

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2011: 3  
ISSN 1654-0247

## Biblioteket IRL och URL. Om bibliotekswebbars relation till omvärlden och det fysiska biblioteket

Kristina Apelqvist  
Ewa Pettersson Svärd



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

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

Svensk titel: Biblioteket IRL och URL. Om bibliotekswebbars relation till omvärlden och det fysiska biblioteket

Engelsk titel: The library IRL and URL. On the relations of library webs to the surrounding world and the physical library

Författare: Kristina Apelqvist, Ewa Pettersson Svärd

Färdigställt: 2011

Handledare: Jan Larsson

Abstract: The aim of this thesis is to explore the relationship between the surrounding world and the library with respect to the library's need to provide a Library 2.0 web site. We also explore the relationship between the physical and the virtual library. Our research objects are the public libraries of Stockholm and the Umeå region, that maintain the web sites Biblioteket.se and minabibliotek.se respectively. By applying Dorte Skot-Hansen's theory of rationales we found that the Stockholm public library is acting in accordance with the experience rationale, whereas the libraries of Umeå are influenced by the instrumental rationale. Furthermore, by applying Antonio Gramsci's theories of hegemony and struggle for power and neo-institutional theory to our data, we conclude that these libraries are strongly influenced by the surrounding society to provide Library 2.0 web sites in order to maintain their position within the library field and possibly to be considered foremost in that field. By failing to implement a Library 2.0 web our research objects would risk losing their positions within the library field, a declining influence in the cultural hegemony, fewer visitors and a reduced budget. We also found that the relationship between the physical and the virtual library has not been evaluated. Furthermore we found that the web sites do not make any impact on the physical libraries. These two findings might be due to the so far rather immature implementations.

Nyckelord: Bibliotekswebb, folkbibliotek, det fysiska biblioteket, Antonio Gramsci, nyinstitutionalism, rationaler, Dorte Skot-Hansen

<b>1. INLEDNING OCH BAKGRUND .....</b>	<b>1</b>
1.1. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	2
1.2. AVGRÄNSNINGAR .....	2
1.3. TERMLISTA .....	3
1.4. UPPSATSENS DISPOSITION .....	4
<b>2. VÅRA UNDERSÖKNINGSOBJEKT .....</b>	<b>5</b>
2.1. STOCKHOLMS STADSBIBLIOTEK OCH BIBLIOTEKET.SE .....	5
2.2. UMEÅREGIONENS BIBLIOTEK OCH MINABIBLIOTEK.SE .....	6
<b>3. LITTERATUR.....</b>	<b>8</b>
3.1. LITTERATUR OM 2.0.....	8
3.1.1. <i>Begreppet long tail</i> .....	10
3.2. TIDIGARE LITTERATUR OM BIBLIOTEKET.SE OCH MINABIBLIOTEK.SE.....	11
3.3. LITTERATUR OM BIBLIOTEKENS FUNKTION.....	12
3.4. INSTRUMENTELL LOGIK ELLER EXPRESSIV? .....	14
<b>4. TEORI .....</b>	<b>15</b>
4.1. UPPELVESENERATIONALEN – FYRA RATIONALER I EN.....	15
4.2. HEGEMONI OCH MAKTKAMP ENLIGT GRAMSCI.....	17
4.3. NYINSTITUTIONELL TEORI.....	18
4.3.1. <i>Centrala begrepp</i> .....	19
4.3.2. <i>Förändringsprocesser utifrån ett nyinstitutionalistiskt perspektiv</i> .....	21
<b>5. METOD .....</b>	<b>22</b>
5.1. TRIANGULERING.....	22
5.2. INSAMLINGSMETODER .....	22
5.2.1. <i>Statistik</i> .....	22
5.2.2. <i>Intervjuer</i> .....	23
5.2.3. <i>Textanalys</i> .....	24
5.3. UNDERSÖKNINGENS GILTIGHET .....	26
<b>6. RESULTAT .....</b>	<b>28</b>
6.1. INTERVJUER.....	28
6.1.1. <i>Resultat</i> .....	28
6.1.2. <i>Sammanfattning av intervjuavaren</i> .....	31
6.2. STATISTIK FÖR STOCKHOLM OCH UMEÅ.....	31
6.2.1. <i>Stockholms statistik</i> .....	32
6.2.2. <i>Umeåregionens statistik</i> .....	33
6.3. TEXTANALYS.....	34
6.3.1. <i>Analysschema för textanalys</i> .....	34
6.3.2. <i>Projektbeskrivningen för WebbSSB / Biblioteket.se</i> .....	34
6.3.3. <i>Projektspecifikationen för Bibliotek 2007</i> .....	37
6.3.4. <i>Jämförande analys mellan Biblioteket.se och minabibliotek.se</i> .....	40
6.4. ANALYS UTIFRÅN GRAMSCIS TEORI.....	41
6.5. ANALYS UTIFRÅN NYINSTITUTIONELL TEORI.....	43
6.5.1. <i>Institutionell isomorfism</i> .....	43
6.5.2. <i>Mimetetisk isomorfism</i> .....	43
6.5.4. <i>Gemensamt organisatoriskt språkbruk</i> .....	44
<b>7. DISKUSSION .....</b>	<b>45</b>
7.1. OBETYDLIGA SKILLNADER I RESULTATEN .....	45
7.2. VARFÖR VALDE DE UNDERSÖKTA BIBLIOTEKEN ATT INFÖRA DE NYA WEBBPLATSERNA?.....	46
7.3. HAR WEBBPLATSERNA INNEBURIT NÅGRA FÖRÄNDRINGAR PÅ DE FYSISKA BIBLIOTEKEN, TILL EXEMPEL VAD GÄLLER BESÖK, UTLÅN OCH PERSONALRESURSER? PÅ VILKET SÄTT HAR WEBBPLATSENS EXISTENS I SÅ FALL BIDRAGIT TILL DENNA FÖRÄNDRING?.....	47
7.4. HUR UTVÄRDERAS ARBETET? HUR FÖLJS UTVÄRDERINGARNA UPP? OM INGEN UTVÄRDERING SKER – VAD BEROR DET PÅ? .....	49

7.5. FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING .....	51
<b>8. SAMMANFATTNING.....</b>	<b>52</b>
<b>KÄLLFÖRTECKNING.....</b>	<b>54</b>
<b>BILAGA 1 .....</b>	<b>57</b>
INTERVJUFRÅGOR SAMT FÖLJEBREV TILL INFORMANTER .....	57
<b>BILAGA 2 .....</b>	<b>59</b>
ÅRSVIS STATISTIK .....	59
<b>BILAGA 3 .....</b>	<b>62</b>
MÅNADSVIS BESÖKSSTATISTIK .....	62

# 1. Inledning och bakgrund

Under vår utbildning har vi stött på begreppet bibliotek 2.0 (eng. library 2.0) med jämna mellanrum. Vår fördjupningsuppgift under B-kursen ägnade vi åt att undersöka en liten del av bibliotek 2.0-begreppet, nämligen folkonomier. Vi har därefter kommit att intressera oss för fler aspekter av bibliotek 2.0, delvis beroende på den pågående diskussionen inom bibliotekssfären och delvis på grund av att biblioteken nu över hela landet satsar kraft och stora resurser på att genomföra förändringar i bibliotek 2.0-anda. Ganska ofta motiveras satsningarna med argument som låter påskina att biblioteken går en snar död till mötes om inte förändringar i bibliotek 2.0:s riktning genomförs.

När Michael Casey 2005 myntade begreppet library 2.0 i sin blogg *the Library Crunch*<sup>1</sup> så satte han namn på något som redan hade försiggått en tid. Fenomenet, som bland annat innebar att vissa bibliotekarier hade börjat använda sig av webb 2.0-funktionaliteter för att anpassa sin verksamhet till den snabba samhällsutvecklingen och inte minst till internetanvändningen i samhället i stort, hade redan funnits en tid. I och med att arbetet med library 2.0 satte igång inbjöds användarna att delta i olika aktiviteter på bibliotekets hemsida. Bland annat kunde användaren själv sätta etiketter på titlar han/hon hade lånat och även skriva sina egna recensioner.

I och med att Casey satte ord på företeelsen så utbröt en minst sagt livlig debatt inom biblioteksvärlden huruvida begreppet egentligen innebar något nytt och om biblioteken behövde anpassa sig till den så kallade nya verkligheten eller ej. Denna diskussion pågår fortfarande i högsta grad och det är ännu för tidigt att uttala sig om vem som har rätt. Klart är dock att på olika håll i Sverige satsas nu avsevärda medel och resurser på att genomföra förändringar i bibliotek 2.0:s anda för att nutidsanpassa folkbiblioteken. Vad beror det på att dessa satsningar sker just nu? Och varför är det så viktigt för biblioteken att skapa en bibliotek 2.0-webbplats?

Två folkbibliotek i Sverige, vilka var relativt tidigt ute med att skapa webbplatser där användarna erbjöds möjlighet att interagera, var Stockholms stadsbibliotek (SSB) och Umeåregionens bibliotek (URB; Bjurholm, Nordmaling, Robertsfors, Umeå, Vindeln och Vännäs). Under 2007 så sattes dessa två biblioteks webbplatser i drift och förhoppningarna var stora att användarna skulle besöka och använda sig av dessa platser alla olika funktionaliteter. Ytterligare en förhoppning som närdes var att introduktionen av bibliotek 2.0 skulle locka till sig icke-användare genom att biblioteket nu gjorde sig synligt på internet. Nu har dessa webbplatser varit i drift i tre år. Vad har hänt på de fysiska biblioteken under tiden? Har de i någon mån påverkats av webbplatserna? Och går det överhuvudtaget att mäta? Dessa och liknande frågor står i fokus för vår studie.

Ingen forskningsstudie tillkommer i ett vacuum. Vi har påverkats starkt av de postmoderna tankegångar som forskare som Dorte Skot-Hansen, Jim McGuigan och Joli Jensen diskuterar i olika texter.

Det postmoderna samhället innebär en verklighet som inte är en enhetlig världsbild för

---

<sup>1</sup> [www.librarycrunch.com](http://www.librarycrunch.com)

alla individer i en grupp: traditionerna bryts, fenomen dekontextualiseras. Kulturen existerar över tid och rum, den är spontan och opartisk. Alla kan välja sin egen verklighet, sin egen berättelse (Skot-Hansen 1999, s. 7). Upplevelser och självförverkligande är viktiga ingredienser i skapandet av den egna berättelsen (Skot-Hansen 1999, s. 8). Den brittiske professorn i kulturanalys Jim McGuigan menar också att kulturen idag utjämnas. Kulturen med stort K sänker sig – men den ”dåliga” kulturen höjer sig. Gränser suddas ut, gamla hierarkier försvinner (McGuigan 2004, s. 114-121). Jensen tar också upp temat om hur de kulturella hierarkierna förändras, och diskuterar behovet av ett nytt sätt att värdera kultur (Jensen 2003). Nedan presenterar vi en modell över hur vi infogar biblioteket i omvärlden och relationen mellan de båda bibliotekstyperna.



Figur 1. Skiss över samspelet mellan bibliotekets webbplats och det fysiska biblioteket samt omgivande ramfaktorer. Apelqvist och Pettersson Svärd 2011.

## 1.1. Syfte och frågeställningar

Syftet med vår uppsats är att studera varför folkbiblioteken i Stockholms kommun och Umeåregionen valde att införa webbplatser i 2.0-anda och vilka konsekvenser detta har inneburit för de fysiska biblioteken vad gäller användandet av personella resurser, lokaler, arbetsmetoder, besök och medieanvändning.

Våra specifika frågeställningar är:

- Varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna?
- Har webbplatserna inneburit några förändringar på de fysiska biblioteken, till exempel vad gäller besök, utlån och personalresurser? På vilket sätt har webbplatsens existens i så fall bidragit till denna förändring?
- Hur utvärderas arbetet med webbplatsen? Hur följs utvärderingarna upp? Om ingen utvärdering sker – vad beror det på?

## 1.2. Avgränsningar

Vi har avgränsat vår studie till två svenska folkbibliotek som var tidigt ute med bibliotek 2.0-satsningar i form av nya webbplatser, Stockholms stadsbibliotek med webbplatsen Biblioteket.se och Umeåregionens bibliotek, som har byggt upp minabibliotek.se. Vårt fokus i studien ligger på förändringar på de fysiska biblioteken, som kan härledas till webbsatsningarna. Vi har därför valt att undersöka biblioteken från 2006, det vill säga året innan webbplatserna öppnades för allmänheten, fram till idag (2010). Vi är även intresserade av att förstå varför biblioteken valde att göra dessa webbplatser. Av praktiska skäl har vi valt att inte göra användarundersökningar utan begränsat oss till att undersöka statistik, projektplaner och till intervjuer med personal. Att utesluta användarna är en medveten avgränsning som får till konsekvens en begränsning; med detta angreppssätt kan vi inte komma åt användarnas tankar, åsikter och behov. Syftet med vår studie är dock att undersöka hur bibliotekets arbete med webbplatsen påverkas av omvärlden och hur denna webbplats påverkar det fysiska biblioteket. Hur användarna påverkas av webbplatsen ligger inte inom ramen för vår undersökning.

### 1.3. Termlista

**Bibliotek 2.0 / library 2.0** är ett idag allmänt känt begrepp inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Vi kommer i vår uppsats att koncentrera oss på ett mycket begränsat område av fenomenet, nämligen bibliotekswebbar och deras inverkan på det fysiska biblioteket. För en mer detaljerad genomgång av bibliotek 2.0, se kapitel 3.1.

**Biblioteket.se** är namnet på den bibliotekswebb som Stockholms stadsbibliotek tog i drift 2007. Vi följer webbplatsens egen skrivkonvention, vilket innebär att namnet skrivs med inledande versal. Vi presenterar Stockholms stadsbibliotek närmare i kapitel 2.1.

**Bibliotekswebb** skall i den här uppsatsen förstås som en webbplats som inte är statisk med en envägskoppling till bibliotekskatalogen, utan en mötesplats för användare och personal, med dynamiskt innehåll och kopplingar mellan olika medier och aktiviteter både på det fysiska biblioteket och biblioteket på webben. Typiskt för bibliotekswebben är möjligheterna till användargenererat innehåll.

**Long tail-fenomenet** är egentligen ett begrepp hämtat från den ekonomiska sfären på internet. I biblioteks- och informationsvetenskapssammanhang betecknar begreppet möjligheten att visa upp bibliotekets samlingar i ett nytt sammanhang, vilket kan ge nya mervärden. Detta kan medföra att den totala mängden utlån av ett stort antal ”smala” titlar överstiger den totala mängden utlån av titlarna på topplistan. För en mer detaljerad genomgång av long tail-fenomenet, se kapitel 3.1.1.

**Minabibliotek.se** är namnet på Umeå-regionens webbsatsning, vilken liksom Biblioteket.se startade under 2007. De ingående kommunerna är Bjurholm, Robertsfors, Nordmaling, Umeå, Vindeln och Vännäs. Vi följer webbplatsens egen skrivkonvention, vilket innebär att namnet skrivs med inledande versal när namnet inleder en mening, men i övrigt med inledande gemen. Vi presenterar Umeåregionens bibliotek närmare i kapitel 2.2.

**Det postmoderna samhället** innebär att verkligheten byggs upp och tolkas olika för

alla individer i en grupp: traditionerna bryts och fenomen dekontextualiseras. Alla kan välja sin egen verklighet, sin egen berättelse. Den postmoderna människan förväntas välja och sova, plocka russinen ur kakan. Hon antas vilja delta och bidra i kulturella sammanhang. Kulturen omdefinieras från att vara finkultur till att vara populärkultur, masskultur eller kommersiellt gångbar kultur, menar många kulturkritiker i vår tid.

**Rationaler** är ett sätt att kategorisera och benämna de bevekelsegrunder som ligger till grund för kulturpolitikens villkor i en viss tid. Under samma tidsperiod kan flera rationaler existera parallellt, men ofta har en viss rational ett starkare inflytande än de övriga samexisterande. Dorte Skot-Hansens teorier om rationaler presenteras i kapitel 3.4.1. och 4.1.

## 1.4. Uppsatsens disposition

I kapitel 1 har vi målat upp en bild av den postmoderna värld vi i resten av uppsatsen implicit rör oss i. Vi har även presenterat uppsatsens syfte, vilket var att undersöka varför de undersökta biblioteken valt att införa en 2.0-webbplats samt relationen mellan dessa webbplatser och de fysiska biblioteken. Syftet följs av undersökningens avgränsningar. Frågeställningarna som skall hjälpa oss att undersöka detta område har lagts fram i detta kapitel. I detta kapitel finns även en termlista över begrepp som är relevanta för vår studie och som kan behöva ges en definition. I kapitel 2 presenterar vi våra undersökningsobjekt, Stockholms stadsbibliotek och Umeåregionens bibliotek samt deras webbplatser.

Vi har valt att dela upp litteratur och teori i två kapitel. Kapitel 3 presenterar tidigare forskning som tangerar vårt område: magisteruppsatser som undersökt olika aspekter av de två bibliotekswebbarna, forskning om folkbibliotekens funktion i samhället samt litteratur om kulturpolitik. I kapitel 4, teorikapitlet, får läsaren stifta närmare bekantskap med Dorte Skot-Hansens rational-teori med betoning på upplevelserationalen, Antonio Gramscis teoribygge om kulturell hegemoni samt nyinstitutionell teori. Samtliga teorier appliceras på våra resultat i kapitel 6. Kapitel 5 redogör för våra metodologiska överväganden. Vi har valt att studera tre typer av material: statistik, intervjuer samt offentliga dokument och hela undersökningens reliabilitet och validitet diskuteras utifrån dessa metodval. Som tidigare nämnts presenterar vi våra resultat i kapitel 6, men också analys utifrån de teorier vi gick igenom i kapitel 4. En slutlig diskussion om metoder, men främst resultat, analys och tolkning kommer i kapitel 7.

Kapitel 8 sammanfattar hela uppsatsen. Därefter följer källförteckning och bilagor.

## 2. Våra undersökningsobjekt

### 2.1. Stockholms stadsbibliotek och Biblioteket.se

Stockholms stadsbibliotek är Sveriges största kommunala folkbibliotek och består av 44 bibliotek inom Stockholms stad. Biblioteket.se är Stockholms stadsbiblioteks webbplats där man vill tillgängliggöra bibliotekets samlade kompetens, service och utbud i det virtuella mötet. Biblioteket.se:s användare har där möjligheter till viss interaktion och delaktighet (genom taggar, gästbok, egna recensioner, betyg, diskussioner, bokcirklar, RSS-bevakningar etc.). Ett externt företag används för publiceringsverktyget, men webbplatsens funktioner är i övrigt uppbyggd internt vid Stockholms stadsbibliotek.

Ett syfte med webbplatsen är att visa upp vad biblioteket har att erbjuda, för att på så sätt kunna locka fler besökare. Man vill synliggöra, men även positionera sig säger Daniel Andersson, projektledare för Biblioteket.se (Ekström 2007, s. 3-4). En stor del av besökarna på webbplatsen hittar in i katalogen via sökningar i Google och andra sökmotorer (Andersson 2008).

Daniel Andersson säger vidare att grundidén är att flytta ut kunskapen som finns inom bibliotekets väggar och visa upp den på nätet för dem som använder internet och sms-tjänster (Ekström 2007, s. 3). Arbetssättet hos de medaktörer som det virtuella biblioteket väljer att samarbeta med skiljer sig en del från hur det fysiska biblioteket arbetar: det vanligaste exemplet är kundens/besökarens tänkta starka medverkan, men även teknikföretag kommer att sätta ramarna eller vidga ramarna för bibliotekets utveckling. Biblioteken som arbetar med olika bibliotek 2.0-lösningar delar även kunskap med varandra, till exempel genom webbplatsen *boktips.net*. Biblioteket.se samarbetar även med boklådor så att besökaren på webbplatsen direkt kan se vad det skulle kosta att köpa en viss bok (Daniel Andersson intervjuad i Ekström 2007, s. 4-6).

I nuläget (juni 2010) är det inte ens hälften av de anställda vid Stockholms stadsbibliotek som har inloggningsuppgifter för att kunna lägga ut material på webbplatsen (188 personer av 410 tillsvidareanställda). Av dessa är det, enligt kontrollern David Lundqvist, endast 20-30 personer som är aktiva skribenter (i olika omfattning). All personal med inloggningsuppgifter har möjlighet att bidra till webbplatsen, men det är upp till de enskilda cheferna att avgöra var arbetsinsatserna skall läggas. Lundqvist berättar vidare att det finns tre geografiskt uppdelade webblag, som skall ge skribenterna stöd och samordna produktionsplanen. Det finns även en central webbredaktion. Lundqvist uppskattar att den totala arbetstiden som läggs på webbplatsen, utöver den centrala webbredaktionens arbete, inte är mer än en årsarbetstid (Lundqvist, e-brev).

Från början hade biblioteket fyra heltidsanställda på tjänsterna som utvecklingsansvarig, systemansvarig, huvudredaktör och ämnesredaktör. Idag (juni 2010) finns det en huvudredaktör på heltid, som främst arbetar med teknisk utveckling, samt tre webbredaktörer med anställningsgrad 100 %, 60 % samt 50 %. Resurserna för system och underhåll delas med andra system inom organisationen (Lundqvist, e-brev). I december 2010 har webbplatsen genomgått viss teknisk utvärdering (Andersson, e-brev) där man bland annat fokuserat på användarnas tillgång till viktiga basfunktioner

på webben.

## 2.2. Umeåregionens bibliotek och minabibliotek.se

Umeå kommunfullmäktige gav under 2005 kulturnämnden och kommundelsnämnderna uppdraget att utveckla biblioteket ”till en tillgänglig mötesplats, inte minst det virtuella biblioteket”. Webbplatsen minabibliotek.se har vuxit fram inom detta projekt, ”Bibliotek 2007” (Eriksson 2006, kap. 1.1). Projektet har även ingått i ett större EU-projekt med syfte att skapa Europas e-bibliotek (Edebro-Sikström 2005, kap. 1.1). Sedan tidigare fanns det webbsidor för biblioteken i Umeå-regionen. I Umeå kommun uppdaterades sidorna; i de övriga kommunerna samt Umeåregionens gemensamma sidor var innehållet statiskt. Dessa bibliotekssidor var välbesökta och innehöll (fördelat på omkring 1500 sidor!) bland annat bibliotekskatalog, evenemangskalender, information om biblioteken, länkar, artiklar, chatt och nedladdningstjänster. De fördelar bibliotek och politiker såg med ett e-bibliotek var att tekniken skulle kunna ge möjlighet till eget skapande och delaktighet. E-bibliotek skulle även ge ökad tillgänglighet. Biblioteken skulle kunna hjälpa till att minska den digitala klyftan. Men det ansågs som viktigt att personalen hade en god kompetens (Eriksson 2006, kap. 1.1). Ett besök på webbplatsen skulle upplevas som ”inspirerande, lustfyllt och roligt” (Eriksson 2006, kap. 1.2). Webbplatsen är uppbyggd med teknik från ett externt företag.

