

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2008:115
ISSN 1654-0247

Ytterligare en dörr till biblioteket
– en kvalitativ studie om folkbiblioteks användning av
Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace

MADELEINE ANDERSSON
IRINA MOILANEN



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Madeleine Andersson/Irina Moilanen**
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Ytterligare en dörr till biblioteket - en kvalitativ studie om folkbiblioteks användning av Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace

Engelsk titel: A new pathway into the library: a qualitative study of public libraries' use of the Web 2.0-tools weblogs and MySpace

Författare: Madeleine Andersson och Irina Moilanen

Kollegium: Växjö universitet

Färdigställt: 2008

Handledare: Håkan Sterner

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to describe how Swedish public libraries use Web 2.0-tools and their experiences of using the tools. Focus of the study lies in the contact between public libraries and their patrons on the Web 2.0-tools. For the purposes of the study, the use of weblogs and MySpace were chosen for examination.

The methodology used for this study was qualitative interviews. Eight qualitative interviews were conducted with public librarians in seven public libraries in Sweden. The theoretical frame for this thesis consists primarily of theories on social networks and virtual communities.

Results of this study indicate that using weblogs and MySpace in public libraries are resourceful means to connect with patrons in new ways. It is concluded that, weblogs are mainly used for mediating fiction and MySpace for marketing library services. Weblogs are not seen as places for networking while MySpace is. The contacts created on the Web 2.0-tools are weak since the communication is scarce. The study also shows that in order to increase patrons' low use of the Web 2.0-tools, the libraries need to regard them as online communities and broaden their target group. This information can be of significance for other public libraries who intend to start using weblogs and MySpace.

Nyckelord: Web 2.0, blogg, MySpace, folkbibliotek, sociala nätverk, nätgemenskaper, interaktion, användarkontakt

1 INLEDNING	1
1.1 BAKGRUND	1
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	2
1.3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
1.4 AVGRÄNSNINGAR	3
1.5 UPPSATSENS DISPOSITION	3
2 LITTERATURGENOMGÅNG	5
2.1 LITTERATURSÖKNING	5
2.2 BEGREPPET WEB 2.0	5
2.2.1 WEB 2.0-TEKNOLOGI OCH SOCIAL MJUKVARA	7
2.2.2 VARFÖR WEB 2.0 OCH SOCIAL MJUKVARA PÅ BIBLIOTEK?	7
2.3 BEGREPPET BLOGG.....	8
2.3.1 BLOGGENS UTFORMNING OCH FUNKTIONER	8
2.4 BEGREPPET SOCIAL NETWORKING SITES	9
2.4.1 MYSPACE	10
2.4.1.1 <i>Utförning och funktioner i MySpace</i>	11
2.5 TIDIGARE STUDIER KRING WEB 2.0 OCH BIBLIOTEK.....	11
2.6 TIDIGARE STUDIER KRING BLOGGAR OCH BIBLIOTEKSVERKSAMHET	13
2.7 TIDIGARE STUDIER KRING MYSPACE.....	14
3 TEORETISKT RAMVERK	16
3.1 GEMENSKAPER OCH NÄTGEMENSKAPER	16
3.1.1 NÄTGEMENSKAPERS SOCIALA STRUKTURER.....	18
3.1.2 NÄTGEMENSKAPER OCH FRAMGÅNGSFAKTORER.....	20
3.2 SOCIALA NÄTVERK ONLINE.....	20
3.3 ANALYSRAM	21
4 METOD	23
4.1 METODVAL OCH EMPIRIINSAMLING.....	23
4.1.1 KVALITATIV METOD	23
4.1.2 URVAL AV RESPONDENTER	23
4.1.3 KVALITATIVA TELEFONINTERVJUER	24
4.2 BEARBETNING AV EMPIRIN	25
4.2.1 TRANSKRIBERING	25
4.2.2 MENINGSKONCENTRERING OCH TEMATISERING.....	26
4.2.3 TOLKNING OCH DISKUSSION	27
4.3 VETENSKAPLIGHET OCH KVALITETSSÄKRING	27
4.3.1 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÅGANDEN	27
4.3.2 VALIDITET	28
4.3.3 RELIABILITET.....	28
4.3.4 METODKRITIK.....	29
5 RESULTAT.....	30
5.1 RESULTATREDOVISNING	30
5.1.1 PRESENTATION AV RESPONDENTERNA	30
5.2 WEB 2.0-TJÄNSTERNAS UTVECKLINGSPROCESS	31
5.2.1 NYA FORUM FÖR INTERAKTION OCH NÄTVERKANDE	31
5.2.2 KORT UTVECKLINGSPROCESS	32
5.2.3 PERSONLIG UTFORMNING AV TJÄNSTERNAS UTSEENDE	33
5.3 ANVÄNDNINGEN AV WEB 2.0-TJÄNSTERNA	33
5.3.1 ARBETET MED WEB 2.0-TJÄNSTERNA	33
5.3.2 TJÄNSTERNAS MÅLGRUPPER.....	35

5.3.3 TJÄNSTERNAS INNEHÅLL	36
5.3.3.1 <i>Bloggen, ett nytt sätt att litteraturförmedla</i>	37
5.3.3.2 <i>MySpace, som anslagstavla och marknadsföringskanal</i>	37
5.4 KONTAKTSKAPANDE OCH NÄTVERKANDE.....	38
5.4.1 PERSONLIGT KONTRA INSTITUTIONELLT	38
5.4.2 BLOGGEN, UPPMUNTRAN TILL INTERAKTION	39
5.4.3 MYSPACE, INTERAKTIONEN MELLAN BIBLIOTEKARIE OCH ANVÄNDARE	41
5.4.4 WEB 2.0-TJÄNSTERNA FÖR ATT SKAPA KONTAKT	42
5.4.5 WEB 2.0-TJÄNSTERNA FÖR ATT SKAPA NÄTVERK	42
5.4.6 SYNLIKGÖRANDET AV WEB 2.0-TJÄNSTERNA.....	44
5.5 ERFARENHETER OCH UTVÄRDERING.....	44
5.5.1 RESURSER.....	45
5.5.2 INTERAKTION PÅ BLOGGAR OCH MYSPACE	46
5.5.3 MARKNADSFÖRING AV TJÄNSTERNA	48
5.5.4 TJÄNSTERNAS ANVÄNDBARHET OCH FRAMTID	48

