begreppet Bibliotek 2.0 som evolutionärt eller revolutionärt, kopplar det till det fysiska biblioteket eller bara till bibliotekets webbtjänster så har alla dessa synsätt och aspekter av konceptet Bibliotek 2.0 ett värde för vår uppsats, då det är här diskussionen tar sin utgångspunkt.

3.2 Kunskapsläge kring Bibliotek 2.0

3.2.1 Bibliotek och sociala nätverk

I en rapport av OCLC från 2007, *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World*, presenteras en undersökning av attityder och användarvanor kring socialt nätverkande bland både bibliotekarierna och användarna. Över 6000 användare från Kanada, Frankrike, Tyskland, Japan, Storbritannien och USA, samt närmare 400 amerikanska bibliotekschefer deltog i studien. Målsättningen med undersökningen var att problematisera de sociala nätverkens roll för framtidens bibliotek, samt att ligga till grund för utformningen av riktlinjer kring bibliotekens arbete med sociala nätverk.³³

Resultaten visar att varken användare eller bibliotekschefer ser någon funktion för biblioteken att vara aktiva i sociala nätverk för närvarande. Denna tveksamhet menar man skulle kunna bero på de få exempel av sociala bibliotekstjänster som finns för tillfället. Användarna ser ingen mening med att biblioteken skapar egna sociala webbplatser, endast 13 % av de tillfrågade såg detta som bibliotekets uppgift, och de flesta var ointresserade av att bidra med innehåll eller vara aktiva om biblioteket erbjuder sådana tjänster. Det som var av störst intresse för användarna var möjligheten att meddelas om nya titlar utifrån sina intresseområden. Bland de användare som såg en roll för biblioteket gällande sociala tjänster var bokcirkeln den vanligaste funktionen.

³³ De Rosa, Cathy, Gauder, Brad, Limes, Rick & Cellentani, Diane (red.) (2007). *Sharing, privacy and trust in our networked world [electronic resource] : a report to the OCLC membership*. s. viii-ix (<http://www.oclc.org/uk/en/reports/pdfs/sharing.pdf>) [2009-05-17]

Bland bibliotekscheferna fanns det några som såg en potential i att arbeta med sociala nätverk, och vissa av dem hade även börjat använda sig av sociala nätverkstjänster på olika sätt. Men det var endast 14 % som ansåg att det var bibliotekets uppgift att bygga upp sociala nätverksplatser för sina användare.³⁴ Av undersökningen framkom att arbete med sociala nätverkstjänster som en uppgift för biblioteket var vanligare bland "yngre" bibliotekschefer än bland dem som var äldre än 50 år.³⁵

Intressant var att bibliotekscheferna uppskattade användarnas generella intresse av att delta i biblioteksdrivna sociala nätverksaktiviteter till mycket större än vad det i själva verket var. Däremot låg deras uppfattningar i linje med användarnas om deras låga intresse för biblioteksdrivna tjänster för publicering och delning.³⁶

Både användare och bibliotekschefer ansåg att bibliotekens uppgifter handlar om lärande och information snarare än att bygga sociala nätverkstjänster. Användarna såg sociala nätverk som individuella och personliga, medan bibliotekarierna ansåg att det redan finns tillräckligt med sociala nätverk, samt bekymrade sig för bibliotekets ekonomi och resurser.³⁷

En anledning till de negativa attityderna till biblioteksdrivna sociala webbplatser är enligt rapporten just bibliotekets starka förknippning med böcker. Detta har framkommit i en tidigare OCLC rapport från 2005, *Perceptions*, och är väl ingen stor överraskning.³⁸ Detta är något som vi tycker man antingen ska försöka förändra eller ta tillvara på och ha som utgångspunkt i sitt arbete med sociala webbtjänster. Här ser vi den litteraturförmedlande bloggen som en bra förening mellan den fysiska och den elektroniska världen.

Sedan den förra OCLC rapporten från 2005 visade det sig att antalet användare som använt bibliotekens webbplatser hade minskat. Att internetbaserade bokcirklar i sig självt skulle locka användarna tillbaka till bibliotekets webbplatser är inte troligt enligt den senaste rapporten. Biblioteken bör istället i sina strategier införa ett ökat fokus på att få personalen mer engagerade i den sociala webbmiljön, vilket innebär att uppfattningen av biblioteket som varumärke måste förändras från ett institutionellt till ett mer personligt. Genom att stimulera och inbjuda till deltagande förändras relationerna mellan användare och bibliotek, och därmed även uppfattningarna.

Författarna till rapporten är positiva till Bibliotek 2.0 som koncept, men menar att en social bibliotekswebb inte skapas genom att bara förse sina nuvarande webbplatser med sociala tjänster och verktyg. Den sociala webben innebär att öppna dörrarna till skapandet av webben, genom förändrade produktionsstrukturer där användarna är med och skapar innehållet.

³⁴ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 5-1

³⁵ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 5-5

³⁶ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 5-3

³⁷ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 5-6

³⁸ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 8-5

3.2.1.1 Sammanfattning

I OCLC-rapporten *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World*, framkommer att få användare och bibliotekschefer ser någon större funktion för biblioteken att vara aktiva i sociala nätverk för närvarande. Det fanns inte heller något stort intresse av att se biblioteken bygga egna sociala nätverksplatser. Av rapporten framgår det dock att uppskattningen från bibliotekets sida gällande användarnas generella intresse av att delta i biblioteksdrivna sociala nätverksaktiviteter sågs som större än vad det i själva verket var. Rapporten är ändå positiv till konceptet Bibliotek 2.0, men framhåller att det inte bara handlar om att förse sina nuvarande webbplatser med sociala tjänster och verktyg. Den sociala webben innebär att öppna dörrarna till skapandet av webben, genom förändrade produktionsstrukturer där användarna är med och skapar innehållet.

Detta är sammantaget värt att återkomma till i vår undersökning då det behandlar problematiken mellan kunskap om användarnas faktiska behov och att utforma bibliotekets verksamhet i enlighet med detta.

3.2.2 Bibliotek och social mjukvara

Jana Ronan och Matthew Bejune har undersökt användningen av social mjukvara vid 64 amerikanska forskningsbibliotek. De tre områden vilka mest gynnades av att använda social mjukvara var enligt de undersökta biblioteken:

1. Ökad synlighet/närvaro/tillgänglighet
2. Kommunikation
3. Marknadsföring/promotion/PR.³⁹

De två främsta utmaningarna gällande bibliotekens användning av social mjukvara var för det första att få tid att lära sig och använda dessa verktyg, och för det andra att fortbilda personalen.⁴⁰

Intressant var att nära hälften av de undersökta biblioteken saknade koordinerade insatser för hur social mjukvara användes på deras bibliotek. I stället byggde användningen på individuella initiativ av personalen. Endast tio bibliotek hade en ansvarig administrativ arbetsgrupp.⁴¹

Marylaine Block skriver i boken *The Thriving Library: Successful strategies for challenging times* att biblioteken har blivit omkörda av många av sina användare i sättet de konsumerar information, och "Bibliotek 2.0" är en rörelse vars mål är att förbättra kvaliteten på bibliotekets tjänster till alla biblioteksanvändare, oavsett vilken informationsteknologisk nivå man befinner sig på. Hon tar upp två bibliotek som varit föregångare och får representera lyckade exempel på hur Bibliotek 2.0 kan se ut i praktiken.

Det första är St. Josephs County (IN) Public Library (<http://www.sjcpl.org>). Här gjorde

³⁹ Ronan, Jana, Bejune, Matthew (2008). *Social software in libraries*. s.15
(<http://www.arl.org/bm~doc/spec304web.pdf>) [2009-05-17]

⁴⁰ Ronan, Jana, Bejune, Matthew (2008). s. 15

⁴¹ Ronan, Jana, Bejune, Matthew (2008). s. 14

man bibliotekets webbplats mer användarcentrerad och tillgänglig, för att ge användarna en dörr till biblioteket och världen av information. Språket som användes för att beskriva bibliotekets tjänster fokuserade på det språk användarna själva använder, i stället för bibliotekariejargong. De flesta tjänster gjordes tillgängliga dygnet runt från webbplatsen, som till exempel bloggar, referensservice via snabbmeddelanden (instant messaging) och wikis.

Det andra exemplet är Ann Arbour District Library (<http://www.aadl.org>) som under ledning av John Blyberg baserat sin webbplats på bloggen som grund. Här byggde man upp ett system av bloggar för att underlätta kommunikation med allmänheten och göra bibliotekets närvaro på webben "an extension of the library experience - a highly personalized space that the patron can feel ownership for." Bloggarna som ingick i detta system inkluderade bloggar om programaktiviteter, nya titlar, olika medier, forskning och katalogen.

Båda dessa biblioteks satsningar framhåller Block som bra exempel där man använt sig av teknik som medel för att uppnå målen. Hon menar att Bibliotek 2.0 kan användas för att tillgängliggöra bibliotekets tjänster där användarna är, möjliggöra tvåvägskommunikation för att kontinuerligt få tankar och åsikter från användarna, samt för att personalisera biblioteket och dess tjänster.⁴²

Det Block skriver är av vikt för att det understryker betydelsen av se ny teknologi som medel för att nå uppsatta mål.

Anna Bernhem och Linnéa Kuster undersöker i sin magisteruppsats *Bibliotekariers uppfattning av Bibliotek 2.0: En fenomenografisk undersökning* bibliotekariers uppfattningar om Bibliotek 2.0. Vad som främst gör denna studie intressant är deras fokus som ligger på bibliotekariernas uppfattningar av användarnas interaktivitet på bibliotekets webbplats, vilket ligger nära vår undersökning, men de studerar även hur bibliotekarierollen påverkas av Bibliotek 2.0 vilket också anknyter till vår studie.

Uppsatsen visar på några variationer av uppfattningar där författarna ser två huvudkategorier; bibliotekarierna uppfattar att Bibliotek 2.0 påverkar i antingen stor eller liten utsträckning. Vidare ses dessa två kategorier utifrån tre olika perspektiv. För det första biblioteket som institution, där uppfattningen att Bibliotek 2.0 är nödvändigt råder. Biblioteket som organisation måste anamma det nya tankesätt Bibliotek 2.0 innebär för att överleva. Den uppfattning som uttrycker liten påverkan innebär här att Bibliotek 2.0 inte ses som något nytt, utan en naturlig utveckling för biblioteken där det går att ta till sig valfria delar och kalla det 2.0. Den andra huvudkategorin rör bibliotekarierollen, som påverkas genom att Bibliotek 2.0 är ett nytt sätt att tänka kring biblioteksarbetet, där bibliotekarien måste släppa kontrollen och släppa in användarna mer, samt att yrket också blir mer individualiserat. Den tredje huvudkategorin uppfattningar gäller användaren, där användarens deltagande och närvaro som nämnts tidigare påverkar bibliotekarien genom att användaren får större kontroll av informationen. Användaren uppfattas även få ett mervärde av bibliotekets tjänster genom det sociala samspelet som ryms i Bibliotek 2.0 i form av samtal och kommunikation.

⁴² Block, Marylaine (2007). *The Thriving Library: Successful strategies for challenging times*, s. 130ff

3.2.2.1 Sammanfattning

Ronan och Bejune visar i en undersökning att de områden som gynnar forskningsbiblioteken mest genom användningen av social mjukvara är tillgänglighet, kommunikation och marknadsföring. De menar att den största utmaningen för att få arbetet med social mjukvara att fungera rör resurser. Denna undersökning fokuserar på forskningsbibliotek, men kan ändå vara av intresse för vår studie då den pekar på brister i hur arbetet med nya tjänster bedrivs och vilka svårigheter som kan förekomma.

Marylaine Block pekar på en skillnad mellan sättet som många av dagens människor konsumerar information på och utformningen av bibliotekets tjänster. Hon menar att Bibliotek 2.0 är ett medel för att göra biblioteket mer tillgängligt för användarna genom att erbjuda tjänster där användarna är, samt för att förbättra biblioteksverksamheten genom ökad kommunikation med användarna.

Anna Bernhem och Linnéa Kuster redogör i sin magisteruppsats för två olika uppfattningar bland bibliotekarier angående hur Bibliotek 2.0 påverkar bibliotekarirollen: Bibliotek 2.0 påverkar bibliotekarirollen i stor utsträckning, samt Bibliotek 2.0 påverkar bibliotekarirollen i liten utsträckning. Bernhem och Kuster fokuserar på bibliotekariernas uppfattningar om Bibliotek 2.0, vilket är av grundläggande intresse för alla studier relaterade till Bibliotek 2.0. Av särskilt intresse för vår uppsats är att de även undersöker bibliotekariernas syn på användaren i Bibliotek 2.0.

3.2.3 Bibliotek och bloggar

Sofia Nedgård och Karin Svengård har i sin magisteruppsats *Tre biblioteksbloggar i fokus: En kvalitativ innehållsanalys* (2007) undersökt innehållet i svenska folkbiblioteks bloggar. Studiens huvudsakliga fokus ligger på bloggarnas innehåll utifrån ämnet kunskapsorganisation, där uppsatsförfattarna undersöker vilka teman som förekommer i bloggarnas inlägg, och hur de kategoriseras. Det som främst gör Nedgårdens och Svengårds studie intressant för vår uppsats är att de även undersöker hur läsarna använder bloggarnas kommentarfunktion.

Det framkommer att de undersökta bloggarna har bra besöksstatistik men även i denna studie visar det sig att användarna interagerar i låg utsträckning, trots att kommunikation med läsarna är något som önskas av biblioteken. Nedgård och Svengård understryker att bloggar ofta uppfattas som bra verktyg för biblioteket att kommunicera och interagera med sina användare, samtidigt visar det sig att läsarna sällan kommenterar blogginläggen. Uppsatsförfattarna ser inget i sin studie som pekar på att det finns särskilda teman som engagerar läsarna mer än andra, men menar att bloggarnas potential inte utnyttjas fullt ut, och för att säkra biblioteksbloggarnas framtid är det viktigt att uppmuntra läsarna till att interagera.

Caitríona M. Lee och Jessica A. Bates vid School of Information and Library Studies, University College Dublin på Irland, presenterar i ett forskningspaper från 2007, *Mapping the Irish biblioblogosphere: use and perceptions of library weblogs by Irish*

librarians,⁴³ en empirisk studie där de undersökt användningen av och uppfattningar om bloggar hos den irländska biblioteks- och informationsprofessionen. Med denna studie vill författarna fastställa utbredningen av blogganvändning bland bibliotekarier, samt vilka aspekter som talar för eller emot bloggars användbarhet i biblioteksvärlden.

Studiens metodologi var en kombination av kvalitativa intervjuer med bloggande bibliotekarier, en enkät till bibliotekarier om bloggar och andra sociala teknologier för kommunikation, samt en innehållsanalys av irländska biblioteks- och bibliotekariebloggar.

Resultaten visar på en framväxande irländsk bibliobloggosfär med varierande aktivitet. Överlag var antalet bloggar litet och majoriteten hade vid undersökningstillfället existerat i ungefär sex månader. Endast i en fjärdedel av fallen länkades det till bloggen från den vanliga webbplatsen, vilket författarna menar borde förbättras för att göra bloggen mer synlig och få fler läsare.

En stor andel av bibliotekarierna i enkätundersökningen läste själva bloggar, men föredrog andra metoder för att kommunicera, såsom e-post och den vanliga webbplatsen. Den professionella användningen av bloggar baserades på uppfattningar om enkelhet, positiv inställning till teknologi och biblioteksanvändare. Vad som sågs som begränsande faktorer gällande användningen av bloggar var farhågor om resurser och missbruk.

Författarna konstaterar ett ökande intresse för bloggteknologi, men att dess framtida framgång beror på intresset från bibliotekarierna och uppfattningar om och användarnas faktiska behov.

I magisteruppsatsen *Bloggtider för bibliotek och bibliotekarier? - Studie om bloggars användbarhet i bibliotekssektorn* från 2006 utforskar Angelica Swedman bloggans användning, betydelse och möjligheter för svenska bibliotek.

Swedmans studie visar på att bloggar för biblioteken och bibliotekarier är användbara som virtuella mötesplatser för interaktion, kommunikation, informationsutbyte och nätverkande, och är ett komplement till andra informationskanaler. Bloggarna används främst för att kommunicera och informera, både externt till allmänheten och internt till personalen. Vissa bibliotek använde även bloggen för marknadsföring av biblioteket och sina tjänster. Bloggen användes även i vissa fall som pedagogisk resurs för utbildning och kompetensutveckling.

Bloggen för bibliotek och bibliotekarier utgör ett nytt sätt att kommunicera på och föra dialog med omvärlden enligt Swedman. Hennes undersökning visade att biblioteken uppfattade bloggen som ett enkelt verktyg för att kommunicera och interagera, både med allmänheten och med personalen. Det framkom också att bibliotekens personal trodde att bloggen kunde bidra till att nå ut till fler människor, nå nya målgrupper och i slutändan stärka biblioteken.

⁴³ Bates, Jessica A., Lee, Caitríona M. (2007) Mapping the Irish biblioblogosphere: use and perceptions of library weblogs by Irish librarians. *The Electronic Library*. vol. 25, nr 6 (www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm) [2009-05-11]

I magisteruppsatsen *Ytterligare en dörr till biblioteket - en kvalitativ studie om folkbiblioteks användning av Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace* (2008) undersöker författarna Madeleine Andersson och Irina Moilanen folkbibliotekens användning och erfarenheter av bloggar och Myspace för att möta sina användare. Medan bloggen främst används för litteraturförmedling och ses som ett komplement till den ordinarie verksamheten används Myspace huvudsakligen för marknadsföring av biblioteket, men även som en arena för nätverkande med både privatpersoner och organisationer.