Utöver att ge tillgänglighet dygnet runt var ett av målen med webbplatsen att den skulle fungera som skyltfönster och guide för biblioteken. Andra mål var att ge mervärde och att nå barn och unga. För att nå de uppsatta målen önskade man från bibliotekens sida följande funktionalitet:

- Bibliotekscommunity
- Personlig sida
- Möjlighet att lägga upp personliga eller publika listor
- Betygsättning av media
- Möjlighet för personalen att skapa teman och listor
- Kopplingar mellan böcker, genre och annan information
- Utrymme för distribution av webbsändningar
- SMS-tjänster och RSS-tjänster
- Aktuellt i veckan (arrangemang, bok, dikt, citat...)
- Koppling till bokhandel för att köpa boken
- Topp- och genrelistor på svenska och engelska
- Tillgängliggöra informations- och databastjänster (Eriksson 2006, kap. 2.1).

Från bibliotekets sida ansåg man att e-biblioteket var en naturlig utveckling för biblioteket, varför det var självklart att resurser skulle omfördelas från det fysiska till det virtuella biblioteket. Under projekttiden behövdes det personalresurser motsvarande cirka en årsarbetare (Eriksson 2006, kap. 9). Arbetet med att lägga in information till webbplatsen ansågs höra till det dagliga arbetet och inte vara en del av projektet (Eriksson 2006, kap. 2.2). Den totala budgeten för e-biblioteket under 2006 var 800 000 kronor (Eriksson 2006, kap. 9). 2007 driftsatte Umeå stadsbibliotek tillsammans med fem mindre landsortsbibliotek, Nordmaling, Bjurholm, Robertsfors, Vindeln och Vännäs sitt webbprojekt. Det innebär att invånarna i Umeåregionen från och med nu

kunde använda sig av totalt 25 olika biblioteks sammanlagda bestånd och samutnyttja de resurser som dessa bibliotek tillsammans ägde.

År 2010 är den totala budgeten för minabibliotek.se på drygt 2 miljoner kronor, varav personalkostnaderna uppgår till 1,6 miljoner kronor, vilket motsvarar 3,5 årsarbetare. En webbredaktör finansieras av samtliga kommuner som ingår i samarbetet; Umeå stadsbibliotek har ytterligare uppdrag som endast detta bibliotek bekostar. Samtliga bibliotek i samarbetet har kommit överens om att bidra med 2,5 % av arbetstiden per enhet till arbetet med att skriva på webben. Detta motsvarar en timme per vecka för en årsarbetare och denna resurs tas därmed från det fysiska biblioteket.

## 3. Litteratur

### 3.1. Litteratur om 2.0

I *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service* (2007) behandlar Michael Casey och Laura Savastinuk införandet av nya arbetsmetoder på bibliotek med särskild tyngdpunkt på det som med tiden kommit att kallas sociala medier. De vänder och vrider på begreppen och diskuterar och problematiserar alla upptänkliga variationer och aspekter av begreppet library 2.0.

Casey och Savastinuk betonar från början att ett nytt arbetssätt på biblioteken i bibliotek 2.0:s anda inte alls enbart betyder att det införs sociala medier i arbetssättet utan minst lika viktigt är att det görs utvärderingar och planer utifrån faktiska och potentiella användare för att bättre lyckas tillhandahålla de tjänster som efterfrågas. Vikten av noggranna och väl planerade utvärderingar av användarna inom bibliotekets upptagningsområde betonas och här gör de båda författarna klart för läsaren att om man från bibliotekens sida inte lyckas identifiera och så småningom tillhandahålla de tjänster som faktiska och potentiella användare vill ha från biblioteket så kommer biblioteket förr eller senare att läggas ned. Detta gäller förstås amerikanska förhållanden. Läsaren bör ha i åtanke att i Sverige har folkbiblioteken en säkrare ställning. Författarna bakom boken gör gällande att idéerna bakom själva begreppet bibliotek 2.0 är baserade på nödvändigheten av *förändring* i arbetssättet när det gäller att

- nå ut till nya användare
- bygga upp nya tjänster
- snabbare svara på användarnas förändrade krav

Författarna trycker på nödvändigheten för själva biblioteksorganisationen att bygga in en beredskap för ständig förändring (Casey & Savastinuk 2007, s. 37). Detta är oundvikligt menar de, eftersom vi lever i en tid med ständiga förändringar som det naturliga tillståndet och bara de organisationer som förmår förändra sig äger berättigande. Om bibliotekens användare väljer att vistas i de sociala medierna så måste också biblioteken finnas där, annars söker vår tids kräsna användare upp andra platser där de kan utträta det som de tidigare gjorde på biblioteket.

Casey och Savastinuk hävdar att institutioner som bibliotek har en tendens att cementera sin verksamhet eftersom det som tidigare har fungerat bra förutsätts fungera lika väl framöver. Men så är inte fallet, menar författarna. Ett framgångsrikt arbete med bibliotek 2.0 betyder att biblioteket etablerar och bibehåller kontakt med användarna för att kunna anpassa verksamheten till deras behov av tjänster och service (Casey & Savastinuk 2007, s. 37).

Författarna poängterar vikten av att varje bibliotek har en skriven målsättning som hålls levande och synlig för både användare och personal. Vikten av att utvärdera målsättning och arbetssätt med täta intervaller är också avgörande för att kunna skräddarsy bibliotekens utbud av service efter användarnas behov för dagen.

Författarna ger en förteckning över olika sociala medier och diskuterar deras användbarhet i bibliotekssammanhang, inte minst när det gäller att nå ut till nya potentiella användare. De diskuterar och framhåller också användbarheten av de sociala medierna för själva biblioteksarbetet. Att medarbetare och ledning är delaktiga när förändringarna införs är förstås en självklarhet. Utan allas medverkan blir projektet att genomföra förändringar i bibliotek 2.0:s anda inte möjliga att genomföra (Casey & Savastinuk 2007, s. 137)

I *Bibliotek 2.0: Deltagarkultur i förändring* presenterar Kim Holmberg och fyra medförfattare en exposé över bibliotek 2.0. Här anläggs ett finlandssvenskt perspektiv på fenomenet eftersom samtliga författare är forskare vid Åbo Akademi. De erbjuder en syn på bibliotek 2.0 som innehållande sju faktorer som förändrar traditionell biblioteksverksamhet: teknologi, webb 2.0, sociala aspekter, biblioteken, användare, deltagande och interaktivitet (Holmberg 2009, s. 19).

Författarna hävdar att bibliotek 2.0 inte är en teknologi utan att det handlar om ett nytt förhållningssätt. De tekniska framsteg som gjorts under senare delen av förra seklet medför förändringar i vårt sätt att kommunicera med varandra och vi har utvecklat en deltagarkultur. Vi är numera vana vid att kunna påverka och interagera med vår omgivning på flera sätt. Den teknologiska utvecklingen och inte minst snart sagt var mans tillgång till internet har medfört helt nya vanor och våra krav på interaktion och möjligheter att påverka har förändrat samhället och raserat tekniska och kulturella barriärer (Holmberg 2009, s. 152).

Författarna diskuterar här Caseys argument om att införandet av bibliotek 2.0 skulle locka till sig nya användare, vilket anses viktigt i USA där besöksfrekvensen på biblioteken sjunker. De menar att det argumentet måste prövas noga. De vill göra gällande att det som är sant i USA inte alls behöver vara det i Norden (Holmberg 2009, s. 89). Författarna problematiserar begreppet biblioteksanvändare och kommer fram till att det är i stort sett omöjligt att uttala sig om en användare utifrån tillgänglig statistik, biblioteksanvändaren såsom den framställs i tillgänglig statistik närmar sig beskrivningen av ett sagoväsen.

Holmberg menar att centralt för det som kommit att kallas bibliotek 2.0 är att det har medfört en ny deltagarkultur. Användarnas *förväntningar* på interaktivitet är stora trots att de kanske inte deltar i den utsträckning som många förespråkare av bibliotek 2.0 först trodde (Holmberg 2009, s. 137). Att utveckla en bibliotek 2.0-kultur innebär enligt Holmberg att möjliggöra och uppmuntra deltagande i en bibliotekswebb. Användarens åsikter och önskemål skall vara synliga i bibliotekets verksamhet och användarnas önskemål måste kunna förändra och tillföra något till bibliotekets verksamhet om den ska upplevas som meningsfull och medföra att användaren återvänder till biblioteket.

Louise L. Rutherford är bibliotekarie i Nya Zeeland och hon har skrivit två artiklar om introduktionen av sociala medier på public libraries: *Implementing Social Software in Public Libraries: An exploration of the issues confronting public library adopters of social software* (2008a) och *Building Participative Library Services: the Impact of Social Software Use in Public Libraries* (2008b). Tidigare forskning om implementation av sociala medier har fokuserat på universitetsbiblioteken och deras användare men Rutherford intresserar sig för den speciella kontext och de behov som public libraries

har. Hon finner att implementationen av en webbplats är ytterligare ett sätt för biblioteket att utöka sin service för användarna, som får ännu en möjlighet att interagera med biblioteket (Rutherford 2008b, s. 421). Användningen av sociala medier på de undersökta biblioteken är ännu inte så stor; den söker ännu sin form och fortsätter att utvecklas. Rutherford diskuterar här också de svårigheter som kan uppstå om bibliotekspersonalen inte har accepterat sociala medier som en av flera arbetsmetoder att nå användare (Rutherford 2008a, s. 194).

### 3.1.1. Begreppet long tail

Long tail betecknar ett uttryck som först myntades av Chris Anderson 2004, chefredaktör för den amerikanska tidskriften Wired (Anderson 2007, s. 21). Försöket att grafiskt beskriva en vanlig tendens när en ny produkt lanseras på marknaden ger ofta en graf som antar formen av en skidbacke. Initialt efterfrågas produkten på marknaden men ganska snabbt sjunker kurvan och stabiliserar sig på en låg men relativt jämn nivå. Den del av kurvan som sjunker antar formen av en lång svans och det är den långa svansen som har fått namnge det fenomen som inom ekonomin kallas long tail.



Figur 2. Från [www.LongTail.com/about.html](http://www.LongTail.com/about.html)

Chris Andersson menar att den totala summan av intäkter från många sålda ”smala” produkter mycket väl kan överstiga inkomsterna från ett fåtal produkthits. Med hits menas här en produkt som väldigt många köpare efterfrågar. Enligt detta resonemang är det mer eftersträfvansvärt med en större summa av det totala antalet sålda produkter än väldigt många sålda exemplar av en populär produkt. Det kan alltså löna sig bättre att erbjuda potentiella kunder ett större antal produkter att välja mellan även om de inte är försäljningssuccéer. Ett typexempel på företag som arbetar efter denna princip är den

amerikanska nätbokhandeln Amazon.com. Ett annat kännetecken för företag som arbetar enligt denna princip är att de alltid erbjuder sina kunder liknande alternativ enligt modellen: tycker du om det här så kanske du också gillar det här (Andersson 2007, s. 22).

Den här typen av marknadsföring möjliggörs bland annat genom den digitala revolutionen som avskaffar geografiska avstånd och dyra lager som en begränsande faktor. Många företag kan erbjuda ett långt större sortiment av produkter till en billigare kostnad. Marknadsföringen sker på internet och företagets kostnader för lager och försäljning går att minimera, vilket genererar maximal utdelning på det totala antalet marknadsförda produkter. Dessutom är många produkter idag av den karaktären att de inte behöver några lagerlokaler alls, till exempel musik som laddas ned från en server (Andersson 2006, passim).

Detta resonemang går även att tillämpa inom biblioteksvärlden och har anammats av många bibliotek som arbetar bibliotek 2.0- inspirerat för att presentera samlingarna för låntagarna på nya intressanta sätt. På så sätt kan gamla medier väcka nytt intresse och förhoppningen är att generera förhöjda utlåningssiffror totalt sett genom synliggörandet. Allt detta följer principen ”hellre jämn och långvarig utlåning av många titlar än utlåningstoppar av ett fåtal succéer”. Mest eftersträvänsvärt är antagligen en kombination av bådadera.

### **3.2. Tidigare litteratur om Biblioteket.se och minabibliotek.se**

Användaren står i fokus i Maria Anderssons och Mia Nymans magisteruppsats *Hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0-perspektiv?* Uppsatsen är en fallstudie av de två bibliotek som kommit längst med sina webbprojekt. De konstaterar att på Umeå stadsbibliotek och på Stockholms stadsbibliotek förväntas användarna vara aktiva, engagerade och intresserade men inom ramen för de begränsningar som respektive webbplats ställer upp och författarna frågar sig om interaktiviteten verkligen kan försvaras med argument om demokrati och påverkansmöjligheter eftersom de finner att de båda webbplatsernas utformning i sig begränsar vad användaren kan göra där (Andersson & Styrman 2008).

I en magisteruppsats vid Lunds universitet 2008 har Katarina Evengård och Linda Nilsson studerat hur bibliotekarier i Umeå-regionen upplever sin yrkesroll i samband med bibliotek 2.0. Här kommer de fram till att yrkesrollen som bibliotekarie snarast stärks i och med införandet av bibliotek 2.0 på det egna biblioteket. Bibliotekarien får en möjlighet till individualisering av den egna kompetensen. Förhållandet till låntagarna upplevs som mer jämställt i och med att biblioteket börjar arbeta på ett nytt sätt. I analyskapitlet framgår det att bibliotekarierna upplever det som viktigt att minabibliotek.se skall samarbeta med det fysiska biblioteket: den information som skapas i den ena miljön kanske går att överföra till den andra (Evengård & Nilsson 2008, s. 67).

Samma år som Evengård & Nilsson publicerade sin magisteruppsats kom även Sara Janzens D-uppsats *Bibliotek 2.0 – evolution eller revolution? En studie av Umeåregionens webbsatsning minabibliotek.se* (Janzen, 2008). Hon visar att minabibliotek.se uppfyller målet att vara skyltfönster för de fysiska biblioteken genom

att tillhandahålla boktips på böcker som finns att låna och tipsa om arrangemang (Janzen 2008, s. 44). En artikel på webbplatsen kan leda till en utställning på ett av de fysiska biblioteken och ett möte URL kan leda till ett fortsatt möte IRL (Janzen 2008, s. 46). Personalen vid Biblioteket.se talade om att kunskapen som finns inom bibliotekets väggar kan visas upp på nätet för dem som använder internet och sms-tjänster (Ekström 2007, s. 3). Vid minabibliotek.se tänker man likadant och ser även att sådant som produceras på kurser och arrangemang (boktips, intervjuer med författare med mera) kan läggas ut på nätet och det som skapas virtuellt kan ställas ut i det fysiska biblioteket (Janzen 2008, s. 47).

Relationen IRL – URL kan dock vara svår att reda ut: sökning i katalog och databaser samt omlån och andra cirkulationsärenden kunde ju redan innan webbplatsen fanns göras via nätet, antingen i biblioteket eller hemifrån. Är ett omlån som görs i en publik dator på biblioteket ett nätbesök eller ett fysiskt besök (Janzen 2008, s. 46)? Hon pekar även på svårigheter att se hur det virtuella biblioteket påverkar det fysiska. Beror en liten minskning av utlån/besök på minabibliotek.se eller på andra faktorer? Om ett arrangemang är välbesökt – beror det på lyckad marknadsföring IRL eller URL (Janzen 2008, s. 45-46).

Ur chefernas perspektiv handlar tillgängligheten till viss del om ekonomi. Resurserna kan behöva omfördelas; kanske det innebär att öppettider måste minskas för att det skall gå att ägna mer tid åt webben? Men det som läggs ut på nätet har större spridningspotential än det som personalen kan förmedla till de fysiska besökarna en och en. Minskade öppettider kan alltså leda till ökad tillgänglighet för många (Janzen 2008, s. 73). Även detta är en tankegång som vi känner igen från Biblioteket.se.

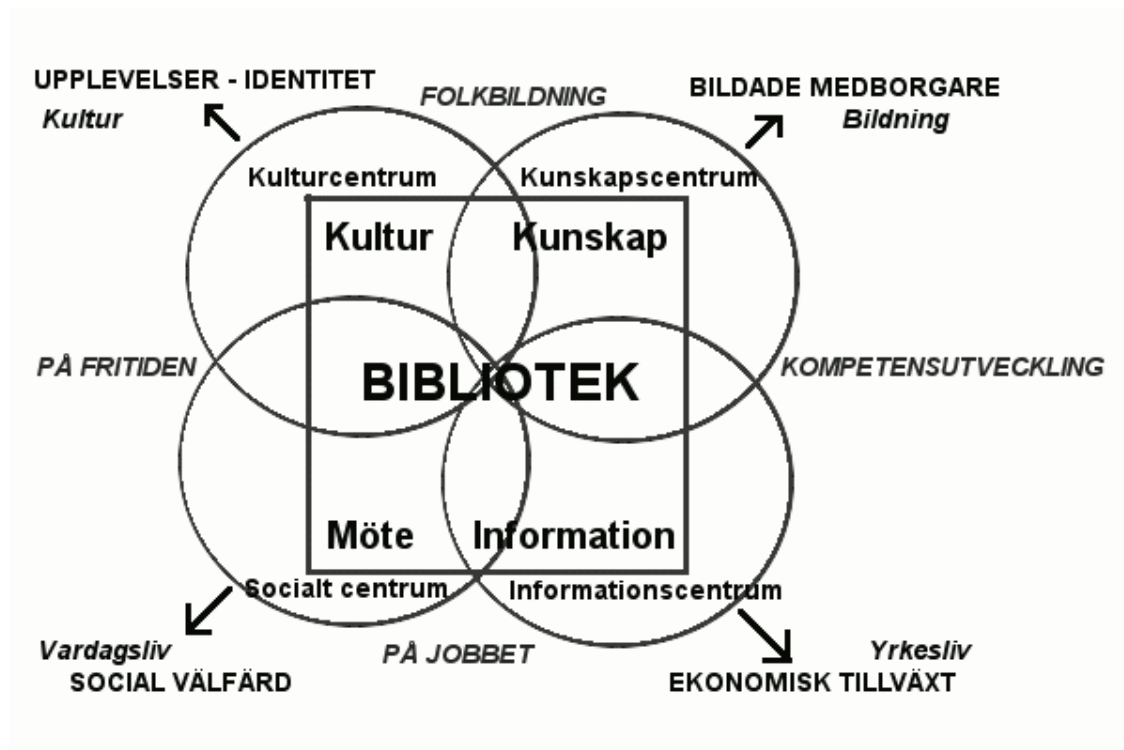
### **3.3. Litteratur om bibliotekens funktion**

Marianne Andersson och Dorte Skot-Hansen gör en schematisk modell över de olika funktioner som ett folkbibliotek kan ha i *Det lokala bibliotek: avvikling eller utveckling?* Andersson och Skot-Hansen menar här att den ideologiska kampen på 90-talet försiggår mellan biblioteket som kulturförmedlare eller som informationscentral (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 12).

Författarna konstaterar att bibliotekets olika roller som kulturförmedlare och informationscentrum och spänningen däremellan har utmynnats i en gemensam kamp att få nya teknologiska söksystem att fungera. Under 90-talet hade biblioteken en i stort sett likartad roll som kulturinstitution och informationscentrum. Men Andersson och Skot-Hansen menar att det biblioteksledningen i deras undersökning eftersträvar är en glidning mot rollen som kulturförmedlande institution (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 246).

Andersson och Skot-Hansen funderar över om informationsparadigmet på biblioteket har avlösts av ett kulturellt paradigmet och att detta kan vara en avspeglning av samhällsutvecklingen i stort där upprioriteringen av kultur tydligt avspeglar sig i vår syn på denna som en identitetsskapare för det postmoderna samhället. Informationen hämtar användaren kanske på annat håll (Andersson & Skot-Hansen 1994, s. 247). Författarna undersöker huruvida biblioteket kan stärkas i sin roll som en resurs i lokalsamhället.

Med såväl kvantitativa som kvalitativa metoder har Andersson och Skot-Hansen försökt ta reda på folkbibliotekens lokala profil, hur folkbibliotekets roll som kulturell dynamo kan stärkas, om folkbibliotekarierna fungerar som igångsättare av lokala aktiviteter, och om biblioteket fungerar som en lokal mötesplats genom att undersöka rådande förhållanden i tre danska kommuner. Författarna presenterar en modell över bibliotekens olika verksamheter:



Figur 3. Efter Andersson & Skot-Hansen (1994, s. 18). Vår översättning.

Bibliotekets olika roller är:

- 1) Kulturcentrum
- 2) Kunskapscentrum
- 3) Informationscentrum
- 4) Socialt centrum

Författarna delar in biblioteksbesökaren i tre olika brukartyper. Den första är upplevelsetypen, som söker efter skönlitteratur, lättare facklitteratur, tidningar och som vill lyssna på musik. Den andra brukartypen är på jakt efter kunskap i relation till arbetet, utbildningen eller i en allmän törst efter kunskap. Den tredje typen använder biblioteket som en informationsbank och läser tidningar, använder sig av lokal information och referensverk och handböcker.

Dessa tre brukartyper går lätt att placera in i den modell över folkbibliotekets funktioner som finns ovan. De fördelas på olika bibliotekstyper: den upplevelsetörstande typen återfinns i störst utsträckning på de mindre lokala biblioteken medan den kunskapssökande och informationssökande typen återfinns på de större huvudbiblioteken.

### 3.4. Instrumentell logik eller expressiv?

Kommunikationsforskaren Joli Jensen skrev 2003 en artikel, *Expressive Logic: A New Premise in Arts Advocacy*, om nödvändigheten för kulturella institutioner och utövare att gå över från en instrumentell logik till en expressiv. Kulturen har länge använts som ett recept på psykisk och social hälsa – ett slags kulturspenat. Risken är att vi börjar uppfatta kultur som något vi vet att vi borde tycka om, något som är bra för oss, men som vi faktiskt inte vill ha om vi kan undvika det. Ett expressivt kulturperspektiv, däremot, låter kulturen finnas för sin egen skull, utan att förolämpa publiken (Jensen 2003, s. 65 f).