6 ANALYS OCH DISKUSSION AV RESULTAT..... 51

6.1 VAL AV TJÄNST	51
6.1.1 DISKUSSION KRING VAL AV TJÄNST	51
6.2 OM INTERAKTIONEN PÅ WEB 2.0-TJÄNSTERNA.....	52
6.2.1 UPPMUNTRAN TILL INTERAKTION	52
6.2.1.1 <i>Diskussion kring uppmuntran till interaktion</i>	53
6.2.2 REGELBUNDENHET OCH AKTUALITET	53
6.2.2.1 <i>Diskussion kring regelbundenhet och aktualitet</i>	54
6.2.3 DIFFUSA MÅL, MÅLGRUPPER OCH INNEHÅLL	55
6.2.3.1 <i>Diskussion kring diffusa mål, målgrupper och innehåll</i>	56
6.2.4 KLARA RIKTLINJER	57
6.2.4.1 <i>Diskussion kring klara riktlinjer</i>	58
6.2.5 BIBLIOTEKENS BLOGGAR OCH MYSPACE-SIDOR SOM NÄTGEMENSKAPER	58
6.2.5.1 <i>Diskussion kring bibliotekens bloggar och MySpace-sidor som nätgemenskaper</i>	59
6.3 KONTAKTER OCH SOCIALA NÄTVERK.....	60
6.3.1 KONTAKTSKAPANDET PÅ WEB 2.0-TJÄNSTERNA	60
6.3.2 RESPONDENTERNAS BLOGGAR OCH MYSPACE-SIDOR SOM NÄTVERK.....	61
6.3.2.1 <i>Diskussion kring kontakter och sociala nätverk på respondenternas Web 2.0-tjänster</i>	62
6.4 UTVÄRDERING AV TJÄNSTERNA BLOGG OCH MYSPACE	63
6.4.1 TJÄNSTERNAS ANVÄNDBARHET PÅ FOLKBIBLIOTEK	63
6.4.1.1 <i>Diskussion kring tjänsternas användbarhet på folkbibliotek</i>	64

7 SLUTSATSER 67

7.1 VARFÖR HAR MAN PÅ DE UNDERSÖKTA FOLKBIBLIOTEKEN VALT ATT SATSA PÅ BLOGGEN OCH MYSPACE?	67
7.1.1 HUR ARBETAR MAN MED DESSA TJÄNSTER OCH HUR ANVÄNDS TJÄNSTERNA?	67
7.2 HUR RESONERAR MAN KRING BLOGGAR OCH MYSPACE SOM ETT SÄTT ATT SKAPA KONTAKT MED ANVÄNDARE OCH EN ARENA FÖR SOCIALT NÄTVERKANDE?.....	68
7.3 VILKA MÖJLIGHETER RESPEKTIVE SVÅRIGHETER FINNS MED ANVÄNDNING AV BLOGGAR OCH MYSPACE PÅ FOLKBIBLIOTEK?.....	69
7.4 HUR KAN FOLKBIBLIOTEKENS ARBETE MED WEB 2.0-TJÄNSTERNA VIDAREUTVECKLAS? ...	70
7.5 FORTSATT FORSKNING	71

SAMMANFATTNING..... 73

KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING 75

OTRYCKTA KÄLLOR	75
TRYCKTA KÄLLOR	75

BILAGOR

1 INLEDNING

I detta första kapitel följer en bakgrund till ämnet för denna uppsats, Web 2.0, bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace, deras användning på bibliotek och varför vi valt att skriva om detta. Därefter redogörs för problemställningen och syftet samt de avgränsningar som gjorts. En genomgång om uppsatsens disposition avslutar detta inledande kapitel.

1.1 Bakgrund

Internet har sedan mitten av 1990-talet till idag utvecklats till att ingå i varje människas vardag på ett eller annat sätt. Från att inledningsvis ha varit en medieform för en envägskommunikation där ett fåtal har haft kunskapen att publicera material på nätet, har tekniken på senare år möjliggjort en tvåvägskommunikation där den "vanlige" användaren istället för att vara en passiv konsument av information har gått till att vara en medproducent av innehållet på nätet. Internet är nu mer till för användarna än den tidigare har varit vilket gör att det talas om den nya webben eller Web 2.0. Nya tjänster som wikis¹, bloggar och sociala mötesplatser har utvecklats där användare själva kan lägga upp material och där användare sinsemellan kan interagera. Interaktion kan sägas vara en gemensam nämnare för dessa Web 2.0-tjänster (O'Reilly 2005b).

Web 2.0 används av Internetanvändare i alla åldrar till att samarbeta och dela information sinsemellan på nätet. Statistik kring *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2007* från Statistiska Centralbyrån visar på att 28 % av alla i åldern 16–74 år har, under första kvartalet 2007, använt Internet för att chatta, lyssna på musik, spela spel, ladda ner musik, spel och bilder. Högst andel finns i åldrarna 16-24 år där andelen är 75 % medan lägst andel finns bland 65-74-åringarna. Dessa siffror visar på att andelen som använder Internet för interaktion blir lägre ju högre upp i åldern man kommer. Dock kan denna statistik tänkas förändras framöver i och med att de yngre användarna som använder Internet flitigt idag troligen kommer att fortsätta med det ju äldre de blir. Statistiken visar på en hög användning av internetbaserade tjänster vilket gör det relevant för folkbiblioteken att tillhandahålla sådana tjänster. Det kan bli ett sätt för folkbiblioteken att befinna sig där användare finns och att genom Web 2.0-tjänster kunna möta deras skiftande behov.

Vi, uppsatsförfattarna, har inom ramen för vår utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap vid Växjö universitet blivit uppmärksammade på ny teknik och nya tjänster som kan härledas till Web 2.0 och som alltmer börjar användas av bibliotek runt om i världen. Detta väckte vårt intresse för ämnet och som blivande bibliotekarier är det mer än intressant att sätta sig in i ett område vars utveckling ständigt pågår. Vi är nyfikna på och intresserade av hur Web 2.0-tjänster används på folkbibliotek för att tillgodose och möta användare på nya sätt. Då användningen av Web 2.0-tjänster på folkbibliotek i Sverige har en relativt kort historia har vi valt att fokusera på bloggen och den sociala mötesplatsen MySpace som hittills är de mest frekvent använda Web 2.0-tjänsterna på folkbibliotek runtom i landet. Vi tror och hoppas att denna studie kan komma att visa och vägleda folkbibliotek i Sverige på hur Web 2.0-tjänster kan användas och vilken nytta biblioteken kan ha av dessa tjänster.