Studien indikerar att detta är användbara resurser för att kommunicera med användare på nya sätt, och för att göra användare mer delaktiga i biblioteket. Bloggar och Myspace ses som ett enkelt och nytt sätt för biblioteken att möta både befintliga och nya användare på. Det framkommer dock att interaktionen är låg med få tvåvägskommunikativa inslag, men de få kontakter som ändå skapas ses trots allt som viktiga för framtiden. För att öka interaktionen på och lyckas bättre med bör biblioteken se Webb 2.0-tjänsterna som nätgemenskaper och arbeta efter skriftliga riktlinjer med tydliga mål menar uppsatsförfattarna.

Andersson och Moilanen menar att ett hinder för bibliotekens arbete med Webb 2.0-verktyg kan vara kommunernas IT-policy, som inte sällan står i motsättning till bibliotekens drivkrafter att arbeta med dessa för att vara närvarande på webben. Ett annat problem är avsaknaden av schemalagd arbetstid för dessa tjänster vilket riskerar försämra arbetet och utvecklingen av bibliotekens Webb 2.0-tjänster.

Lani Draper och Marthea Turnage har publicerat en artikel, *Blogmania: Blog Use in Academic Libraries* (2008), där de har undersökt hur bibliotekarier vid amerikanska forskningsbibliotek använder bloggar för att kommunicera med studenter samt hur arbetet med att marknadsföra dessa bloggar bedrivs.

Resultaten visar att många akademiska bibliotek använder bloggar, och att marknadsföring av bloggen är en essentiell aspekt för att nå framgång. Den vanligaste, och i respondenternas tycke bästa, metoden för att marknadsföra sin blogg och få fler läsare var att synliggöra den på den ordinarie webbplatsen. De mest framgångsrika bloggarna marknadsfördes dock genom flera olika strategier. Ett inte alltför oväntat resultat var att ju oftare inlägg postades på bloggen, desto högre frekvens var responsen från läsarna. Det ligger i bloggans natur att vara ett dynamiskt verktyg, och dess potential för interaktion minskar om den är alltför statisk. Av undersökningen framgick också att det viktigaste för att lyckas med bloggen var ett faktiskt behov från studenternas sida, samt att uppmuntra dem till att använda bloggen.⁴⁴

3.2.3.1 Sammanfattning

Sofia Nedgård och Karin Svengård menar att bloggen är ett bra verktyg för biblioteket att kommunicera och interagera med sina användare. Samtidigt visar de att interaktionen och kommunikationen på bibliotekens bloggar i praktiken är låg. Deras slutsats är att biblioteken inte tillräckligt utnyttjar bloggans potential, och betonar vikten av att arbeta aktivt för att uppmuntra till interaktion.

⁴⁴ Draper, Lani, Turnage, Marthea (2008). *Blogmania: Blog Use in Academic Libraries. Internet Reference Services Quarterly*, s. 22

Caitríona M. Lee och Jessica A. Bates har studerat användningen av och uppfattningar om bloggar hos den irländska biblioteks- och informationsprofessionen. Resultaten visar att många bibliotekarier var vana vid bloggen som verktyg, men föredrog andra medel för kommunikation. Det framkom i studien att bloggar är användbara för biblioteken, vilket grundade sig i en positiv inställning till teknologi och till bibliotekets användare. Denna studie har ett bibliotekarieperspektiv men är ändå intressant för oss, dels för att den är ett bidrag till den framväxande forskningen kring bibliotek och blogg användning, samt att den gör en ansats att bedöma bloggans potential som medium för biblioteket. Deras slutsats om vikten av användarnas faktiska behov av tjänsten är av intresse, då detta är en inledande utgångspunkt i vår undersökning. Bibliotekariers syn på bloggen som verktyg för biblioteket anser vi vara av intresse för alla studier som rör bibliotek och bloggar, då bibliotekarierna är subjektiva användare av tjänsten.

Angelica Swedman har i sin magisteruppsats studerat bloggans användning, betydelse och möjligheter för svenska bibliotek. Hon visar att bloggar är bra kompletterande informationskanaler för biblioteken och är användbara som virtuella mötesplatser för interaktion, kommunikation, informationsutbyte och nätverkande. Det framkom att biblioteken såg bloggen som ett verktyg som kan bidra till att nå ut till fler människor, nå nya målgrupper, och i slutändan stärka biblioteken. Swedmans undersökning anser vi vara relevant för oss då den belyser vikten av att biblioteken anpassar sig till rådande samhällstrender, där interaktion genom bloggande är en. För biblioteket kan bloggen vara ett sätt att förmedla sin identitet och sitt innehåll på.

Madeleine Andersson och Irina Moilanen undersöker i sin magisteruppsats folkbibliotekens användning och erfarenheter av bloggar och Myspace för att möta sina användare. Studien indikerar att detta är användbara resurser för att kommunicera med användare på nya sätt, och för att göra användare mer delaktiga i biblioteket. Det framkommer dock att interaktionen är låg med få tvåvägskommunikativa inslag, men de få kontakter som ändå skapas ses trots allt som viktiga för framtiden. Anderssons och Moilanens studie visar att de undersökta bloggarna främst användes för litteraturförmedling vilken gör den användbar för vår uppsats. Av ytterligare intresse är deras slutsats att biblioteken måste utarbeta skriftliga riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas för att få läsarna att interagera mer.

Lani Draper och Marthea Turnage betonar i sin undersökning av amerikanska forskningsbiblioteks bloggar vikten av marknadsföring av bloggen för att nå framgång. De mest framgångsrika bloggarna marknadsfördes genom flera olika strategier, där exponering av bloggen på den ordinarie webbplatsen var den viktigaste. Undersökningen pekar också på vikten av att användarna har ett behov av tjänsten och att de uppmuntras använda den. Studien är relevant att ha med då den belyser olika aspekter för att åstadkomma ett så bra resultat som möjligt med bibliotekets blogg. Att Draper och Turnage fokuserar på akademiska bibliotek är av mindre betydelse då resultaten är intressanta i sig och är relevanta även i en folkbibliotekskontext.

4. Begreppsligt ramverk

I detta kapitel kommer vi att beskriva och förklara några centrala begrepp för Bibliotek 2.0 och den sociala webbmiljön. Våra utgångspunkter hämtar vi från en teoretisk modell som på empirisk grund definierar Bibliotek 2.0.

Som utgångspunkt kommer vi att arbeta utifrån Holmbergs, Huvilas och Widén-Wulffs teoretiska modell som är en empiriskt baserad definition av Bibliotek 2.0. Deras modell över konceptet Bibliotek 2.0 benämner de "The building blocks of Library 2.0" och innefattar interactivity, users, participation, libraries and library services, web and web 2.0, social aspects, och technology and tools. Den här modellen är en del av ett större forskningsprojekt om Bibliotek 2.0 som ännu inte publicerats. Därför har vi inte tillgång till någon fördjupad diskussion om vad författarna menar att dessa byggstenar innehåller. Dock ser vi "The building blocks of Library 2.0" som ett bra ramverk att placera in fenomenet Bibliotek 2.0. För vår teoretiska förståelse av Bibliotek 2.0 har vi därför valt att utgå från den och andra forskare och röster i diskussionen.

Vi kommer i detta kapitel utgå ifrån några av elementen i "The building blocks of Library 2.0"; interaktivitet, deltagande, användare samt biblioteket och bibliotekets tjänster. Vårt motiv för att använda dessa element är att de tre förstnämnda är de som utgör kärnan i Holmbergs, Huvilas och Widén-Wulffs modell över Bibliotek 2.0. Det fjärde elementet valde vi för dess närmre anknytning till biblioteket än de övriga andra elementen, som vi anser fokuserar mer på teknologiska och sociala aspekter i allmänhet.

4.1 Interaktivitet

Genom olika mätningar har Holmberg, Huvila och Widén-Wulff kommit fram till att av modellens sju delar eller block är det interaktivitet som är den viktigaste i Bibliotek 2.0. Det var denna del de flesta respondenter hade i åtanke när de tillfrågades om vad de menar att Bibliotek 2.0 är.

Det interaktiva samhälle vi för närvarande lever i karaktäriseras av en ömsesidig drivkraft att delta, vare sig det handlar om människors privatliv eller på ett samhälleligt plan. Sett utifrån perspektivet Webb 2.0 är interaktivitet tvåvägskommunikation som bygger på tanken att kunskap skapas tillsammans genom möten, konversation och dialog. Alla kan delta och medverka till innehållet i Webb 2.0-tjänster.⁴⁵ Det är dock inte okomplicerat att använda begreppet alla i detta sammanhang. I en Webb 2.0-kontext bygger social interaktion på teknologi, som måste problematiseras utifrån konsekvenser som bredbandsrasism (bredbandslösa ignoreras), att kvinnor och äldre är marginaliserade, dålig tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning och att teknologi i sig självt kan verka avskräckande.⁴⁶

Interaktivitet är den viktigaste delen av Bibliotek 2.0, och kan ske på alla plan mellan användare och biblioteket, mellan användarna själva och internt inom biblioteket. Genom att biblioteket använder Webb 2.0-verktyg får användaren möjlighet att

⁴⁵ Alsbyer, Peter (2008). Interaction: Anything goes 2.0. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr. 2, s. 6f

⁴⁶ Giger, Peter (2006). *Participation literacy: Part I: constructing the web 2.0 concept*. s. 24

medverka till innehållet i biblioteket och dess tjänster.⁴⁷ Medan innehållet i denna kontext består av text, bilder, video eller andra media, så kan interaktionen utgöras av chat, snabbmeddelanden, e-post, video, fildelning, bloggning, forum m.m. Det kan handla om att göra sig användbar på olika sociala nätverk som MySpace och Facebook, eller att använda sig av elektroniska referenssamtal.⁴⁸

4.2 Deltagande

Den sociala webbmiljön som Webb 2.0 utgör och som är en del av Bibliotek 2.0, är en webb för och av deltagande. I denna kontext krävs vissa färdigheter och kunskaper. Peter Giger, forskare och bibliotekarie vid Blekinge tekniska högskola, har skapat ett begrepp han kallar *Participation literacy*.⁴⁹ Vår översättning av detta begrepp är deltagarkompetens. Det är ett koncept som föreslår färdigheter och kunskap för att delta och uppmuntra till deltagande i den nya sociala webbmiljön.⁵⁰

Det handlar om att skapa utrymme för att uttrycka sig. Om man tar bloggen som exempel så innebär deltagarkompetens att man efter att ha läst ett inlägg och har en synpunkt, som kan ses som ett tillägg till inlägget, bidrar med sina tankar genom att använda bloggans kommentarfunktion och kommentera inlägget. Detta oavsett hierarkisk ställning hos författaren till inlägget. Deltagarkompetens innebär ett synsätt som säger att min röst alltid är värdefull, även om jag känner mig obetydlig eller uppfattas som lägre i hierarkin.⁵¹

Peter Giger menar att du är deltagarkompetent om:

"Du jobbar aktivt för att bjuda in alla i en diskussion och värderar varje röst lika mycket [vår översättning]"⁵²

"Du jobbar aktivt för att delta i en diskussion som du av erfarenhet vet att du kan bidra till, oavsett vad ditt självförtroende säger [vår översättning]"⁵³

Deltagarkompetens ska förstås utifrån förändringen från informationsåldern till kommunikationsåldern. I denna kontext har begreppet dokument en ny innebörd; det kännetecknas av kommunikation och att det både är läs- och skrivbart. Detta bör förstås utifrån en epistemologisk mening, där kunskap mer ses som kommunikation, process och handling. Webb 2.0 kan i detta sammanhang användas som metafor för skapande av kunskap.⁵⁴

För att ha den deltagarkompetens för den nya sociala webbmiljön som Giger talar om krävs naturligtvis att du redan har andra kompetenser. Att kunna läsa, skriva och använda en dator är former som måste inkluderas i deltagarkompetens.⁵⁵

⁴⁷ Holmberg, Kim, et al. (under utgivning 2009). s. 10f

⁴⁸ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 2-2

⁴⁹ Giger, Peter (2006). s. 82ff

⁵⁰ Giger, Peter (2006). s. 82f

⁵¹ Giger, Peter (2006). s. 84

⁵² Giger, Peter (2006). s. 84

⁵³ Giger, Peter (2006). s. 84

⁵⁴ Giger, Peter (2006). s. 84f

⁵⁵ Giger, Peter (2006). s. 86

Kärnan i Bibliotek 2.0 är enligt Michael Casey konstant förändring, där information, expertis och resurser är lika troliga att komma från användare som från bibliotekets egna hyllor. Bibliotekets tjänster ska kunna modifieras av användarna själva.⁵⁶ Exempel kan vara betygsättning av material i bibliotekskatalogen eller taggning av innehållet i densamma, för att på så sätt personliggöra katalogen.

En kärnpunkt i Webb 2.0-konceptet är att webbsidor inte syftar till att vara fyllda med information som ska konsumeras av dess besökare. Människorna själva utgör istället webbsidornas innehåll, som skapare och deltagare i en ständig förändring.⁵⁷ Bloggar, wikis och sociala nätverkstjänster är alla exempel på delar av en mer socialt betingad webb än tidigare, där alla kan vara med och bidra med eller ändra i innehållet.⁵⁸

Tim O'Reilly skriver på sin blogg att något av det mest grundläggande som Webb 2.0-epoken lärt oss, är att användarna av tjänster själva tillför värde. Däremot är det svårt att få användarna att göra sig besväret att medvetet bidra till en förbättring av tjänsten ifråga. Många utvecklare inkluderar därför funktioner i sina tjänster som drar nytta av användarnas mönster vad gäller rörelser och användning av olika tjänster. På så sätt blir det ändå möjligt att samla in viss värdefull information som kan användas vid förändringar av tjänster. Effekten av detta ger system som blir bättre ju mer de används.⁵⁹

För biblioteken innebär Bibliotek 2.0 att ta till sig deltagandekulturen och dels erbjuda användarna större möjligheter att medverka till bibliotekets innehåll, men även att själva använda kollaborativa och sociala teknologier internt. Genom att ta perspektivet kring participatoriskt nätverkande, exempel på sådana nätverk är bloggar och wikis, på allvar kan biblioteken skapa ett större värde för både sig själva och sina användare.⁶⁰

4.3 Användare

Om Bibliotek 1.0 är ett bibliotek som bygger på enkelriktade tjänster som för människor samman med den information de behöver, som böcker på en hylla, så är Bibliotek 2.0 mer användarcentrerat och bygger på att föra information samman med människor snabbare genom att föra ut bibliotekets tjänster på Internet och samtidigt uppmuntra användarna till delaktighet.

Bibliotek 2.0 bygger på att anpassa sig till de behov och förväntningar som dagens användare har, och handlar inte om att ersätta 1.0 med 2.0, utan om att utöka funktionaliteten i befintliga tjänster för att tillgängliggöra information till bibliotekets användare när de behöver den, var de än är.

⁵⁶ Karlsen, Signy Irene (2006). s. 5

⁵⁷ Lankes, R. David, Nicholson, Scott, Silverstein, Joanne (2006). Participatory Network – The Library as Conversation, s. 9, (<http://iis.syr.edu/projects/PNOpen/ParticipatoryNetworks.pdf>) [2009-05-09]

⁵⁸ Anderson, Paul (2007). All that glitters is not gold: Web 2.0 and the librarian. *Journal of Librarianship and Information Science*, nr 4, s. 195

⁵⁹ O'Reilly, Tim (2005). What is Web 2.0. *O'Reilly Media* (<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=3>) [2009-05-09]

⁶⁰ Lankes, R. David, Nicholson, Scott, Silverstein, Joanne (2006). s. 23

Genom till exempel en blogg kan biblioteken uppnå ett av målen med Bibliotek 2.0: att uppmuntra användarna till dialog och deltagande, för att i förlängningen förbättra servicen.⁶¹ Således tillför även biblioteken ett värde för användarna.

Det användarcentrerade elementet är centralt i Bibliotek 2.0 och gör gällande att användarna är medskapare i bibliotekets tjänster och till dess innehåll vilket tonar ut gränserna mellan bibliotekarie och användare. Bibliotek 2.0 konstitueras av en rik social dimension genom att användarna interagerar både med bibliotekarier och med varandra.⁶²

4.4 Biblioteket och bibliotekets tjänster

Bibliotek 2.0 är för biblioteken en modernisering och ett paradigmskifte, då inte i bemärkelsen av en stor förändring av innehållet i bibliotekens tjänster, utan i den nya teknologins möjligheter att förmedla och leverera dessa på.⁶³

För att ses som relevanta och hjälpsamma för den nya generationen biblioteksanvändare måste biblioteken synas och vara verksamma där de uppfattas som naturliga av dessa. För att anpassa sig till de nya krav som följer av Bibliotek 2.0 måste biblioteken arbeta fram metoder för att kunna möta användarna där de befinner sig; på Internet i allmänhet och i sociala nätverk i synnerhet. Metoder måste arbetas fram för att hantera det innehåll som i den sociala digitala världen karaktäriseras av ständig diskussion och förändring.⁶⁴

En del av Bibliotek 2.0 handlar om att använda principer och teknologi från Webb 2.0, och eftersom världen lutar sig allt mer mot teknologi och Internet är förändringen Bibliotek 2.0 innebär nödvändig för bibliotekens attraktionskraft. Biblioteken måste helt enkelt utvecklas i takt med andra aktörer på Internet som exempelvis Google eller Amazon i sitt sätt att förmedla information.