Jensen utgår från ett amerikanskt perspektiv när hon beskriver hur kulturen använts för att fostra medborgarna i demokrati ända sedan förra hälften av 1800-talet, men vi känner igen resonemanget från Sverige och Europa. Denna tradition menar att kultur skall läsas som "finkultur" och kultur som skapats för eftersatta grupper, inte den kultur som förekommer i kommersiella sammanhang eller massmedier. Den goda kulturen har ansetts fostra individen till en god kulturkonsument och därmed en god medborgare som kan delta i det demokratiska samhällsarbetet. Kultur spridd genom massmedier har ansetts ha motsatt verkan av maktavare, kulturarbetare och konstnärer. Det instrumentella perspektivet har därmed lett till en motsättning mellan konst och medier och mellan kulturelitens och de andras smak (Jensen 2003, s. 66-70).

Jensen menar att vi måste släppa tanken på att kulturen är ett instrument för att förbättra individen eller samhället. Det är medborgarna själva som kan förbättra sig och världen. I en expressiv logik får kulturen finnas till på sina egna villkor, vara ett mål i sig. Vägen dit är dock inte lätt. "We need to blur not only the boundary between art and craft, and art and commerce, but also those between 'us' and 'them'". Vi måste alltså acceptera alla smaker, både elitkultur och populärkultur. Jensen tror att det här leder till nya samtal och ökad tolerans – vi tvingas diskutera våra vanor, kulturpreferenser och vi lär oss att förstå andras val (Jensen 2003, s. 73 ff).

## 4. Teori

### 4.1. Upplevelserationalen – fyra rationaler i en

Den expressiva logik som Jensen efterlyste 2003 kan Dorte Skot-Hansen redan 2006 konstatera inom europeisk kulturpolitik. Detta presenterade hon i artikeln *Biblioteket i kulturpolitikken – mellem instrumentel og ekspressiv logik* (Skot-Hansen 2006). I artikeln från 2006 visar Skot-Hansen att kulturpolitiken i Europa under de senaste åren blivit en tvärsektorell företeelse med nya partnerskap och allianser från att ha varit en sektorbaserad politik. Den modell hon här presenterar utarbetade hon 2005 för en slutrapport om EU-projektet Eurocult21 (Skot-Hansen 2006, s. 26).

Denna artikel är inte helt tydlig, eftersom hon använder begreppet ”rationaler” både för det Joli Jensen kallar ”logik” och för rationaler på olika nivåer, ”delrationaler” och ”riktiga rationaler” (vår tolkning). Innehållet i artikeln kan säkert tolkas på olika sätt, men vår tolkning av Skot-Hansens nya rationaler ger oss ett gott analysredskap för de texter vi valt att studera.

Dorte Skot-Hansen använder begreppet rationaler för att analysera och studera bibliotekets och kulturpolitikens roll i vårt samhälle. De ursprungliga tre rationalerna som Skot-Hansen identifierade var den humanistiska rationalen, den sociologiska rationalen och den instrumentella rationalen (1999, Kultur til tiden). De rationaler som präglade 1900-talets kulturpolitik var alla en följd av rådande instrumentell logik (Skot-Hansen 2006, s. 25 ff).

2006 diskuterar Skot-Hansen de fyra parametrar, delrationaler, som tycks styra kulturpolitiken i Europa idag, nämligen upplysning, social förändring, ekonomisk tillväxt och underhållning, vilka samtliga syftar till att ge individen en estetisk upplevelse och erfarenhet. Denna estetiska upplevelse står i dagens expressiva logik över de fyra delrationalerna, vilka kan betraktas som medel för att nå målet, upplevelsen i sig själv. Delrationalerna, parametrarna, kan betraktas som instrumentella, men den huvudrational de bildar är en upplevelserational, en expressiv logik.

<b>Instrumentell logik</b>	<b>Expressiv logik</b>
Humanistisk rational	Upplevelserationalen
Sociologisk rational	- Upplysning
Instrumentell rational	- Social förändring
	- Ekonomisk tillväxt
	- Underhållning

**Tabell 1. Schematisk framställning över Skot-Hansens rationaler**

Dagens fyra delrationaler är:

UPPLYSNING, som med rötter i upplysningen vill fostra till demokrati, bland annat genom att föra fram bildningskanon och kulturarv. Nyckelord är

- insikt
- vetande
- skapande
- reflektion (Skot-Hansen 2006, s. 27-28)

SOCIAL FÖRÄNDRING med rötter i 70-talets *empowerment* strävar mot kulturell demokrati till exempel genom lokala kulturprojekt: alla är välkomna att skapa (rationalen har vuxit sig stark i England under 90-talet) – ett slags motsats till enhetskultur. Nyckelord är

- myndiggörande
- identitet
- gemenskap
- deltagande

Här kommer den amerikanske sociologen Ray Oldenburgs begrepp ”den tredje platsen” in – den miljö som ligger mellan den strikt offentliga arbetsplatsen och det helt privata hemmet, det vill säga det offentliga vardagsrummet. Den norske biblioteksforskaren Ragnar Audunson talar om behovet av en lågintensiv mötesplats; en plats där mötet inte är huvudsyftet, men där möten mellan olika grupper ändå uppstår (Skot-Hansen 2006, s. 28-30).

EKONOMISK TILLVÄXT är en rational som präglas av kreativa allianser och kulturpartners. Biblioteket kan bli ett högteknologiskt kunskapscentrum med populär litteratur och AV-medier; konst, teater och andra kulturformer konkurrerar med biblioteket i sina egna arenor / kommunala flaggskepp. Nyckelord är

- image
- turism
- inflyttning
- skapande av nya jobb (Skot-Hansen 2006, s. 31-33)

UNDERHÅLLNING kan ses som kapitaliseringen av lek och avslappning genom nya begrepp som edutainment och infotainment. Nyckelord är

- avslappning
- lek
- nöje
- rekreation (Skot-Hansen 2006, s. 33-34)

De olika rationalerna förekommer inte enskilt i någon stad, snarare är det typiskt för kulturinstitutioner att de befinner sig i skärningspunkter mellan de olika rationalerna. Ovanstående fyra rationaler innebär en syn på kultur som medel, snarare än mål; de berättar vad kulturen gör för individen och lokalsamhället, men inte vad den betyder.

Kulturen kan dock ses som något värdefullt i sig; upplevelsen blir en expressiv rational, upplevelserationalen (Skot-Hansen 2006, s. 34). Det här sättet att se på kultur, som en rent estetisk upplevelse för individen, innebär att kulturpolitiken inte kan fokusera på att

mäta och utvärdera effekterna av kulturen utan skall i stället söka erbjuda medborgarna rikligt med komplexa och mångfaldiga estetiska upplevelser, utifrån deras önskemål och val (Skot-Hansen 2006, s. 35). För biblioteket gäller det att erbjuda upplevelser för tanke, känsla och sinne. Det är ett relativt kvalitetsbegrepp – kvalitet betyder att någon vill använda mediet, inte att det finns i kanon (Skot-Hansen 2006, s. 36). Upplevelsen skapar ett engagemang som gör att låntagaren/besökaren vill återvända (Skot-Hansen 2006, s. 38). De fyra rationalerna upplysning, social förändring, ekonomisk tillväxt och underhållning ingår alla som delar i upplevelserationalen, vilken dock är överordnad de andra.

Skot-Hansen avslutar sin artikel med att säga att biblioteket ärligt och tydligt måste redovisa tankarna bakom sin verksamhet, sina rationaler. Men för att legitimera sin verksamhet på allvar måste biblioteket även tänka över och visa på vilket sätt det skiljer sig från skola, andra institutioner, arbetslivet och så vidare; våga visa upp ett kaotiskt och mångfaldigt utbud av upplevelse och erfarenheter (Skot-Hansen 2006, s. 38).

## 4.2. Hegemoni och maktkamp enligt Gramsci

Vi har sett närmare på två olika teorier som vi tycker ger insikt i varför våra undersökningsobjekt har sett webbplatser i bibliotek 2.0-anda som en nödvändig lösning för att kunna erbjuda sina kunder fullgod service. Den ena teorin utgår från den italienske filosofen och revolutionären Antonio Gramsci som var aktiv i början av 1900-talet; den andra är nyinstitutionell teori som växte i betydelse i Sverige under 1990-talet. Vi hoppas att dessa teorier skall kunna ge kompletterande svar på vår forskningsfråga ”varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna?”

Gramscis terminologi hämtas ur marxistisk teori, men han skall inte ses som marxist. Där marxismen gör en skarp åtskillnad mellan bas och överbyggnad menar Gramsci att de hela tiden växelverkar med varandra; en revolution i basen behöver inte nödvändigtvis leda till att överbyggnaden kollapsar. Gramsci nyanserar alltså begreppen (Gustavsson 2007, s. 228 f.).

I artikeln ”Librarians as organic intellectuals: a Gramscian approach to blind spots and tunnel vision” beskriver Douglas Raber hur Gramscis teori om kunskap och makt kan hjälpa bibliotekarier att undvika ett odemokratiskt och uteslutande förhållningssätt i sin yrkespraktik. Han visar hur en förment marxistisk teoretiker som Gramsci kan användas för att studera annat än klassmotsättningar (Raber 2003). Genom artikeln kan vi även se att Gramscis teoribygge förklarar varför bibliotekarierna – och därmed biblioteken – väljer att utöva verksamheten på ett visst sätt, vilket vi kommer att se närmare på nedan.

Gramsci menar att basen för vårt samhälle är en ekonomisk verklighet som består av rådande produktionsförhållande. Basen täcks av en överbyggnad som är en intellektuell verklighet, bestående av staten och andra sociala och kulturella institutioner. Bas och överbyggnad påverkar varandra så att en förändring i basen kommer att avspeglas i en förändring i överbyggnaden och tvärtom. Basen och överbyggnaden utgör ett historiskt block, den samling materiella och intellektuella faktorer som bestämmer samhället i varje enskilt ögonblick (Raber 2003, passim). I västvärlden lever vi idag i en kapitalistisk demokrati där basen styrs av privata intressen och överbyggnadens diskurs präglas av parlamentarism som verkar både lokalt och globalt (Raber 2003, s. 33-34). De grupper som har möjlighet att styra de ekonomiska och intellektuella villkoren

utövar hegemoni över alla individer och samhällen i det historiska blocket; Gramsci kallar detta ”etisk-politisk hegemoni” (Raber 2003, s. 39).

Det pågår en ständig maktkamp mellan olika sociala grupper och mellan olika viljor inom de styrande grupperna. När en ny grupp tar makten förändras hela det historiska blocket. För att skydda hegemonin kan den styrande gruppen instifta regler och lagar eller stärka blockets legitimitet genom att styra de institutioner som styr människors tankar och idéer. De här teknikerna kallar Gramsci toppstyrning och tankekontroll (Raber 2003, s. 41).

Det tankegods som finns i ett historiskt block organiseras och bevaras av organiskt intellektuella, vilka fått sin skolning i institutioner sanktionerade av samma historiska block: bibliotekarier, informationsvetare, ingenjörer med flera. De lär sig att utöva sin praktik på det sanktionerade sättet och den som bryter mot reglerna riskerar att straffas. En forskare som utmanar den rådande hegemonin kanske inte längre får stipendier eller bidrag, får svårare att få jobb, inbjuds inte längre som föredragshållare och marginaliseras i litteraturen. Raber tar upp begreppet organiskt intellektuella för att visa hur den som fostrats in i sin yrkesroll på detta sätt lätt blir hemmablind och mindre vidsynt. Det egna yrkesområdets normer ses som oantastliga, utan vidare reflektioner. I detta avseende menar inte Raber att den organiskt intellektuelle kämpar på arbetarklassens sida mot borgarklassen; han talar snarare om en viss motsättning mellan dem som kan koderna på biblioteket mot de andra, ”naiva” biblioteksanvändarna med annan bakgrund (Raber 2003, s. 45).

Den maktposition en individ har är helt beroende av den rådande hegemonin – varje förändring i maktstrukturen kan leda till en förändring av individens position. Därför är det viktigt för kolleger till den ”upproriske” forskaren att bevara rådande ordning. Samtidigt blir det viktigt för varje individ att bevara, eller förbättra, sin position när det sker förändringar i bas eller överbyggnad. Kampen om maktpositioner kan därmed, ser vi, förklara både varför en individ eller en grupp strävar efter att bevara rådande struktur, men även varför individen/gruppen vill följa med i en förändring. Det här ser vi som en förklaring till att ”do or die-andan”<sup>2</sup> sprids inom biblioteksvärlden när det gäller webbsatsningar. Teknikföretagen, som utgör en del av basen i det historiska block vi lever i, lägger mycket resurser på olika webbsatsningar; det ger starka signaler om att en webbplats är påbjuden för alla institutioner. Att inte satsa på en webbplats gör därmed att biblioteket riskerar att marginaliseras.

### 4.3. Nyinstitutionell teori

Vi ser att även nyinstitutionell teori är ett lämpligt tolkningsraster för att komplettera vår studie av varför två bibliotek i Sverige nu satsar avsevärda medel på att implementera och driftsätta bibliotekswebbar med möjlighet till användargenererat innehåll.

Nyinstitutionalismen är en vidareutveckling av traditionell organisationsteori, som används för att förklara hur beslut fattas inom en organisation. Dessa beslut antogs tidigare fattas på rationell grund, rational choice-teorin. I nyinstitutionell teori betonas

---

<sup>2</sup> Titeln på en artikel i Biblioteksbladet där bibliotek 2.0-förespråkare, Daniel Andersson och Peter Alsbyer, talar om nödvändigheten för folkbiblioteken att införa en 2.0-webbplats (Ekström, 2007).

det omgivande samhällets betydelse i organisationsteorin. Nyinstitutionalismens tankegångar utvecklades först inom företagsekonomin men har under 1980-talet och framåt blivit ett allt viktigare analysredskap inom samhällsvetenskaplig forskning för att förstå skeenden inom institutioner. Att nyinstitutionalismen fick en sådan genomslagskraft vid den tidpunkten brukar förklaras med att det var under denna tid som ekonomiska, politiska och sociala organisationer fick en allt större betydelse i samhället i stort (Eriksson-Zetterqvist, Kalling & Styhre 2006, s. 293).

En artikel som markerar startpunkten för den nyinstitutionella teoribildningen är de amerikanska sociologerna John W. Meyer och Brian Rowans *Institutionalized Organizations: Formal structure as Myth and ceremony*, som första gången publicerades 1983 (Meyer & Rowan 1991, s. 41). Denna artikel vänder sig mot det rational choice-perspektiv inom organisationsteorin som tidigare hävdade att rationell formell struktur var det mest effektiva sättet att driva företag och offentliga organisationer. Meyer och Rowan hävdar här att det som sägs i den formella strukturen inom en organisation endast är vad som pågår på ett ytligt plan i organisationen. Formell struktur är en sak, det som faktiskt görs inom organisationen är en helt annan sak. Nyinstitutionell teori försöker problematisera och förklara hur sociala kontexter och relationer påverkar en institution. Teorin fokuserar på hur sociala kontexter i organisationers yttre och inre miljö påverkar vad som sker.

Utgångspunkten för skapandet av institutioner är att människor och organisationer genom att institutionalisera sitt handlande i en given situation för att finna det mest lämpliga beteendet skapar ett handlingsmönster som sedan är användbart när människan befinner sig i en liknande situation igen. Institutionaliseringsen bidrar då förhoppningsvis med stabilitet och ger människor en möjlighet att förutsäga vad som ska ske i en viss situation. Det blir då möjligt att handla strategiskt och att kunna reagera med flexibilitet (Eriksson-Zetterqvist, Kalling & Styhre 2006, s. 282).

#### **4.3.1. Centrala begrepp**

Särkoppling inom nyinstitutionell teori innebär att formella strukturer, till exempel organisationsplaner och aktiviteter, det som faktiskt görs, ofta är löst kopplade till varandra. Med andra ord kan det definieras som att det som sägs inte är det som görs. Särkoppling betecknar en strategi för att behålla och försvara sin legitimitet som institution gentemot politiker och samhälle (Eriksson-Zetterqvist, Kalling & Styhre 2006, s. 289).

Organisatoriskt fält betecknar inom institutionsteorin summan av de organisationer som delar intressen, verksamhet och normer eller annorlunda uttryckt: de organisationer som förser kunder eller brukare med liknande tjänster eller varor. Fältbegreppet är hämtat från den franske sociologen Pierre Bourdieus teorier om habitus. Habitus innebär här summan av individens sociala erfarenheter och de styr i sin tur människors sätt att hantera sina sociala verksamheter. Detta fält styrs inte bara av andra inom området verksamma, utan inom det egna organisatoriska fältet är de även medskapare till de regler och normer som utvecklas (DiMaggio & Powell 1991a, s. 26).

#### **4.3.1.1. Isomorfism**

Inom det organisatoriska fältet tvingas man efterhand till anpassning av rådande normer för att inte förlora i legitimitet. Detta bidrar på längre sikt till ökad homogenisering inom fältet. Denna homogeniseringsprocess kan med de amerikanska sociologerna Paul J. DiMaggios och Walter W. Powells termer beskrivas med begreppen tvingande, mimetisk eller normativ isomorfism (DiMaggio & Powell 1991b, s. 65).

Med *tvingande isomorfism* avses den situation som uppstår när en enhet ställs inför formella eller informella krav från institutioner som den står i beroendeställning till eller från allmänna förväntningar. Exempel på sådana situationer kan vara när en institution styrs av statliga regler eller beslut.

*Mimetisk isomorfism* uppstår när institutioner är osäkra på sin roll och de väljer att imitera organisationer som upplevs som framgångsrika inom området. På så sätt hoppas de uppnå samma legitimitet som de ledande inom området utan att själv behöva finna egna lösningar. Nya organisationer tenderar att efterlikna gamla och detta skapar förstärkt homogenisering inom fältet.

*Normativ isomorfism* finner vi framförallt vid professionalisering när anställda inom organisationen har en utbildning och en gemensam kognitiv bas. Dessa anställda bildar ofta nätverk som i sin tur bidrar till ytterligare homogenisering inom området.

#### **4.3.1.2. Institutionella myter**

John W. Meyer och Brian Rowan introducerade en term inom nyinstitutionell teori som kallas institutionaliserade myter. Den institutionaliserade myten innebär att inom den egna organisationen uppfattas myten som en förgivettagen sanning som ingår i organisationens formella struktur. Utan dessa myter anses verksamheten inte fungera. De här myterna ingår i hur organisationen ser på sig själv och sin funktion och dessa institutionaliserade myter har en stor betydelse för hur andra inom organisationsfältet uppfattar den enskilda organisationen. Meyer och Rowan går så långt att de hävdar att institutionens fortsatta överlevnad är avhängig hur väl institutionerna lyckas använda sig av myterna för att framställa den egna institutionen som framgångsrik, stabil och välfungerande. De institutionella myterna bör införlivas i den formella strukturen för att påvisa ansvarskänsla och pålitlighet och för att inte bli ifrågasatt av omgivningen (Meyer & Rowan 1991, s. 50).

#### **4.3.1.3. Gemensamt organisatoriskt språkbruk**

Inom själva begreppet isomorfism ligger att institutionerna tillsammans utvecklar en gemensam vokabulär som bidrar till att förstärka organisationens legitimitet (Meyer & Rowan 1991, s. 50). Detta gemensamma språkbruk tar sig uttryck bland annat genom hur verksamheten i sig definieras i policydokument, projektplaner och målbeskrivningar av olika slag. Med hjälp av sitt språk ger organisationerna inom organisationsfältet ett sätt att beskriva sin verksamhet som i bästa fall skapar höjd status och positiv uppmärksamhet till den egna verksamheten. För den enskilda organisationen kan valet av språkbruk på många sätt vara helt avgörande för hur den uppfattas av andra inom fältet verksamma. Om rätt termer används för beskrivning av vad som sker inom organisationen så kan detta alltså ha en stor betydelse för hur organisationen uppfattas både inom den egna verksamheten och av utomstående.

När vi i analysen söker orsaker till varför SSB och URB implementerade sina bibliotekswebbar så kommer vi att visa exempel på en ovan nämnd gemensam vokabulär och hur den används för att skapa positiva värden till verksamheten.

#### **4.3.2. Förändringsprocesser utifrån ett nyinstitutionalistiskt perspektiv**

Inom skandinavisk institutionell teori väljer man ofta att studera förändringsprocesser inom organisationer. Här fokuserar man på själva förändringsprocessen och hur den organiseras inom den enskilda organisationen (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre 2006, s. 294). På så sätt kan vi säga att vi med vår fallstudie anknyter till denna forskningstradition när vi försöker se hur våra undersökningsobjekt agerar vid implementationen av bibliotekswebbarna. Här studeras hur identiteter formas och begrepp som institutionalisering och deinstitutionalisering är vanligt förekommande. Genom studiet av förändring hoppas forskarna att det går att vinna nya insikter och etablera nya rutiner och praktiker.

Inom sociologisk nyinstitutionalistisk teori utgår förändringsprocesser från socialt och kulturellt betingade faktorer och detta görs med syfte att uppnå social och kulturell legitimitet snarare än att uppnå maximal vinst eller för att maximera effektiviteten som annars anses vara den bakomliggande faktorn till en större organisatorisk förändring (Hall & Taylor 1996, s. 946). Den förändringsprocess som vi avser att studera med implementationen av de båda bibliotekswebbarna är med DiMaggio och Powells termer också ett exempel på institutionell isomorfism när andra bibliotek imiterar satsningen för att tillskansa sig ökad legitimitet (DiMaggio & Powell 1991b, s. 66).

Vi ser att institutioner på detta sätt tenderar att anpassa sin verksamhet till inom området gällande normer för att på så sätt stärka sin ställning och ge ökad legitimitet gentemot andra organisationer. Därigenom hoppas de tillförsäkra sig en starkare ställning och få del av de resurser som finns. Detta görs för att på sikt gagna organisationens möjligheter till överlevnad. En inte oviktig följd av detta blir att en statushöjning av den egna institutionen också skapar ett mervärde för enskilda inom den genom att de upplever arbetet som mer meningsfullt och får en ökad motivation

## 5. Metod

### 5.1. Triangulering

Metodologisk triangulering brukar normalt beteckna det som inom forskningen innebär en kombination av forskningsstrategier för att på så sätt stärka den vetenskapliga validiteten i en undersökning. Denna kan sedan indelas i triangulering *inom* metoden eller *mellan* metoder. Alan Bryman beskriver exempelvis i *Samhällsvetenskapliga metoder* (2002, s. 260) hur etnografer ofta kombinerar insamling av data med intervjufrågor för att på så sätt bli säkra på vad de sett eller hört. Detta blir då ett exempel på triangulering *mellan* metoder.

Andra forskare triangulerar inom metoden, det vill säga de väljer att ha flera ingångar inom den valda undersökningsmetoden till exempel genom att välja flera ingångsfrågor inom en och samma intervjuundersökning (Svensson 1996, s. 218). Vilken strategi en forskare än väljer så medför det att metoden är förenad med felkällor och triangulering innebär ett försök att balansera en enskild metods felkällor.