¹ Wiki avser en webbplats där sidorna kan redigeras av besökarna själva. (Wikipedia 2008a)

1.2 Problemformulering

Biblioteken befinner sig i ett samhälle som är under ständig förändring. Därmed krävs det att bibliotek kan anpassa sig efter de behov som uppstår i och med samhällets utveckling (Dames 2004). Från att enbart ha bestått av en fysisk plats med information i form av litteratur och andra medier har bibliotek även börjat använda sig av webben dit användaren kan vända sig för att komma åt bibliotekets tjänster. Bibliotek har sedan länge erbjudit sina användare sina tjänster oavsett var de befunnit sig, detta genom exempelvis bokbussar (Farkas 2007a, s.27).

80 % av Sveriges befolkning har använt sig av Internet under det första kvartalet år 2007. Användarna anses mer ”flitiga” och aktiva än tidigare (SCB 2007, s.9). Då många använder sig av Internet för olika ändamål är det viktigt för folkbiblioteken att utveckla sina tjänster på nätet. Utifrån det faktum att många använder sig av Internet kan man även förvänta sig att bibliotekets användare önskar att biblioteken erbjuder olika Internettjänster. Fler och fler bibliotek har därmed sakta men säkert på försök börjat synas och ta kontakt med användare och presumtiva användare på andra sätt än på det fysiska biblioteket. Bloggar och sociala mötesplatser är exempel på tjänster som bibliotek i Sverige har börjat använda för att synas på andra platser.

Vi vill därför undersöka folkbibliotek som använder sig av Web 2.0-tjänsterna blogg och sociala mötesplatser i sitt arbete. Detta för att se varför och på vilket sätt de använder sig av Web 2.0-tjänster. Vi är intresserade av att utifrån intervjuer med bibliotekarier, som arbetar på folkbibliotek som erbjuder dessa tjänster, skapa oss en uppfattning om dem och deras funktion på biblioteken. Hur ser användningen av tjänsterna ut? Har användningen av dem varit som man hoppats på? Vilka förutsättningar krävs för att tjänsterna ska fungera optimalt? Viktiga frågor är även vad används bloggar och sociala mötesplatser till och hur har man gått tillväga när man valt dessa tjänster? Vidare är det angeläget att få kunskap om varför man har valt att satsa på dessa tjänster med tanke på att många folkbibliotek i landet ännu inte har startat upp användningen av Web 2.0-tjänster.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att belysa hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som har gjorts angående dessa tjänster. Vårt fokus ligger på bibliotekens kontakt med användare. De Web 2.0-tjänster som valts för denna undersökning är den sociala mötesplatsen och bloggen.

Frågeställningar:

- Varför har man på de undersökta folkbiblioteken valt att satsa på Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace?
 - Hur arbetar biblioteken med tjänsterna och hur används tjänsterna?
- Hur resonerar man kring bloggar och MySpace som ett sätt att skapa kontakt med användare och en arena för socialt nätverkande?
- Vilka möjligheter respektive svårigheter finns med användning av bloggar och MySpace på folkbibliotek?
- Hur kan folkbibliotekens arbete med Web 2.0-tjänsterna vidareutvecklas?

1.4 Avgränsningar

En första avgränsning gjordes då vi ville förlägga vår undersökning till svenska folkbibliotek som använder sig av internetbaserade tjänster. Tanken från början var att undersöka Bibliotek 2.0 närmare då vi läst om begreppet i tidningsartiklar och en nyfikenhet väckts om det ”nya” fenomenet. Bibliotek 2.0 är ett omdiskuterat begrepp där det nya i begreppet har ifrågasatts då flertalet upplever att biblioteket gör det de alltid har gjort bara att det kan ske på en ny arena (Scott 2006). Vi har valt att inte fokusera på begreppet Bibliotek 2.0 utan begreppet Web 2.0 står istället i fokus. Valet grundar sig på att Web 2.0 är ett mer etablerat begrepp som ligger till grund för vidare 2.0-begrepp som Bibliotek 2.0.

Ursprungligen avsåg vi att undersöka fyra olika Web 2.0-tjänster som används på folkbibliotek. Tjänsterna utöver bloggar och sociala mötesplatser på Internet var folksonomier² men även bibliotekswebbplatser som tillhandahöll möjligheten att kunna kommentera eller ge boktips direkt i OPAC:en eller på webbplatsen. En avgränsning gjordes till att gälla endast två tjänster, bloggen och sociala mötesplatser.

Anledningen till att vi valde att undersöka sociala mötesplatser på Internet var dels att ingen magisteruppsats tidigare skrivit om bibliotek som använder sig av detta och dels för att det ligger i tiden då sociala mötesplatser på Internet är omåttligt populärt.

Ytterligare en avgränsning gjordes i samband med val av vilken social mötesplats på Internet vi skulle undersöka närmare. Valet stod mellan MySpace och Facebook. Efter att vi hade stiftat bekantskap med olika bibliotekssidor på både MySpace och Facebook ansåg vi att MySpace var mer lämplig för vår undersökning. Detta då Facebook kändes som en mer privat mötesplats där användare måste vara registrerade för att komma åt ett biblioteks konto. MySpace däremot är tillgänglig för beskådan utan att medlemskap krävs vilket mer följer biblioteksfilosofin om att alla ska ha tillgång till det som folkbiblioteket erbjuder.

Anledningen till att vi valde bloggar var att fler och fler folkbibliotek i landet använder sig av bloggen samt att det finns ett relativt brett underlag av erfarenheter av denna form genom att tekniken funnits nära ett decennium. Ett krav sattes upp med hänsyn till vilken sorts blogg som vi ämnade undersöka, nämligen att biblioteksbloggen i huvudsak skulle vända sig till användare och inte till andra bibliotekarier.

Vi eftersträvar inte en heltäckande studie av biblioteksbloggar eller av den sociala mötesplatsen MySpace utan en beskrivande sådan om varför folkbibliotek driver dessa Web 2.0-tjänster samt vilka erfarenheter som gjorts.