För att uppnå den fulla potentialen och Bibliotek 2.0 måste biblioteksvärlden ha:

- Viljan till förändring
- Viljan att testa nya saker
- Viljan att kontinuerligt utvärdera
- Viljan att se lösningar utanför den egna världen⁶⁵

Att se Bibliotek 2.0 som moderniserade tjänster genom Webb 2.0 överfört till biblioteksvärlden är ett synsätt som speglar en förändring i hur bibliotekets tjänster förs ut till användarna, där Bibliotek 2.0 ersätter det traditionella enkelriktade sättet att arbeta som präglat Bibliotek 1.0.⁶⁶

⁶¹ Curran, Kevin et al. (2006). Involving the user Through Library 2.0. *New Review of Information Networking*. vol. 12, nr. 1-2. s. 47

⁶² Mannes, Jack (2006).

⁶³ Moseid, Tone (2008). Library 1.0 –Library 2.0 – Library 3.0. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 3

⁶⁴ Buur, Thor Dekov, Larsen, Stine Staunsager (2008). Ready for 2.0? Social technologies in Danish libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 5

⁶⁵ Curran, Kevin et al. (2006). s. 57

⁶⁶ Moseid, Tone (2008). s. 3

I grund och botten är det viktigaste för biblioteken att identifiera och förstå möjligheterna som den nya tekniken erbjuder, för att på bästa sätt kunna relatera till och möta sina användare där de befinner sig och på det sätt de vill använda biblioteket.⁶⁷

⁶⁷ Alsbjer, Peter (2008). s. 7

5. Metod och material

I detta kapitel börjar vår empiriska undersökning. Här redogör vi först för och motiverar vårt val av strategi gällande undersökningsmetod. Därefter beskriver vi hur datainsamlingen gått till genom metoderna intervju, enkät, e-postenkät och kvalitativ innehållsanalys. Vi presenterar även den del av vårt empiriska material som utgörs av texter om Bibliotek 2.0. Slutligen går vi igenom vi hur vårt insamlade material kommer att analyseras.

5.1 Undersökningsmetod

I vår studie söker vi efter förståelse för folkbibliotekets möjligheter att använda den sociala webben för sin verksamhet, med fokus på litteraturförmedling. Det som finns skrivet som rör bibliotek i den sociala webbmiljön är begränsat, samtidigt finns det dock många i biblioteksvärlden som har kunskap och intresse i dessa frågor. Därför menar vi att en kombination av att analysera skrivet material i form av artiklar och blogginlägg som diskuterar frågor som rör Bibliotek 2.0 och att intervjua personer med åsikter och kunskaper i ämnet ger oss möjlighet att besvara vår forskningsfråga.

Denna del av undersökningen kallar vi för *Den professionella diskussionen*. Den är relevant för att den ger oss uppfattningar och perspektiv från initierade personer som antingen har erfarenheter och/eller varit synliga i diskussionen kring frågor som rör bibliotek och den sociala webbmiljön. Tillsammans med tidigare kunskap och forskning anser vi att den professionella diskussionen ger oss ett större sammanhang gällande bibliotekets närvaro och funktion i den sociala webbmiljön, vilket ger oss en ökad förståelse för bibliotekets möjligheter och funktion i denna kontext.

Vi vill även få kunskap om hur bibliotekets närvaro och funktion gällande litteraturförmedling kan se ut i praktiken. Då bloggen är ett exempel på verktyg som många folkbibliotek använder för sin verksamhet i den sociala webbmiljön, anser vi att en undersökning av ett folkbiblioteks blogg för förmedling av skönlitteratur är ett lämpligt sätt att ge oss svar på detta. Vi anser oss kunna besvara våra frågeställningar kring detta genom att intervjua personal vid ett folkbibliotek om deras arbete med sin litteraturförmedlande blogg, samt göra en enkätstudie bland bibliotekets besökare om kunskapen om och användningen av denna blogg. Denna del av undersökningen kallar vi för *Exemplet Boksynt*.

Motiveringen till bloggen som föremål för vår undersökning hämtar vi dels i att tidigare forskning visar att ett vanligt mål med folkbibliotekens bloggar varit just litteraturförmedling, och dels för att den litteraturförmedlande bloggen är en naturlig avgränsning då den fokuserar tydligt på ett område i bibliotekets verksamhet.

5.2 Insamling av material – ”Den professionella diskussionen”

5.2.1 E-postenkät till branschfolk

Vi har ställt öppna frågor via e-post till åtta personer som har relevant erfarenhet på området och eller har varit synliga i den professionella diskussionen om biblioteksfrågor

gällande bibliotekets utveckling. Då dessa personer var alltför spridda runt om i Sverige, ansåg vi det lämpligt att göra telefonintervjuer. Då telefonintervjuer inte var möjligt med alla informanter, och vi ville följa en konsekvent linje, valdes e-postenkät som metod. Telefonintervjuer hade möjliggjort för oss att erhålla djupare svar eftersom vi då fått större möjligheter att styra samtalet i form av följdfrågor. Å andra sidan är våra informanter insatta i ämnet samt är vana att uttrycka sig i skrift när det gäller de frågor vi har valt att ställa. Genom att ställa skriftliga frågor via e-post ges informanterna också mer tid till att fundera över frågorna än vid en traditionell intervju eller telefonintervju. Därför är e-postenkäten enligt oss en rimlig insamlingsmetod.

5.2.1.1 Urval

Valet av informanter byggde dels på personer i bibliotekssverige som utmärkt sig och varit framträdande i diskussionen om frågor som vi anser anknyter till vår uppsats, samt andra personer med kunskap och ett tydligt intresse för frågor som rör vår undersökning. Vi bedömde att dessa personer sannolikt skulle ha uppfattningar om ämnet.

Informant 1: Arbetar som utvecklingsledare vid ett regionbibliotek.

Informant 2: Arbetar som bibliotekarie vid ett länsbibliotek.

Informant 3: Arbetar som kulturchef.

Informant 4: Arbetar som bibliotekskonsulent vid ett regionbibliotek.

Informant 5: Arbetar som bibliotekarie i digitala tjänster vid ett folkbibliotek.

Informant 6: Arbetar som bibliotekarie vid Internationella biblioteket.

Informant 7: Arbetar som konsulent vid ett länsbibliotek.

Informant 8: Arbetar som bibliotekarie vid ett folkbibliotek.

5.2.1.2 Genomförande

Informanterna tillfrågades via e-post ifall intresse fanns att medverka i vår studie och fick sedan allihop svara på samma frågor. Dessa uppmuntrades de att besvara skriftligt, fritt till utformning och omfattning.

5.2.1.3 Utformning

E-postenkäten innehöll fem öppna frågor:

1. *Hur kan och varför ska folkbiblioteket använda den sociala webben i sitt litteraturförmedlande arbete?*

2. Den sociala webbmiljön karaktäriseras till stor del av interaktion, tvåvägskommunikation och användardeltagande.

a.) *Vad kan dessa element tillföra det litteraturförmedlande arbetet i denna miljö?*

b.) *Får det några konsekvenser om dessa element saknas eller uteblir? I så fall vilka?*

3. Hur kan folkbiblioteket utnyttja den sociala webben för att vara användbart för användarna?

4. Ser du några svårigheter med eller hinder för folkbibliotekens verksamhet i den sociala webbmiljön?

5.2.2 Texter relaterade till Bibliotek 2.0

För att få en kompletterande bild av biblioteken i den sociala webbmiljön och för att sätta in exemplet Boksynt i ett större sammanhang, sökte vi fram ett antal texter i form av artiklar i facktidskrifter och bloggposter vars innehåll relaterade till Bibliotek 2.0 på olika sätt.

5.2.2.1 Urval

För att hitta ett lämpligt material som responderar mot vår forskningsfråga har vi gått igenom de senaste 2006, 2007 och 2008 års årgångar av tidskrifterna *Biblioteksbladet*, *Scandinavian Public Library Quarterly* och *Library Journal*. Vi valde dessa facktidskrifter eftersom vi i dessa kunde urskilja en fortgående diskussion som berörde de frågor som är aktuella för uppsatsen. I dessa tidskrifter har vi sedan valt ut de artiklar som vi ansett tydligast relaterar till vårt forskningsområde. Den bloggpost och de övriga artiklar vi använt oss av förutom tidskriftartiklarna, har vi blivit tipsade om genom att vi funnit referenser till dem, både i tryckta och otryckta källor.

5.2.2.2 Presentation av texter

“Bedrövligt och pinsamt”, Åsa Ekström. *Biblioteksbladet*⁶⁸

Åsa Ekström tar i "Bedrövligt och pinsamt" upp ett exempel på problematik som kan uppstå i samband med folkbibliotekens verksamhet i den sociala webbmiljön; när kommunens IT-avdelning hindrar utvecklingen. Detta inträffade i Bromölla hösten 2007 när biblioteket stoppades från att finnas på de sociala nätverken Facebook och MySpace på grund av juridiska skäl.

Kommunens jurist menar att "Kommunen som organisation kan inte registrera sig som enskild användare och ska därför inte heller vistas på Facebook eller MySpace". Denna syn delas inte av Ola Djurfeldt som är bibliotekschef i Eksjö där man finns närvarande i den sociala nätverksmiljön. Han menar att "Det handlar om gratis marknadsföring för en grupp som är svår att nå på de mer traditionella sätten. Det är lättare för dem att upptäcka biblioteket på MySpace än genom den vanliga, kommunala informationssidan på webben".

Att stoppa bibliotekens utveckling av verksamheten i dessa sociala webbmiljöer leder enligt Ekström till att man försvarar för biblioteket att nå den unga generationen genom att inte möta dem där de är, eftersom de i större utsträckning använder nya sociala media än traditionella kanaler.

⁶⁸ Ekström, Åsa (2008). Bedrövligt och pinsamt. *Biblioteksbladet*. nr 4, s. 3

“Participation and interaction – Internet-based library services for young people”, Frank Robert Nybråten & Jonas Svartberg Amtzen, *Scandinavian Public Library Quarterly*⁶⁹

Bland den unga generationen är tjänster som fokuserar på interaktivitet och deltagande populära och välanvända skriver Nybråten och Svartberg Amtzen. Samtidigt är användningen av bibliotek som lägst bland denna grupp.

Ett sätt för biblioteken att användas i större utsträckning av de yngre är att på Internet använda sig av tjänster som dessa användare är vana vid, som bloggar, wikis och sociala nätverk. Detta bör dock inte anammas ogenomtänkt för att visa att biblioteken hänger med, utan måste bygga på en tydlig idé vad man vill uppnå genom att använda denna typ av tjänster för att sedan anpassa dem till det egna biblioteket, menar artikelförfattarna.

Bibliotek kan använda sig av sociala nätverk för marknadsföring. Antingen kan biblioteken skapa egna sociala nätverk, eller använda till exempel MySpace för att publicera nyheter och erhålla respons från användarna, eller YouTube för att visa filmer från sin programverksamhet. På detta vis kan biblioteken använda sociala nätverk som verktyg som ett incitament för kreativt deltagande och samverkan hos den unga generationen, framhåller Nybråten och Svartberg Amtzen.

“Libraries in Social Networking Software”, Meredith Farkas, *Information Wants To Be Free*⁷⁰

Meredith Farkas, författare och bibliotekarie vid Norwich University, skriver på sin blogg om hur bibliotek kan använda social mjukvara för att vara användbara för användarna där de är. Hon tar sin utgångspunkt i MySpace och Facebook och frågar sig var bibliotekens plats i dessa miljöer ska vara.

Hon förespråkar starkt att bibliotek ska använda sig av social mjukvara, men det måste göras på rätt sätt. Det är en stor problematik att många bibliotek profilerar sig på MySpace och Facebook utan något tydligt mål. Farkas misstänker att många bibliotek överhuvudtaget inte försökt vara användbara i dessa miljöer. Att bara vara närvarande gör varken att biblioteket framstår som medvetet och coolt eller mer synligt.

Farkas pekar på två effektiva sätt för bibliotek att verka i dessa miljöer. För det första för att erhålla feedback, och för det andra att skapa en portal till biblioteket inom det sociala nätverk man använder sig av. Tyvärr har hon uppmärksammat att många bibliotek som har bloggar på MySpace använder dem som de ofta gör även utanför MySpace; som envägskommunikation. Problemet är tvådelat. Antingen tillåter man inte kommentarer eller uppmuntrar man inte till kommentarer. Biblioteken måste utnyttja kommentarfunktionerna på ett bättre sätt menar Farkas. För att framgångsrikt kommunicera kvalitativt med sina användare på webben måste man tydligt uppmuntra

⁶⁹ Nybråten, Frank Robert, Amtzen, Jonas Svartberg (2007). Participation and interaction – Internet-based library services for young people. *Scandinavian Public Library Quarterly*. nr 1, s. 14-15

⁷⁰ Farkas, Meredith (2006). Libraries in Social Networking Software. *Information wants to be free* (<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/2006/05/10/libraries-in-social-networking-software>) [2009-05-11]

till feedback och att ge sina användare en röst i biblioteket och dess framtid.

En stor del av bibliotekets användare är användare av sociala nätverk som MySpace och Facebook, och genom att möta användarna där och ställa frågor i miljöer de känner sig hemma i kan värdefull feedback för biblioteket erhållas. Ett sätt att göra detta är att ge sina användare möjlighet att ge inköpsförslag direkt på Facebook, och även informera där om när de beställts. Att biblioteket kommer till användarna är ett sätt för biblioteket att visa att man vill ha sina användares åsikter, och att man tar deras önskemål på allvar menar Farkas. Genom att möta användarna i deras miljö och fråga vad de vill ha och tycker visar biblioteket att användarna kan vara med och påverka och utforma biblioteket.

“Libraries and social networking”, OCLC⁷¹

Detta är en text som är sprungen ur ett onlinesamtal, där ett antal frågor ställdes av NextSpace till nio experter på området sociala nätverk. Här refereras det viktigaste ur denna text.

Paul Jones, chef vid The public's library and digital archive, menar att sociala nätverkssystem inte handlar så mycket om själva byggandet av nätverk, som hanteringen av existerande sociala relationer. Han exemplifierar genom kommentaren "Inte så mycket ett liv på Internet som Internet i våra liv.

Om biblioteken kan använda sig av dessa sociala nätverk för att dels utöka och stärka banden mellan institutionen och dem som använder och stödjer institutionen, och dels på ett behändigt sätt förse dem med tjänster, är det bra. Jones tycker att biblioteken bör vara en del av det vardagliga livet på olika sociala nätverk och ingå i vänskapskretsar på dessa.

För att möjliggöra konversation är decentralisering en mycket viktig aspekt, och en bra start är därför att bygga tekniska lösningar utifrån det, påpekar Fred Stutzman.

Den sociala webbmiljön ger biblioteken möjligheter att föra sina användare samman, och att låta användarna få en röst i bibliotekets utveckling, menar Hemanshu Nigam som är Chief Security Officer vid MySpace .

Jones tycker att biblioteken kan använda sociala nätverk för att stärka sitt institutionella värde, men även skapa ett större värde i tillgängligheten av fysiska titlar i en digital värld. Han menar att digitala tillgångar skapar ett begär efter originalet, en önskan att se det digitala objektet på riktigt och ett behov att träffa personen bakom avataren eller orden. Utmaningen för biblioteken är att hitta kreativa och effektiva lösningar för att möta behovet att se originalet, att fysisk handling kommer ur diskussionen och för att öka den sociala dimensionen, menar Jones.

Fred Stutzman är doktorand i Biblioteks- och informationsvetenskap vid University of North Carolina, och forskar om social mjukvara, sociala nätverk och social identitet. Han menar att bibliotek som utnyttjar sociala teknologier i sin närvaro på webben ger

⁷¹ Libraries and social networking, OCLC (2007). (<http://www.oclc.org/nextspace/007/1.htm>) [2009-05-11]

användarna en bättre upplevelse och fler sätt att sortera och filtrera innehållet på. Han ser även enorma möjligheter för bibliotekens artefakter att bli sociala objekt, och gör jämförelsen med *Amazon* som har mängder av social data kring sina artiklar. Det är uppenbart att folk vill dela med sig av sina åsikter och erfarenheter kring en artefakt som boken. Om diskussionen om en bok kunde ske på en flerbiblioteksnivå skulle detta gynna användarna rejält, menar Stutzman.

Biblioteken måste utforska och värdera den sociala webbmiljöns verktyg, eftersom allt fler människor vistas i denna miljö. Genom att vara aktiva där användarna är, och förnya sin verksamhet kan biblioteken möta det informationsbehov som finns bland människor, menar både Kitty Pope och Lori Bell.

“Libraries, social community sites and Facebook”, Anna-Stina Axelsson, *Scandinavian Public Library Quarterly*⁷²

Axelsson frågar sig i artikeln ifall sociala nätgemenskaper är relevanta för biblioteken. Svaret är enligt henne att det är de, både för forsknings- och folkbibliotek, även om hon säger att hon inte kan svara på exakt hur de är det. Hon ger ändå förslag på vilka egenskaper hos en social nätgemenskap som kan komma biblioteket till nytta när det gäller att kommunicera med sina användare.

Hon tar upp Facebook som sitt exempel och påpekar att en viktig egenskap här är det sätt på vilket information sprids inom nätverket. Det går huvudsakligen till så att användare lägger till olika applikationer, som på olika sätt genererar aktivitet i nätverket som sedan blir synligt i just det nätverk som de olika användarna ingår i. Därför går spridningen av information snabbt och den blir synlig för många. Axelsson framhåller dock att de flesta biblioteksrelaterade applikationer som finns på Facebook idag är av den typ som inte skapar någon särskild aktivitet i nätverket som möjliggör interaktion mellan dig och andra användare. Exempel på en sådan applikation är en sökruta som är kopplad till en bibliotekskatalog.