I vår studie väljer vi att triangulera våra insamlade data från projektplaner och statistik med mailintervjuer för att även få tillgång till subjektiva upplevelser av hur bibliotekarierna uppfattar eventuella förändringar i sitt arbete. Vi väljer alltså att kombinera både kvantitativ och en traditionellt kvalitativ metod för att belysa våra forskningsfrågor från flera olika håll.

### 5.2. Insamlingsmetoder

#### 5.2.1. Statistik

Genom att studera statistik från tiden precis innan införandet av en bibliotekswebb och efter några års drift ville vi se om det hade uppstått några förändringar på det fysiska biblioteket som skulle kunna hänföras till denna bibliotekswebb. Vi har tagit denna årsbaserade statistik från sammanställningarna som ges ut av Statens kulturråd. I insamlingen av statistik finns många tillfällen för fel att smyga sig in, som inte alltid framkommer i utgivarens noter och förklaringar. Eftersom vi studerat flera års statistik har vi kunnat se om där förekommer några stora, svårförklarliga förändringar. Vi hittade till exempel en felaktig uppgift vad gäller antal biblioteksenheter i Stockholms kommun, som gjorde att det såg ut att ha försvunnit 40 filialer från 2006 till 2007. Vid mail-kontakt med Stockholms Stadsbibliotek kunde vi konstatera att det rörde sig om ett missförstånd vid insamlingstillfället: i 2006 års siffror ingick även arbetsplatsutlåning och liknande utlåningsställen; från 2007 anger Stockholm enbart huvudbibliotek och filialer. På samma sätt har vi gått igenom alla siffror och försökt fånga upp felaktigheter.

Vi har även använt månadsvis besöksstatistik för webbplatserna och de fysiska biblioteken. Dessa siffror har vi fått direkt från biblioteken. I vissa fall har siffrorna skattats, när besöksräknare inte fungerat. En skillnad mellan Statens kulturråds siffror och bibliotekens egen statistik är att kulturrådets årssiffror extrapoleras från två veckors besöksstatistik medan biblioteken själva skickat oss statistik som i vissa fall går ner på

dagnivå. Om någon jämför besökssiffrorna i dessa olika typer av statistik (årsvis eller månadsvis) finner han/hon därför att de inte stämmer exakt. Dock är de användbara för att se tendenser.

### 5.2.2. Intervjuer

Efterhand som insamlingen av statistik pågick så upplevde vi att en komplettering av våra data behövdes. Vi saknade anknytningen till verksamheten på biblioteket, vilket vi räknade med att kunna åtgärda med en intervjuundersökning vid de båda organisationerna. Här ville vi få svar på hur personalen på biblioteken upplevde eventuella skillnader på det fysiska biblioteket i sitt dagliga arbete. Dessa skillnader hoppades vi kunna fånga in genom att studera olika områden i verksamheten som vi kunnat urskilja i tidigare litteratur, det vill säga bibliotekslokal, resursfördelning och webbplatsens användande. Vi utgick även från den tillgängliga statistiken och försökte fånga ytterligare aspekter av de resultat vi fått därigenom. Intervjun i sin helhet finns som bilaga 1.

Mailintervjuformen valde vi av praktiska skäl eftersom det stora geografiska avståndet till Umeå gjorde det svårt för oss att göra intervjuerna på plats. Mailintervjun som undersökningsmetod har också vissa fördelar eftersom informanterna får möjlighet att tänka efter ordentligt innan de svarar och de blir inte heller påverkade av en intervjuare på samma sätt som vid en fysisk intervju. Däremot finns förstås risken att intervjufrågorna missuppfattas och att informanten uppfattar frågorna på ett annat sätt än vi. Vi fick några oväntade svar på en del frågor, där vi och informanten hade kommit till andra svar om vi haft möjligheten att ställa följdfrågor. Mailintervjun ger ju inga möjligheter att förklara eller tillrättalägga frågorna.

Vi bestämde oss för att välja ut sammanlagt fyra informanter i de båda organisationerna; vid varje huvudbibliotek sökte vi en bibliotekarie med minst 15 års anställning i organisationen och en med max 5 år. Detta gjorde vi för att erhålla så olika slags erfarenheter som möjligt vid de båda biblioteken. Det visade sig dock när vi sammanställde svaren att informanternas anställningstid inte påverkade resultatet. Med ett så pass litet urval så var vi inte ute efter att generalisera de svar vi skulle erhålla utan det vi främst efterfrågade var subjektiva uppfattningar från de båda biblioteken som kunde belysa om det fysiska biblioteket hade förändrats efter bibliotekswebbens driftsättning.

Vi valde att kontakta personalansvariga vid de båda biblioteken för att få förslag på informanter. Vi ville inte gå via cheferna eftersom det kan finnas en risk att en chef väljer ut en anställd som förväntas ge ”rätt” svar. Vi informerade kort om syftet med våra intervjuer och fick förslag på fyra personer som skulle kunna passa in i vår intervjuundersökning och skickade sedan mail till dessa fyra informanter där vi förklarade vad vi skulle undersöka och bad om deras hjälp. Vi fick svar från samtliga informanter efter ett artig påminnelsemail till två av dem.

En mailintervju blir till formen strukturerad eftersom frågorna presenteras i en viss ordning utan möjlighet att ändra. Intervjuaren har inte möjlighet att följa upp svar och infallsvinklar som kan uppstå under intervjuens gång. Däremot kan mailintervjun ges en öppen karaktär genom att frågorna formuleras på ett öppet sätt utan fasta svarsalternativ för att göra det möjligt för informanten att tänka och svara så fritt som möjligt. Det är vår förhoppning att mailfrågorna har uppfattats på detta sätt. Vi har i frågeformuleringarna varit noga med att betona att det är informantens egen upplevelse

som sätts i främsta rummet.

Den strukturerade intervjuformen som metod betraktat kan föra med sig ett antal felkällor. Alan Bryman nämner farorna med oklart formulerade frågor, risken att informanten missförstår frågan, informanten kan minnas fel, intervjuaren som sedan sammanställer svaren kan registrera informationen på ett felaktigt sätt och att själva bearbetningsmetoden kan medföra att den information som faktiskt erhålls tolkas på ett felaktigt sätt (Bryman 2001, s.124)

Genom att använda mailintervjun som metod så vinner forskaren dock vissa fördelar: geografiska hinder uppstår inte och informanterna hinner tänka igenom sina svar i lugn och ro och kan svara på frågorna när de har tid utan att känna stress. Tänkbara nackdelar med mailintervjuer är att informanten kan dröja alltför länge med att svara och intervjuaren missar den kommunikation som kroppsspråk, miner, gester och liknande signaler utgör när informanten avger sina svar. Intervjuaren kan inte heller tydliggöra eller förklara frågorna om något skulle visa sig vara oklart. Spontaniteten som kan uppstå vid riktiga intervjuer går också förlorad eftersom en mailintervju ger informanten möjlighet att fila på sina svar och lägga dem tillräta. Mailintervjun kan möjligen göra ett större anspråk på objektivitet eftersom det mänskliga samspelet begränsas av formen och informanten blir mindre påverkad av intervjuarens utseende och kroppsspråk.

Ett problem som kan tänkas uppstå när urvalet av informanter är så begränsat som i vår design är att informanternas anonymitet går förlorad. Vi intervjuar anställda vid Stockholms stadsbibliotek med drygt 400 anställda och Umeå stadsbibliotek med närmare 100 anställda. Urvalsgrupperna, personer som arbetat minst 15 år vid organisationen och personer med mindre än 5 års anställning, innehåller fler än en anställd, vilket innebär att det inte går att peka ut exakt vilken individ som fungerat som informant vid det enskilda biblioteket. Deras anonymitet kan alltså anses så gott som säkrad. Dock vet de personalansvariga vid de båda biblioteken vilka namn vi fick för intervju. Vi såg ingen annan möjlighet att välja ut informanter med den undersökningsdesign vi utformat. Alternativet var att skicka mail till samtliga anställda vid de båda biblioteksenheterna och fråga vilka som uppfyllde våra krav och hade möjlighet att vara med i vår studie. Vi bedömde att detta skulle ta onödigt lång tid och ta resurser från allt för många anställda vid biblioteken. Informanterna är givetvis införstådda med att deras svar skulle komma att användas i vår uppsats.

### **5.2.3. Textanalys**

Analysen av biblioteksstatistik har vi kompletterat med att studera, analysera och tolka de projektplaner och -beskrivningar som berör införandet av bibliotekswebbarna vid de båda biblioteken, för att kunna besvara frågan om vilka bevekelsegrunder som låg bakom satsningen på en bibliotekswebb. Vi har valt Dorte Skot-Hansens modell över de fyra olika rationaler som tillsammans utgör upplevelserationalen, som hon beskriver dem i *Biblioteket i kulturpolitiken – mellem instrumentell og ekspressiv logik* (Skot-Hansen, 2006) som analysverktyg.

Analysen av texterna i de ovan nämnda texterna ska ses som beskrivande. Det innebär inte att vi enbart redogör för ett faktiskt skeende, utan den analysen sätter vi i ett senare skede in i ett större sammanhang tillsammans med intervjusvar och tolkning och analys av de båda bibliotekens statistik för att vi på så sätt skall kunna närma oss en bild av de

undersökta biblioteken.

De texter vi valt att närläsa, en projektbeskrivning och en projektspecifikation, utgörs båda av genomskinliga texttyper: de är inte symboliska utan de ingående orden, meningarna och styckena förväntas direkt avspegla verkligheten, till skillnad från till exempel en myt. I likhet med juridisk litteratur kan dock dessa våra texter erbjuda tolkningsproblem, såsom frågan om vilka kriterier som utgör en rimlig tolkningsram för texten (Barbosa da Silva 1996, s. 170 f).

Ett metodologiskt problem i vår textanalys är att vi analyserar två olika typer av text. För Stockholms stadsbibliotek har vi bara kunnat få tag på en projektbeskrivning. Till skillnad från den projektplan för minabibliotek.se som vi analyserar i uppsatsens kapitel 8.3.2. är det här en text som tillkommit i efterhand, med möjlighet att förtydliga och förändra bevekelsegrunder för projektet. Dock har Stockholms stadsbiblioteks verksamhet givetvis följt andra styrdokument, såsom *Bibliotek i rörelse – en strategisk plan för bibliotek i Stockholms stad 2006-2010* (Bibliotek i rörelse, 2005) och verksamhetsplaner på olika nivåer. Dessa styrdokument torde ha påverkat projektet i hög grad, varför vi tror att slutresultatet har överensstämmelse med projektplanens syften och mål. Vi tror därför att projektbeskrivningen, såsom den presenteras på Biblioteket.se, är jämförbar med projektplan vad gäller vår analys som syftar till att svara på vår forskningsfråga ”Varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna?”

Eftersom vi vill komma åt texternas inneboende världsbild (vilka rationaler präglade situationen där texterna skapades?) har vi gjort en funktionell innehållsanalys på materialet. Vi har redan gjort en semantisk analys genom att plocka ut de satser/textdelar som har en informativ funktion, det vill säga de satser som säger något om världen, oavsett det är sant eller falskt. De kan också sägas vara pragmatiska, eftersom de har ett syfte; i våra texter kan man tänka sig ett preskriptivt eller uppmanande syfte: satserna skall leda till att en viss handling utförs (Barbosa da Silva 1996, s. 178 ff). Den semantiska analysen för att plocka ut de satser som uttrycker vad som bör göras (och varför) skedde närmast intuitivt och kommer inte att beröras närmare här.

Den analys vi gjort av texterna är närmast av funktionell-rationalistisk karaktär. Det innebär att vi har försökt fånga det Carl-Henric Grenholm beskriver som ”den kalkyl författaren gjorde innan han fällde yttrandet” (citerad i Barbosa da Silva 1996, s. 193). Till grund för analysen ligger vårt antagande att författarna /arbetsgrupperna bakom de båda texterna verkar i en miljö präglad av upplevelserationalen, vilken i sin tur består av de fyra ”delrationalerna” upplysning, social förändring, ekonomisk tillväxt samt underhållning. På detta sätt hoppas vi få en ökad förståelse för vad som ledde till införandet av bibliotekswebbar och hur dessa i sin tur kan ha påverkat de fysiska biblioteken.

Vi kunde också valt att göra en funktionell idéanalys av texterna. Innehållsanalys glider lätt över i idéanalys; gränserna mellan de två angreppssätten är inte exakt. Funktionell innehållsanalys används vanligtvis för att kvantifiera en text, genom att forskaren räknar förekomsten av vissa explicita ord/utsagor, men även det inte fullt utsagda går att räkna (Boréus & Bergström 2009a, s. 45). Den funktionella idéanalysen inriktas främst på att komma fram till vad idéer ger för effekter eller deras ursprung. I den här analysen ligger

idé väldigt nära begreppet ideologi, vilket är starkt förknippat med partipolitik. Idéanalys kan därför ses som en metod för att fånga mer abstrakta tankar än innehållsanalysen, som ligger på en mer konkret nivå (Boréus & Bergström 2009b, s. 149 ff).

Det finns både för- och nackdelar med innehållsanalys. Alan Brymans kapitel om innehållsanalys i boken *Samhällsvetenskapliga metoder* (Bryman 2001, kap. 9) innehåller en diskussion om detta. Han menar att fördelarna är att

- analysen är en öppen forskningsmetod som är både lätt att redogöra för och lätt att replikera
- det är lätt att göra en longitudinell analys
- analysen, åtminstone på skriven text, är icke-reaktiv: det undersökta påverkas inte av forskaren
- det är en bred metod som passar på många typer av material
- forskaren kan komma åt grupper som är svåra att nå på annat sätt

Nackdelarna, också enligt Bryman, är att

- forskaren är beroende av dokument som kan brista i autenticitet, trovärdighet och representativitet
- det alltid finns risk för att en viss kodning beror på kodaren, inte på materialet
- kodning av implicit innehåll kan leda till felaktig kodning och därmed felaktiga slutsatser
- analysen visar hur något är, men inte varför
- många innehållsanalytiska undersökningar är ateoretiska (Bryman 2001, s. 203-205).

Tack vare metodens öppenhet menar vi att många av nackdelarna försvinner: om en kodare gör en felaktig kodning eller gör en för vidlyftig tolkning av implicita utsagor finns analysgången (förhoppningsvis) redovisad och går att rätta till när det uppdagas. Eftersom vi är två personer som gått igenom materialet har vi försökt motverka subjektiv kodning/tolkning.

Dokumentens giltighet är egentligen en fråga som gäller all datainsamling: vid en intervju gäller det att veta att informanten är den han/hon utger sig för att vara och att han/hon lämnar ärliga svar, vid temperaturmätning måste forskaren veta att termometern fungerar, vid statistikanalys gäller det att veta att siffrorna är korrekt insamlade och så vidare. Vi har hämtat våra texter från institutionernas egna hemsidor, vilket är en stark försäkran om att innehållet är autentiskt, trovärdigt och representativt.

Vi anser att vår undersökning genom att knytas till Skot-Hansens rationaler får en god teoretisk grund. Dessa rationaler ger svar på frågan ”varför/med vilket bakomliggande syfte gör biblioteken det här?”.

### **5.3. Undersökningens giltighet**

Vår undersökning är till största delen kvalitativ med kvantitativa inslag (statistik). Alan Bryman skriver att en kvalitativ undersökning bör uppfylla två huvudkriterier: trovärdighet och äkthet. Trovärdigheten består av tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och möjligheten att konfirmera (Bryman 2001, s. 258 ff).

Tillförlitligheten har vi försäkrat oss om genom triangulering. De svar vi fått från våra informanter går många gånger att bekräfta genom statistik och dokument. Vi har även vänt oss till informanterna för att få förtydligande på vissa frågor och uppgifter.

Överförbarheten är ett intressant område inom kvalitativ forskning, som ju ofta handlar om en djupstudie av ett unikt objekt i stället för en bredare studie av flera undersökningsobjekt. Vi har studerat två unika bibliotek i unika kontexter, men genom att knyta an till tidigare forskning kan vi se att våra resultat är giltiga i fler sammanhang. Vi kan till exempel jämföra våra resultat med Louise Rutherfords studie av nya zeeländska public libraries där hon underöker eventuella problem på det fysiska biblioteket vid införandet av en bibliotekswebb (se kapitel 3.1.).

Genom att redovisa varje steg av forskningsprocessen, från insamling av data till tolkning och analys, kan vi försäkra oss om pålitlighet. Andra forskare kan se vad vi har gjort. Dessutom är vi två personer som skriver, vilket innebär att vi hela tiden kan diskutera och korrigera eventuella felaktigheter som beror på den enskilda forskaren. Det här är även något som vår handledare och seminariedeltagande har hjälpt oss med.

Möjligheten att konfirmera undersökningens olika delar ingår i de tre ovan redovisade kriterierna.

Äkthet, slutligen, handlar om att ge det undersökta objektet rätt till sin verklighet och möjlighet att förändra sin situation. Det här är ett kriterium som Bryman själv visar viss tveksamhet till (Bryman 2001, s. 261); vi uppfattar det som att det inte är relevant för vår undersökning på annat sätt än att vi vill visa en i någon mening sann bild av de två undersökta biblioteken.

## 6. Resultat

### 6.1. Intervjuer

Vi delade in mailintervjun i olika områden: den intervjuade, det fysiska biblioteket, förändringar av resurser, webbplatsen och slutligen en avslutande del där vi uppmanar våra informanter att tänka efter om de har några ytterligare synpunkter på den förändring av arbetet som implementationen eventuellt har medfört.

Vi har alltså intervjuat totalt fyra informanter: två vid Stockholms stadsbibliotek (SSB) och två vid Umeå stadsbibliotek (USB). Vi valde på förhand ut två informanter med förhållandevis kort tid inom organisationen (fem år eller mindre), och två informanter med en längre anställningstid inom organisationen (femton år eller mera). Detta gjorde vi för att vi förväntade oss att kunskaperna om och inställningen till bibliotekswebbar med möjlighet att interagera för användarna skulle skilja sig åt mellan dem med kortare eller längre anställningstid. Genom att på förhand välja informanter med skiftande anställningstid inom de båda organisationerna så förväntade vi oss att vi skulle erhålla en större variation och bredd i intervju svaren.

Informanterna benämns i vår text framöver SSB kort, SSB lång, USB kort och USB lång där SSB står för Stockholms stadsbibliotek och USB står för Umeå stadsbibliotek. Kort respektive lång betecknar informanternas tid inom organisationen.

#### 6.1.1. Resultat

På frågan om hur han/hon tycker att det fysiska biblioteket har påverkats i samband med att bibliotekswebben infördes svarar USB kort att egentligen ”så har det fysiska biblioteket inte förändrats eller påverkats i någon stor utsträckning, men jag tror att det är en pågående process att knyta ihop det fysiska biblioteket med webben”. Detta svar får stå som en representativ uppfattning för alla våra informanter. De uttrycker på olika sätt att det ännu har gått alltför kort tid för de skall kunna uttala sig om huruvida införandet av en bibliotekswebb i grunden har förändrat det fysiska biblioteket. Vissa förändringar kan de dock se, exempelvis möjligheten att på webben skylta med det fysiska bibliotekets aktiviteter att lyfta fram delar av samlingarna, till exempel från magasinet.

Det här kommer också fram i vår fråga om informanterna tycker att samlingarna blir mer synliggjorda på bibliotekswebben. SSB lång tycker sig se att biblioteksbesökaren är allmänt mer välinformerad om vad som finns på biblioteket redan när de kommer dit. ”Många besökare har bättre koll på vad vi har på bibblan.” De vet att en bok finns och att den finns tillgänglig för lån. Det har de nämligen redan kontrollerat hemifrån via webben. USB lång konstaterar också att flera låntagare är ”uppdaterade på beståndet”.

SSB lång tycker sig kunna se att det har kommit till en ny typ av användare på det fysiska biblioteket sedan den nya bibliotekswebben implementerades, nämligen yngre män som i större utsträckning lånar ljudböcker.

SSB lång redogör för ett projekt kallat ”Långa svansen” med syftet att lyfta fram skönlitteratur samlad under ett visst tema från magasinet och detta projekt har enligt SSB lång upplevts som mycket lyckat: samlingarna har synliggjorts i ett för användaren nytt och intressant sammanhang.

På vår fråga om informanterna upplever stora förändringar i arbetssättet efter införandet av bibliotekswebben så svarar USB kort att hon har getts möjligheten att skriva boktips, artiklar med mera, men att ingen egentlig övrig förändring av arbetsuppgifterna skett. SSB lång upplever inte heller någon större förändring utan skriver att ”(det) jag gör i samband med webben är att jag informerar om den, visar aktivt hur man gör sökningar etc”. SSB lång säger vidare att webbfrågor diskuteras i arbetet och personalen tänker på hur saker och ting ska kunna presenteras på ett bra sätt på webben.

SSB kort arbetar med skrivande för webben, både med bloggen och med hemsidan, och det är den enda av våra informanter som gör detta. SSB kort upplever inte att arbetsuppgifterna har förändrats eftersom detta har ingått i arbetsuppgifterna redan från start. Detta är den enda av våra informanter som är sysselsatt med webbfrågor i någon större utsträckning i sitt dagliga arbete.

När det gäller frågan om hur införandet av ett mer bibliotek 2.0-inriktat arbetssätt har påverkat arbetsuppgifterna i det egna arbetet så svarar SSB kort och USB kort att numera finns en möjlighet till en arena för eget skrivande. Den av informanterna som arbetar med redaktionellt arbete för webben, med publicering, skrivande av temaartiklar och liknande, skulle förstås inte ha sådana arbetsuppgifter om inte bibliotekswebben fanns. Men här har inte skett någon egentlig förändring i arbetsuppgifter eftersom denna informant inte arbetade där innan bibliotekswebben introducerades. Att så få förändringar i arbetet konstateras kan för övrigt bero på att informanterna har lite olika arbetsuppgifter.

När det gäller det fysiska bibliotekets öppettider, den fysiska miljön och programverksamhetens inriktning och frekvens så kan ingen av informanterna se någon tydlig koppling till införandet av det nya arbetssättet. SSB kort framhåller dock att möjligheten att göra reklam för programverksamheten på webben och att även de förbättrade möjligheterna att överblicka samtliga biblioteks programverksamhet är av värde. Omfattningen av programverksamheten har också ökat tycker SSB lång, men anser inte att detta har att göra med införandet av en bibliotekswebb utan att detta snarare har att göra med den omorganisation som genomfördes 2007.