1.5 Uppsatsens disposition

Uppsatsen består av åtta kapitel. I det första kapitlet, *Inledning*, diskuteras vikten av att bibliotekarier följer med i den tekniska utvecklingen, vilket i vår uppsats går under benämningen Web 2.0, som ett sätt för bibliotekarierna att nå ut till användare. Syftet med undersökningen är således att belysa hur folkbibliotek använder sig av Web 2.0-

² *Folksonomier* består av en persons egna personliga ord, som också kallas för taggar, på information och/eller medier. Taggar används på vissa bibliotekswebbplatser för att kategorisera böcker, filmer och andra medier som finns på biblioteket för att kunna återfinna dessa på ett enkelt sätt. (Vanderwal.net 2007)

tjänster för att kunna skapa kontakt med användare och för att se hur arbetet med särskilt tjänsterna bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace har fungerat.

I det andra kapitlet, *Litteraturgenomgång* belyser vi forskningsläget kring bloggar och MySpace inom biblioteks- och informationsvetenskap men även utanför det givna området då det i vissa fall har saknats tidigare undersökningar kring ämnet. I kapitlet följer även beskrivning av de huvudbegrepp som varit viktiga för uppsatsen exempelvis bloggar och sociala mötesplatser.

Det tredje uppsatskapitlet, *Teoretiska ramverk*, behandlar de teorier som varit relevanta för uppsatsen. Teorierna beskriver bland annat vad som krävs för att nätgemenskaper på Internet ska kunna fungera på bästa sätt men även sociala nätverks uppbyggnad. Avslutningsvis i detta kapitel beskrivs uppsatsens analysram. I analysramen finns en redogörelse för hur frågeställningar och teorier är kopplade till varandra.

I kapitel fyra, *Metod*, följer varför kvalitativ telefonintervju valdes som metod till studien. Även den metod som använts för transkribering samt det tillvägagångssätt, meningskoncentrering, som tillämpats för analysen av materialet beskrivs. Här återfinns även en diskussion om uppsatsens vetenskaplighet i termer av validitet och reliabilitet samt forskningsetiska överväganden.

Resultat, är uppsatsens femte kapitel och däri följer resultatet av de intervjuer som genomförts. Resultatet presenteras under fyra huvudrubriker, *Utvecklingsprocessen, Användningen av tjänsterna, Kontaktskapande och nätverkande* samt *Erfarenheter och utvärdering*. Huvudkategorierna följer de rubriker som sattes upp i vår intervjumall. Varje huvudkategori följs av underkategorier med de teman som framkommit vid bearbetningen av empirin.

I *Analys och diskussion*, som utgör det sjätte kapitlet av uppsatsen, betraktas resultatet med utgångspunkt i den valda teorin. Här jämförs respondenternas arbetssätt med vad teoretikerna ställt upp för vad som krävs för att nå framgång. Varje analysavsnitt följs av ett diskussionsavsnitt där våra tankar och funderingar kring analysen lyfts fram.

Vidare följer det sjunde uppsatskapitlet, *Slutsatser*, där resultat och analys knyts tillbaka till syftet och frågeställningarna. Här framgår vad denna undersökning har tillfört forskningen vad gäller bloggar och MySpace användning på folkbibliotek. Även vidare funderingar kring bloggar och MySpace på folkbibliotek lyfts fram. Kapitlet avslutas med uppslag till fortsatt forskning inom området.

Slutligen följer en *Sammanfattning* av uppsatsens delar och uppsatsen i sin helhet.

2 LITTERATURGENOMGÅNG

Kapitlet som följer kommer att inledas med hur litteratursökningen har genomförts för att sedan gå in på viktiga begrepp för uppsatsen. Begreppen och deras innebörd som kommer att presenteras närmare är begreppet Web 2.0, social mjukvara, social networking sites, bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace. Vidare i detta kapitel kommer forskning kring Web 2.0, bloggar och MySpace presenteras. Forskningen är i huvudsak utförd i Sverige men kommer även från USA, Norge och Danmark. Forskning om bloggar och MySpace inom biblioteksvärlden är relativt liten. På senare tid har det dock publicerats några magisteruppsatser om bloggar inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige varav ett urval kommer att presenteras. Vad gäller MySpace och folkbibliotek hoppas vi kunna tillföra något nytt till forskningen då studier i detta ämne är få vad vi kunnat se. En dansk mastersuppsats samt två forskningsartiklar om MySpace presenteras närmare.

2.1 Litteratursökning

De källor som varit aktuella för denna studie har bestått av litteratur och forskningsartiklar, i huvudsak inom informationsvetenskap och datavetenskap. Litteratur och artiklar skrivna av biblioteksverksamma har även använts. Litteratursökningen inleddes med sökningar i den nationella bibliotekskatalogen LIBRIS och Växjö Universitetsbiblioteks katalog. Sökningar har även gjorts i olika databaser som fulltextdatabaserna Academic Search Elite (EBSCO), Blackwell Synergy, ELIN, Emerald, och IEEE Xplore och referensdatabaserna ERIC och LISA samt i de svenska databaserna Artikelsök, Mediearkivet och Presstext för att finna den information som ligger till grund för denna uppsats. Internetkällor har i vissa fall används då aktuell fakta inte funnits tillgänglig på annat sätt. I många fall är källor på Internet mer aktuella än de tryckta då de uppdateras oftare än tryckta källor, vilket är fallet med exempelvis Wikipedia. Dock har extra försiktighet vidtagits vid användning av dessa källor.

2.2 Begreppet Web 2.0

Web 2.0 är ett begrepp som myntades av Tim O'Reilly, grundare av databoksförlaget O'Reilly Media Inc., år 2005 och som därefter vida kommit att diskuteras bland folk inom IT-världen (O'Reilly 2008). Den definition som ofta citeras vad gäller Web 2.0 är den som finns publicerad på Tim O'Reillys blogg *O'Reilly Radar*:

Web 2.0 is the network as platform, spanning all connected devices; Web 2.0 applications are those that make the most of the intrinsic advantages of that platform: delivering software as a continually-updated service that gets better the more people use it, consuming and remixing data from multiple sources, including individual users, while providing their own data and services in a form that allows remixing by others, creating network effects through an "architecture of participation," and going beyond the page metaphor of Web 1.0 to deliver rich user experiences. (O'Reilly 2005a)

O'Reilly menar att Web 2.0 innefattar sju principer varav de viktigaste redogörs för nedan. Med principen *the Web as platform* menas att data-applikationerna³ eller tjänsterna finns och används på webben istället för att dessa finns på den enskildes dator. *Harnessing the collective intelligence* är en annan princip för Web 2.0 vilket innebär att man ska utnyttja den kollektiva intelligens som finns hos användarna för bättre och effektivare tjänster. En huvudprincip för *harnessing the collective intelligence* är att ju fler människor som använder sig av en viss tjänst desto bättre blir tjänsten. Onlineuppslagsverket Wikipedia, där användarna står för innehållet, är ett bra exempel på detta. Ju fler människor som använder sig av Wikipedia desto säkrare blir informationen som finns där då alla användare ses som granskare av materialet (O'Reilly 2005b). Lee Rainie, director för Pew Internet & American Life Project, menar att den kollektiva intelligensen består av människor som kommunicerar och delar information med varandra på webben. Webben kan därmed ses som "en plattform för kollektiv intelligens som biblioteken måste ta på allvar" (Nygren 2007).