Axelsson är inne på samma spår som Farkas, när hon angående relevansen för bibliotek att finnas på Facebook påpekar att studenter, som är en av forskningsbibliotekens huvudsakliga målgrupper, utgör den största gruppen användare på Facebook. Att det bland folkbibliotekens svenska användare också finns Facebook-användare står också klart när man betänker att det finns över en miljon medlemmar från 14 års ålder och uppåt, skriver Axelsson.

“My MySpace comment”, Woody Evans, *Library Journal*⁷³

Evans skriver i sin artikel att 2006 frambringade många bra diskussioner kring Webb 2.0 och socialt nätverkande, men att alltför mycket handlade om ifall biblioteken skulle vara med eller inte. Självklart ska vi vara med, säger han, frågan är bara: ”once we’re in, what the heck should we do with it?”

Många bibliotek har sina MySpace- och Facebooksidor, men måste göra mer med dem

⁷² Axelsson, Anna-Stina (2008). Libraries, social community sites and Facebook. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 18-19

⁷³ Evans, Woody (2007). My MySpace comment. *Library Journal*. nr 3, s. 44

än att exempelvis ha cool design, länka till slumpmässiga ”vänner” och visa personliga meddelanden. Av alla bibliotek med MySpaceprofiler han sett är det endast ett fåtal som faktiskt gör bra saker av dem. Det är inte längre särskilt nyskapande i sig att finnas representerad på sociala nätverk eller att blogga. Det krävs att man använder sig av dem i enlighet med användarnas förväntningar. Biblioteksanvändarna måste visas att dessa verktyg – som inte är något annat än just verktyg, har en betydelsefull roll i framtidens bibliotekstjänster.

Som exempel på vad biblioteken kan göra med sina MySpacesidor, så att det inte bara stannar vid det faktum att de har en sådan, tar han upp att dessa sidor bör fungera som en portal och vidarebefordra användaren till en mer fullständig uppsättning biblioteksresurser. Länka till bibliotekets databaser och kataloger är andra goda initiativ, med andra ord ”move traffic [...] to the resources that your patrons' tax dollars support”.

5.3 Insamling av material – ”Exemplet Boksynt”

5.3.1 Intervjuer med personal

Vi vill få en bild av hur arbetet med folkbibliotekets litteraturförmedlande blogg kan se ut i praktiken. Då det är svårt att observera eller mäta detta anser vi att kvalitativa intervjuer med personal involverad i bloggen är att föredra. Genom att intervjua dessa kan vi få kunskap om hur arbetet med Boksynt ser ut i praktiken.

Genom intervjun kan vi som forskare under den empiriska insamlingen aktivt bedöma och värdera informationen för att på så vis kontrollera och styra intervjun i rätt riktning.⁷⁴ Forskningsintervjun är enligt Kvale ett professionellt samtal som syftar till att ”erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka de beskrivna fenomenens mening”.⁷⁵ Ambitionen har varit just att försöka få intervjun att likna ett samtal snarare än en utfrågning av informanterna. Ett samtal bygger på ett utbyte av tankar och åsikter och det är viktigt att intervjuaren begränsar sina egna åsikter och tankar.⁷⁶ Därför har vi från vår sida som intervjuare försökt att i så liten utsträckning som möjligt se intervjun som ett samtal.

5.3.1.1 Urval

Eftersom vi anser att intervjuer öga mot öga är att föredra framför telefonintervju, kontaktade vi ett närliggande bibliotek som arbetade med en blogg för litteraturförmedling. Därefter frågade vi oss hur många informanter vi behövde. Då vi blev informerade av bibliotekspersonalen att fem till sex personer var delaktiga i arbetet med bloggen gjorde vi bedömningen att det skulle räcka med två intervjuer; en med bibliotekschefen och en med den som chefen ansåg var en nyckelperson i sammanhanget. Vårt resonemang baserar vi på Trost som säger att ett fåtal intervjuer är att föredra eftersom ett stort intervjumaterial blir svårt att hantera och överblicka.⁷⁷ Vi anser inte heller att fler intervjuer skulle underlätta för oss att besvara våra

⁷⁴ Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*, s. 100

⁷⁵ Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*, s. 13

⁷⁶ Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*, s. 34

⁷⁷ Trost, Jan (2005). s. 123

frågeställningar, eftersom populationen var så pass liten och vårt urval består av för bloggverksamheten centrala personer.

5.3.1.2 Genomförande och bearbetning

Intervjuerna med bibliotekarierna i vår undersökning är semistrukturerade, vilket innebär att vi haft en rad färdiga frågor som vi utgått ifrån, men samtidigt varit flexibla vid själva genomförandet där informanternas svar varit öppna och möjliga att utveckla i stor utsträckning. För att ge informanterna möjlighet att förbereda sig på intervjuerna har vi gjort intervjufrågorna tillgängliga för dem i förväg. Vi tror att chanserna att få mer uttömmande svar på så sätt ökar. De inspelade intervjuerna transkriberades och skrevs ut inför arbetet med analysen.

5.3.2 Frågeformulär till besökare

Vi vill få en bild av kunskapen om och användningen av folkbibliotekets litteraturförmedlande blogg ser ut bland biblioteksbesökarna och har därför valt att göra en enkätundersökning. Denna gör vi i form av ett enklare frågeformulär då vi inte eftersträvar någon djupare information. Valet av frågeformulär baserar vi på att den möjliggör att erhålla svar från en större mängd personer än vad t.ex. intervjuer skulle ha gjort. Svaren vi får blir dessutom lättare att bearbeta.⁷⁸ Eftersom vi inte eftersträvar kunskap om biblioteksbesökarnas djupare tankar och känslor om bloggen, utan endast en ytligare kunskap anser vi det mer lämpligt med ett skriftligt frågeformulär.

5.3.2.1 Urval

En enkätundersökning har genomförts med besökare vid det undersökta biblioteket för att få så många respondenter som möjligt. Vår undersökning har omfattat de som besökt biblioteket vid den tidpunkt vi var där, då vi inte har eftersträvat ett statistiskt representativt urval. Ett sådant icke-slumpmässigt bekvämlighetsurval ger oss inte möjlighet att generalisera kring hela populationen eller befolkningen.

5.3.2.2 Genomförande och bearbetning

Undersökningen genomfördes på plats i det undersökta biblioteket vid två tillfällen, där frågeformuläret delades ut till de besökare som ville medverka. Totalt erhöll vi 29 stycken besvarade frågeformulär. Data från frågeformulären matades in i statistikprogrammet SPSS där vi skapade diagram för en grafisk presentation av svarsresultatet.

5.3.2.3 Utformning

Frågeformuläret består av tio frågor som beräknades ta två minuter för respondenten att besvara. Det är strukturerat både i avseendet att det har fasta svarsalternativ och att själva frågeformuläret har en struktur där vi endast frågar om det som är relevant för oss.⁷⁹ Frågorna i frågeformuläret är utformade så att de ger oss kunskap om respondenternas:

⁷⁸ Ejvegård, Rolf (2009). *Vetenskaplig metod*, s. 63

⁷⁹ Trost, Jan, Hultåker, Oscar (2007). *Enkätboken*. s. 61

- kännedom om blogggen och kommentarfunktionens existens
- läsning av bloggen
- användning av bloggen
- behov av bloggen
- syn på värdet av bloggen
- bloggvanor

5.3.2.4 Reliabilitet och validitet

För att minimera risken att de frågor vi ställer ska missuppfattas och istället ge svar på något annat än det vi vill veta, har vi försökt vara så raka och tydliga som möjligt angående både frågans och svarsalternativets logiska såväl som språkliga utformning. Exempelvis har vi vad gäller svarsalternativen försökt underlätta respondentens bedömning av sakförhållanden, genom att välja alternativ som är specifika och välavgränsade.

5.4 Analyismetod

I detta avsnitt beskriver vi hur vi har analyserat vår undersöknings empiriska material.

5.4.1 Den professionella diskussionen

Vi använder den kvalitativa innehållsanalysen för att vi vill undersöka vad som sägs i den professionella diskussionen om biblioteket och den sociala webben, vilken framförallt förs i skriftlig form i facktidskrifter och på Internet. Kvalitativ innehållsanalys är användbar som metod när man vill hitta innebörder och mönster i ett textmaterial.⁸⁰ Det skrivna ordet i det textmaterial som analyseras är att betrakta som kvalitativa data, och måste läsas mycket noggrant för att kunna förklaras.⁸¹

I texterna vi använt letade vi efter det som uttrycktes manifest genom att ställa samma frågor till dessa texter som vi ställde i våra e-postenkäter. Genom detta blev e-postenkäterna och texterna ett samlat material.

Svaren som e-postenkäterna och texterna gav ställdes upp i tre kategorier: A: Bibliotek och den sociala webben, B: Bibliotekets litteraturförmedling på den sociala webben och C: Problematik rörande bibliotekets verksamhet på den sociala webben. Utifrån dessa kategorier identifierade vi ett visst innehåll som vi sedan formulerade till ett antal centrala påståenden som vi presenterar enligt två teman; 1: Bibliotekets plats och funktion i den sociala webbmiljön och 2: Problematik rörande bibliotekets plats och funktion i den sociala webbmiljön.

För att svara mot forskningskraven måste forskarens analys även belysas och jämföras med andra förklaringar och teorier, och fokus bör ligga på det i den egna studien som

⁸⁰ Bergström, Göran, Boréus, Kristina (red.) (2005). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. s. 45

⁸¹ Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. s. 367

går emot tidigare forskning.⁸² Således går vi i vår analys i dialog med tidigare kunskap och förklaringar.

5.4.2 Exemplet Boksynt

Frågeformuläret som delades ut till bibliotekets besökare har inte analyserats i den meningen att vi har jämfört några variabler för att finna olika samband kring användning av och kännedom om bibliotekets litteraturförmedlande blogg. Den har endast analyserats utifrån våra frågeställningar som vi ställde i inledningen.

Intervjuerna lästes noggrant för att skapa en förtrogenhet med materialet. Efter ett antal granskningar identifierade vi olika kategorier. Sedan namngav vi de teman som innehöll utsagor som svarade mot våra frågeställningar. En enkel modell togs fram som illustrerar processen över arbetet med bloggen, eftersom vår frågeställning rör folkbibliotekets arbete med den litteraturförmedlande bloggen i praktiken.

5.5 Sammanfattning

Vår empiriska undersökning består av två delar, ”Den professionella diskussionen” och ”Exemplet Boksynt”. Uppsatsens metodologi utgörs av en kombination av intervjun, enkäten, innehållsanalysen och e-postenkäten.

”Den professionella diskussionen” består av e-postenkäter och kvalitativ innehållsanalys av ett antal texter. Vi har låtit totalt åtta personer i bibliotekssverige med kunskap om och erfarenhet eller intresse av frågor som rör biblioteket och den sociala webben, svara på ett antal öppna frågor ställda via e-post. Vi har även analyserat ett antal artiklar funna i Biblioteksbladet, Scandinavian Public Library Quarterly och Library Journal.

I ”Exemplet Boksynt” har vi genomfört intervjuer med personal vid ett folkbibliotek som arbetar med en blogg för litteraturförmedling angående deras arbete med denna. Vi har även gjort en enkätundersökning bland detta biblioteks besökare om kunskapen och användningen av bloggen.

Genom att kombinera ovan nämnda metoder får vi en bred bild av folkbiblioteket och den sociala webbmiljön, och därmed möjlighet att besvara våra frågeställningar.

⁸² Denscombe, Martyn (2009). s. 375

6. Resultat och analys

I kapitlet redovisar vi vår undersöknings resultat, samt vår analys. Då undersökningen består av två delar har vi valt att strukturera kapitlet efter samma uppdelning: "Den professionella diskussionen" samt "Exemplet Boksynt". Vi presenterar vårt empiriska material utifrån teman vi funnit i materialet. I vår analys utgår vi från vårt begreppsliga ramverk samt tidigare forskning och kunskap som vi redogjort för i tidigare kapitel. Många av svaren går att placera i flera kategorier samtidigt då det kan vara svårt att se tydliga skiljelinjer i teman och material, vilket innebär att samma eller liknande svar kan förekomma flera gånger.

6.1 Den professionella diskussionen

Då syftet med uppsatsen är att söka förståelse för hur folkbiblioteket fungerar i den sociala webbmiljön och vi vill belysa möjligheter och problematik för folkbiblioteket i denna kontext, presenterar vi nedan våra resultat enligt denna uppdelning.

6.1.1 Bibliotekets plats och funktion i den sociala webbmiljön

Denna kategori rör uppfattningar om varför biblioteken bör närvara i den sociala webbmiljön och hur denna närvaro ska se ut.

Biblioteket måste finnas där användarna är

Detta är en tydlig huvuduppfattning som framkommit i vårt empiriska material. Det bygger på att den sociala webbmiljön idag för många har blivit en självklar plats för socialt umgänge, informationssökning, kommunikation, och kreativt skapande, detta särskilt bland den unga generationen. Denna miljö kan biblioteken utnyttja för olika syften, till exempel som ett verktyg för uppsökande arbete:

Det är bibliotekens uppdrag att nå sina prioriterade målgrupper, det gäller oavsett miljö och medium. Den sociala webben fungerar utmärkt för uppsökande arbete, att nå framför allt yngre målgrupper där de redan befinner sig. (Inf. 1)

Att nå den yngre generationen med hjälp av den nya sociala webbens verktyg är ett argument som framträder på många håll i vårt empiriska material, såväl som i andra studier. Den yngre generationen är den målgrupp som minst frekvent använder biblioteket, och argumentet att använda den sociala webben för att nå denna grupp grundar sig på tanken att biblioteksanvändningen bland den yngre generationen kan tänkas öka om biblioteket använder tjänster som de är vana vid, som bloggar, wikis och sociala nätverk.⁸³

Detta är ett synsätt som kan sägas svara mot den problematik som Casey och Savastinuk lyfter fram när de säger att biblioteket idag inte genomgående tillhandahåller de tjänster som användarna vill ha.⁸⁴ Att nå den unga generationen är naturligtvis bra inför

⁸³ Nybråten, Frank Robert, Amtzen, Jonas Svartberg (2007). s. 14

⁸⁴ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007) s. xxv

framtiden, men hur många fler når man? Det är viktigt att inte glömma bort att de *alla* som åsyftas när man talar om att alla kan delta och medverka till innehållet i Webb 2.0-tjänster inte kan göra detta förutsättningslöst, utan ställer krav på tillgång till exempelvis infrastruktur och kompetens som Peter Giger skriver.⁸⁵

Ett sätt att se på bibliotekets funktion och förhållande till sina användare i den sociala webbmiljön är att se den som kompletterande till och moderniserande av biblioteken. Curran et al. menar att det inte främst handlar om att byta ut det gamla mot något i grunden nytt, utan att anpassa existerande verksamhet till den nya 2.0-miljön. Detta kan leda till förbättrade möjligheter med dagens tjänster som ökar tillgängligheten för användarna och är en anpassning till nya behov och förväntningar som finns hos många av dagens användare.⁸⁶

För att nå den yngre generationen som diskuterats ovan måste biblioteket vara synligt i de sammanhang där dessa vistas, där den sociala nätverksmiljön är ett:

Det handlar om gratis marknadsföring för en grupp som är svår att nå på de mer traditionella sätten. Det är lättare för dem att upptäcka biblioteket på MySpace än genom den vanliga, kommunala informationssidan på webben.⁸⁷

Biblioteken kan alltså även dra marknadsföringsmässig nytta av att finnas i den sociala webbmiljön, eftersom en stor del av befolkningen vistas där. Genom att finnas närvarande på dessa ställen, t.ex. Facebook eller MySpace, kan biblioteket synliggöras för den grupp av människor som vistas här men inte känner till bibliotekets övriga resurser på Internet:

Jag har stött på många människor utanför min trånga bibliotekarie/konsulentsfär, som över huvud taget inte reflekterat över att "deras" bibliotek har en webbplats på nätet. Om biblioteket då finns i ovan nämnda sammanhang OCKSÅ, bör ju rimligen oddsen förbättras så att tom den som inte direkt är ute efter bibliotekssajter/är van biblioteksbesökare, kan möta biblioteket "åtminstone" på webben och så få upp ögonen för dess kvaliteter och möjligheter. Det handlar alltså väldigt mycket om marknadsföring, marknadsföring och marknadsföring... (Inf. 7)

Det visade sig även i studien som Ronan och Bejune genomförde att marknadsföringen av biblioteket är ett av de områden som gynnas mest av att använda social mjukvara.⁸⁸

Biblioteket bör ha ett tydligt mål med vad man vill uppnå med sin användning av den sociala webben

Denna, i vårt empiriska material vanliga, uppfattning bygger på att det är nödvändigt att reflektera kring vilken funktion biblioteket ska ha i den sociala webbmiljön och vad man vill åstadkomma där:

They should, however, not aim to adopt all the new popular services on the Internet simply to prove that they can move with the times. What they need is a clear vision

⁸⁵ Giger, Peter (2006). s. 24

⁸⁶ Curran, Kevin et al. (2006) s. 47

⁸⁷ Ekström, Åsa (2008)

⁸⁸ Ronan, Jana, Bejune, Matthew (2008). s. 14

as to why they choose to take into use any of these services and be prepared to adapt it to the individual library and its users⁸⁹