Ingen av informanterna svarar att öppettiderna på den egna enheten har förändrats sedan bibliotekswebben sattes i drift. Statistiken från KUR visar dock att öppettiderna vid filialerna inom Stockholms stadsbibliotek nästan fördubblats. Om våra informanter endast arbetar vid huvudbiblioteket kommer de givetvis inte själva att påverkas av denna förändring. Utformningen av intervjufrågan gör det mindre troligt att informanten reflekterar över en annan enhets öppethållande. Därför behöver det i förstone överraskande svaret inte innebära någon motsättning mellan objektiv statistik och subjektiv upplevelse.

USB lång anser att en förändring i den programverksamhet som biblioteket ordnar har skett sedan webbplatsen sattes i drift eftersom informationen om olika programaktiviteter

sprids vidare via webben och enligt USB lång innebär detta eventuellt fler besökare till programverksamheten.

På frågan om införandet av bibliotekswebben har förändrat inköpen av media till biblioteket (gången för medieinköp, eventuella anslagsförändringar och inköpsförslag från låntagare) så svarar USB lång att fler medier köps in på förslag från låntagarna. SSB kort svarar att att den tydliga skillnad som kan konstateras är att användarna har fått ytterligare en kanal att framföra inköpsförslag på, vilket upplevs som positivt. USB kort konstaterar att personalen vid enheten arbetar aktivt med inkomna inköpsförslag och tar ställning till dem oavsett hur de framförs.

SSB lång vet inte om statistik över enskilda artiklar eller boktips utvärderas och om det i så fall påverkar inköp eller exponering av media på det fysiska biblioteket. SSB kort känner inte heller till om dessa utvärderas. USB lång kan inte heller svara på denna fråga medan USB kort svarar att webbredaktionen utvärderar dessa tips men att ”det direkt påverkar exponering eller inköp av media är inte min uppfattning, i alla fall inte rutinmässigt.”

På vår fråga om informanterna vet om webbplatsen har genomgått någon utvärdering så skiljer sig svaren åt: USB kort känner till att planer på en sådan utvärdering finns. USB lång känner till att det har skett en utvärdering. SSB lång anser inte att det har gjorts någon ”ordentlig utvärdering” medan SSB kort redogör för arbetet med att vidareutveckla och driftstabilisera katalogsökfunktionen som enligt henne från starten ”fungerat mycket bristfälligt”

Vår avslutande fråga till informanterna var om de kunde se någon ytterligare förändring i och med att bibliotekswebben infördes. Här svarar både SSB kort och SSB lång att webben ger större möjligheter för användarna att uträtta ärenden hemifrån. Webben fungerar också som en ”plattform för lästips, inspiration och för att hitta matnyttiga ämnesartiklar med direkt länkning till relevanta boktitlar och annat utvalt informationsmaterial”. SSB lång har fått mer intresserade och kunniga låntagare medan USB lång inte ser några direkta följder av webbens införande: ”(jag) kan inte spontant svara på denna fråga”. USB kort tycker sig se skillnader i hur arbetstiden fördelas: ”(olika) enheter har ansvarsveckor [för webben, vår kommentar] då man ansvarar för nya artiklar och tips”. USB kort anser också att införandet av bibliotekswebbar har medfört att personalen i vardagslag funderar över hur media ska exponeras på webben på bästa sätt.

SSB kort avslutar med personliga reflektioner omkring bibliotekswebbar och poängterar vikten av att se till att fokusera på användarnas behov av tjänster. Vikten av att ett bibliotek har en webb understryks och anses som nödvändigt, men informanten anser att det är lätt att gripas av alla möjligheter som en bibliotekswebb ger och att bli överentusiastisk. SSB kort poängterar att det viktigaste måste vara användarnas behov av webbtjänster och själva funktionaliteten; vad för slags plattform som skapas får anses vara mindre viktigt: plattformen kan vara allt ifrån en blogg till en mer påkostad integrerad lösning. ”Det viktigaste är att användaren hittar det den söker efter.” Sökfunktionen på webben ska alltså vara i fokus, och den måste vara tydlig och lättanvänd enligt SSB kort.

### 6.1.2. Sammanfattning av intervjuvaren

Vi kan konstatera att våra informanter inte upplever att det fysiska biblioteket har påverkats i någon större utsträckning av införandet av en bibliotekswebb. De skillnader som dock kan skönjas kan beskrivas ur tre perspektiv: personalen, besökarna och den fysiska platsen.

För *personalen* har bibliotekswebbens införande bland annat medfört att de erbjuds en arena för eget skrivande, att vissa rutinärenden numera uträttas av låntagarna själva och att personalen har fått ytterligare en plats att synliggöra samlingarna på. Personalen har möjlighet att fånga upp låntagares åsikter och behov via ytterligare en kanal, webben, och kan erbjuda anpassade tjänster snabbare. Nu finns de tekniska möjligheterna att erbjuda låntagarna mervärden, till exempel tävlingar, frågesporter och länkning till relaterad litteratur.

För *besökarna* (både på det fysiska och det virtuella biblioteket) innebär bibliotekswebbens införande att bibliotekets tjänster exponeras i ytterligare ett sammanhang. De kan själva göra många rutinärenden hemifrån, till exempel omlån och reservationer. Besökarna ges också möjlighet att redan hemma kunna ta reda på om det de vill låna finns inne eller om det finns på något filialbibliotek och kan på så vis spara tid och ansträngning. Besökarna upplevs som mer kunniga och informerade när de kommer till biblioteket. De har genom webbens införande fått utökade möjligheter att framföra åsikter och att lämna inköpsförslag.

*Det fysiska biblioteket* har inte anpassats i någon större utsträckning när det gäller exponering av media eller när det gäller öppethållandet. Ingen ny användning av det fysiska bibliotekets lokaler går att konstatera. En av våra informanter tycker sig se att det har kommit till en ny typ av användare till biblioteket och det är yngre män som lånar ljudböcker.

Utifrån de ovan erhållna svaren kan vi konstatera att de fysiska biblioteken ännu inte tycks ha förändrats i någon större omfattning. Någon ny besöksgrupp kan ha tillkommit (yngre män), och personalen har fått något fler pedagogiska uppgifter i det att de får (under)visa besökarna i hur webbplatsen kan användas. Vår andra forskningsfråga, ”hur webbplatserna inneburit några förändringar på de fysiska biblioteken?” ser utifrån bibliotekspersonalens subjektiva uppfattning ut att få svaret ”mycket lite”.

Vår sista forskningsfråga, ”hur utvärderas arbetet? Hur följs utvärderingarna upp?”, får ett något mindre entydigt svar. En informant trodde att webbredaktionen utvärderade webbplatsen ur tekniska aspekter, en annan informant trodde att det skett en utvärdering men kände inte till resultatet. Svaren spretar och det menar vi kan tyda på att information om utvärderingar inte sprids bland de anställda och det kan även implicera att personalen inte kan bidra till vidareutvecklingen av webbplatsen utifrån besökarnas behov och önskemål. Något vi överraskades av är att ingen av våra informanter tycks använda statistik över de mest besökta sidorna (artiklar / lästips) för att exponera samma eller liknande titlar på det fysiska biblioteket.

## 6.2. Statistik för Stockholm och Umeå

## 6.2.1. Stockholms statistik

Av statistiken för Stockholms kommun kan vi utläsa en del förändringar för de fysiska biblioteken under den av oss undersökta perioden. De 427 årsverken som fanns 2006 minskade 2007 till 375, en minskning på 12 %; i personer var det 5% färre anställda 2007 än 2006. Antalet publika datorer minskade något under perioden, men ökade igen och var år 2009 på samma nivå (341 stycken) som år 2006.

Samlingarna förändrades också. Antalet inköpta fysiska böcker minskade med 7 % från 2006 till 2009; antalet prenumerationer på tidningar och tidskrifter minskade under samma period med 20 %. Inköp av AV-medier låg dock ungefär konstant under den här perioden.

Öppethållandet har dock ökat enormt, enligt den statistik som finns att tillgå via Statens Kulturråd. I snitt hade biblioteken öppet 20 timmar i veckan år 2006, men år 2009 har öppethållandet ökat till i snitt 37 timmar. Huvudbiblioteket har lika mycket öppet (66 timmar i veckan), men filialerna har gått från i snitt 19 timmar till i snitt 37 timmar.

Totalt utlån av böcker och AV-media ligger både 2006 och 2009 på drygt 4,4 miljoner utlån. E-böcker har gått från 20 000 utlån år 2006 till 40 000 år 2009. Antalet e-böcker (titlar) som funnits under perioden framgår dock inte av statistiken. Besöksantalet på biblioteken har ökat ytterst marginellt (1 %) under perioden, och antalet aktiva låntagare har ökat med 2 %.

Eftersom bibliotekswebben inte sjuöptes förrän en bit in på 2007 har vi bara helårsstatistik för åren 2008 och 2009. Här kan vi se en ökning på 20 %. Antalet besök på webbplatsen under 2009 var 4,7 gånger högre än invånarantalet.

En detaljstudie för månadsstatistiken över besöken vid biblioteksenheterna på Stockholms stadsbibliotek jämfört med besöken på Biblioteket.se visar att besöken IRL och URL (totalt besöksantal; inte unika besökare) följer ungefär samma kurvor. Den högsta besöksfrekvensen ser vi i oktober/november, lägst besökarantal finner vi i juli. Det finns även en liten topp i januari/februari.

Under den här perioden har Stockholms kommuns invånarantal ökat med 6 %.

### 6.2.1.1. Analys (Stockholm)

Utifrån den ovan presenterade statistiken kan vi se några intressanta förändringar. Trots en minskning av personalen (både årsverken och antalet anställda) har inte besöksstatistiken eller utlånen minskat; däremot har de inte ökat i samma grad som befolkningsantalet. En förklaring kan vara att det är samma personer som besöker det fysiska biblioteket och att nya besökare har svårare att hitta dit. En annan förklaring, som tar i beaktande den relativt nya bibliotekswebben, kan vara att det kommer nya besökare till biblioteken och att många ärenden som ”gamla” besökare gjorde på det fysiska biblioteket nu utförs hemifrån, såsom omlån, katalogsökningar och reservationer. Att Stockholms bibliotek lyckats utöka öppethållande trots nedskärningar på personalfronten tyder möjligen på det senare – eftersom låntagarna gör en stor del av ”triviala” ärenden själva frigörs personalresurser som kan användas eller budgeteras

bort.

## 6.2.2. Umeåregionens statistik

Vid Stockholms stadsbibliotek skedde vissa förändringar under perioden 2006-2009, med personalminskning. I Umeåregionen har det inte skett någon stor förändring på dessa områden; antalet bibliotek var 2009 oförändrat jämfört med 2006 och förändringen i årsverken visade en minskning på mindre än 1 %. Antalet publika datorer har varierat något i de olika kommunerna, men totalt i regionen hade man lika många datorer 2009 som 2006.

Umeåregionen låg några år under riksgenomsnittet vad gäller utökning av samlingarna, men 2009 kom man upp något över snittet (böcker motsvarande 5,6 % av det totala beståndet köptes in; riksgenomsnittet var detta år 5,2 %). AV-medier köptes in i ungefär samma antal under hela perioden, vilket innebär en sjunkande andel av det totala beståndet (i regionen nyförvärv på 10,9 % av det totala beståndet år 2006, men endast 5,8 % 2009). Antalet tidningsprenumerationer minskade med 7 % från 2006 till 2009 i hela regionen (men i Umeå kommun är det endast en tidningsprenumeration som försvunnit, av ursprungliga 111). Tidskriftsprenumerationer visar en större minskning, drygt 15 % för hela regionen.

Öppettiderna för biblioteken i Umeåregionen har inte förändrats nämnvärt.

Besöksantalet på biblioteken i regionen har mellan 2006 och 2009 minskat med 13 %, men utlånen av böcker och AV-media har ökat med 8 %. Utlåningen av e-böcker ligger konstant på 3 000 per år. Antalet aktiva låntagare har ökat mycket, från 48 000 år 2006, till 61 000 år 2009; större delen av denna ökning står Umeå kommun för (från 41 000 till 51 000). Besöken på webbplatsen har gått från 278 000 under 2007 till 672 000 år 2009, en ökning med 140 %! Antalet besök på webbplatsen under 2009 var 4,6 gånger högre än invånarantalet.

En detaljstudie för månadsstatistiken över besöken vid någon av biblioteksenheterna i Umeåregionen jämfört med besöken på minabibliotek.se visar att besöken IRL och URL (totalt besöksantal; inte unika besökare) följer ungefär samma kurvor. Den högsta besöksfrekvensen ser vi i oktober, lägst besökarantal finner vi i juli. Besöken går märkbart ner under december. En viss divergens kan anas i februari/mars. För de fysiska besöken tycks det finnas en liten topp i februari, men på minabibliotek.se kommer den i mars. Det är dock svårt att avgöra om det här är en tendens eller en slump. Sammanfattningsvis ser vi att kurvorna följs åt väl.

Invånarantalet i regionen ökade den här perioden med 2 %.

### 6.2.2.1. Analys (Umeå)

I Umeåregionen har man problem med minskande besöksantal, men däremot går lånen upp och man har fått fler aktiva låntagare under perioden. Webbplatsen minabibliotek.se är välbesökt. Vi tror, utifrån dessa siffror, att webbplatsen verkligen blivit uppskattad hos invånarna i Umeåregionen och att de använder e-tjänsterna för att göra många av sina biblioteksärenden. Låntagaren behöver inte gå in på ett bibliotek för att förlåna lån

eller göra en reservation; han/hon kan sköta detta hemifrån. Vid besök på webbplatsen får han/hon mycket tips om vad som finns i bibliotekets samlingar och aktiviteter på de olika biblioteken. Detta innebär kanske att besökaren kan göra färre, men mer effektiva besök på sitt fysiska bibliotek. En mycket framgångsrik satsning på bibliotekswebb i en glesbygdsregion där behovet av att kunna uträtta sina ärenden på biblioteket på ett enkelt sätt kan också medföra färre fysiska besök.

## **6.3. Textanalys**

### **6.3.1. Analysschema för textanalys**

Detta analyschema med fyra parametrar (Upplysning, Social förändring, Ekonomisk tillväxt och Underhållning) har vi utvecklat utifrån Dorte Skot-Hansens vidareutveckling om rationaler. Webbplatserna är utvecklade för att både användare och personal skall ha glädje av dem, varför dokumenten analyseras utifrån bådars perspektiv. Detta innebär att till exempel upplysning kan innebära information och kunskap kan vara riktad antingen internt eller externt.

Vissa texter har vi upplevt hör till flera rubriker, till exempel mening 17 från Stockholms dokument: ”Vi äger och vidareutvecklar lösningarna på Biblioteket.se och har alltid strävat efter att sprida våra idéer, arbete och innehåll till andra bibliotek.” Den här texten signalerar både kunskapsspridning – upplysning – och effektivisering av arbete och bedöms följaktligen som både Upplysning och Ekonomisk tillväxt.

#### **UPPLYSNING**

Texterna talar om hur bibliotekens verksamhet, utlåning och information, skall kunna föras ut på webben. Information internt och externt faller under den här rubriken, eftersom bibliotekswebbarna även har till uppgift att underlätta för personalen. Upplysning handlar alltså främst om informationsförmedling.

#### **SOCIAL FÖRÄNDRING**

Den sociala förändringen syns i ord som deltagare, möten, sammanhang. Olika aspekter av delaktighet faller under denna rubrik. Även tillgänglighet faller under denna rubrik, eftersom tillgänglighet leder till delaktighet.

#### **EKONOMISK TILLVÄXT**

Ord som effektiviserande, mervärde och service är hämtade från den ekonomiska sfären och tyder på en önskan om ekonomisk tillväxt. Denna typ av texter hamnar här.

#### **UNDERHÅLLNING**

Ord som spännande, inspirerande, upplevelser och intressant signalerar att funktionen är inriktad på underhållning.

### **6.3.2. Projektbeskrivningen för WebbSSB / Biblioteket.se**

Vi har inte lyckats få tag på projektplanen för WebbSSB, Stockholms stadsbiblioteks webbsatsning som mynnade ut i webbplatsen Biblioteket.se. I stället har vi använt oss av den sammanfattning av projektets bakgrund och genomförande som finns på

Biblioteket.se (Andersson 2008).

Nedan citerar vi de delar av texten som uttrycker ett syfte eller en önskan om mål eller resultat. De betecknas med ett löpnummer som betecknar i vilken ordning citatet förekommer i den löpande texten. I de fåtal fall vi sammanfattat ett längre stycke text, för att göra texten mer stringent, markeras det med [vår sammanfattning]. Totalt hittade vi 19 meningar / textstycken som beskrev ett syfte, mål eller argument för den nya webbplatsen. Vi har uteslutit de delar av texten som innehåller tekniska argument eller delar som resonerar kring organisationen och arbetet med projektet (jämför med vår analys av Umeås motsvarande text i uppsatsens kapitel 8.3.2.).

#### Meningar / textdelar

1. "Biblioteket.se är inte ett webbprojekt – det är ett biblioteksprojekt"
2. "Vi bjuder samtidigt in dig som låntagare att bli deltagare."
3. "Allt hålls samman av funktioner som presenterar våra medier, evenemang, och kunnsande i ett spännande och relevant sammanhang."
4. "Sätta våra medier i ett intressant sammanhang" – medierna utnyttjas som sociala objekt som kan leda till möten [vår sammanfattning]
5. "Från låntagare till deltagare"
6. "Delaktigheten, enkelheten och nyttan har därför varit i fokus [...]"
7. "Dessa 'mervärden' är till nytta och hjälp, inte bara för andra användare utan även för oss [...]"
8. "Verksamhetens synlighet och närvaro är nödvändig för att en bibliotekswebbplats skall utvecklas som en del av biblioteket och inte bara som en tom spegling av densamma" – personalen bidrar med kringinformation kring medier och delar med sig av sin kunskap [vår sammanfattning]
9. "Detta arbete har också hjälpt till att ge en bättre kompetensöverblick internt [...]"
10. Det gamla systemet med separat katalog och webbplats var "en mycket begränsande faktor för verksamheten och användarna".
11. "Bibliotekskataloger lider dessutom generellt av stora brister vad gäller tillgänglighet och användbarhet."
12. "Webbplatsen är självklart effektiviserande [...]"
13. "Den huvudsakliga målsättningen med Biblioteket.se är dock främst den servicehöjande och tillgängliggörande aspekten.
14. "Mycket av det som ibland benämns som '2.0 funktionalitet' planerades för tjänsten långt innan begreppet var myntat."

15. "Vervas<sup>3</sup> riktlinjer fanns tidigt med i kravställningen [...]"
16. "Vi samverkar med bokhandeln och andra aktörer för att leverera 'mervärden' till våra användare [...]"
17. "Vi äger och vidareutvecklar lösningarna på Biblioteket.se och har alltid strävat efter att sprida våra idéer, arbete och innehåll till andra bibliotek."
18. "Biblioteket.se leder även arbetet med att få de 44 medverkande folkbiblioteken i Stockholms stad att samverka i nya 'virtuella' arbetsgrupper, tvärs över hela organisationen."
19. "Biblioteket.se är anslutet till projektet Öppna bibliotek som verkar för en gemensam öppen mervärdestjänst för bibliotek i Sverige."

### 6.3.2.1. Analys av Stockholms dokument

Textavsnitten inordnade under Dorte Skot-Hansens fyra rationaler

	UPPLYSNING	SOCIAL FÖRÄNDRING	EKONOMISK TILLVÄXT	UNDERHÅLLNING
1	X			
2		X		
3				X
4		X		X
5		X		
6		X		
7	X		X	
8				
9	X			
10			X	
11		X		
12			X	
13		X	X	
14		X		
15		X		
16			X	
17	X		X	
18	X		X	
19			X	

**Tabell 2. Texternas fördelning på de fyra rationalerna (SSB).**

Text 8 har vi inte kunnat placera in under någon rubrik; den raden är därför tom i

<sup>3</sup> Verva var en statlig myndighet som hade till uppgift att förenkla och effektivisera medborgares kontakt med myndigheter, bland annat föreskrifter och vägledning för elektronisk förvaltning. Verva fanns åren 2006-2008.

ovanstående sammanställning.

Webbplatsens främsta syfte är ”den servicehöjande och tillgängliggörande aspekten”, de flesta kryssen pekar mot social förändring och ekonomisk tillväxt. Stockholms stadsbibliotek vill, enligt vår analys, ha en webbplats som ger alla besökare möjlighet till nya möten och ger besökaren och personalen tidsvinster och smartare användning av andra resurser.

### **6.3.3. Projektspecifikationen för Bibliotek 2007**

I textanalysen nedan redogör vi för det första kapitlet i projektspecifikationen för Umeå kommuns del i Bibliotek 2007, Umeåregionens satsning på ett e-bibliotek, vilken utmynnade i webbplatsen Mina bibliotek (Eriksson, 2006). Övriga kapitel innehåller inte bevekelsegrunder för en webbplats, utan lägger upp ramarna för projektet (till exempel tekniska specifikationer, kritiska faktorer och hur projektet skall avslutas).

Vi citerar de delar av texten som uttrycker ett syfte eller en önskan om mål eller resultat. De betecknas med ett löpnummer, som visar ordningen de förekommer i texten. I de fall vi anser att ett längre stycke text behandlar samma ämne väljer vi att betrakta det som en enda text och gör en egen sammanfattning med nyckelord. I dessa fall är texten inte inom citationstecken och normalt makerad [vår sammanfattning]. Totalt hittade vi 19 textdelar som kan ses som argument för att skapa en ny webbplats.

Syftet med denna närläsning av texten är att kunna jämföra projektspecifikationen mot Dorte Skot-Hansens fyra rationaler (Skot-Hansen 2006) och se i vilken grad de olika rationalerna styrde framväxten av Mina bibliotek.

I första kapitlet av projektspecifikationen, *1.1 Bakgrund*, presenteras först fullmäktiges uppdrag till kulturnämnden och kommunalnämnderna (text 1). Därefter följer ett långt citat ur Kulturnämndens verksamhetsplan för 2006, ett av de viktigaste styrdokumenterna för bibliotekens verksamhet och därmed mycket viktigt för arbetet med bibliotekswebben (text 2 till 9). Efter verksamhetsplanen visas hur Umeå kommuns biblioteksverksamhet skall knytas ihop med Umeåregionens; det pågående (2006) bibliotekssamarbetet och den då befintliga webbplatsen presenteras. Här förekommer färre uttalade resultat och mål än i kapitlets första del. Man framhåller i kapitlets senare del nuvarande situation: det samarbete som finns inom Umeåregionen och den tillgänglighet till medier som följer av detta samarbete, samt problemet med nuvarande spretiga webbplats.