Ytterligare en princip för Web 2.0 är enligt O'Reilly *end of the software release cycle* där användarna står i fokus. Användarna ses som medutvecklare av olika tjänster på Internet då tillhandahållarna av en tjänst kan utvärdera och lära sig utifrån användarnas bruk av tjänsten. "Deltagararkitektur" leder till att webben utvecklas i och med att nätverkseffekt⁴ uppstår. Nätverkseffekten består av att människor medför ett mervärde när de använder en tjänst. Ju fler som deltar desto bättre nätverk. (O'Reilly 2005b, Kroski 2008, s.3). O'Reilly talar även om att *data is the next Intel inside* och menar att Web 2.0-företag som Amazon ständigt förbättrar sina data och sitt innehåll gentemot användarna. Detta görs genom att använda sig av den data som genereras av användarna. O'Reilly menar sammanfattningsvis att Web 2.0 går ut på att användaren måste medverka och bidra till den information och de tjänster som finns ute på Internet. Web 2.0-tjänster står aldrig still utan måste utvecklas och förnyas hela tiden (O'Reilly 2005b).

Web 2.0 är ett omstritt begrepp och många är oense om dess betydelse. I en intervju menar grundaren av webben, Tim Berners-Lee, att det råder en missuppfattning om begreppet Web 2.0. Berners-Lee håller inte med om påståendet att Web 1.0 handlar om att koppla samman datorer och göra information tillgänglig, medan Web 2.0 går ut på att koppla samman människor och möjliggöra nya sätt för samarbete. Web 1.0 handlade i högsta grad om att koppla samman människor enligt Berners-Lee. Webben skapades för att bli en kollaborativ miljö där människor kan interagera (Laningham 2006).

Robin Peek beskriver i en artikel att Web 2.0 är ett synsätt om hur webben utvecklas och bör utvecklas i framtiden. Hon menar även att Web 2.0 handlar om att publicera innehåll och inte om att skapa webbplatser eller webbsidor. Till skillnad från tidigare kan gemene man utan någon djupare kunskap publicera eget material med hjälp av verktyg som bloggar eller wikis. Detta kallar hon för *social publishing* (Peek 2005).

Sammanfattningsvis kan man se att betydelsen av Web 2.0 skiljer sig åt men att likheter kring resonemang kring webben som ett socialt forum finns oavsett om man benämner det 1.0 eller 2.0. Utifrån ovan nämnda sluter vi oss till att Web 2.0 möjliggör för människor att sammankopplas med hjälp av teknologi i olika nätgemenskaper och nätverk vilket främjar interaktion och samarbete. En annan viktig aspekt är *användaren i centrum* där tjänster utformas efter deras behov samt underlättar för ett

³ Applikation avser ett program eller programsystem som hjälper användaren att utföra någonting. (Páginas IT-ordbok 2008)

⁴ Översättning från engelskans *network effect*

användarproducerat innehåll vilket också kallas för *the read/write web* (Kroski 2008, s.1). Den teknologi som avses vad gäller Web 2.0 redogörs kort under nästa avsnitt.

2.2.1 Web 2.0-teknologi och social mjukvara

Med Web 2.0 har *social mjukvara* kommit att betyda en stor del för nätets utveckling. Bryan Alexander skriver att webben har utvecklats från att bestå av publicerat material som vissa bestämmer över till ett mer användargenererat innehåll. En annan förändring är att informationskonsumtion har ersatts av aktivt användardeltagande och att fokus ligger på *microcontent*, det vill säga individuella blogginlägg istället för vanliga webbsidor. Han menar vidare att teknologier på webben, som diskussionsmjukvara och nätegenskaper, även innan Web 2.0 har varit sociala då dessa sammankopplat människor runt om i världen men att vissa webbtjänster på senare år har uppfattats som mer sammankopplande. Dessa har fått namnet *social software* eller social mjukvara (Alexander 2006).

K. Matthew Dames (2004) påstår att för att ett verktyg eller en tjänst ska kunna klassificeras som ett socialt mjukvaru-verktyg betyder det att minst två människor ska kunna mötas och samarbeta eller arbeta tillsammans oberoende på var de befinner sig eller om samarbetet sker i realtid (Dames 2004). Till social mjukvara hör bland annat bloggar, social networking sites, IM⁵, wikis och podcasting⁶. Dessa främjar framväxt av nätgemenskaper eftersom människor använder sig av samma sociala mjukvaru-tjänster (Alexander 2006, Farkas 2007b, s.4).

2.2.2 Varför Web 2.0 och social mjukvara på bibliotek?

Meredith G. Farkas (2007b) är distansbibliotekarie på Norwich University i Northfield, Vermont, USA. Hon beskriver olika sociala teknologier som kan vara användbara på biblioteket. Hon visar på att det finns drag som skiljer social mjukvara från andra teknologier. Att producera innehåll och delge det på Internet var tidigare i stort sett endast möjligt för den teknikkunnige. Med social mjukvara är det nu möjligt för gemene man att på ett enkelt sätt bidra med eget innehåll på webben genom exempelvis bloggar och wikis. Denna teknik möjliggör även konversationer i olika former som skiljer sig från e-postkommunikationen. Konversationer kan nu ske i realtid med IM eller i form av kommentarer på bloggar vilket i sig möjliggör utveckling av nätgemenskaper (s.3).

Farkas menar att social mjukvara är användbart för företag, organisationer och bibliotek då man med hjälp av dessa kan skapa ett förhållande till kunder på ett personligt plan. Hon anser att det är av vikt för biblioteken att undersöka användarnas användning av social mjukvara för att se om möjlighet finns att implementera dessa på biblioteket. Dessa verktyg är användbara när det gäller att kommunicera och ge service till användare men även för att locka nya användare (2007a, s.5, 8).