Det viktiga är således att ha ett mål med och att de tjänster man väljer att använda kan hjälpa till att nå målen man sätter upp. Dock krävs det att man har viss kännedom om hur sociala tjänster och teknologier fungerar för att effektivt kunna dra nytta av dem, då olika verktyg kan vara lämpligare än andra beroende på vad man vill åstadkomma:

Jag anser att det är viktigt att det enskilda biblioteket analyserar vad man vill med att "utnyttja den sociala webben", sätter upp en plan, genomför den, följer upp den och ev omprövar den. Vilka verktyg är relevanta för det man vill göra? Helt enkelt att man bedriver ett systematiskt utvecklingsarbete beträffande den sociala webben, precis som man gör med allting annat. (Inf. 7)

För att vara till nytta för användarna måste biblioteken följaktligen närma sig den sociala webbmiljön på rätt sätt. Meredith Farkas menar att biblioteken måste sätta användbarhet framför närvarande i miljöer som MySpace och Facebook, vilket hon dock misstänker är ovanligt:

I think some of the libraries in MySpace and Facebook have put a profile up, but they have not tried to make it useful to their patrons at all. Just putting up a profile does not make the library seem cool, nor does it make the library more visible.⁹⁰

Att ha ett mål med vad man vill uppnå är givetvis inget konstigt, utan något som bör ske i alla av bibliotekets verksamheter, så även med sociala webbtjänster. Detta betonas även av Andersson och Moilanen, som skriver att biblioteken i sitt arbete med Webb 2.0-tjänster bör ha skriftliga riktlinjer med tydliga mål.⁹¹

Ett mål med Bibliotek 2.0 som ideologi är att förbättra bibliotekets service och därmed skapa ett större värde för användarna menar Curran et al.⁹² Detta kan ske genom att använda något av den sociala webbmiljöns verktyg, som t.ex. en blogg, och stimulera användarna till deltagande och dialog. Vad som krävs av biblioteket för att kunna skapa ett tydligt mål med vad som vill uppnås med sociala webbtjänster är till att börja med kunskap om vad som är möjligt att åstadkomma med den nya tekniken. Det är i detta biblioteken måste ta sin utgångspunkt för att svara mot användarnas behov på bästa sätt enligt Peter Alsbjer.⁹³

Den sociala webben är en av flera kanaler och arenor för att bedriva biblioteksverksamhet och litteraturförmedling

Denna uppfattning betonar vikten av att se den sociala webben som ett av många verktyg som biblioteket kan använda i sitt arbete. Det är dessutom ett modernt sätt att arbeta på som idag är naturligt för en stor grupp människor, då "Människors behov och kommunikationssätt förändras och då måste vårt arbetssätt också göra det." (Inf. 6)

⁸⁹ Nybråten, Frank Robert, Amtzen, Jonas Svartberg (2007) s. 15

⁹⁰ Farkas, Meredith G. (2006)

⁹¹ Andersson, Madeleine, Moilanen, Irina (2008). s. 58

⁹² Curran et al. (2006). s. 47

⁹³ Alsbjer, Peter (2008) s. 7

I vårt empiriska material framkommer å ena sidan uppfattningen att tilltron till bibliotekens närvaro i den sociala webbmiljön är överskattad och å andra sidan att detta arbete kan vara lika betydelsefullt som traditionell biblioteksverksamhet:

Att sitta bakom en blogg eller gömma sig via Facebook är väl roligt framför allt för de som själva håller på. Men hur är det egentligen med kvaliteten? Och hur många människor når man? [---] Jag tror definitivt att betydelsen av att medverka i en sådan miljö är oerhört överskattad. (Inf. 3)

Samtidigt som det gäller att vara tydlig med att den är/kan vara av samma vikt som den traditionella. Alltså att all webbaserad biblioteksverksamhet är lika viktig att sköta som att ha öppet och infodisken bemannad. Där tror jag tyvärr att vi har en bra bit kvar... (Inf. 4)

Bibliotekens verksamhet i den sociala webbmiljön kräver som sagt att man har klart för sig vad man vill uppnå där. Dessutom behöver man fundera över *vilken* av den sociala webbens många kanaler som bäst lämpar sig för olika saker:

På Facebook marknadsför vi programverksamheten och lägger ut bilder från arrangemangen, följer man oss på twitter får man puffar om nyinköpta medier (vi kanske startar flera twitter-kanaler med olika innehåll, skraddarsytt), på YouTube har vi en egen kanal som ska användas för instruktionsfilmer i hur man använder databaser och e-media (filmerna ska även användas på våra kurser i huset, samt länkas till från bibl:s webbplats) osv. (Inf. 5)

Litteraturförmedling och läsfrämjande på den sociala webben kan ske på olika sätt i olika kanaler. Vissa litteraturrelaterade aktiviteter vinner mycket på interaktion och tvåvägskommunikation, andra är mindre eller inte alls beroende av dessa element:

Man kan faktiskt välja en kanal för sin litteraturförmedling som inte uppmuntrar till interaktion om man är på det klara med vad man vill göra där. Allt måste alltså inte vara interaktivt! Många människor vill kanske snarare ha koll på bibliotekets utbud på ett enkelt sätt på webben som INTE innebär interaktion. (Inf. 5)

Utgångspunkten bör alltid vara användarnas behov av och förväntningar på bibliotekets tjänster:

Jag tror att man måste fundera kring vad brukarna vill ha ut av ett biblioteks närvaro, vill man ha samma information som man kan få på webbsidan - eller kan man utnyttja detta till ett mer avslappnat sätt att förmedla information och litteratur på. (Inf. 8)

Liksom det finns en mängd olika kanaler för biblioteken att göra sig användbara för sina användare genom, finns det hos användarna en mängd olika intressen och behov som avgör vilka kanaler som fungerar bäst i de enskilda fallen.

Den sociala webben leder till en ökad demokratisering av biblioteket

I Jack Mannes teoretiska definition av Bibliotek 2.0 är det viktigaste elementet för biblioteket ambitionen att följa med i samhällsutvecklingen och ge användarna större

möjligheter att påverka och förändra biblioteket.⁹⁴ Den sociala webbens ökade demokratisering av biblioteket förekommer i olika aspekter i vårt empiriska material.

Peter Gigers begrepp Participation literacy innebär dock att vissa färdigheter och kunskaper krävs för att kunna delta i den sociala webbmiljön. Deltagarkompetens ska vidare förstås utifrån att allas röster alltid är lika värdefulla, oavsett position i hierarkin.⁹⁵

Det är inte oproblematiskt för alla människor att delta i eller starta en diskussion i det verkliga livet. Den sociala webben öppnar upp flera alternativ då den ger fler möjligheter att delta och göra sin röst hörd. Eftersom folkbiblioteken ska vara till för alla kan detta öka tillgängligheten till och demokratiseringen av biblioteket:

Det är också lättare för många att våga uttrycka sig i en något mer "anonym" miljö, där man kanske har mer tid på sig för att formulera sina frågor och kommentarer. På så sätt får andra personlighetstyper större möjlighet att delta i litteratursamtalen. (Inf. 6)

Paul Anderson menar att information i en 2.0-miljö både konsumeras och produceras av användarna.⁹⁶ Detta utgår ifrån att den sociala webben bygger på att användarna med hjälp av bloggar, wikis och sociala nätverkstjänster tillsammans utgör och formar innehållet. Den sociala webbmiljön demokratiserar således produktionen av information och kunskap, eftersom den möjliggör för fler att medverka.

Den sociala webbmiljön gör det möjligt för biblioteken att sammanföra olika användare som har liknande intressen med varandra. Detta gör att grupper av människor med speciella intressen kan få utrymme och resurser på ett annat sätt:

Det finns också möjlighet att lyfta fram "smalare" litteratur. En läsecirkel som kanske bara skulle samla ett par deltagare i fysisk form kan bli mycket större på nätet, eftersom deltagarna kan komma från överallt i landet (eller världen). Kanske finns det bara två personer i Piteå som vill diskutera Östasiatisk litteratur, men i hela landet finns det många! (Inf. 6)

Bibliotekets användning av den sociala webben i den litteraturförmedlande och läsfrämjande kontexten kan även lösa vissa praktiska problem som existerar i det fysiska biblioteket:

Det fysiska biblioteket har sina begränsningar, särskilt i dessa strama budgettider, man har ju begränsade öppettider. Det är också svårare att få tid eller kanske våga starta litterär diskussion med personalen när det är kö bakom en. Genom kommentardelar kan också alla som vill komma till tals. Ingen kan stjäla arenan och all uppmärksamhet som det kan göras i ett lajvmöte. (Inf. 4)

Interaktion och användardeltagande kan även leda till en mer demokratisk uppbyggnad av mediebeståndet, då användarna kan delta i diskussionen om bibliotekets inköp av medier. (Inf. 2) Denna demokratiska aspekt anknyter även Farkas till som säger att

⁹⁴ Mannes, Jack (2006)

⁹⁵ Giger, Peter (2006). s. 82ff

⁹⁶ Anderson, Paul (2007). s. 195

kvalitativ kommunikation med användarna på webben förutsätter att de ges en röst i biblioteket och dess framtid.⁹⁷

Den sociala webben är användbar för bibliotekets litteraturförmedlande och läsförmedlande arbete, eftersom den möjliggör dialog och en ökad gemensam kunskap

Den sociala webbmiljön bygger till stor del på interaktion, användardeltagande och tvåvägskommunikation. I detta sammanhang finns en större potential för att åstadkomma samtal om läsning och litteratur än i den tidigare webbmiljön Webb 1.0:

Det är möjligt att föra litteratursamtal i en 2.0-miljö, mer än i 1.0-miljön. Det kan göra att biblioteken känns mer angelägna för användare, när det handlar om att väcka inspiration inför litteratur. (Inf. 1)

Biblioteket kan alltså skapa ett större värde för användarna genom de förbättrade möjligheter till samtal och kommunikation som möjliggörs i den sociala webbmiljön, vilket även påpekas av exempelvis Bernhem och Kuster:⁹⁸

Självklart har inte alla samma behov och önskemål när det gäller hur webben ska fungera, men för de som är litet yngre är det nog rätt självklart att man ska kunna delta i ett samtal snarare än bara passivt ta emot information på en webbplats. (Inf. 6)

De sociala elementen som idag konstituerar Webb 2.0 ger även möjligheter till en ökad gemensam kunskap. Genom användardeltagande och interaktion kan användarna få en större roll i biblioteksverksamheten på så vis att:

Bibliotekspersonalen behöver inte själva inta en expertroll i frågor om författarskap som man inte kanske alltid har. (Inf. 2).

Det finns stor potential i en artefakt som boken att bli ett socialt objekt, då det är naturligt att människor vill dela med sig av sina läsoplevelser menar Fred Stutzman och jämför med Amazon:

They have tremendous "social object" data around their books (reviews, etc.). Well, what if this data could be freed, or placed into a transportable directory? If we could overlay a meta-architecture that enabled conversation around social objects in any places (i.e. the conversation about a book would be at a multi-library level, not a single library level), I could see this benefiting patrons substantially.⁹⁹

Bibliotekens arbete med litteraturförmedling i den sociala webbmiljön kan ske genom att biblioteken antingen verkar i populära sociala nätverk som t.ex. Facebook eller Lunarstorm eller i communities för specialintressen. Biblioteken kan även skapa egna virtuella plattformar för dialog och interaktion där användarna kan vistas, som t.ex. Biblioteket.se eller Minabibliotek.se.

⁹⁷ Farkas, Meredith G. (2006)

⁹⁸ Bernhem, Anna, Kuster, Linnéa (2007)

⁹⁹ Libraries and social networking, *OCLC* (2007).

6.1.2 Problematik rörande bibliotekens plats och funktion i den sociala webbmiljön

Denna kategori rör olika uppfattningar om aspekter som kan vara problematiska för biblioteken i den sociala webbmiljön. Dessa uppfattningar presenteras nedan i form av ett antal påståenden som vi har identifierat i vårt empiriska material.

Många bibliotek som använder den sociala webben fyller liten funktion för användarna

Om målet med vad man vill åstadkomma med bibliotekets närvaro i den sociala webbmiljön och reflektionen över hur detta bäst kan ske saknas, riskerar biblioteket att framstå negativt och sakna en verklig funktion för användarna. Det är av stor betydelse att se sociala media som verktyg för att uppnå ett mål:

If you just use your blog or MySpace profile to say how great and innovative you are, you'll soon find just the opposite message is being delivered. [---] 'Innovative' is how you employ these tools continually to meet and exceed your patrons expectations. Remember, these are just tools after all. What you do with them is what counts.¹⁰⁰

Att bara vara närvarande för sakens skull är närmast kontraproduktivt och tillför inte någonting vare sig för biblioteket eller användarna:

I think some of the libraries in MySpace and Facebook have put a profile up, but they have not tried to make it useful to their patrons at all. Just putting up a profile does not make the library seem cool, nor does it make the library more visible.¹⁰¹

Utifrån ett Bibliotek 2.0-perspektiv bygger användbarhet i den sociala webbmiljön på de nya former av interaktion som kan ske mellan biblioteket och användarna.¹⁰² Ett problem är dock att många bibliotek inte utnyttjar de inneboende möjligheter som finns i de sociala tjänsterna:

Most libraries with profiles don't capitalize on the Comments area in MySpace or the Wall in Facebook. By asking questions of patrons in a space they feel safe enough to express themselves in, libraries could get valuable feedback from their patrons.¹⁰³

De bibliotek som ändå satsat på sociala teknologier möter nästa problem; hur ska man få användarna att använda tjänsten? Några svenska folkbibliotek, t.ex. Stockholm och Umeåregionen, har lanserat egna sociala webbplatser. När bibliotekens webbplatser blir egna communitys, då blir biblioteket plötsligt en konkurrent till stora etablerade sociala nätverk som t.ex. Lunarstorm och Facebook. Det kan vara svårt att locka de människor som redan använder andra forum till bibliotekets egna:

Renodlade bibliotekscommunitys känner jag däremot mig tveksam till. De som försökt (t ex www.minabibliotek.se) har, vad jag vet, haft svårt att få fart på /skapa intresse för dem. (Inf. 7)

¹⁰⁰ Evans, Woody (2008)

¹⁰¹ Farkas, Meredith G. (2006)

¹⁰² Holmberg, Kim, et al. (under utgivning 2009). s. 10

¹⁰³ Farkas, Meredith G. (2006)

Att viljan saknas bland användarna till att delta och bidra med innehåll till dessa biblioteksdrivna sociala webbplatser bekräftas av OCLC:s rapport där endast 13 % av användarna ansåg att biblioteket borde skapa egna communitys på webben, och få var intresserade av att vara aktiva om biblioteket satsade på detta.¹⁰⁴ Sociala nätverk i allmänhet sågs av användarna som personliga och individuella, vilket tillsammans med få faktiska exempel på bibliotekscommunitys kan vara en förklaring. Bibliotekscheferna i undersökningen visade sig överskatta sin medvetenhet om användarnas behov, då chefernas förväntningar på användarnas intresse för att delta var högre än vad som faktiskt var fallet. Bibliotekarierna hade en mer pragmatiskt syn, och oroade sig över bibliotekets resurser.

Bristande kunskap och resurser på biblioteken är hinder för ett framgångsrikt arbete med den sociala webben

Även om ambitionen finns från biblioteket att vara användbart i den sociala webbmiljön så finns det andra hinder för ett gott resultat. Biblioteken har ett stort ansvarsområde och bibliotekarierna har redan många uppgifter:

Biblioteken har ett mycket brett uppdrag. Vi finns till för alla, överallt, och ska ägna oss åt både lustläsning, folkbildning, demokratifrågor och mycket mer. Nya uppgifter tillkommer, men de gamla tas sällan bort. Vi behöver tid till de nya arbetsformerna, och även tid att tänka över hur vi ska använda nya verktyg. (Inf. 6)

Även i tidigare studier pekas bristen på resurser och arbetsstruktur ut som ett problem för bibliotekens arbete med den sociala webben. Ronan och Bejune visar i sin undersökning att arbetet med sociala mjukvara på de undersökta amerikanska forskningsbiblioteken oftast skedde okoordinerat och att den största utmaningen var att avsätta tid och resurser för att arbeta med dessa verktyg.¹⁰⁵

Om biblioteken ska fungera i den sociala webbmiljön krävs även att personalen har kunskaper och intresse för att arbeta med sociala media. Det är problematiskt om detta saknas:

Stor del av personalen tycker att den tekniskt är svår och obekant. Många känner sig i underläge och reagerar med motstånd och ger uttryck för att de upplever att traditionellt bibliotekskunskaper inte längre räknas och till viss mån föraktas. Med sådana känslor i bagaget är man knappast förändringsbenägen och/eller nyfiken på ny teknik. Det kan bli ett gap både mellan äldre och yngre personalkategorier samt mellan status hos ny resp traditionell bibliotekshantverk. (Inf. 4)

Som folkbibliotek ingår man i en struktur som regleras av kommunens riktlinjer och policys. Dessa kan ibland kollidera med bibliotekets ambitioner att bedriva och utveckla sin verksamhet. Ekström beskriver att kommunens IT-avdelning i Bromölla stoppade bibliotekets fungerande verksamhet från att fortsätta finnas på Facebook och MySpace.¹⁰⁶ Detta beslut togs på juridiska grunder då man menade att biblioteket inte kunde vara aktivt på dessa sociala nätverk, eftersom kommunens policy var att de kommunalt tillhörande verksamheterna inte kunde ses som enskilda användare.