#### **Texterna 1-19**

1. ”Biblioteken ska utvecklas till en tillgänglig mötesplats, inte minst det virtuella biblioteket.”
2. ”Umeå ska, år för år, förstärka och profilera Umeå som kulturhuvudstaden i norr. Målet är att bli Europas kulturhuvudstad år 2014. Ökade möjligheter för Umeborna att ta del av litteratur, bildkonst, film, teater, musik, dans och mycket annat bildar därför det övergripande målet för planeringsperioden.”

3. "Kulturnämndens ambition är att etablera Europas e-bibliotek. Informations- och kommunikationsteknik bidrar till ökad tillgänglighet."
4. "Allt fler använder webben för information, kommunikation och kulturkonsumtion."
5. "Tekniken skapar också nya möjligheter att själv producera kultur."
6. "Biblioteken är viktiga för att inte klyftan mellan dem som har direkt tillgång till den nya tekniken och dem som inte har det ska bli ännu större."
7. "Inte minst för barn och unga innebär webben nya möjligheter till interaktivitet och kommunikation."
8. "Styrgruppen för Bibliotek 2007 har beslutat att ta vara på möjligheten att integrera funktioner i den gemensamma bibliotekskatalogen med nya webbaserade tjänster. [...] (D)et gemensamma lånekortet ger medborgarna samma service på alla kommunbibliotek i regionen och tillgång till en mängd gemensamma elektroniska tjänster"
9. "Bibliotekens webbsidor är en av de mest besökta sidorna på kommunernas webb."  
  
(Eriksson, 2006, 1.1. Bakgrund)
10. Webbplatsen skall vara "Innovativ [...] nyskapande med utgångspunkt i människors behov, önskemål och beteenden."
11. Webbplatsen skall vara "Intuitiv [...] det virtuella biblioteket ska vara enkelt att använda, och ha en hög användbarhet. Sidan ska ha hög tillgänglighet och vara anpassad för olika målgrupper". Här framgår även att barn och unga skall uppmärksammas särskilt ur tillgänglighetssynpunkt [vår sammanfattning].
12. Webbplatsen skall vara "Informativ": ge svar på besökarnas frågor och ge läslust, med särskild hänsyn till barn och unga [vår sammanfattning].
13. Webbplatsen skall vara "Interaktiv": en virtuell mötesplats oberoende av tid och rum [vår sammanfattning].
14. "Målet är att det virtuella biblioteket ska upplevas som inspirerande, lustfyllt och roligt." (Eriksson, 2006, 1.2. Syfte / Vision).
15. "Biblioteket är en tillgänglig virtuell mötesplats med utgångspunkt i bibliotekets grundläggande uppgifter att förmedla kultur och tillhandhålla information, baserat på värderingen om allas rätt till kulturella upplevelser och information"
16. "Webbplatsen synliggör och underlättar nyttjandet av bibliotekets service och tjänster"
17. "Webbplatsen skapar ett mervärde för besökarna"
18. "Webben tillgodoser barn och ungas behov av biblioteksservice"

19. ”Det finns överenskommelser med SSB och leverantörer av externa bibliotekstjänster” (Eriksson, 2006, 1.3. Mål).

### 6.3.3.1. Analys av Umeåtexten

Textavsnitten inordnade under Dorte Skot-Hansens fyra rationaler

	UPPLYSNING	SOCIAL FÖRÄNDRING	EKONOMISK TILLVÄXT	UNDERHÅLLNING
1		X	X	
2	X		X	X
3		X	X	
4	X		X	X
5	X		X	X
6		X		
7		X		X
8		X		
9			X	
10		X	X	
11		X		
12	X			X
13			X	X
14			X	X
15			X	
15	X	X	X	X
16				
17				X
18	X			
19			X	

**Tabell 3. Texternas fördelning på de fyra rationalerna (URB).**

Umeåregionens spridning av kryss är relativt jämn och många rationaler existerar parallellt i samma textstycke. Detta beror till en viss del på källdokumentets karaktär – det är en projektplan som till sin natur måste vara något vag eftersom projektet ännu inte är påbörjat. Detaljerna mejslas fram senare. Vid tillkomsten av Stockholms projektbeskrivning satt man där redan med facit i hand och hade möjlighet att belysa vissa aspekter och möjligen tåga om annat.

Dock kan vi se att den ekonomiska tillväxten för både region, kommun, bibliotek och besökare är en viktig faktor. Satsningen på att bli Kulturhuvudstad 2014 lyser igenom. Den sociala aspekten är också stark, liksom underhållning. Upplysningsrationalen tycks inte stå högt i kurs.

### 6.3.4. Jämförande analys mellan Biblioteket.se och minabibliotek.se

	UPPLYSNING	SOCIAL FÖRÄNDRING	EKONOMISK TILLVÄXT	UNDERHÅLLNING
Biblioteket.se	5	8	8	2
minabibliotek.se	6	8	12	9

**Tabell 4. Sammanställning av texternas fördelning för de båda webbplatserna.**

Vi har ovan undersökt vilka delrationaler som låg till grund för tillkomsten av Biblioteket.se samt minabibliotek.se. I det förra fallet kunde vi se att projektbeskrivningen för Stockholms stadsbiblioteks webbplats lägger tonvikt vid den "servicehöjande och tillgängliggörande aspekten", medan Umeåregionens projektplan har en större spridning, möjligen med en tonvikt på ekonomisk tillväxt för regionens invånare, men även för biblioteken. Båda våra undersökningsobjekt tycks fylla ut upplevelserationalens ingående delar ganska väl. Vi vill dock poängtera att denna analys gäller projektbeskrivning och -plan; inte faktisk utformning, användning och upplevelse av webbplatserna.

Vi kan trots den goda överensstämmelsen med Skot-Hansens expressiva rational se vissa tecken som pekar på att Umeåregionen ännu befinner sig i en relativt stark instrumentell logik, medan Stockholms kommun snarare har gått över i en expressiv fas. Minabibliotek.se har en hög nyttoinriktning – den byggdes ju delvis utifrån kravet på en 24-timmarsmyndighet. Webbplatsen har byggts upp runt fyra ledord: innovativ, intuitiv, informativ och interaktiv. Användarna skall lätt kunna hantera sina lån, samt söka efter och reservera intressanta titlar. För en invånare i glesbygd kan det spara mycket tid och möda att kunna förbereda sitt biblioteksbesök i förväg, för att få ut så mycket som möjligt vid ett enda besök. Det ser vi också i statistiken – antalet besök på regionens bibliotek har minskat, men utlånen har ökat. Biblioteken utnyttjas alltså troligen mer effektivt.

Det finns, som tidigare nämnts, tecken som tyder på att Stockholms stadsbibliotek har gått över till en expressiv logik; att biblioteket och webbplatsen finns till för sin egen skull och mindre för någon nyttoaspekt. Till skillnad från Umeåregionen är Stockholms kommun en storstadsregion. En stor del av invånarna har nära till sitt bibliotek och har tillgång till många andra serviceinrättningar och platser för kultur och kommers. De potentiella användarna har därför råd att se biblioteket som ett ställe som kan besökas spontant, på samma sätt som de "ramlar in i" en butik i ett shoppingcenter eller ett café längs gågatan. Biblioteken i Stockholm måste därmed konkurrera på ett annat sätt än biblioteken i Umeåregionen med de institutioner och företag som erbjuder samma eller liknande verksamhet. Dessa verksamheter kan, vilket Andersen och Skot-Hansen gjorde i *Det lokala bibliotek: afvikling eller udvikling?* (Andersen & Skot-Hansen 1994), delas in i kultur, kunskap, möte och information. Samtliga dessa delar kan erbjudas av museer, gallerier, skolor och kursverksamheter, caféer, boklådor med flera aktörer.

Ett sätt att konkurrera om presumtiva besökare är för biblioteket att erbjuda underhållning och social interaktion. Textanalysen visar också en stark betoning på en social aspekt mer än ekonomisk eller upplysande. Det sociala kan tänkas understödjas av ett visst underhållningsvärde. Användaren bjuds in att vara deltagare och sammanhanget medierna presenteras i skall ge möjligheter till nya möten. Även om det i projektbeskrivningen talas om den servicehöjande och tillgängliggörande aspekten

trycker Stockholm mycket på ord som ”mervärden”, ”deltagare” och ”intressant”. Till Biblioteket.se skall besökare gå för att få lite förströelse och möjlighet till social interaktion. Den här betoningen, inte på nytta utan på upplevelse och nöje, menar vi är ett tecken på att Stockholms stadsbibliotek verkar i en expressiv logik. Kulturen, här i form av biblioteket, finns till för sin egen skull: inte för att ge kunskap eller jämna ut sociala klyftor. Om användaren sedan vill ta del av den information som finns tillgänglig och på så sätt bygga ut sin kunskap, eller bara surfa runt, se vad andra har för sig, roa sig, är helt upp till användaren. Att webbplatsen når ut till användare är ett mål i sig, inte att användarna finns där för att besöka biblioteket.

Svaret på frågan ”varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna” kan utifrån denna analys kortfattat besvaras med att den rational som idag styr mycket av kulturpolitiken, den expressiva logiken, leder fram till att biblioteken behöver en webbplats som både kan underhålla och leda till möten. Parallellt med den starkare expressiva logiken förekommer även ett stråk av instrumentell logik. Det ser vi i att webbplatsen även är informativ och kopplad till det fysiska biblioteket.

#### **6.4. Analys utifrån Gramscis teori**

Vår första forskningsfråga var: varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna? Här vill vi analysera våra resultat utifrån Gramscis teori om hegemoni inom det historiska blocket. Gramscis teori, som vi läst den utifrån Raber, är ju ingen renodlat marxistisk teori. Den innehåller dock terminologi hämtad från marxismen. Vi har ändå funnit det värdefullt att analysera våra resultat utifrån Gramscis hegemonibegrepp, som är ett tydligt sätt att visa maktkamp inom kultursfären. Vi kommer att undersöka hur biblioteken tvingas till förändringar för att stärka eller åtminstone bevara sin maktposition i den rådande hegemonin, både lokalt (inom biblioteksvärlden) och i samhället i stort. Analysen innehåller studier av hur bas och överbyggnad påverkar varandra och vilka hot mot den rådande hegemoni som kan uppstå ur bibliotek 2.0-arbetet.

När vi analyserar våra undersökningsobjekt utifrån Gramscis teori ser vi hela tiden hur satsningarna på de nya webbplatserna både förstärker och hotar hegemonin.

När bibliotekarien, den organiskt intellektuella, skall föra ut sin kunskap till potentiellt många fler användare än de som kommer till det fysiska biblioteket kommer bibliotekets kunskapssystem att få möjlighet att spridas i högre grad, vilket rimligtvis innebär att hegemonin bevaras. Men eftersom användarna nu kan ta del av informationen på det sätt de själva vill kan de skapa sig egen kunskap, som byggs upp på ett sätt som inte bibliotekspersonalen tänkt på. Long tail-fenomenet stärker ytterligare denna tendens – all slags information som tidigare kanske bara funnits representerad i ett fåtal böcker i ett magasin får ökad möjlighet att lyftas fram och spridas via nätet, och därmed finns det ytterligare möjligheter för användarna att bygga upp sina egna kunskapssystem. När biblioteket når ut till fler användare stärks förhoppningsvis bibliotekets ställning i samhället, men samtidigt bjuder webbplatsen in användaren att ta en större och aktiv del i informationsspridning och -organisation. Här ser vi en inte helt entydig bild av vad webbplatsen skulle kunna innebära. I vår intervju med anställda vid de båda undersökta biblioteken ser vi också att besökarna tycks vara mer kunniga om beståndet och att long tail-fenomenet fungerar. Samlingarna har nått ut

på ett helt annat sätt, till exempel i Stockholm där de aktivt jobbat med Långa svansen-projektet.

Webbplatsen kan stärka det enskilda bibliotekets ställning inom biblioteksvärlden samt gentemot användarna och de formella makthavarna. Umeå stadsbibliotek ville att den nya webbplatsen skulle fungera som både skyltfönster och guide till biblioteken, vilket förhoppningsvis innebär fler besökare både fysiskt och virtuellt. Stockholms stadsbibliotek uttryckte det här genom en önskan om att nå fler användare men även genom att synliggöra och positionera sig. Att bibliotekswebben fungerar som ett skyltfönster för det fysiska biblioteket var också ett svar som våra informanter i intervjun gav, med olika formulering. En av intervjuinformanterna tycker sig också se en ny besökargrupp på det fysiska biblioteket – yngre män. Många besök ger mer pengar i budgeten och kan antas ge högre status i kommunen genom en starkare ställning i lokalsamhället och i ett större geografiskt område.

När arbetet med webbplatsen som i Umeås fall ses som en naturlig del av det dagliga arbetet kommer personalens intellektuella arbete att bli synligt på internet. Därigenom kan det spridas till kolleger och även till användarna. Det här blir ännu ett sätt för biblioteket att förstärka sin maktposition i det historiska blocket.

Att bibliotek 2.0 stärker hegemonin inom den kulturella sfären bekräftas även genom Katarina Evengårds och Linda Nilssons magisteruppsats (Evengård & Nilsson 2008). De ser att bibliotekariernas yrkesroll stärks när dessa får tillfälle att individualisera sin kompetens. Bibliotekarierna tillhör ju den grupp som Gramsci kallar organiskt intellektuella, det vill säga de som har till uppgift att organisera och bevara hegemonin.

Eftersom Gramscis modell innehåller ett spänningsfält mellan överbyggnad och bas kan vi anta att när de organiskt intellektuella blir starkare förstärks överbyggnaden, den intellektuella sfären, och basen, den materiella, försvagas. Eftersom IKT-företag idag utgör en stor del av basen har dessa företag möjlighet att styra överbyggnaden. Båda våra undersökningsobjekt har valt att samarbeta med externa teknikföretag, som därmed får makt över webbplatsernas funktionalitet – utformningen av bibliotekens kontaktyta på internet. En av informanterna i vår intervju har reflekterat över detta och konstaterar att det inte är tekniken i sig som är det viktiga, utan att användaren hittar vad han/hon söker. Bibliotekets uppgift går först.

Satsningarna runt om i Sverige och i västvärlden på bibliotek 2.0 måste därför lyckas för att jämvikt mellan överbyggnad och bas skall bibehållas. Den organiskt intellektuella institutionen har en inneboende tröghet i det att den bevarar det gamla, vilket innebär att en samhällsomvandling kan saktas ned. Ett starkt bibliotek kan därmed ha en dämpande effekt på samhällsförändringar i ett längre perspektiv, tillsammans med bland annat institutioner för utbildning och rättsväsende.

Casey och Savastinuk skriver att ett framgångsrikt arbete med bibliotek 2.0 innebär att biblioteket inte längre får cementera sin verksamhet utan lyhört måste anpassa sig efter användarna. Bibliotekarierna har ju, i egenskap av organiskt intellektuella, till uppgift att bevara rådande strukturer. Skall bibliotek 2.0-arbetet därmed tolkas som en ”revolution” i överbyggnaden? Vi tror att för de allra första biblioteken som började arbeta på detta sätt var det en revolution, men den hade inte någon inverkan på det historiska blocket eftersom det redan hade börjat påverkas av den allmänna 2.0-

mentaliteten. Pionjärerna inom biblioteksvärlden biföll egentligen bara rådande hegemoni i samhället i stort. Därefter gick fler bibliotek in i bibliotek 2.0-arbetet och en ny diskurs, hegemoni, blev rådande inom biblioteksvärlden i det historiska blocket, och nu blev huvudtesen: ”do or die”. Det bibliotek som idag aktivt väljer att inte synas på internet har blivit ett hot mot hegemonin. Våra undersökningsobjekt var tidigt ute i Sverige, men inte i ett globalt perspektiv; de var alltså inte revolutionerande ens inom biblioteksvärlden utan har snarare bidragit till att bevara och stärka rådande hegemoni.

Svaret på vår första forskningsfråga ”Varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna” är utifrån Gramscis tankar om hegemoni tydligt: det är ett sätt för det enskilda biblioteket att stärka sin maktposition i det historiska blocket.

## **6.5. Analys utifrån nyinstitutionell teori**

### **6.5.1. Institutionell isomorfism**

Enligt det nyinstitutionalistiska perspektivets tankegångar så påverkas våra undersökningsobjekt i första hand inte av andra bibliotek eftersom de båda biblioteken är mycket tidigt ute med att introducera en webb med ett delvis användargenererat innehåll. Det här är ett exempel på det DiMaggio och Powell kallar institutionell isomorfism (DiMaggio & Powell 1991b, s. 66). Genom att tidigt vara ute på fältet med att introducera något som till exempel Umeå stadsbibliotek beskriver som ”innovativt, intuitivt och informativt” så förstärker man sin position som en framåtsyftande och på området ledande organisation. Detta är enligt Meyer & Rowan ett sätt att visa på att den egna organisationen är ansvarsfull och pålitlig, vilket anses skydda organisationen från att bli betraktad som illegitim inom det egna verksamhetsfältet (Meyer & Rowan 1977, s. 50).

Införandet av bibliotekswebben kan alltså inspirera andra bibliotek. Att som våra undersökningsobjekt vara tidigt ute med en bibliotekswebb full av nya moderna tekniska funktionaliteter fungerar som en prestigehöjande faktor gentemot andra aktörer inom organisationsfältet och de markerar på så sätt sin särställning som en framåtsyftande och modern organisation i förhållande till övriga bibliotek. Stockholms stadsbibliotek välkomnar i sin projektredogörelse andra bibliotek att inspireras och ta efter.

### **6.5.2. Mimetetisk isomorfism**

Vi kan på de båda undersökta webbplatserna se exempel på mimetetisk isomorfism när undersökningsbiblioteken har infört funktionaliteter som står att finna hos en kommersiell bokhandel som AdLibris: ”den som lånade den här boken har också lånat den här...” Detta är ett framgångsrikt koncept som hämtats från webb 2.0-världen där man sedan länge diskuterat fördelarna med att främja inköp av long tail-karaktär. Genom att rekommendera andra titlar hoppas biblioteket höja antalet utlån och därigenom skapa legitimitet till sin verksamhet.

#### 6.5.4. Gemensamt organisatoriskt språkbruk

I projektplan och -beskrivning från de båda undersökningsobjekten finner vi många exempel på språkliga utsagor som karaktäriseras av ett gemensamt språkbruk med avsikten att höja den egna verksamhetens status. Här återfinns ord som öppenhet, innovativ, inspirerande, lustfyllt, intressant, spännande, relevant, kunnande, bjuda in, delaktighet, nytta, bättre kompetensöverblick. Dessa ord upplevs som positivt laddade och används i avsikt att höja verksamhetens status i enlighet med Meyer och Rowans teorier om utvecklandet av ett gemensamt statushöjande språkbruk inom professionen.

Den snabba tekniska utvecklingen inom IT-området är förstås en given anledning till att bibliotekswebbarna implementeras just nu. I projektbeskrivningen från Stockholms stadsbibliotek beskrivs tidigare webbplatser med ord som ”generellt av stora brister när det gäller tillgänglighet”, ”inte ens länka till en boksida” och ”många andra problem”. Här bäddar man språkligt för en stor förbättring i presentationen av det nya projektet.

Även i Umeås projektbeskrivning av den gamla bibliotekswebben återfinns ord som ”statisk”, ” stora svagheter med nuvarande webbsida”, ”inkonsekventa mallar”, ”webben saknar en identitet”. I och med den snabba tekniska utveckling som har skett på området så upplever både Umeåregionen och Stockholms stadsbibliotek att det är nödvändigt att förbättra och utveckla servicen på sina nya bibliotekswebbar, ”do or die”. Dessa uttryck menar vi är uttryck för gemensamt organisatoriskt språkbruk. Den snabba tekniska utvecklingen tvingar biblioteksorganisationer som inte vill förlora i legitimitet och anseende inom det egna organisationsfältet att anpassa sig till de nya tekniska möjligheter som internetrevolutionen ger oss.

Båda undersökningsobjekten betonar dock att det inte enbart är fråga om ett webbutvecklingsprojekt. I Umeås projektplan finns texten: ”projektet handlar egentligen om verksamhetsutveckling” och Stockholm skriver i sin projektbeskrivning: ”Biblioteket.se är inte ett webbprojekt – det är ett biblioteksprojekt”. Av detta kan vi sluta oss till att projekten ytterst syftar längre än till att skapa en ny webbplats med moderna funktioner. Båda projekten redogör i sina projektbeskrivningar för risker med den fortsatta driften av en gammalmodig webbplats: ”[vi] hoppas kunna fortsätta den *nödvändiga* [vår kursivering] utvecklingen i samma takt” står det till exempel i Stockholms projektbeskrivning. Detta nämns i samband med upplysningen att projektet huvudsakligen drivs med externa medel. Om Biblioteket.se skall kunna fortsätta ligga i framkant krävs det fortsatta resurser. Ur Umeås projektplan hämtar vi ytterligare ett exempel: ”En kritisk punkt blir att kunna samordna alla delar till en helhet”. I projektplanerna kan vi alltså utläsa att satsningen på bibliotekswebben egentligen syftar till en mycket mera omfattande organisationsförändring som innefattar hela respektive undersökningsobjekts verksamhet. Dessa fraser skapar en större dignitet åt projektet och bidrar till att skapa intryck av att dessa biblioteksorganisationer är drivande vad gäller biblioteksutvecklingen.

## 7. Diskussion

I diskussionskapitlet kommer vi att diskutera våra resultat utifrån de tre ursprungliga forskningsfrågorna. Varje fråga får varsin delrubrik. Vi inleder dock med en metodologisk diskussion.

### 7.1. Obetydliga skillnader i resultaten

I vår uppsats har vi inte erhållit resultat i sådan omfattning som vi ursprungligen hoppades på. Vi trodde att det skulle vara tydliga skillnader i besök, utlåning och användning av biblioteken i stort. Vi hade även trott att vi skulle kunna ta del av utförda utvärderingar. Vi tror att detta kan bero på olika faktorer. Den främsta är tidsfaktorn. De undersökta biblioteken har inte haft sina nuvarande webbplatser i drift mer än ett fåtal år. Detta innebär givetvis att de ännu inte helt funnit sin form, inte hittat ut till alla användare och framför allt att det virtuella biblioteket ännu inte hunnit integreras i det dagliga arbetet på det fysiska biblioteket.

En annan problematisk faktor är vilken statistik som finns att tillgå. Vi har till exempel inte möjlighet att se vilka som besöker webbplatsen utan bara antalet. Är det samma person som gör hundra besök eller hundra personer som gör ett besök var? Var sitter personen som besöker webbplatsen – på biblioteket eller hemma? Det går att se antal unika besökare, men vi har självklart inte möjlighet att se vem det verkligen är. Men – detsamma gäller i stora drag den fysiska besökaren. Vi vet inte vem som passerar dörren. Vi tror att dessa felkällor för besökare på de båda bibliotekstyperna tar ut varann.