Även Matthew K. Dames (2004) anser att det finns en nytta för bibliotek att använda sig av social mjukvara på Internet. Då det finns de som inte vill besöka det fysiska biblioteket måste bibliotekarierna hitta andra sätt att nå användare. Genom

⁵ *Instant messaging* eller direktmeddelande avser personer som skickar korta meddelanden till varandra. (Nationalencyklopedin 2008a)

⁶ *Podcasting* eller podsändning avser "publicering på Internet samt nedladdning av ljud- och filmfiler med RSS (Rich Site Summary)-teknik". Filerna lagras i formatet MP3. Dessa kan sedan spelas upp i exempelvis en dator, MP3-spelare eller mobiltelefon. (Nationalencyklopedin 2008b)

social mjukvara kan bibliotekarierna lättare komma i kontakt med användare och serva dem utan att de behöver besöka det fysiska biblioteket. En dialog via Internet kan också möjliggöra för användare att i framtiden besöka det fysiska biblioteket enligt Dames. Genom social mjukvara kan bibliotekarierna även visa upp sin kompetens för användarna, Internetsökmotorn Google kan inte leta upp allt som användarna är ute efter utan de kan behöva en bibliotekarier professionella hjälp (Dames 2004).

Elyssa Kroski (2008) pekar även hon på vikten av biblioteks tillämpning av social mjukvara eller Web 2.0. Genom Web 2.0-tjänster som bloggar, wikis, användarkommentarer och användarrecensioner kan tvåvägskommunikation och interaktion uppstå varigenom biblioteket såväl som bibliotekarien kan få nyttigt feedback. Biblioteken kan genom sociala ”verktyg” visa en personlig sida vilket främjar skapandet av relationer med användare (s.8f).

2.3 Begreppet blogg

Bloggen har funnits sedan mitten av 1990-talet och har därmed funnits under en relativt kort tid. Då det finns olika varianter av bloggar finns det ingen enhetlig definition på dem. Bloggar skrivs och representeras av skilda aktörer som privatpersoner, artister, företag, politiker, anställda på olika företag eller på bibliotek. Detta tillsammans med bloggarnas varierande innehåll och olika målgrupper försvårar myntandet av en klar definition på vad en blogg är. Tim Berners-Lee, webbens grundare, hade i början av 1990-talet en webbsida där adresser till olika webbplatser lades ut. Vissa anser att denna webbsida var den första bloggen av alla (Våge, Stattin & Nygren 2005, s.10). Begreppet *weblog* användes för första gången år 1997 av Jorn Barger som en beskrivning av den sida med en länksamling som han skapat över intressanta internetsidor. Han beskriver weblog som “A weblog (sometimes called a blog or a newpage or a filter) is a webpage where a weblogger (sometimes called a blogger, or a pre-surfer) 'logs' all the other webpages she finds interesting” (Barger 1999).

År 1998 fanns det ett trettiotal webbplatser som använde sig av namnet weblogs för att benämna sina webbplatser. Det uppstod ett socialt nätverk kring dessa då alla länkade till varandra och till andra intressanta webbsidor man funnit på webben (Våge, Stattin & Nygren 2005, s.12). Men det var inte förrän året därpå som Peter Merholz myntade begreppet blogg genom att dela på ordet *weblog* till *we blog* vilket ledde till att substantivet blogg även började användas som ett verb, att blogga (Merholz 2002).

Samma år, 1999, blev bloggandet mer tillgängligt för gemene man då gratis mjukvara för uppstartande av bloggar tillhandahölls på nätet. I och med detta exploderade bloggandet fullkomligt världen över. Från att bloggarna fanns i tusental år 2000 har antalet stigit till miljontal idag (Clyde 2004, s.5, Våge, Stattin & Nygren 2005, s.12). Det fanns i april år 2007 75 miljoner bloggar och antalet ökar med 120 000 per dag (Kroski 2008, s.14).

2.3.1 Bloggens utformning och funktioner

För att kunna blogga krävs det en blogg mjukvara eller bloggverktyg som tillhandahåller bloggen och dess funktioner. Dessa bloggverktyg kan vara kostnadsfria där bloggaren själv står för utformningen och underhållet av bloggen eller sådana som man betalar för att få använda (Kroski 2008, s.22).

Bloggarnas utseende varierar men det finns flera drag som är gemensamma för alla bloggar vilka kommer att redogöras för här. De olika bloggverktygen består av

olika funktioner men det är bloggaren som i slutändan bestämmer vilka hon eller han vill använda sig av. Bloggen har en hel del gemensamt med vanliga webbsidor. Till en blogg finns en URL-adress⁷ eller webbadress anknuten vilket gör den sökbar på nätet. Bloggsidan består av text, länkar och bilder som bloggaren lägger ut (Frankel 2005, s.10).

Bloggens funktioner är enkla och snabba att använda vilket gör att gemene man utan någon särskild teknisk kunskap kan skapa en blogg och posta inlägg. *Bloggposter* är bloggens huvudinnehåll och utgörs av skrivna inlägg som placeras i kronologisk ordning med det nyaste inlägget överst på sidan. I slutet av inlägget finns möjlighet för läsare att kommentera eller läsa andra läsaers kommentarer om bloggaren valt att aktivera *kommentarfunktionen*. Här syns också det antal kommentarer som gjorts på bloggposten (Våge, Stattin & Nygren 2005, s.29). Denna möjlighet till tvåvägskommunikation visar på bloggen som en Web 2.0 applikation (Kroski 2008, s.16).

För att kategorisera bloggposterna kan man ange *nyckelord* eller *taggar* för varje inlägg. Med hjälp av dessa nyckelord kan blogggläsaren lätt navigera bland de olika inläggen. För att få upp alla blogginlägg som är kategoriserade efter samma taggar klickar man på en tagg. Alla bloggposter sparas i *bloggarkivet* efter publiceringsmånad och år. I arkivet kan inlägg sökas efter publiceringsdatum. De flesta bloggar har en almanacka där man kan söka efter ett specifikt blogginlägg (Kroski 2008, s.15).

På många bloggar finns så kallade *blogrolls* eller länklister där bloggaren lägger upp länkar till andra bloggar som han eller hon rekommenderar eller som behandlar samma ämne som bloggaren själv har. Detta innebär att läsare som är intresserade av ett visst ämne kan hitta andra bloggar med liknande innehåll som den bloggen man länkar vidare ifrån (Clyde A., 2004 s.61, Våge, Stattin & Nygren 2005, s.30). *Trackbacks* är en funktion som är lämplig att använda när man vill spåra en annan bloggare som har citerat eller länkat till bloggen. En trackback är en länk som visar att någon har länkat ett blogginlägg vidare till en annan blogg eller webbsida (Kroski 2008, s.16).