¹⁰⁴ De Rosa, Cathy, et al. (2007). s. 5-1

¹⁰⁵ Ronan, Jana, Bejune, Matthew (2008). s. 14f

¹⁰⁶ Ekström, Åsa (2008)

Kommunernas IT-policys är något som även Andersson och Moilanen lyfter fram som ett potentiellt hinder för bibliotekens arbete med Webb 2.0-verktyg i sin magisteruppsats. I de fall kommunens riktlinjer står i motsättning till bibliotekets drivkrafter att arbeta med sociala media är det så klart beklagligt, eftersom biblioteket är en institution som har en lång tradition av att arbeta med många olika kanaler. Att då inte ha möjlighet att använda vissa av de mer samtida kommunikations- och informationskanalerna är givetvis en problematik som bör tas på allvar.

Interaktion

Den sociala webbens karaktär är i första hand användarcentrerad med användarna som (med)skapare av innehållet. Den sociala dimensionen bygger på närvaro och kommunikation. Detta är i grunden hörnstenarna i Mannes teoretiska definition av Bibliotek 2.0.¹⁰⁷ Kärnan i Bibliotek 2.0 enligt Holmberg et al. är nya sätt för biblioteken och användarna att interagera på, som bygger på den nya sociala webbmiljöns deltagande- och medverkandekultur.¹⁰⁸

I vårt empiriska material framkommer olika uppfattningar om betydelsen av interaktion på bibliotekens sociala webbtjänster. Dels uppfattningen att möjligheten till interaktion är nödvändig för att biblioteken inte ska marginaliseras:

Utan interaktion, tvåvägskommunikation och användardeltagande är jag rädd att glöden falnar=intresset för vad vi på biblioteken har att förmedla beträffande skönlitteratur avtar allt mer och man hittar andra källor i än större utsträckning än man gör redan idag. Dogmatiska kanonpredikningar och lomhörd envägskommunikation är verkligen akterseglade metoder, och må de aldrig komma tillbaka (Inf. 7)

En annan uppfattning bland informanterna är att om interaktionen uteblir kan det få långtgående konsekvenser för biblioteken:

Det kan göra att bibliotek känns mindre angelägna för yngre målgrupper och att vi har svårt att nå flera av våra målgrupper. Bibliotek känns inte moderna. I slutändan manifesterar det sig i färre besök, virtuellt och fysiskt. Färre lån. (Inf. 1)

Samtidigt behöver avsaknaden av interaktion inte vara avgörande för huruvida tjänsten kan anses vara lyckad eller ej. Andra aspekter som syfte, mål och målgrupp måste också tas med i beaktningen:

Men även om det inte kommer kommentarer innebär det inte att folk inte tar del av infon. Bloggar med få eller inga kommentarer kan ha en stor andel läsare. Tror också att det är en generationsfråga och hur van man är vid att använda sig av sociala medier... (Inf. 4)

Nedgården och Svengård framhåller bloggen som ett bra verktyg för interaktion mellan biblioteket och dess användare. De pekar dock ut bristen på interaktion på folkbibliotekens bloggar som ett problem; läsarna lämnar sällan kommentarer. De menar att biblioteken måste komma till rätta med detta för att fullt ut nyttja bloggns

¹⁰⁷ Mannes, Jack (2006)

¹⁰⁸ Holmberg, Kim, et al. (under utgivning 2009). s.11

potential, vilket de menar kan ske genom att i högre grad arbeta för att uppmuntra läsarna till interaktion.¹⁰⁹

6.2 Exemplet Boksynt

Här börjar presentationen och analysen av den del som rör ett folkbiblioteks arbete med litteraturförmedling och läsfrämjande.

6.2.1 Redovisning av frågeformulär

Här redovisas resultaten från frågeformuläret som delades ut vid det folkbibliotek som var föremål för vår undersökning. Vår undersöknings respondenter är besökare vid detta bibliotek under två dagar (i mars 2009). De användare som enbart använder eller besöker biblioteket via webben blir därför uteslutna från vår undersökning.

6.2.1.1 Köns- och åldersfördelning

Av de 29 svarande var 22 kvinnor och 7 män. Dessa siffror speglar/speglar inte fördelningen hos populationen, det vill säga de som besökte biblioteket under den tid vi vistades där. Respondenterna var mellan 13 och 85 år. Tre personer valde att inte ange ålder. Dessa har exkluderats i diagrammet:

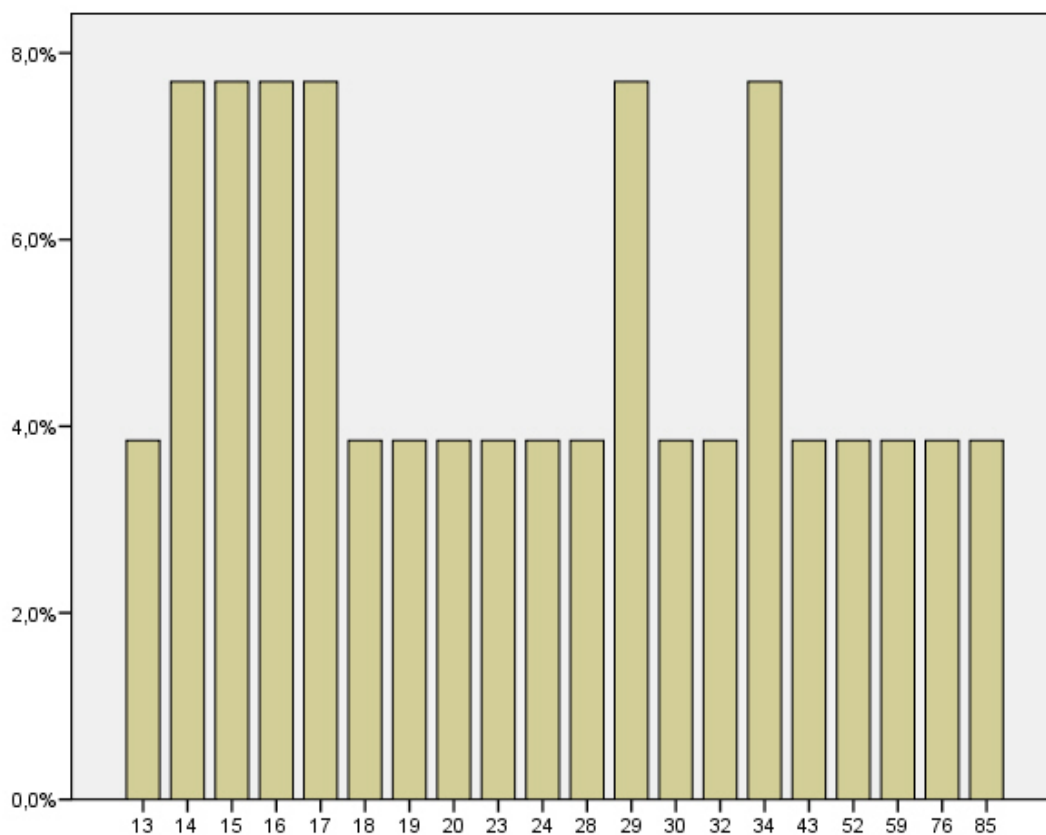


Fig 1. Åldersfördelning

¹⁰⁹ Nedgården, Sofia, Svengård, Karin (2007)

6.2.1.2 Kännedom om och användning av bloggen

65 % av respondenterna kände inte till att biblioteket hade en blogg på webben medan 35 % kände till detta:

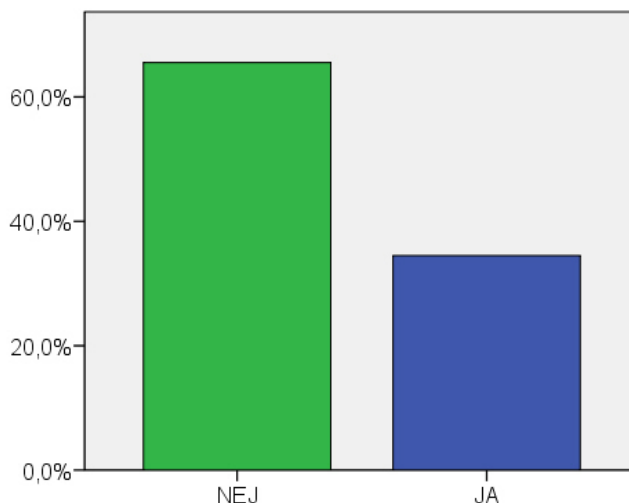


Fig 2. Känner du till at X:s bibliotek har en blogg där personalen tipsar om böcker m.m?

Av dem som kände till den svarade 60 % att de aldrig läser bloggen. Ingen svarade "Varje vecka" och inte heller "Varje månad". De övriga svarade istället att de läser bloggen mer sällan än så.

Av dem som brukar läsa bloggen svarade 25 % att de aldrig läste böckerna eller såg filmerna som rekommenderas på bloggen, 50 % svarade att de sällan gjorde det och 25 % svarade att de gjorde det ibland.

30 % av dem som kände till bloggen känner däremot inte till att man kan kommentera och ge respons direkt på bloggen.

11 % av dem som inte kände till bloggen tror att de skulle ha läst den ifall de gjort det, 16 % svarade "Troligtvis", 21 % svarade att de inte visste vilket, 37 % svarade "Troligtvis inte" och resterande 16 % svarade att de inte skulle ha gjort det:

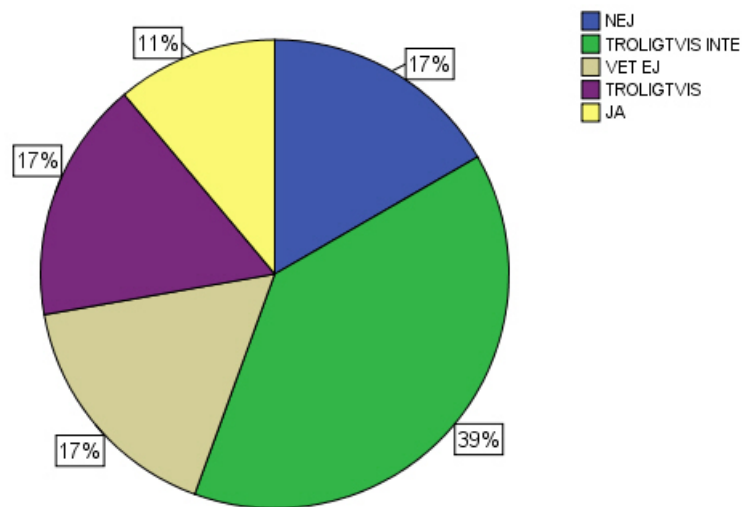


Fig 3. Om du inte kände till bloggen, tror du att du skulle läst den om du gjort det?

6.2.1.3 Bloggens relevans/signifikans

Frågan ”Hur viktigt är det för dig att biblioteket har en blogg av detta slag?” hade svarsalternativ utifrån skalan 1 till 5 där 1 = Inte viktigt och 5 = Mycket viktigt.

Största gruppen, drygt hälften, besvarade frågan med en trea. Ytterlighetspositionerna *inte viktigt* och *mycket viktigt* valdes av lika många respondenter. Ungefär lika många personer besvarade frågan med svarsalternativen 2 eller 4, med en viss övervikt för alternativ 4. En person valde att inte besvara frågan.

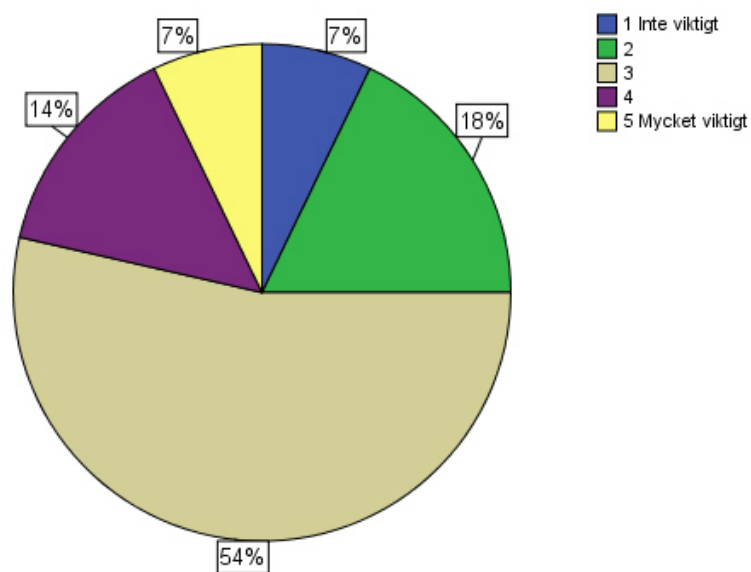


Fig 4. Hur viktigt är det för dig att biblioteket har en blogg av detta slag?

6.2.1.4 Läsning av andra bloggar

59 % av respondenterna svarade att de läser andra bloggar på webben, 41 % svarade att de inte gör det. 90 % av dem som läser andra bloggar följer inte några andra bloggar som tipsar om olika medier, medan 10 % gör det.

6.2.2 Redovisning av intervjuresultat

Här presenteras resultatet av intervjuerna med personal som arbetar med Boksynt. Detta presenteras genom ett antal kategorier utifrån hur arbetet med bloggen ser ut i praktiken.

6.2.2.1 Presentation av informanter

Informant A arbetar som bibliotekschef på det aktuella biblioteket. Hon är en av dem som arbetar med bloggen, och är som bibliotekschef ytterst ansvarig för bloggen.

Informant B arbetar som bibliotekarie. Hon är en av dem som arbetar med bloggen och har ett särskilt arbetsansvar för den. Hon är även medgrundare till en framgångsrik bokblogg som hon arbetar med på fritiden.

6.2.2.2 Resultat och analys av Boksynt

Boksynt startades i januari 2007 och var en av de första biblioteksbloggarna i regionen. Att börja använda en blogg byggde till stor del på nyfikenhet, och ambitionen var att prova och se hur det fungerade.

Mål

Bloggen sågs när man började använda den, och ses fortfarande, som ett sätt att nå ut och hitta till nya eller andra användare enligt informanterna. En grundläggande uppfattning är att bloggen är en förlängning av det fysiska biblioteket när det gäller litteraturförmedling, och tar tillvara på och synliggör personalens kompetens. ”Vi sitter inne med så mycket boktips var och en av oss, och man tar mycket boktips över disk varje dag. Och genom att samla dem på bloggen kan fler få del av dem” (Inf. B)

Casey och Savastinuk menar att man bör se den typ av Webb 2.0-teknik som bloggen utgör en del av, som ett medel för att uppnå sina mål, vilka i princip minst bör fokusera på att erbjuda förbättrade tjänster och nå fler och nya användare.¹¹⁰ Detta är i och för sig inget nytt i bibliotekssammanhang, precis som en del kritiker påpekar. Men Bibliotek 2.0 är ett medel för att åstadkomma detta, enligt Casey och Savastinuk.

Även Marylaine Block ser Bibliotek 2.0 som ett verktyg för att nå uppsatta mål. Hon menar att tekniken kan användas för att göra bibliotekets tjänster mer tillgängliga, genom att finnas där användarna är. Men den är också ett sätt för biblioteken att tillgodogöra sig användarnas åsikter och tankar genom tvåvägskommunikation.¹¹¹ I fallet Boksynt, precis som på många andra svenska biblioteksbloggar är kommunikationen från användarna dock sällsynt. Det innebär självklart inte att bloggen

¹¹⁰ Casey, Michael, Savastinuk, Laura C. (2007). s. 6

¹¹¹ Block, Marylaine (2007). s. 133

inte fyller någon funktion, eftersom en tanke bakom bloggen var att förlänga det fysiska bibliotekets litteraturförmedlande arbete och göra de dagliga boktipsen tillgängliga till fler.

Boksynt startade som tidigare nämnts på ett spontant och nyfiket sätt: ”Det här är nåt nytt, det är klart vi ska hänga på det direkt”. (Inf. B) Några tydligt formulerade mål eller syften har ännu inte utarbetats. Däremot förekommer diskussioner bland personalen om hur arbetet med den ska se ut och vad den ska innehålla. Kring frågor som rör mål och syfte framträder en viss självkritik bland personalen, samtidigt som man betonar vikten av att ha en plan eller syfte med det man gör:

Vi behöver nog ha diskussioner oftare om hur den ska se ut. Nu känns det som att den har malt på lite i den här ett tag. (Inf. A)

Innan man kör igång någonting ska man vara noga med vilket syfte man har med det, vad man förväntar sig av det och hur man tänker sig att man ska jobba med det. [...] Och vi hade inget sådant tänk från början [...] vi gjorde inte upp en plan för hur det skulle bli. (Inf. B)

Ett hinder för bibliotekens arbete med sociala media är avsaknaden av skriftliga mål med tydliga riktlinjer enligt Andersson och Moilanen.¹¹² Vad denna avsaknad innebär för det praktiska arbetet med bloggen är svårt att veta, men det framkommer att det finns en medvetenhet om detta bland personalen som driver Boksynt, vilket kan vara en bra början till ett mer effektivt och kvalitativt arbete. Andersson och Moilanen menar vidare att skriftliga riktlinjer skulle vara nödvändigt för att få läsarna att interagera i större utsträckning. Denna slutsats är komplicerad att applicera på vårt undersökningsobjekt, där man inte haft interaktion som ett självändamål. Dock ser personalen gärna att det blir diskussion kring den litteratur det tipsas om på bloggen, men har uppfattningen att det handlar om hur man skriver ifall man lyckas få igång diskussion eller inte.