Ett problem för oss har varit att vi inte kunnat få fram tydliga siffror på hur mycket webbplatserna egentligen kostar för biblioteken. Det finns en särskild budgetpost för driftsättning, men för det fortsatta arbetet separeras inte bibliotekswebben i budgeten. Det här beror på att webbplatsen är en del av biblioteket och inte en separat filial. Därför kan man i budgeten inte särskilja arbetet med webbplatsen. Det medför dock för vår del att det inte går att se hur implementationen faktiskt påverkar det fysiska biblioteket vad gäller personalresurser.

Slutligen kan de små skillnaderna i resultaten bero på brister i insamling och bearbetning av data. Vilka frågor har vi ställt? Hur har vi analyserat och tolkat de svar vi fått? Vi insåg tidigt i arbetet att analys av statistik och dokument inte ensamma kunde besvara våra forskningsfrågor. Därför valde vi att komplettera materialet med intervjuer. Vi har alltså gjort tre små undersökningar i stället för en stor, för att kunna ringa in svaren med hjälp av triangulering. Djupintervjuer eller mer omfattande enkätundersökningar skulle troligen ha gett ett annat resultat, men på grund av uppsatsens omfattning var detta inte genomförbart. Vi har även märkt av svårigheterna med att göra undersökningar på distans, vilket vi diskuterat i metodavsnittet – det kan ta tid att få tag på rätt person och därigenom försenas korrespondensen. När vi skickar e-brev finns även risken att vår undersökning drunknar i en fylld inkorg. Vi har dock haft turen att många gånger få snabb och ackurat hjälp från ”våra” bibliotek.

## 7.2. Varför valde de undersökta biblioteken att införa de nya webbplatserna?

Nedan diskuterar vi hur omvärlden påverkar biblioteken, dels genom den tekniska utvecklingen, men också genom de tankeströmningar, rationaler, som leder fram till rådande kulturpolitik. Vi diskuterar också bibliotekens behov av ökad legitimitet.

### TEKNIKEN

Idag har vi i västvärlden vant oss vid att kunna uträtta många ärenden dygnet runt och från den plats vi själva väljer. Med hjälp av webblösningar sköter vi bankärenden och shopping; internet ger oss möjlighet till socialt liv och underhållning. Dessutom kräver vi att få möjligheten att göra våra röster hörda; vi vill kunna berätta vad vi tycker om allt möjligt, genom bloggar, betyg och andra kommentarsfunktioner. Information förväntas vara fritt tillgänglig när som helst, och i vilken enhet som helst. Ytterst är det alltså den tekniska utvecklingen och förändrad informationsanvändning i samhället som har lett fram till att våra undersökningsobjekt valt att implementera bibliotek 2.0-webbplatser. Syftet med vår uppsats är dock inte att utreda denna aspekt.

### RATIONALER

För att se vilka rationaler som låg till grund för införandet av de två bibliotekswebbarna analyserade vi två olika dokumenttyper. För Biblioteket.se läste vi en projektbeskrivning tillkommen efter att webbplatsen implementerats; för minabibliotek.se hade vi tillgång till en projektplan som skrevs innan webbplatsens tillkomst. Analysen visade att Stockholms stadsbibliotek tycks ha arbetat utifrån en primärt expressiv logik och Umeåregionen utifrån en primärt instrumentell, när det gäller varför webbplatserna överhuvud taget implementerades. Vi har redan i analyserna diskuterat vad skillnaderna kan bero på, bland annat med hänsyn tagen till geografiskt läge, men vi vill även diskutera hur de olika dokumenttyperna kan påverka utfallet.

Projektbeskrivningen för Biblioteket.se visar vad webbplatsen är och vad den kan ge användaren. Placeringen av texten, på webbplatsen, gör att texten fungerar som ett skyltfönster och ett sätt att visa vad Biblioteket.se kan vara. Den fokuserar därför på upplevelsen här och nu, och mindre på bakomliggande faktorer, varför betoningen i ord och fraser kommer att vara mer expressiv.

Minabibliotek.se:s projektplan har använts som ett styrdokument för arbetet med webbplatsen. En projektplan måste innehålla motiveringar för de olika momenten; både för utföraren, men även för beställaren, som måste kunna se hur resurserna skall användas - och varför. Därmed kommer projektplanen att få en tydligare nyttoaspekt, och därmed uppvisa många drag utifrån en instrumentell logik.

Detta innebär att de olika dokumenttyperna har fått något olika inriktning. Dock tror vi att författaren av Biblioteket.se:s projektbeskrivning, som varit med i arbetet med webbplatsens implementation, är väl inläst på projektplan och under arbetets gång återvänt till ledord och önskemål så många gånger att han är väl medveten om vad webbplatsens syfte från början var. Därför menar vi att även projektbeskrivningen ändå visar något av vilka tankar och åsikter som låg till grund för arbetet.

Vi upplever i våra analyser en diskrepans mellan olika viljor. Användarna betraktas utifrån en expressiv logik; de förväntas använda bibliotekswebben som underhållning

och socialt medium. Samtidigt försöker biblioteket legitimera webbplatsen utifrån rationella grunder, i en instrumentell logik, mot politiker och andra bibliotek.

### **LEGITIMITET**

Behovet av förändringar för att ge en bild av att organisationen ligger i framkant är något som nyinstitutionell teori diskuterar. Våra undersökningsobjekt var tidigt ute i Sverige med att introducera en webb med ett delvis användargenererat innehåll; de kan därför fungera som förebilder för andra bibliotek. Detta är också något som till exempel Stockholms stadsbibliotek nämner i sin projektbeskrivning. Verksamheten legitimeras i organisationsfältet genom institutionell isomorfism. Den normativa isomorfismen inom biblioteks-fältet säger att biblioteken måste förbättra och utveckla servicen på sina bibliotekswebbar, annars förlorar de i legitimitet – ”do or die”.

Förr var det en viktig uppgift för biblioteket att äga informationen, organisera den och lämna ut (delar av) den till låntagarna. Idag har vi nått en ny syn på hur information skall överföras och användas. Biblioteken organiserar fortfarande kunskapen, men än viktigare är att tillgängliggöra den på ett sätt som passar dagens användare samt att bjuda in användarna att organisera kunskapen genom taggning, tips och listor. Det är inte längre bara informationsexperterna som är förmedlare av kunskap. Det här kan ses som ännu ett sätt för biblioteket att stärka legitimiteten genom att härma den rådande informationsanvändningen på internet.

### **7.3. Har webbplatserna inneburit några förändringar på de fysiska biblioteken, till exempel vad gäller besök, utlån och personalresurser? På vilket sätt har webbplatsens existens i så fall bidragit till denna förändring?**

Vi erhåller i vår studie inga stora förändringar när det gäller bibliotekswebbarnas påverkan på det fysiska biblioteket. Detta beror troligen på att alltför kort tid har förflutit sedan bibliotekswebbarna implementerades. Resultaten skulle se annorlunda ut om arbetet med att knyta samman de båda biblioteken IRL och URL hade kommit längre. Vi ser att en del funktionaliteter i bibliotekswebbarna kan vara kontroversiella. Att rekommendera presumtiva låntagare en plats där de kan *köpa* samma litteratur om bibliotekets egna exemplar är utlånade ser vi som ett exempel på den identitetskris som biblioteken ibland upplever i vår digitala tid. Funktionen stöds av tekniken, men den behöver inte implementeras på det här sättet. Biblioteket skulle i stället kunna föreslå ett lån av medier med ett liknande innehåll. Den typen av funktionalitet skulle på ett bättre sätt stödja bibliotekets grundidé om att *låna ut* medier gratis istället för att uppmana till konsumtion. Detta tror vi har att göra med att bibliotekswebbarna har existerat under förhållandevis kort tid. En ökad samordning av bibliotekstyperna IRL och URL skulle gagna bibliotekets syften på ett mera ändamålsenligt sätt. Det skulle också, anser vi, skapa fler möjligheter för nya innovativa sätt att arbeta med litteraturförmedling eftersom personalen i viss mån befriats från rutinärenden.

Att hänvisa presumtiva låntagare till bokhandeln verkar kontraproduktivt. Det är ett exempel på mimetisk isomorfism, det vill säga att härma ett vinnande koncept från ett annat organisationsfält, vilket i många sammanhang är bra. Vi tror dock att just den här funktionaliteten kan vara en farlig väg att gå för biblioteket. I förlängningen fungerar ju webbplatsen i det här sammanhanget som ett skyltfönster för en annan verksamhet.

Skulle en biograf på sin hemsida föreslå att låntagaren köper filmen i stället för att gå på bio? Diskussionen i media om den här ”Köp boken”-funktionen har dock främst handlat om att Stockholms stadsbibliotek länkar vidare till Bonnierägda Prisjakt.nu, vilket anses missgynna konkurrerande företag.

Användningen av bibliotekswebbarna ökar stadigt under den av oss undersökta perioden och detta tolkar vi som att det är en tjänst som användarna anser sig behöva och som upplevs som relevant. Detta tyder också forskning som Louise Rutherford gjort på folkbibliotek i Nya Zeeland på (Rutherford 2008b, s. 422).

Underhåll och drift av en bibliotekswebb kostar, och är i viss utsträckning personalkrävande, vilket medför att personalresurser och medel till drift måste finnas finansiering. Detta har vid båda de undersökta biblioteken till följd att personaltimmar från det fysiska biblioteket flyttas över till arbetet med det virtuella. Det här är en förändring av det fysiska bibliotekets verksamhet, om än inte så stor, och så länge de båda verksamheterna inte är helt integrerade innebär det ett slags förlust för biblioteket IRL, menar vi.

Tack vare att bibliotekskatalogen finns på internet har personalen befriats från en stor del av rutinarbetet, till exempel omlån, svar på vilka böcker låntagaren har hemma och reservationer. Dessa ärenden kunde låntagarna redan innan bibliotek 2.0 uträtta via webben. De nya bibliotekswebbarna kan också ge mer kunniga besökare och kanske nya besöksgrupper, vilket våra informanter tycker sig se. Anledningen till besök på biblioteket förändras. Den minskade bördan med rutinärenden skulle kunna ge mer tid åt personalen att jobba med programverksamhet och att arbeta mer med kreativ skyltning och olika utställningar. Biblioteket skulle kunna ge mer underhållning för besökaren, ta ett steg i riktning mot en expressiv logik, och även fungera mer som det lågintensiva mötesrum som Audunson förespråkar. Framför allt borde de förändrade anledningarna till besök på biblioteket ge incitament till nya sätt att utnyttja biblioteksrummet.

Mot bakgrund av föregående stycke blir vi överraskade när våra informanter meddelar att lästips på webben inte tas tillvara på det fysiska biblioteket med exponering av webbtipsen. Vi ser det som resursslöseri. Det behövs ett nytt synsätt för att personalen skall integrera det virtuella biblioteket i det fysiska. Åt andra hållet fungerar det dock bättre – programverksamhet presenteras på webben och bilder från biblioteket läggs ut. Vi upplever det genomgående som en knäckfråga: hur skall det fysiska och virtuella biblioteket integreras? IRL och URL bör påverka varandra.

Under den tidsperiod vi tittat på ser vi vissa förändringar på biblioteken vad gäller mediebeståndet. Båda biblioteken har minskat på antalet tidskriftsprenumerationer, men ökat utbudet av e-medier. Vi tror inte att det här har samband med webbsatsningen, utan snarare handlar det om en allmän trend på alla bibliotek (oavsett bibliotekstyp) att minska utgifterna. Många tidskrifter kan läsas direkt via internet eller nås genom databaser som PressDisplay. Antalet e-medier ökar givetvis tack vare ökat utbud och fler tekniker.

Något vi inte fått fram i vår empiri är hur de tekniksvaga användarna påverkas av de nya webbplatserna. Känner de sig hemma på det virtuella biblioteket? Vad händer med allt material som presenteras i digital form, men som inte finns i det fysiska utbudet på

biblioteket? Mycket information som finns tillgänglig via bibliotekens webbplats finns ju bara där – boktips, artiklar, litteraturlistor... En medvetenhet om det här finns dock bland våra informanter, som menar att de får visa besökare hur webbplatsen kan användas. Vi tror att det här är viktigt att tänka på: det är inte självklart att besökaren förstår hur mycket de kan hitta på webbplatsen – och att personalen står redo att hjälpa den ovana till rätta. Vi ser i statistiken att utbudet av publika datorer inte ökat under perioden; däremot har vi inte statistik över datoranvändningen. Fler datorkurser, datorer eller tider vikta för tekniksvaga grupper (till exempel äldre) och framför allt möjligheten att hela tiden fråga om hjälp när användaren sitter vid datorn tror vi skulle kunna minska den digitala klyftan som uppstår i samband med bibliotek 2.0-satsningen.

Det finns andra möjligheter för biblioteken att härma kommersiella företag. Att locka till sig nya typer av användare är ett flitigt använt argument för införandet av ett arbetssätt präglad av bibliotek 2.0:s anda. I anslutning till detta diskuteras också ofta möjligheten att nå nya typer av användare om man från bibliotekets sida kan tillhandahålla ett smalare utbud för användare enligt long tail-teorin. Detta har också varit en av de nya idéer som ett av biblioteken i vår undersökning har satsat på i ett projekt kallat Långa svansen. Detta projektnamn är en direkt översättning av det fenomen som i litteraturen kallas long tail. Om biblioteket arbetar på det viset, genom att lyfta fram smalare titlar, så anses samlingarna bli lättare synliggjorda. Detta projekt har av vår informant upplevts som mycket lyckat och tjänar som ett exempel på hur webbaserad litteraturförmedling faktiskt får konsekvenser på det fysiska biblioteket.

Stockholms stadsbibliotek har minskat medieinköpen och tidskriftsprenumerationer under den här tiden, men ökat öppethållandet. Dock har inte besökarnas antal ökat nämnvärt. Umeåregionen har inte förändrat inköp eller öppettider men har tappat besökare. Däremot ser vi att besökare på båda webbplatserna ökar och även att dessa virtuella besök fluktuerar över året på samma sätt som fysiska besök. Våra resultat tycks tyda på att förändringarna på de fysiska biblioteken inte beror på vad som händer på webbplatserna; troligen påverkar externa faktorer både webbens och det fysiska rummets användning. Dessa faktorer kan till exempel vara konkurrerande verksamheter inom utbildning, underhållning, handel med mera. Vilka dessa faktorer kan vara ligger dock utanför ramen för vår studie.

#### **7.4. Hur utvärderas arbetet? Hur följs utvärderingarna upp? Om ingen utvärdering sker – vad beror det på?**

Casey och Savastinuk poängterar att i själva arbetet med bibliotek 2.0 finns två faktorer som kännetecknar detta arbetssätt: konstant förändring och utvärdering av det egna arbetssättet för att på bästa sätt tillmötesgå användarnas krav på service. Det andra kännetecknet är användardeltagandet, alltså att användarnas åsikter och synpunkter vävs in i skapandet av tjänster på biblioteket för att de på bästa sätt ska kunna ge service åt användarna.

Vi ansåg när vi påbörjade vårt uppsatsarbete, i enlighet med Casey och Savastinuk, att det var viktigt att studera huruvida en utvärdering hade gjorts och vilket resultat den fick. Enligt nyinstitutionell teori så anses dock inte en utvärdering av en webbsatsning för att åstadkomma ökad effektivitet vara viktig för *höjd legitimitet* och *höjd resurstilldelning*. Att man faktiskt genomför en organisationsförändring är viktigare än

att den har en rationell grund. Genom att synliggöra sig och positionera sig skapar man en ökad legitimitet och förhoppningsvis en ökad resurstilldelning.

Våra bibliotek hade vid intervjutillfällena, våren 2010, inte gjort några utvärderingar av webbplatsen, även om svaren från våra informanter inte är helt entydiga. Otvivelaktigt är i alla fall att personalen inte känner till resultatet av någon utvärdering. Vad får det här för implikationer för verksamheten? Vi kommer nedan att fundera och diskutera hur bristen på utvärdering kan påverka särkoppling och frånvaron av aktiva låntagare. Vi är medvetna om att webbplatserna funnits i drift en relativt kort tid, och möjligen är det därför inga utvärderingar ännu gjorts. En utvärdering som genomförts under hösten 2010 var i första hand av teknisk karaktär men berörde även hur biblioteket skall kunna avsätta mer resurser till de digitala tjänsterna och speciellt interaktion med användarna via sociala media. ”Vill vi att biblioteket skall kunna utvecklas och fortsätta vara relevant så måste vi betrakta alla användare som lika mycket värda och vi behöver avsätta rimliga resurser för att finnas på de platser och kanaler där dessa rör sig” (E-brev, Andersson 2010).

I Umeåregionen har biblioteken implementerat en webbplats med möjligheter till ett nytt arbetssätt, men arbetet på golvet fortsätter som vanligt enligt våra informanter. Det här är ett typiskt exempel på det som i nyinstitutionell teori kallas för särkoppling. Det här kan givetvis bero på att webbplatsen ses som en naturlig förlängning av det fysiska biblioteket; ungefär som om ett nytt rum i lokalen skulle ha öppnats. Det sägs också i projektplanen att arbetet med webbplatsen skall ingå i det dagliga arbetet och inte specialbehandlas. Vi undrar dock om det inte vore en god idé att fundera lite på vilket arbete som utförs för webben och hur det skulle kunna påverka arbetet på det fysiska biblioteket. En utvärdering låter stort, men ett tillfälle för personalen att diskutera allt de gör i samband med webben? Troligen går personalen också in på webbplatsen för att själva hitta information – om öppettider, programverksamhet eller tips att ge en ”fysisk” besökare. Än en gång återkommer vi till tanken att IRL och URL måste integreras bättre. Eftersom Stockholm har omorganiserat går det inte lika entydigt att se hur arbetet förändrats i förhållande till webbplatsen.

Stockholms stadsbibliotek har problem med låg användaraktivitet när det gäller taggning och tips. Detta utesluter förstås inte att användarna använder det lilla som finns: de tittar, tar till sig tipsen, men är mer passiva besökare än aktiva. Vad beror detta på? Är vi användare inte mogna att visa upp oss, bidra till helheten? Kan utformningen av tipssidorna påverka skriv-villigheten? Välskrivna tips och kommentarer kanske lockar till eget skapande? Kanske krävs det en kritisk massa för att användarna skall sätta igång: när det ekar på tipssidorna antar användaren kanske att ingen tittar in där och vad är då vitsen med att skriva något? Men om det är fullt av aktivitet är det lättare att lockas med. Än en gång – här behövs någon form av utvärdering för att förstå användarna bättre.

Vi har kunnat se att besöken på de båda webbplatserna ökar stadigt under den undersökta perioden men det användargenererade innehållet är fortfarande förhållandevis litet. Här verkar Holmbergs teori om att användares förväntningar på möjligheten att interagera är större än det faktiska interagerandet stämma. Biblioteksbesökare befinner sig i en ny tid med nya möjligheter men de har ännu inte riktigt upptäckt det och gjort det till en del av sitt beteende. Biblioteksanvändare kan till exempel känna sig besvärade av att lämna spår efter sig på bibliotekswebben. Det kan

också vara så, som Rutherford konstaterar, att användarna inte ens är medvetna om alla virtuella tjänster och de möjligheter dessa innebär. Införandet av nya vanor tar tid och utvecklingen av bibliotekswebbarna befinner sig fortfarande i startgropen. Produktion av till exempel folksonomier är i stort sett omöjligt med ett för litet antal aktiva användare.

En form av utvärdering som ständigt pågår är dock den informella - personalen prövar nya former, modifierar utformningen av webbplatsen och även sättet att föra fram webbplatsen för besökarna på det fysiska biblioteket. Diskussionen om bibliotekswebben och vad som ska exponeras och presenteras är enligt en av våra informanter en ständigt pågående process även bland de biblioteksanställda. Det här tyder på att bibliotekswebbarna fortfarande söker former för utveckling för att på bästa sätt passa för användarna. Att bibliotekswebbarnas införande då inte hunnit påverka det fysiska biblioteket i någon nämnvärd omfattning är inte konstigt utan betyder kanske bara att samverkan mellan de båda bibliotekstyperna fortfarande söker sin form.

Sammanfattningsvis kan vi se att utvärderingar av webbplatserna kan vara fruktbart för att förstå användarnas passiva användning av webbplatserna och för att biblioteken skall lyckas knyta ihop IRL och URL.

## 7.5. Förslag till vidare forskning

Något som överraskade oss i sammanställningen av intervju svaren var att så få personer deltar i det ständigt pågående arbetet med att lägga in information på webbplatserna. Våra frågor till informanterna berörde inte varför så många anställda väljer att inte skriva för webben, men vi tror att det skulle gå att undersöka utifrån Gramscis teoribygge om någon forskare är intresserad av att undersöka det närmare. En förklaring kunde vara att åsikter som hotar den rådande hegemonin eller bibliotekets maktposition marginaliseras. Raber skriver om olika metoder för detta i artikeln "Librarians as organic intellectuals: a Gramscian approach to blind spots and tunnel vision". På ett folkbibliotek skulle det kunna vara en arbetsledare som väljer att inte ge lika möjligheter för alla medarbetare att skriva på webben; de som håller sig till rådande normer, bevarar rådande hegemoni, skulle kunna uppmuntras lite extra att skriva. Att ledningen uppmuntrar vissa skribenter som kan stärka bibliotekets framtoning tror vi skulle kunna vara ett sätt att säkra bibliotekets överlevnad, genom att se till att bibliotekets maktposition bevaras.

Ytterligare en intressant fråga som uppstått under arbetets gång är hur bibliotekens webbplatser skall finansieras? De kommunala kulturnämnderna vill att webbplatserna skall byggas och utvecklas med befintliga medel, men biblioteken klarar inte detta och får söka externa medel och externa samarbeten. Vi skulle gärna se en studie av detta – vilka konsekvenser får extern finansiering? Påverkas webbplatsens innehåll och utformning? Kan det få konsekvenser för arbetet på det fysiska biblioteket? Riskerar biblioteket att förlora trovärdighet när externa kommersiella aktörer mer synligt tar del på webbplatsen?

## 8. Sammanfattning

I den här uppsatsen undersöker vi hur faktorer i samtiden har påverkat Stockholms stadsbibliotek och Umeåregionens bibliotek att införa bibliotek 2.0-inspirerade webbplatser, samt hur dessa webbplatser påverkar de fysiska biblioteken. Vi söker även svar på frågan om hur arbetet med webbplatsen utvärderas. Många magisteruppsatser har skrivits om ”våra” bibliotek, men ingen har jämfört dem på detta sätt eller ställt sig frågan ”varför bibliotek 2.0?”