En sista alltmer vanlig funktion som bloggar kan ha är RSS (Rich Site Summary eller Real Simple Syndication). RSS underlättar för Internetanvändare genom att på ett effektivt sätt få information om det som intresserar dem. Genom att prenumerera på RSS-flöden eller strömmar får man automatiskt information från en blogg när ett nytt blogginlägg publiceras (Clyde A. 2004, s. 16).

2.4 Begreppet Social Networking Sites

Social networking sites eller SNS, är benämningen bakom olika sociala mötesplatser på Internet som MySpace, Facebook med flera. Gemensamt för dessa webbplatser är att de används för att visa upp människors sociala nätverk eller kontaktnät. Vissa använder sig av dem för att upprätthålla kontakt med vänner eller för att enbart visa upp sig. SNS tillhandahåller olika verktyg för att kunna bygga upp kontaktnät. Varje medlem på en SNS har ett personligt konto där de kan lägga ut diverse information om sig själva. SNS är ofta uppbyggda kring ett gemensamt intresse och efter ålder. Den första sidan som gjorde det möjligt för användarna att skapa egna konton, lägga upp en lista på sina vänner och surfa sig vidare på sina vänners listor var SixDegrees som skapades år 1997. Tiden därefter dök det upp några få liknande sidor men det var inte förrän runt år 2003

⁷ *Uniform Resource Locator* står för den korrekta benämningen för en webbadress. (Wikipedia 2008b)

som det skedde en explosiv ökning av SNS och sedan dess har dess popularitet bara ökat (boyd⁸ & Ellison 2007, s.212, 214f, Farkas 2007b, s.112).

Själva benämningen *Social Networking Sites* har varit omdiskuterad. danah m. boyd och Nicole B. Ellison (2007) motsätter sig ordet *networking* då de anser att begreppet betyder att det är främlingar som nätverkar och skapar helt nya kontakter. Istället föredrar boyd och Ellison att använda ordet *network* då användare av SNS hellre vill upprätthålla en kontakt med redan befintliga vänner eller sådana som de redan har någon sorts koppling till. Dessa sociala nätverk eller kopplingar visas sedan upp för att andra ska kunna ta del av dem. Utifrån nätverket finns möjligheten för andra att göra egna kopplingar och skapa egna kontakter med sådana som de kanske annars inte skulle ha haft kontakt med (boyd & Ellison 2007, s.211).

David Beer (2008) motsätter sig boyd och Ellisons försök att separera *networking* till *network*. Han tycker att deras begrepp blir för stort och inte ger någon klarhet då *network* kan appliceras på många olika sorters sidor. *Networking* däremot är mer snäv i sin betydelse och beskriver det som verkligen görs, att man nätverkar med andra människor. Beer föredrar därför att behålla definitionen som finns istället för att bredda begreppet ytterligare (2008, s.518f).

Vidare kommer vi att använda oss av ordet sociala mötesplatser när vi talar om *Social Networking Sites*. Tidigare var det av vikt att använda den engelska benämningen för att särskilja olika språkliga variationer av begreppet vilket gör sig bäst på engelska istället för på svenska.

2.4.1 MySpace

MySpace är en av de sociala mötesplatser som finns ute på Internet. MySpace startade 2003 och enligt Alexa som rankar de mest populära sidorna på Internet ligger MySpace på en sjätte plats (Alexa 2008).

Det är omtvistat vem som först skapade MySpace. Tvisten står mellan Brad Greenspan som var chef över eUniverse och mellan Tom Anderson och Chris DeWolfe som var anställda på företaget (FreeMySpace, Sellers 2006).

Oavsett vem som skapade MySpace är dess popularitet ett faktum. Något som gjorde MySpace unikt i jämförelse med andra sociala mötesplatser var att de hela tiden ville förnya sig och anpassa sig efter vad deras användare begärde eller ville ha. För användarna uttrycker detta sig i att de själva har möjlighet att utforma sin egen profilsida efter tycke och smak med hjälp av CSS-mallar⁹ och html-kodning¹⁰, vilket andra liknande sidor inte tillät (Farkas 2007b, s.113, boyd & Ellison 2007, s.216). Från början var det olika musikband och deras fans som först drogs till MySpace men även användare från konkurrerande sidor lockades dit. Under 2004 började många tonåringar att söka sig till MySpace och med dem följde deras kompisar efter och sidan växte snabbt. Det var först år 2005 som MySpace fick sitt stora genombrott då det köptes upp av *News Corporation* och media fick upp ögonen för sidan. Med all publicitet som följde var det ännu fler människor som började använda sig av MySpace (boyd & Ellison 2007, s.216f).

⁸ Författarnas anm. boyd använder sig ej av versaler i sitt namn.

⁹ *Cascading style sheets (CSS)* avser ett språk som beskriver hur ett dokument presenteras på webben vad gäller typsnitt, färg och textstorlek. (Wikipedia 2008c)

¹⁰ *Hypertext markup language (HTML)* avser ett annat språk som används för strukturering av text, media och inbyggda objekt på webbsidor. (Wikipedia 2008d)

Sidans popularitet bara ökar, år 2006 hade MySpace 100 miljoner användare och under en vecka är det ungefär 500 000 nya människor som registrerar sig. Det ökade medlemsantalet består främst av människor i åldrarna 30-35 (2007a, s.112, Cashmore, 2006).

2.4.1.1 Utformning och funktioner i MySpace

MySpace är en gratis mötesplats för den användare som vill uttrycka sig på ett kreativt sätt. Beroende på om man är privatperson, musikband eller om man är ute efter att skapa intressegrupper finns det olika ingångar att registrera sig på (Farkas 2007b, s.114, MySpace:a, MySpace:b). Nedan följer en beskrivning av hur en privatpersons MySpacekonto ser ut och vilka möjligheter och funktioner som finns.

Som förstagångs användare fylls en profil i som tar upp ålder, kön, intressen och vart man kommer ifrån. Ytterligare valmöjligheter finns men det är frivilligt hur detaljerad man vill vara i sin beskrivning av sig själv (boyd & Ellison 2007, s.211ff, MySpace:a).