Resurser

Målsättningen med bloggen är att den ska spegla personalen, ”vi är ju olika och läser olika böcker och tycker olika”, (Inf. B) därför strävar man efter att så många som möjligt medverkar. Denna strategi ligger helt i linje med vad som krävdes av biblioteken i OCLC-rapporten *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World*, 2007. Där framhölls det att bibliotekets varumärke när det gäller Internet måste bli mer personligt framför institutionellt, vilket kräver att personalen engagerar sig mer i den sociala webbmiljön.

Vid tidpunkten för vår studie finns det fem stycken i personalen som har bloggen som en ordinarie arbetsuppgift. Kännetecknande för personalen som valt att skriva på bloggen är att de alla från början var intresserade och nyfikna på att prova, samt att alla hade erfarenhet av att skriva boktips sedan tidigare. Bloggande däremot var något nytt för alla när bloggen startade.

Att skriva på bloggen är en prioriterad arbetsuppgift och detta arbete uppskattas ta 30 minuter i veckan enligt informanterna. Tidigare arbetade personalen efter metoden att

¹¹² Andersson, Madeleine, Moilanen, Irina (2008). s. 58

den som ville och hade lust skrev på bloggen. Efterhand upplevde personalen att det var svårt att ta sig tid att skriva på bloggen, så efter en diskussion bestämdes det att ansvarsveckor skulle införas vilket nu är gjort. Denna struktur innebär att de i personalen som bloggar är ansvariga för bloggen varsin vecka i taget, även om det uppmuntras till att skriva annars också. Detta har lett till att bloggen uppdateras oftare och till en lägre arbetsinsats:

Eftersom vi nu inte belastar en person att göra detta, utan vi har delat upp det på fem som skriver så blir det inte så hög arbetsbelastning. (Inf. A)

2007 års OCLC-rapport betonade vikten av att personalen engagerar sig i bibliotekets förehavanden på webben, vilket är vad som skedde på vårt exempelbibliotek. Personalen tyckte att om bloggen skulle fortsätta existera var det nödvändigt att få fler engagerade, annars skulle den läggas ned. Viljan till engagemang fanns där och därför fortgick arbetet med deras blogg.

Strategi

Nuvarande arbetsform uppfattas av informanterna mot bakgrund av införandet av schemalagda ansvarsveckor således som strukturerad och kräver en förhållandevis liten arbetsinsats. Vidare framkommer av informanterna att arbetsfördelningen ses som tydlig och att delaktigheten bland personalen är stor:

Alla ska helst vara med, alla är inte med men vi har gjort ett schema så att vissa veckor är det en ansvarig, nästa vecka en annan. Så vi har schemalagt vem som ska skriva bloggen. (Inf. A)

Vår empiri skiljer sig här mot den undersökning vid amerikanska forskningsbibliotek som Ronan och Bejune gjort. Där visade det sig att avsaknaden av koordinerade insatser för hur arbetet med sociala media ska bedrivas saknades i nästan hälften av fallen. Där handlade det ofta om en enskild person som tog initiativet, vilket även var fallet i vårt exempel innan arbetsstrukturen förändrades. Även Andersson och Moilanen pekar på att avsaknaden av schemalagd arbetstid är ett problem, vilket de menar riskerar försämra kvaliteten på bibliotekens Webb 2.0-tjänster.

Urvalen av media som görs på bloggen är till stor del individuellt och bygger på personalens egen läsning på fritiden. Övergripande men oformulerade riktlinjer är att det främst ska vara ny skönlitteratur, vilket även kan innebära nyöversättningar, samt att det gärna ska vara ett aktuellt ämne:

Helst inte det allra mest populära, typ när Liza Marklund släpper en ny bok, för det vet alla ändå [...] utan försöka lyfta fram det som kanske inte syns allra mest i de stora tidningarna (Inf. B)

Som tidigare nämnts har informanterna uppfattningen att bloggen är ett sätt att förlänga det fysiska bibliotekets arbete med litteraturförmedling. Detta synsätt korresponderar med Jenny Levine som menar att Bibliotek 2.0 handlar om en "förlängning och anpassning av existerande tjänster".¹¹³ Vad det handlar om är att göra ett innehåll tillgängligt för användaren, när denne än behöver det.

¹¹³ Levine, Jenny (2007). s. 147f

Att använda bloggen för att göra sig synlig är vanligt. Enligt den undersökning som Ronan och Bejune gjort är marknadsföring ett av de tre områden som gynnas mest av att använda social mjukvara.

Informanterna ser bloggen som ett sätt att marknadsföra biblioteket, eftersom de tycker att det är bra att synas i så många sammanhang som möjligt. Dock saknas någon fast utarbetad strategi för hur man ska marknadsföra själva bloggen, vilket är grundläggande för bloggans framgång enligt Draper och Turnage. De menar att den bästa och mest effektiva metoden är att synas på bibliotekets vanliga webbplats, men att en framgångsrik blogg kräver flera olika strategier.¹¹⁴

De metoder Boksynt använder idag är: att länka till bloggen från bibliotekets webbplats, en skylthylla i biblioteket med information om bloggen där böcker som tipsats om ställs upp, länkar till bloggen från andra biblioteksbloggar samt muntlig marknadsföring i biblioteket till folk som söker litteratur. Tidigare har bloggen uppmärksammats i lokalpressen vilket även gett en del uppmärksamhet.

Arbetet med bloggen har enligt informanterna inte utvärderats officiellt, utan mer skett genom inofficiella diskussioner om innehållet och hur arbetet ska bedrivas. Av informanterna framgår att utvärdering ses som viktigt men att man i nuläget inte arbetar för att ta fram några formulerade mål att arbeta efter:

Vi behöver nog oftare ha diskussioner om hur den ska se ut. Nu känns det som att den har malt på lite i den här ett tag. (Inf. A)

Jag vet inte, jag är ju också inskolad i det här, med mål och utvärdering och så, men det ska också kännas meningsfullt för de man jobbar tillsammans med. Sitta och ta fram ett dokument för att sedan bara lägga det i en låda, det är ju inte heller... det är ju inte det man vill. (Inf. B)

Den tidigare forskningen och det aktuella kunskapsläget, exempelvis Casey, betonar att kontinuerlig förändring är centralt i en 2.0-kontext. Lee och Bates framhåller att det delvis är kunskap om användarnas faktiska behov som bloggarnas framtida framgång beror på, vilket innebär att utvärdering är mycket viktigt.¹¹⁵

Resultat av arbetet/Personalens erfarenheter

Av våra intervjuer med informanterna framgår att bloggen upplevs som kompetenshöjande för personalen. Arbetet med bloggen utvecklar förmågan att ge skriftliga boktips, vilket även har en positiv inverkan på det muntliga litteraturförmedlandet i det fysiska biblioteket enligt informanterna:

En fördel är ju att när vi ska skriva om någonting så utbildar vi oss hela tiden, finslipar oss i att ge boktips sen här ute muntligt också. Och det är en av våra viktiga roller också att vara bra bokförmedlare. Det är en pågående kompetensutveckling att ha en blogg också ju. (Inf. A)

¹¹⁴ Draper, Lani, Turnage, Marthea (2008). s. 20

¹¹⁵ Bates, Jessica A., Lee, Caitríona M. (2007). s. 660

Samtidigt används bloggen av personalen för att orientera sig i den aktuella litteraturfloran, genom att lära av varandra då det är möjligt att på bloggen få kunskap och insikt i böcker som man inte själv läst:

Ja man hinner ju aldrig läsa alla böcker så klart som kommer in, så på så sätt menar jag att då kan man ändå få ett hum om vad det är för slags bok. (Inf. B)

Att använda sociala och kollaborativa teknologier för personalens interna kommunikation och kompetensutveckling på detta vis är ett sätt att anamma ett Bibliotek 2.0-synsätt, då man tillsammans skapar ett större värde.¹¹⁶

En behållning med bloggen är en större spridning av personalens kompetens när det gäller litteratur. Eftersom boktipsen samlas på bloggen och lagras så möjliggör det att fler nås och tar del av dem.

Ett problem som lyfts fram i sammanhanget är populariteten med boktips idag. Boktips finns överallt, i alla media. Således är det svårt att synas i mängden, men i förhållande till den lilla arbetsinsats som bloggen i dagsläget kräver anser informanterna att det ger en viss marknadsföring för biblioteket. Uppfattningen är att det är bra och viktigt att utnyttja en mångfald av kanaler för att synas i så många sammanhang som möjligt.

Ett resultat som följd av den strukturella förändringen av arbetsformen genom införandet av ett arbetsschema för bloggen är att det tillkommit fler personer som medverkar, vilket resulterat i en innehållsmässigt större blandning i det som skrivs på bloggen, vilket korresponderar mot tanken att det ska spegla de som jobbar där.

Problem

Ett problem med att få ett fungerande arbete är att avsätta tillräckligt mycket tid för att upprätthålla en rimlig kvalitet menar informanterna. "Om bloggen uppdateras alltför sällan blir konsekvensen en form av negativ marknadsföring". (Inf. A) Resursfrågan tas upp av Lee och Bates som ett orosmoment och en potentiellt begränsande faktor när det gäller användningen av bloggar. Denna problematik har biblioteket här eliminerat i och med att de arbetar efter ett arbetsschema där en person i taget är ansvarig en vecka, vilket leder till att bloggen uppdateras med minst ett inlägg i veckan.

Även om bloggar är förhållandevis enkla att använda kan bristande kunskap vara ett exempel på svårigheter som kan vara negativa för ett arbete som detta enligt informanterna. Till exempel krävs det kunskaper i CSS-kodning om man vill göra mer avancerade ändringar i layouten på bloggen:

Vi har problem på Boksynt nu t.ex., där mellanrummet mellan rubrikerna under första inlägget har blivit för stort, och vi prenumererar på en tjänst så att vi kan ändra CSS själva, men jag kan inte det, det kunde däremot X som nu har flyttat till Malmö. (Inf. B)

Att bloggen ses som en form av marknadsföring av biblioteket betonas ofta. Men att marknadsföra bloggen i sig är också viktigt. I dagsläget kan konkurrensen som finns i

¹¹⁶ Lankes, R. David, Silverstein, Joanne, Nicholson, Scott (2006). s. 23

en mängd olika kanaler när det gäller litteraturtips upplevas som problematisk för ett bibliotek. Det är svårt att stå och nå ut i mängden:

Det som är svårt i dessa tider är ju också att det finns så mycket, det finns så många och mycket olika. (Inf. B)

Sen kan jag inte låta bli att fundera på också om det är att det finns så mycket, att folk väljer annat. (Inf. B)

Från början när bloggen startades fanns förhoppningar om att den skulle kunna bli ett verktyg för dialog kring litteratur genom diskussioner med användarna. Den dialogiska delen har dock inte framträtt i någon större utsträckning, utan består av någon enstaka kommentar här och där. Personalen ser inte kommentarer som ett självändamål, och tror att man får olika slags kommentarer beroende på hur man skriver:

Ja, vi har ju funderat på det, och jag personligen skulle tycka det vore jätteroligt om det kunde bli lite mer diskussioner. Vi har haft kanske två-tre stycken när det har blivit lite längre, där både jag och någon annan kollega och läsare har diskuterat kring en viss bok. Jag tror det handlar mycket om på vilket sätt man skriver, om man öppnar upp för det också, och det är vi inte så bra på. (Inf. B)

Ett sätt att förklara avsaknaden av dialog med läsarna är med hjälp av Peter Gigers begrepp *participation literacy*. Denna deltagarkompetens är en uppsättning färdigheter och kunskap som krävs för att deltagande i den sociala webbmiljön ska möjliggöras. Denna kompetens krävs från båda sidor. Med bloggen som exempel innebär det att författaren aktivt stimulerar till diskussion där varje röst är värdefull, och där läsaren aktivt medverkar till diskussion genom att kommentera, även om denne upplever befinna sig lägre i hierarkin.¹¹⁷

En uppfattning som framkommer i vårt intervjumaterial är att de personer som läser bloggen och hämtar boktips där kanske inte tillhör den kategorin som använder bloggen som ett medel för kommunikation, och således blir svarsfrekvensen på inläggen låg. Detta synsätt implicerar att bloggen i denna kontext inte är rätt verktyg för att upprätta en dialog. Hos informanterna finns också en uttalad tilltro till andra sociala media än bloggen för att åstadkomma samtal och dialog:

Men jag tänker mig kanske i framtiden att med de här nya sociala verktygen, där interaktiviteten kan sätta igång bokdiskussioner på ett annat sätt än genom att kommentera en blogg. (Inf. A)

Denna uppfattning anknyter till tanken att deltagandekulturen kan skapa ett större värde för både biblioteken och användarna, vilket uttrycks som "något av det mest grundläggande som Webb 2.0-epoken lärt oss, är att användarna av tjänster själva tillför värde" av Tim O'Reilly.¹¹⁸

¹¹⁷ Giger, Peter (2006). s. 84

¹¹⁸ O'Reilly, Tim (2005)

7. Slutsatser och diskussion

I detta kapitel presenterar vi våra slutsatser, samt diskuterar dessa utifrån våra resultat och inledande utgångspunkter i uppsatsen. De frågor vi ställde inledningsvis i uppsatsen gällde hur folkbiblioteket förhåller sig till den sociala webben i allmänhet och mer specifikt litteraturförmedling på den sociala webben.

7.1: Folkbiblioteket och den sociala webbmiljön

Slutsats: *Biblioteket måste vara där användarna är. Då den sociala webben är en naturlig del att vistas i för många av dagens människor är det naturligt att biblioteket är verksamt även här. Samtidigt är det viktigt att se den sociala webbmiljön som en av många möjliga kanaler som biblioteket kan använda för sin verksamhet.*

En kärnformulering som vi mött kontinuerligt i processen med att skriva denna uppsats är betoningen av hur viktigt det är att "vara där användarna är". Självklart går det inte blunda för den utveckling som skett de senaste åren på webben, med de nya kommunikations- och konsumtionsvanor som följt. Den sociala webbens verktyg och tjänster används idag av allt fler, och många gånger lyfts den unga generationen fram som frekventa användare och habitanter i denna miljö. Alla medel som kan hjälpa biblioteken att nå en eftersatt målgrupp som den yngre generationen faktiskt är, bör givetvis ses som något i grunden positivt för biblioteket. Dock bör biblioteken fråga sig själva såväl som sina målgrupper hur intressant det är för dem att biblioteket nödvändigtvis finns på den sociala webben, och framförallt i vilken form?

Med tanke på folkbibliotekens breda uppdrag tror vi att det är nödvändigt att kombinera mantrat "att vara där användarna är" med attityden att "den sociala webben är en av flera kanaler". Det är viktigt att inte glömma bort att en stor del av folkbibliotekets målgrupper inte alls är kompatibla med den sociala webbmiljön, eller intresserade av att möta offentliga institutioner där. Enligt den OCLC-rapport som kom 2007 ansåg de flesta användare som deltog i den studien att sociala nätverk är något privat och personligt. Å andra sidan är det relativt kostnadseffektivt för biblioteket att bedriva verksamhet i denna miljö. Varje ny användare som nåts på detta sätt är en vinst i sig.

Vi tror att den sociala webben är en kanal som kan tillföra ett större värde för både bibliotekarier och användare, genom att den ger biblioteken stora möjligheter att modernisera hur deras tjänster förmedlas och levereras på genom att använda sociala webbt teknologier i sin verksamhet.

Vad som krävs anser vi är större undersökningar som ger en bild av vad dagens och morgondagens användare förväntar sig av biblioteket, nu och i framtiden.

Slutsats: *För att skapa ett så stort värde som möjligt för både användarna och sig själva, bör biblioteken dels arbeta utifrån tydliga mål med sin verksamhet på den sociala webben, samt avsätta nödvändiga resurser.*

Detta gäller självklart alla bibliotekets verksamheter. Sedan måste man också besitta eller skaffa sig kunskap om hur den sociala webben fungerar för att förstå vilka

möjligheter som finns, innan man kan sätta upp några mål. Vilka mål är i dagsläget rimliga att ha? Casey menar att det mest grundläggande målet med att arbeta med Webb 2.0-teknik bör vara att förbättra sina tjänster och nå nya användare.

Boksynt startades utifrån nyfikenhet, på samma sätt som många andra bloggar förmodligen gjorde för några år sedan. Precis som det framkommer i vår empiri tror vi definitivt att detta kan vara ett bra sätt för biblioteket att bekanta sig med nya verktyg, och en möjlighet att enkelt ta till sig de möjligheter som finns och vad man tror det går att åstadkomma. Det visade sig dock efter ett tag att bristen på arbetsstruktur ledde till viss problematik. Bloggen uppdaterades alltmer sällan, och till slut var det mer eller mindre en ensam bibliotekarie som skötte den. Nödvändigheten av att införa fasta arbetsrutiner även gällande bibliotekets användning av sociala media visade sig med all tydlighet i det här fallet, eftersom arbetet efter att man införde schemalagd arbetstid förbättrades avsevärt och idag uppfattas som tillfredställande av personalen.

Som exemplet Boksynt visar finns alltid risken att tidig entusiasm för nya verktyg så småningom övergår till att det till slut bara sitter en eldsjäl kvar och sköter arbetet ensam. Vad som krävs vid sidan av riktlinjer och mål anser vi är utvärderingar kring arbetet. Levine, precis som Casey och Savastinuk, menar att Bibliotek 2.0 handlar om en kontinuerlig förändring för att förbättra bibliotekets tjänster för användarna, och för att detta ska ske på ett kvalitativt sätt ser vi utvärderingar tillsammans med kunskap om användarnas behov som nödvändiga.