Vi har studerat Stockholms stadsbiblioteks webbplats Biblioteket.se samt Umeåregionens minabibliotek.se genom att analysera statistik över bland annat besök och utlån, genom textanalys av dokument som rör webbplatsernas tillkomst samt genom intervjuer med personal vid våra båda undersökningsobjekt. De båda bibliotekens webbplatser och deras relation till de fysiska biblioteken låter sig inte helt enkelt jämföras. Syftet med implementationerna har delvis varit olika: Biblioteket.se växte fram som en del av Stockholms stadsbiblioteks omorganisation och minabibliotek.se har en stark grund i syftet att vara en 24-timmarsmyndighet. De båda webbplatserna har även tillkommit i geografiskt och befolkningsmässigt olika regioner och olika resursstarka organisationer. Båda webbplatserna fick dock en uttalad bibliotek 2.0-utformning med förhoppning om mervärden och användardeltagande, varför vi har funnit det meningsfullt att jämföra och kontrastera de båda webbplatserna mot varandra. Däremot har vi inte haft något intresse av att värdera de båda satsningarna.

Tidigare forskning inom bibliotek 2.0-området har främst rört sig om vad 2.0 egentligen är och vad det kan innebära för biblioteken. 2.0-litteraturen är övervägande positiv; få författare diskuterar eventuella nackdelar, till exempel svårigheter att smälta samman det virtuella och det fysiska biblioteket. Vi har även studerat litteratur om användarnas behov och önskemål, och om bibliotekets olika roller för användarna.

Vi har utgått från tre huvudteorier som verktyg för analyserna: Dorte Skot-Hansens rationaler, Antonio Gramscis hegemonibegrepp samt nyinstitutionell teori. Vår förståelse av samtiden präglas av tankar om det postmoderna samhället hos forskare som Joli Jensen och Jim McGuigan, vilka menar att dagens kulturkonsument ser kulturen som ett mål i sig, och inte bara som ett medel för att nå upplysning eller kunskap.

Dorte Skot-Hansen har, inspirerad av Joli Jensen, sett att dagens kulturpolitik rör sig i en expressiv logik snarare än en instrumentell. Med detta menar hon att kulturen idag börjar finnas till och konsumeras för sin egen skull; bibliotek och andra kulturförmedlande institutioner drivs inte längre av en önskan att bilda, demokratisera eller frigöra människan utan av önskan att ge människor tillgång till upplevelser. Vi har dock funnit att minabibliotek.se har en mer traditionell syn på bibliotekets roll som förmedlare av kunskap och information, medan Biblioteket.se tydligare har anammat den mer postmoderna synen på kultur: åt var och en vad den vill ha.

Antonio Gramscis hegemonibegrepp har hjälpt oss att se hur biblioteken tvingas implementera en webbplats för att behålla sin maktposition i den kommunala kampen om budgeten. Den rådande hegemonin, där teknikföretag och medier har en viss makt,

säger att webb 2.0 är viktigt för en verksamhet och en känsla av *do or die* råder därför i bibliotekssfären.

Nyinstitutionell teori använder delvis andra förklaringsgrunder. Implementationen kan här förklaras med normativ isomorfism. Inom det egna organisationsfältet, det vill säga i organisationer med en liknande verksamhet, råder uppfattningar grundade på erfarenheter utifrån en gemensam kognitiv bas. Vi har i vår studie funnit att detta leder fram till beslutet att implementera en bibliotekswebb med interaktionsmöjligheter för användarna. Implementationen av bibliotekswebbar är även möjlig att förklara med begreppet tvingande isomorfism. Samhällsutvecklingen i stort tvingar biblioteken att hitta nya arbetsformer, annars befaras sämre legitimitet. Funktionaliteter på bibliotekswebben som återfinns inom andra områden inom verksamhetsfältet kan förklaras med begreppet mimetisk isomorfism. En imitation av ett vinnande koncept inom ett annat område.

Den snabba tekniska utvecklingen i vår tid skapar förutsättningar för en användargenererad bibliotekswebb. Det blir viktigt för den egna legitimiteten och i förlängningen även för fortsatt resurstilldelning att visa att den egna organisationen ligger i framkant och följer med i den tekniska utvecklingen. Implementationen förklaras i projektplaner och andra dokument med ett gemensamt språkbruk som har för avsikt att skänka tyngd till den egna verksamheten.

Sammantaget ser vi att biblioteken av sin omvärld drivs till att implementera en webbplats i 2.0-andan. Den rådande expressiva logiken gör att användarna förväntas vilja ha en underhållande webbplats som inbjuder till medskapande och inte bara en traditionell informationskanal. Rådande hegemoni inom biblioteksvärlden säger att biblioteket inte överlever, eller åtminstone tappar mycket makt, utan en 2.0-webb. Nyinstitutionell teori visar hur biblioteken vill stärka sin ställning genom att härma vinnande koncept i internetsfären och genom användandet av ett gemensamt organisatoriskt språkbruk.

Vi har inte kunnat se några entydiga bevis på att webbplatsen påverkar det fysiska biblioteket. De förändringar som skett under den av oss undersökta tiden kan bero på andra faktorer, som omorganisation eller allmänna strömningar i samhället; samma förändringar som ledde fram till bibliotek 2.0-satsningen kan ha lett till förändringar på det fysiska biblioteket. Däremot upptäckte vi att biblioteket URL gör väldigt små avtryck i biblioteket IRL: populära artiklar på nätet följs inte upp i bibliotekslokalens skyltning, till exempel. Vi konstaterar att de två biblioteksformerna skulle ha mycket att vinna på att hitta former för samverkan i bibliotekets vardagliga arbete.

Tidsfaktorn är en trolig orsak till det resultat vi fick på frågan om huruvida arbetet med bibliotekswebben har utvärderats eller inte. Viss kontinuerlig utvärdering av tekniken görs, men i stort sett verkar inte personalen i vår intervjuundersökning se att arbetssätt, utformning och innehåll på webbplatsen utvärderats.

Sammanfattningsvis ser vi att webbplatserna används flitigt, men de lever ännu ett ganska separat liv från de fysiska biblioteken. Vi tror att när de två bibliotekstyperna integrerats och funnit former för samarbete kommer de att ge ett större mervärde åt både användare och personal.

## Källförteckning

### Otryckta källor

Aagard, Harriet. Stockholms stadsbibliotek. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

Andersson, Daniel. Stockholms stadsbibliotek. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

Edebro Sikström, Inger. Umeå stadsbibliotek. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

Ericsson, Catarina. Stockholms stadsbibliotek. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

Lundqvist, David. Stockholms stadsbibliotek. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

4 intervjuer med informanter. Korrespondens via e-post. I författarnas ägo.

### Tryckta källor

Anderson, Chris (2007). *Long tail*. Stockholm: Bonnier fakta.

Andersson, Marianne & Skot-Hansen, Dorte (1994). *Det lokale bibliotek: afvikling eller udvikling*. Köpenhamn: Danmarks biblioteksskole.

Andersson, Daniel (2008). *Om projektet Biblioteket.se – Biblioteket.se*.  
<http://biblioteket.se> / Om oss / Om webbplatsen / Om projektet Biblioteket.se  
[2010-07-11].

Andersson, Maria & Nyman, Mia (2008) *Hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0-perspektiv?* Magisteruppsats Lunds Universitet BIVIL 2008:1.

Barbosa da Silva, António (1996). Analys av texter. I Svensson, Per Gunnar & Starrin, Bengt (red.) *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur. S. 169-207.

Bibliotek i rörelse (2005). Se: *Bibliotek i rörelse – en strategisk plan för bibliotek i Stockholms stad 2006-2010*.

*Bibliotek i rörelse – en strategisk plan för bibliotek i Stockholms stad 2006-2010* (2005). Stockholm: Stockholms Kulturförvaltning, Stockholms stadsbibliotek.  
[www.biblioteket.se](http://www.biblioteket.se) / Om oss / Vår verksamhet / Bibliotek i rörelse – en strategisk plan för bibliotek i Stockholms stad 2006-2010 [2010-07-11].

- Boréus, Maria & Bergström, Göran (2009a). Innehållsanalys. I Bergström, Göran & Boréus, Maria (red.). *Textens mening och makt – Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur. S. 43-88.
- Boréus, Maria & Bergström, Göran (2009b). Idé- och ideologianalys. I Bergström, Göran & Boréus, Maria (red.). *Textens mening och makt – Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur. S. 149-180.
- Bryman, Alan (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Casey, Michael E. & Savastinuk, Laura C. (2007). *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. Medford: Information Today.
- DiMaggio, Paul J. & Powell, Walter W. (1991a). Introduction. I Powell, Walter W. & DiMaggio, Paul J. (red.) *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press. S. 1-38.
- DiMaggio, Paul J. & Powell, Walter W. (1991b). The Iron Cage revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. I Powell, Walter W. & DiMaggio, Paul J. (red.) *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press. S. 63-82.
- Edebro-Sikström, Inger (2005). *Kort beskrivning av WUB : Webbplats för Umeåregionens Bibliotek / Projekt Bibliotek 2007*. Umeå.
- Ekström, Åsa (2007). Våga synas och utmana traditionerna – i Biblioteket.se förenas teknik och kultur. I *Biblioteksbladet* 2007:01. S. 3-6.
- Eriksson, Lars (2006). *Projektspecifikation : e-biblioteket EBU*. Umeå Kommun.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla, Kalling, Thomas & Styhre, Alexander, *Organisation och organisering, 2., [utök.] uppl., Liber, Malmö*.
- Evengård, Katarina & Nilsson, Linda (2008). *Bibliotekarie 2.0 – minabibliotek.se och bibliotekarierollen – en fallstudie på Umeå stadsbibliotek*. Magisteruppsats Lunds universitet BIVIL 2008:11.
- Gustavsson, Klas (2007). Efterord. I Gramsci, Antonio. *Brev från fängelset*. Stockholm: Ruin. S. 220-233.
- Hall, Peter & Taylor, Rosemary (1996). Political science and the three new institutionalisms. I *Political studies* Vol. 44 Iss. 4, pp. 936-957.
- Holmberg, Kim (2009). *Bibliotek 2.0: Deltagarkultur i förändring*. Lund: BTJ.
- Janzen, Sara (2008). *Bibliotek 2.0 – evolution eller revolution? En studie av Umeåregionens webbsatsning minabibliotek.se*. Umeå universitet: Sociologiska institutionen. Uppsats nr. 370 (D-uppsats).

Jensen, Joli (2003). Expressive Logic: A New Premise in Arts Advocacy. I *Journal of Arts Management, Law & Society* 1.3 (2003), pp. 65-80.

McGuigan, Jim (2004). *Rethinking Cultural Policy*. Maidenhead: Open University Press.

Meyer, John & Rowan, Brian (1991). Institutionalized Organisations: Formal Structures as Myth and Ceremony. I Powell, Walter & DiMaggio, Paul (red.) *The New Institutionalism in Organisational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press. PP. 41-62.

Powell, Walter W. & DiMaggio, Paul J. (red.) (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press.

Raber, Douglas (2003). Librarians as organic intellectuals: a Gramscian approach to blind spots and tunnel vision. I *Library Quarterly*, vol. 73, no. 1, pp. 33-53.

Rutherford, Louise L. (2008a). Implementing social software in public libraries: An exploration of the issues confronting public library adopters of social software. I *Library Hi Tech*, 26 (2) 2008, pp. 184-200.

Rutherford, Louise L. (2008b). Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. I *Library Hi Tech*, 26 (3) 2008, pp. 411-423.

Skot-Hansen, Dorte (1999). Kultur til tiden – strategier i den lokale kulturpolitik. I *Nordisk Kulturpolitisk Tidsskrift*, Nr 1, s. 7-27.

Skot-Hansen, Dorte (2006). Biblioteket i kulturpolitikken – mellem instrumentel og ekspressiv logik. Ingår i *Folkebiblioteket som forvandlingsrum: Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet*. Emerek, Leif, Hvenegaard Rasmussen, Casper & Skot-Hansen, Dorte (red.). Köpenhamn: Danmarks Biblioteksforening. S. 25-39.

Svensson, Per-Gunnar (1996) Förståelse, trovärdighet eller validitet? I Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red.). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur. S. 209-227.

# Bilaga 1

## Intervjufrågor samt följebrev till informanter

Hej!

Vi är två studenter vid BHS som håller på att skriva vår magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. I uppsatsen vill vi undersöka hur en bibliotekswebb påverkar det fysiska biblioteket. Vi hoppas att du kan hjälpa oss med detta genom att svara på nedanstående frågor.

Vi är ute efter dina subjektiva upplevelser; du behöver inte konsultera statistik, projektplaner eller liknande. Alla våra frågor syftar till att ge oss din uppfattning om förändringar som kan ha skett i och med införandet av en bibliotekswebb: hur webben har påverkat arbetet på det fysiska biblioteket. Förändringar som mer handlar om en allmän omorganisation behöver du inte tänka på.

Hör gärna av dig om något är oklart.

Vi tackar redan nu för din hjälp!

Hälsningar,

Kristina Apelqvist kristina.apelqvist@uppsala.se

Ewa Pettersson Svärd ewa.svard@comhem.se

### DEN INTERVJUADE

1. Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
2. Hur många år har du arbetat inom organisationen (dvs något av kommunens bibliotek)?

### DET FYSISKA BIBLIOTEKET

3. Hur tycker du att det fysiska biblioteket har påverkats i samband med införandet av webbplatsen?
4. Märker du om det har kommit nya typer av användare till biblioteket?
5. Vilka biblioteksärenden tror du att användaren uträttat hemifrån?

6. Vilka biblioteksärenden tror du att användaren gör på biblioteket via de publika datorerna?

7. Vilka biblioteksärenden tror du att användaren utträttar för övrigt på biblioteket?

#### FÖRÄNDRINGAR AV RESURSER

8. När bibliotekswebben implementerades - genomfördes några förändringar i arbetssättet på det fysiska biblioteket?

9. Har dina arbetsuppgifter förändrats i samband med bibliotekswebben?

10. Har lokalerna / den fysiska miljön förändrats? Till exempel ombyggnad, skyltutrymme, ny användning av lokalerna?

11. Har gången för medieinköp förändrats? Har anslagen förändrats? Hur har inkomna inköpsförslag påverkat anskaffning / beståndsutveckling?

12. Har öppettiderna på din enhet förändrats?

13. Har programverksamheten för vuxna och/eller barn förändrats sedan webbplatsen sattes i drift?

14. Har det utförts någon utvärdering av webbplatsen sedan den implementerades? Har utvärderingen påverkat ditt arbete i någon mån?

#### WEBBPLATSEN

15. Tycker du att samlingarna blir mer synliggjorda? Har du märkt att webb-besökarna vill låna de medier som presenteras på webben?

16. Utvärderas statistiken på de enskilda artiklarna / tipsen? Påverkar det i så fall exponering och inköp av medier?

17. Har du sett några andra följder av införandet av bibliotekswebben?

#### AVSLUTNING

18. Är det något du tycker att vi har glömt bort? Berätta!

## Bilaga 2

### Årsvis statistik

#### Befolkningsstatistik

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	782 885	795 163	810 120	829 417
Umeåregionen	142 299	142 610	143 390	144 536
Umeå kommun	111 235	111 771	112 728	114 075

Källa: www.scb.se

#### Folkbibliotekens statistik

Uppgifterna i nedanstående tabeller är hämtade från Kulturrådets statistik om folkbibliotek. Statistiken återfinns i sin helhet på [www.kulturradet.se](http://www.kulturradet.se) i rapporterna

*Folkbibliotek 2006*

*Folkbibliotek 2007*

*Folkbibliotek 2008*

*Bibliotek 2009*

#### Antal bibliotek (huvudbibliotek + filialbibliotek) utom bokbussar och övriga utlåningsställen; tabell 1

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	43 <sup>4</sup>	43	43	42
Umeåregionen	23	23	23	23
Umeå kommun	11	11	11	11

#### Personal, alla kategorier utom städ; tabell 2

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	463	438	439	410
Umeåregionen	120	116 <sup>5</sup>	122	121
Umeå kommun	87	87	89	91

#### Årsverken för samtliga personalkategorier utom städ; tabell 2

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	427 <sup>6</sup>	375	362	382
Umeåregionen	102	102	97	101
Umeå kommun	79	81	77	79

<sup>4</sup> Felaktig uppgift hos KUR. Korrekta siffror genom e-korrespondens med Catarina Ericsson.

<sup>5</sup> Uppgift för Nordmalings kommun saknas.

<sup>6</sup> Uträknat efter tabell 7:2.

**Nyförvärv böcker, 1000-tal (% av totalt bestånd); tabell 4**

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	111 (5,7)	104 (5,5)	105 (5,7)	103 (5,8)
Umeåregionen	36 (4,3)	36 (4,4)	37 (4,3)	46 (5,6)
Umeå kommun	26 (4,6)	26 (4,6) <sup>7</sup>	26 (4,6)	34 (5,8)
Riket	(4,9)	(4,8)	(5,2)	(5,2)

**Nyförvärv AV-medier, 1000-tal (% av totalt bestånd); tabell 5**

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	19,6 (10,2)	16,9 (8,8)	19 (9,8)	20 (8,9)
Umeåregionen	5,7 (10,9)	<sup>8</sup>	4 (7,2)	4 (5,8)
Umeå kommun	4,1 (9,3)	<sup>9</sup>	4 (8,7)	4 (9,2)
Riket	(10,7)	(10,9)	(11,7)	(11,1)

**Antal prenumerationer tidningar / tidskrifter; tabell 6**

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	431 / 3 806	<sup>10</sup>	343 / 3 128	345 / 3050
Umeåregionen	160 / 2 030	151 / 1 849	163 / 1 825	149 / 1 719
Umeå kommun	111 / 1 426	118 / 1 316	120 / 1 320	110 / 1 250

**Antal publika datorer (ej uppdelat på funktion); tabell 7**

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	341	333	333	341
Umeåregionen	132	126 <sup>11</sup>	131	132
Umeå kommun	90	90	90	100

**Totalt utlån böcker + AV-media, 1000-tal; tabell 8**

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	4 413	4 303	4 479	4 469
Umeåregionen	1 423	1 402 <sup>12</sup>	1 485	1 542
Umeå kommun	1 194	1 194	1 233	1 267

<sup>7</sup> Uppgift för Nordmaling saknas.

<sup>8</sup> Flera kommuners uppgifter saknas; ej jämförbart med andra år.

<sup>9</sup> Flera kommuners uppgifter saknas; ej jämförbart med andra år.

<sup>10</sup> Endast antal titlar angivet.

<sup>11</sup> Uppgifter för Nordmaling saknas.

<sup>12</sup> Uppgifter för Nordmaling saknas.

### Utlåning av e-böcker 1000-tal; tabell 10

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	20	24	27	40
Umeåregionen <sup>13</sup>	-	-	-	-
Umeå kommun	3	3 <sup>14</sup>	2	3

### Öppethållande totalt (HB / filial); tabell 11

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	20 (66 / 19)	36 (66 / 35)	36 (66 / 35)	37 (66 / 37)
Umeåregionen	23 (34 / 11)	23 (34 / 11)	23 (35 / 11)	23 (35 / 11)
Umeå kommun	36 (57 / 34)	36 (57 / 34)	36 (56 / 34)	36 (56 / 34) <sup>15</sup>
Riket	23 (44 / 17)	23 (44 / 18)	24 (44 / 18)	29 (44 / 24)

### Besök på bibliotek 1000-tal; tabell 12

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	5 746	5 766	5 739	5 802
Umeåregionen	2 035	1 869	1 771	1 775
Umeå kommun	1 578	1 438	1 348	1 386

### Aktiva låntagare 1000-tal; tabell 12

	2006	2007	2008	2009
Stockholm	213	213	215	218
Umeåregionen	48	48 <sup>16</sup>	62 <sup>17</sup>	61 <sup>18</sup>
Umeå kommun	41	41 <sup>19</sup>	51	51

### Besök på webbplatsen, 1000-tal

	2006	2007	2008	2009
Biblioteket.se <sup>20</sup>	--	--	3 121	3 891
Minibibliotek.se <sup>21</sup>	--	278	530	672

<sup>13</sup> Endast Umeå kommun erbjuder tjänsten.

<sup>14</sup> Uppgifterna avser 2006 års verksamhet.

<sup>15</sup> Uppgiften direkt från Inger Edebro Sikström, Umeå stadsbibliotek, via e-post. KUR:s siffror felaktiga.

<sup>16</sup> Uppgifter saknas för Nordmaling och Vindeln.

<sup>17</sup> Uppgifter saknas för Nordmaling och Vindeln.

<sup>18</sup> Uppgifter för Vindeln har inte medtagits för detta år, eftersom uppgifterna i tabellen inte är tillförlitliga (har angett 50 000 unika låntagare) .

<sup>19</sup> Beräknat utifrån 2006 års uppgifter enligt Inger Edebro Sikström, via e-post.

<sup>20</sup> Uppgifterna via -post från Harriet Aagard.

<sup>21</sup> Uppgifterna via e-post från Inger Edebro Sikström.

## Bilaga 3

### Månadsvis besöksstatistik

#### Besökare Stockholms stadsbibliotek

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2008	567848	540699	518678	533404	451736	346837	257036	435857	547456	587917	516861	434927
2009	488592	518556	567807	468056	491099	436981	291442	403772	540582	585259	563610	446713

#### Besökare Biblioteket.se

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2008	113426	83951	138501	136749	140293	131275	131271	154344	186754	194297	204111	188073
2009	215480	198737	217162	191526	209011	160806	149120	191556	229175	244309	249442	215592

Källa: Stockholms stadsbibliotek via e-post. Finns i författarnas ägo.

#### Besökare Umeåregionens bibliotek<sup>22</sup>

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2007	98253	100698	103504	80081	72342	62324	51916	72206	91045	107396	106163	70739
2008	102234	98943	81620	90363	83988	51289	42805	71479	86160	100853	93705	73129
2009 <sup>23</sup>	89302	101803	98637	87290	71215	56385	59036	71049	94518	105681	98819	87276

#### Besökare minabibliotek.se

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2007 <sup>24</sup>		17513	25991	25200	25800	27600	20799	28863	33621	20760	24000	28200
2008	38729	39411	41015	41244	42944	35399	28843	39690	49701	58725	59479	55039
2009 <sup>25</sup>	58937	57549	62508	55044	55992	45165	40086	53109	64332	64751	65525	48701

Källa: Bibliotekscheferna i Umeåregionerna via e-post. Finns i författarnas ägo.

<sup>22</sup> Uppgifter saknas för Vindelns kommun.

<sup>23</sup> Vännäs uppgifter beäknade utifrån tidigare år för sept-dec.

<sup>24</sup> Siffrorna för april, maj, juni, oktober och november osäkra pga att delar av månaden saknar statistik.

<sup>25</sup> Från och med september används Google Analytics i stället för AWStats.