Slutsats: *Den sociala webbmiljön är en arena som kan bidra till en ökad demokratisering av biblioteket, genom att användarna ges större möjligheter att påverka innehållet i biblioteksverksamheten.*

Biblioteken har en lång tradition som en institution som verkar för demokratiska värderingar, och har ett viktigt demokratiskt uppdrag. Om man då anknyter till de resonemang som förts om att bibliotekets användning av den sociala webben kan ge fler människor större möjligheter att påverka bibliotekets tjänster genom att själva bidra till deras innehåll och utformning finns det naturligtvis stora förtjänster för biblioteken att hämta i den sociala webbmiljön. Å andra sidan får man inte glömma att det är en arena för biblioteksverksamhet som inte är tillgänglig för alla människor. Vissa saknar kompetensen som krävs för att nyttja den, andra saknar tekniska förutsättningar. De traditionshävdande får inte heller glömmas bort; de som menar att biblioteket främst är det fysiska biblioteket. Återigen handlar det om att vara noga med att påpeka vikten av att se den sociala webben som *en* kanal för att bedriva biblioteksverksamhet.

Rätt använd ser vi den sociala webben som en kanal som kan öka användarnas inflytande över och medverkan i bibliotekets tjänster. Dessa möjligheter anser vi är ett sätt att åstadkomma en ökad demokratisering av biblioteket, då de som betalar för dess verksamhet får större utrymme att forma och medverka till innehållet.

7.2: Folkbiblioteket och litteraturförmedling i den sociala webbmiljön

Slutsats: *Rätt utnyttjad är den sociala webben ett bra verktyg för folkbibliotekets litteratur- och läsfrämjande arbete.*

Litteraturförmedling och läsfrämjande är traditionella verksamheter för biblioteket, och således värda att diskutera i termer av modernisering. I dessa former av biblioteksverksamhet ser vi det naturligt att sträva efter att uppnå samtal och dialog mellan bibliotek och läsare, och mellan läsare och läsare. Om den sociala webbens verktyg används på ett bra sätt och biblioteken tar fasta på dess inneboende möjligheter till att fungera som medel för dialog och samtal kring litteratur och läsoplevelser, tror vi att det är ett bra verktyg för bibliotekens litteraturförmedlande arbete. Hur ska biblioteken få användarna att använda just deras tjänster i en miljö där det inte direkt är någon brist på arenor där det förs litterära samtal och där boktipsen flödar? Här kan det vara rimligt att titta utanför biblioteksvärlden. Om biblioteken i sina tjänster av detta slag låter sig inspireras av andra aktörer som t.ex. onlinebokhandlar som redan har en stor användarbas som samtalar och interagerar med varandra, samt marknadsför sina tjänster effektivt och samtidigt jobbar aktivt med att själva framhäva och synliggöra den del av bibliotekariernas speciella kompetens som rör litteratur ser vi ett tydligt användningsområde för sociala media i det litteraturförmedlande arbetet.

Slutsats: *Det är relevant/motiverat att folkbiblioteket har en blogg för boktips*

Majoriteten av respondenterna i vår undersökning kände inte till bloggen, och bland dem som kände till den var läsningen blygsam. Att säga att bloggen är lite läst eller använd är inte rimligt utifrån vår undersöknings begränsade omfång. Våra resultat visar en tendens att det ändå uppfattas som relevant att biblioteket har denna typ av blogg, och detta är en viktig slutsats vi drar utifrån vår studie.

I OCLC:s rapport, likväl som i många andra, framhålls användarnas uppfattningar om biblioteket som starkt förknippat med böcker, vilket vi ser som ytterligare en bidragande faktor till vår slutsats. Genom att använda nya verktyg i form av sociala webbt teknologier i sitt litteraturförmedlande arbete kan biblioteken således förstärka en redan tydlig verksamhet, och förlänga den till den sociala webbmiljön.

Vår undersökning visar också att det fanns en aktiv bloggvana bland majoriteten av de personer som besvarade vårt frågeformulär, då många följde andra bloggar. Dock var det få som läste bloggar som tipsar om medier. Detta säger ingenting om vilka andra eventuella kanaler respondenterna använder för att tillgodogöra sig tips om olika medier.

Intressant vidare forskning i sammanhanget vore att undersöka de verkliga användarna av folkbibliotekens bloggar.

8. Sammanfattning

Syftet med den här uppsatsen är att söka förståelse för hur folkbiblioteket fungerar i den sociala webbmiljön. Som ett exempel på detta vill vi ta reda på hur en traditionell kärnverksamhet för biblioteken, i form av litteraturförmedling, fungerar i en användarcentrerad bibliotekskontext som fenomenet Bibliotek 2.0 representerar. Genom att först undersöka den professionella diskussionen som förs inom detta område kan vi få ett större sammanhang att placera in vårt exempel i.

Uppsatsen har följande frågeställningar:

- * Hur förhåller sig folkbiblioteket till den sociala webben?
 - Vilka förtjänster och problem innebär det för folkbiblioteket att använda den sociala webben?
- * Hur fungerar folkbibliotekets litteraturförmedlande arbete på den sociala webben?
 - Hur ser arbetet med ett folkbiblioteks blogg för litteraturförmedling ut?
 - Hur väl känner folkbiblioteks besökare till bloggen?
 - Hur ser användningen och behovet av bloggen ut bland besökarna?

Vi börjar med att ge en kort bakgrund till den sociala webben där vi förklarar vad denna innebär. I den sociala webben står användarna i centrum, och de verktyg som finns här gör det möjligt att skapa, kollaborera, dela med sig och publicera material på ett enklare sätt än tidigare. Dessa verktyg i form av social mjukvara och sociala nätverkstjänster är idag ett allt vanligare medel för kommunikation.

Därefter följer en introduktion till begreppet Bibliotek 2.0. Här går vi igenom begreppets uppkomst och utveckling, vilket följs av ett avsnitt där vi redogör för aktuell kunskap och forskning kring bibliotek och sociala nätverk, social mjukvara, samt mer specifikt bibliotek och bloggar.

Uppsatsens begreppsliga ramverk utgörs av begreppen *interaktivitet*, *användare*, *deltagande* och *bibliotekets tjänster* vilka är centrala i Holmbergs, Huvilas och Widén-Wulffs teoretiska definition över Bibliotek 2.0 som vi har som utgångspunkt. Grunden för Bibliotek 2.0 enligt denna empiriskt grundade modell bygger på den förändring i interaktion mellan användarna och biblioteket som de sociala webbtjänsterna för med sig.

Den metod vi använt i uppsatsen består av en kombination av intervjuer, enkäter, innehållsanalys och e-postenkäter. Vi har genomfört e-postenkäter med totalt åtta personer i bibliotekssverige med kunskap om och erfarenhet eller intresse av frågor som rör biblioteket och den sociala webben. Vi har även gjort en enklare innehållsanalys av ett antal texter från facktidskrifter och Internet som rör dessa frågor. Utöver detta har vi genomfört intervjuer med personal vid ett folkbibliotek som arbetar med en blogg för litteraturförmedling, samt gjort en enkätundersökning bland detta biblioteks besökare om kunskapen och användningen av bloggen.

Våra resultat visar att folkbiblioteket har ett bejakande förhållningssätt till den sociala webben, och fäster stor vikt vid att verka i denna miljö. Det framkommer att det finns ett stort värde i att folkbiblioteket är verksamt i den sociala webbmiljön, vilket grundar sig på att många av dagens användare vistas där. Särskild viktig kan denna miljö vara för att nå den yngre generationen som generellt är mindre frekventa biblioteksanvändare, samtidigt som de i stor utsträckning använder den sociala webben. Resultaten åskådliggör även vikten av att se den sociala webben som en av många kanaler som biblioteket kan använda för sin verksamhet. Ytterligare resultat som framkommer är betydelsen av att arbeta med tydliga mål och avsätta tillräckliga resurser för att skapa ett så stort värde som möjligt för både bibliotek och användare.

Folkbibliotekets arbete med litteraturförmedling i den sociala webbmiljön fungerar tillfredställande utifrån bibliotekets sida i vårt undersökta exempel. Även om en majoritet av bibliotekets besökare inte kände till eller använde bloggen ansåg de flesta att det är relevant att ha en blogg för boktips.

Källförteckning

Otryckta källor

I författarnas ägo återfinns inspelade intervjuer och utskrifter av dessa ljudupptagningar genomförda under mars-april samt utskrifter av e-postenkäter.

Tryckta källor

Alsbjer, Peter (2008). Interaction: Anything goes 2.0. *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol. 41, nr. 2. S. 6-9.

Anderson, Paul (2007). All that glisters is not gold: Web 2.0 and the librarian. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 39, nr 4. S. 195-198.

Andersson, Madeleine & Moilanen, Irina (2008). *Ytterligare en dörr till biblioteket - en kvalitativ studie om folkbiblioteks användning av Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace*. Borås: Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS)

Axelsson, Anna-Stina (2008). Libraries, social community sites and Facebook. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 18-19.

Bell, Stephen (2007). Library blogs: The new technology bandwagon. Ingår i *Using interactive technologies in libraries*, Cervone, H. Frank & Hanson, Kathlene, red. New York: Neal-Schuman. s. 59-82.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina (red.) (2005). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. 2., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Bernhem, Anna & Kuster, Linnéa (2007). *Bibliotekariers uppfattning av Bibliotek 2.0: En fenomenografisk undersökning*. Borås: Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS)

Block, Marylaine (2007). *The Thriving Library: Successful strategies for challenging times*. Medford, N. J.: Information Today.

Blyberg, John. (2008). De traditionella bibliotekssystemen är en snara runt halsen. *Biblioteksbladet*, nr 5. S. 22-24.

Buur, Thor Dekov & Larsen, Stine Staunsager (2008). Ready for 2.0? Social technologies in Danish libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 4-5.

Casey, Michael & Savastinuk, Laura C. (2007). *Library 2.0. A guide to participatory library service*. Medford, N. J.: Information Today.

Curran, Kevin et al. (2006). Involving the user Through Library 2.0. *New Review of*

Information Networking. vol. 12, nr. 1-2. S. 47-59.

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Draper, Lani & Turnage, Marthea (2008). Blogmania: Blog Use in Academic Libraries. *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 13, del 1, s. 15-56.

Ejvegård, Rolf (2009). *Vetenskaplig metod*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur

Evans, Woody (2007) My MySpace comment, *Library Journal*, nr. 3, s. 44

Farkas, Meredith G. (2007). *Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online*. Medford, N.J.: Information Today

Giger, Peter (2006). *Participation literacy: Part I: constructing the web 2.0 concept*. Lic.-avh. Ronneby: Blekinge tekniska högskola

Holmberg, Kim, Huvila, Isto & Widén-Wulff, Gunilla (under utgivning 2009). What is Library 2.0? *Journal of Documentation*

Karlsen, Signy Irene (2006). The public library: A new version. *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol. 39, nr 3, s. 4-7.

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Levine, Jenny (2007). Library 2.0. Ingår i *Information tomorrow: reflections on technology and the future of public och academic libraries*, Gordon, Rachel Singer, red. Medford, N. J.: Information Today. s. 145-158.

Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur

Moseid, Tone (2008). Library 1.0 – Library 2.0 – Library 3.0. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 2, s. 3.

Nedgård, Sofia & Svengård, Karin (2007). *Tre biblioteksbloggar i fokus: En kvalitativ innehållsanalys*. Borås: Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS)

Nybråten, Frank Robert, Amtzen, Jonas Svartberg (2007). Participation and interaction – Internet-based library services for young people. *Scandinavian Public Library Quarterly*. nr 1, s. 14-15

Swedman, Angelica (2006). *Bloggtider för bibliotek och bibliotekarier? - Studie om bloggars användbarhet i bibliotekssektorn*. Borås: Högskolan i Borås/Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap (BHS)

Trost, Jan & Hultåker, Oscar (2007). *Enkätboken*. 3., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur

Internetkällor

Bates, Jessica A. & Lee, Caitríona M. (2007) Mapping the Irish biblioblogosphere: use and perceptions of library weblogs by Irish librarians. *The Electronic Library*. vol. 25, nr 6 (www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm) [2009-05-11]

Chad, Ken & Miller, Paul (2005). *Do libraries matter? The rise of library 2.0*. Birmingham: White Paper, Talis. (http://www.talis.com/applications/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf) [2009-05-13]

Cormode, Graham & Krishnamurthy, Balachander (2008). Key differences between Web 1.0 and Web 2.0. *First Monday*, vol. 13, nr 6 (<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2125/1972>) [2009-05-15]

Crawford, Walt (2006). Library 2.0 and "Library 2.0". *Cites and insights*. vol. 6, nr 2. (<http://citesandinsights.info/civ6i2.pdf>) [2009-05-11]

De Rosa, Cathy., Gauder, Brad., Limes, Rick & Cellentani, Diane. (red.) (2007). *Sharing, privacy and trust in our networked world [electronic resource] : a report to the OCLC membership*. Dublin, Ohio, USA: OCLC (<http://www.oclc.org/uk/en/reports/pdfs/sharing.pdf>) [2009-05-08]

Farkas, Meredith (2006). Libraries in Social Networking Software. *Information wants to be free* (<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/2006/05/10/libraries-in-social-networking-software>) [2009-05-11]

Lankes, R. David, Silverstein, Joanne & Nicholson, Scott (2006). Participatory Network – The Library as Conversation. Syracuse University's School of Information Studies (<http://iis.syr.edu/projects/PNOpen/ParticipatoryNetworks.pdf>) [2009-05-11]

Libraries and social networking (2007). *OCLC*, nr 7, s. 4-10. (<http://www.oclc.org/nextspace/007/1.htm>) [2009-05-11]

Mannes, Jack (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology* (<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>) [2009-05-11]

New Media Consortium (2007). *Social Networking, the "Third Place" and the Evolution of Communication*. White paper, NMC

O'Reilly, Tim (2005). Web 2.0: Compact Definition? *O'Reilly Radar* (<http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>) [2009-05-09]

O'Reilly, Tim (2006). Web 2.0 Compact definition: Trying again. *O'Reilly Radar* (<http://radar.oreilly.com/archives/2006/12/web-20-compact.html>) [2009-05-09]

O'Reilly, Tim (2005). What is Web 2.0. *O'Reilly Media*
(<http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=3>) [2009-05-09]

Ronan, Jana & Bejune, Matthew (2008). *Social software in libraries*. SPEC kit, 304,
Washington, DC : Association of Research Libraries
(<http://www.arl.org/bm~doc/spec304web.pdf>) [2009-05-17]

Bilaga 1. Intervjuguide till e-postenkät

1. *Hur kan och varför ska folkbiblioteket använda den sociala webben i sitt litteraturförmedlande arbete?*

2. Den sociala webbmiljön karaktäriseras till stor del av interaktion, tvåvägskommunikation och användardeltagande.

a.) *Vad kan dessa element tillföra det litteraturförmedlande arbetet i denna miljö?*

b.) *Får det några konsekvenser om dessa element saknas eller uteblir? I så fall vilka?*

3. *Hur kan folkbiblioteket utnyttja den sociala webben för att vara användbart för användarna?*

4. *Ser du några svårigheter med eller hinder för folkbibliotekens verksamhet i den sociala webbmiljön?*

Bilaga 2. Intervjuguide till personalintervjuer

Hur länge har du jobbat här, och vilka är dina arbetsuppgifter?

Hur resonerar du kring bibliotekens närvaro i den nya sociala webbmiljön?

Ser du någon problematik med bibliotekens verksamhet i den nya sociala webbmiljön?

Hur tycker du att er blogg fungerar?

Hur stöds arbetet med bloggen?

Hur ser din roll ut i arbetet med bibliotekets blogg?

Finns det några särskilda mål med bloggen?

Vilken roll har bloggen i ert litteraturförmedlande arbete?

Hur arbetar ni med marknadsföring av bloggen?

Bilaga 3. Frågeformulär till biblioteksbesökare

Denna undersökning är del av vår uppsats om folkbibliotekets bloggande. Uppsatsen ingår i vår utbildning i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Växjö universitet. Vi hoppas du har tid att svara på våra frågor som tar ca 2 min.

Tack på förhand!

Henrik Sylén & Patrik Wall

1. Jag är:

- Kvinna
 Man

2. Vilket år är du född?

(frivilligt)

3. Känner du till att [REDACTED] bibliotek har en blogg där personalen tipsar om böcker m.m. ?

- Ja
 Nej (Om du svarar nej hoppa till fråga 5)

4. Om ja, brukar du läsa bloggen?

- Varje vecka
 Varje månad
 Mer sällan
 Aldrig

5. Brukar du läsa böckerna eller se filmerna som rekommenderas på bloggen?

- Ofta
 Ibland
 Sällan
 Nej, aldrig

6. Känner du till att man direkt på bloggen kan kommentera och ge respons på tipsen som finns där?

- Ja
 Nej

7. Om du inte kände till bloggen, tror du att du skulle läst den om du gjort det?

- Ja
 Troligtvis
 Vet ej
 Troligtvis inte
 Nej

8. Hur viktigt är följande för dig?

Markera med ett kryss utifrån skala 1-5, där 1= Inte viktigt och 5=Mycket viktigt

	1	2	3	4	5
Att biblioteket har en blogg av detta slag					
Att själv kommentera tipsen på bloggen					
Att läsa andras kommentarer om tipsen på bloggen					

9. Läser/följer du någon eller några andra bloggar?

- Ja
 Nej

10. Läser/följer du någon annan blogg för tips om olika medier t.ex böcker?

- Ja
 Nej

Om ja, skriv gärna vilken/vilka här nedan:

Tack för din medverkan!