Nästa steg handlar om att använda sig av MySpace olika sökfunktioner för att leta upp nya eller gamla ”vänner”. Det kan handla om att söka fram sin närmsta vän eller att leta upp sin idol. Genom att varje vän i ens vänlista har en länk till sin profil kan man klicka sig vidare mellan olika profilers vänlistor för att hitta nya vänner. På det viset kan man bygga på sin egen vänlista, vilket utgör själva stommen av vad som definierar en social mötesplats. När en vän hittats skickas en vänförfrågan ut där vännen måste godkänna om de accepterar den utskickade förfrågan eller inte (boyd & Ellison 2007, s.211ff, MySpace:a, MySpace:c).

För att hålla kontakten med vännerna på MySpace kan man antingen skriva i kommentarfunktionen på en profil, även kallad anslagstavla, vilken är tillgänglig för alla att läsa. Om man inte vill att ens meddelande ska vara öppen för allmän beskådan skickar man istället ett mail till den personens profil. Vill man nå ut till flera vänner på en gång kan bulletiner skickas ut, det innebär att ett meddelande som du vill nå ut med läggs ut på ens vänners anslagstavlur (boyd & Ellison 2007, s.211ff, MySpace:a).

Till ett MySpace-konto tillkommer andra funktioner. Det finns möjlighet att lägga upp egna bilder, videos och låtar men även en bloggfunktion finns på sidan. Slutligen finns även en IM-funktion på sidan som kan användas till direktkommunikation mellan användare (boyd & Ellison 2007, s.211ff, Kroski 2008, s.109).

2.5 Tidigare studier kring Web 2.0 och bibliotek

I kandidatuppsatsen *Bibliotek 2.0: Hvilke sosiale aspekter ved Web 2.0 kan folkebibliotek ta i bruk for å gjøre nettsidene sine mer interaktive og attraktive for ungdom?* som är skriven av Frank Robert Nyråten och Jonas Svartberg Arntzen (2006) diskuteras vilka sociala och interaktiva Web 2.0 verktyg med fokus på ungdomar som kan användas på folkbibliotek. Begreppen Web 2.0 och Bibliotek 2.0 beskrivs inledningsvis. Web 2.0 ses som ny teknologi men även som ett nytt förhållningssätt till kunskapsproduktion. Detta förhållningssätt visar på ett större fokus på användaren som medproducent av innehållet i utvecklingen av webbtjänsterna. Bibliotek 2.0 kan enligt Nyråten och Arntzen ses som ett samlingsnamn för de förändringar som pågår inom biblioteksvärlden men även som ett sätt att försöka nå både nuvarande användare och de användare som inte använder sig av bibliotekets ”vanliga” tjänster genom nya tekniska möjligheter (s.12f).

Enligt Nyråten och Arntzen visar statistik på att 76% av alla norska ungdomar 16-24 år hellre använder sig av Internet för att hitta det de söker än det fysiska biblioteket. 87 % av ungdomarna har aldrig använt sig av bibliotekets nättjänster och endast 17 % av ungdomarna i denna åldersgrupp använder bibliotekens webbsidor utanför bibliotekets lokaler. Utifrån dessa siffror antar författarna att ungdomar förväntar sig mer av bibliotekens hemsidor än passiv informationsförmedling och öppettider för biblioteken. Därmed bör folkbiblioteken som vill profilera sig på Internet använda sig av de tjänster som attraherar ungdomar (s.14).

Författarna visar på en studie gjord av Laurel A. Clyde att de bloggar som var mest interaktiva under september år 2004 var de som var riktade till ungdomar och är därmed lämpliga att erbjuda på bibliotek för att locka till sig ungdomar. Bloggen kan fungera som ett diskussionsforum där användare kan kommentera inlägg. Bloggen kan även användas som en anslagstavla för evenemang där ungdomar kan engagera varandra och öka sitt kontaktnät (s.21ff). Sociala nätverk/mötesplatser som MySpace används ofta av bibliotek i marknadsföringssyfte enligt Nyråten och Arntzen. Kommentarfunktionen och möjligheten att skicka meddelanden kan främja kontakter mellan ungdomar och bidra till sociala nätverk (s. 36).

Nyråten och Arntzen sammanfattar sin undersökning med att de norska biblioteken bör följa den tekniska utvecklingen för att möta användarnas ökade behov av bibliotekstjänster på Internet. Genom dessa kan man nå användare som ännu inte besöker biblioteket samtidigt som även dagens biblioteksanvändare vill kunna utnyttja nya tjänster. Ett sätt att göra ungdomar mer aktiva på bibliotekens webbsidor är att erbjuda nya webbtjänster som bloggar, wikis och IM som ungdomar redan är bekanta med. Varje bibliotek måste se över sina användares behov av webbtjänster och inte erbjuda tjänster av anledningar som att de är populära och moderna (s.55).

Denna uppsats är relevant för vår undersökning då den poängterar vikten av att känna till sina användares behov av webbtjänster och erbjuda dessa tjänster baserat på deras behov. Att användningen av Internet är stor bland ungdomar och att tillhandahållande av Web 2.0-tjänster ofta är riktade till/lämpade för denna målgrupp är intressant för oss då vi undrar vad som ligger till grund för att bibliotek tillhandahåller bloggar och finns på MySpace. Uppsatsen ger oss även en grund för hur dessa tjänster kan användas i bibliotekssammanhang.

Peter Giger (2006) bibliotekarie och doktorand vid Blekinge Tekniska Högskola behandlar begreppet Web 2.0 i sin licentiatavhandling *Participation Literacy / Part I: Constructing the Web 2.0 Concept*. Han menar att med Web 2.0 kommer deltagande och delaktighet i fokus. Denna delaktighet yttrar sig i kommunikation på olika nätgemenskaper på Internet som att blogga eller kommentera böcker på Amazon.com. Web 2.0 handlar framförallt om att kunna lära sig leva i en Web 2.0-miljö där man delar med sig av sin kunskap men också låter andra dela med sig av sina kunskaper (Giger 2006, s.42, 82). Web 2.0 är inte enbart begränsat till datavetenskap utan har föranlett nya tankegångar inom andra discipliner som biblioteks- och informationsvetenskap. (s.19). Begreppet Bibliotek 2.0 tillhör dessa nya tankegångar. Bibliotek 2.0. handlar om hur man resonerar kring Web 2.0 och delaktighet och informations- och kommunikationsteknologi på bibliotek. Han tar dock avstånd från att använda sig av Bibliotek 2.0 i samband med biblioteksverksamhet utan menar att det räcker att använda sig av begreppet Web 2.0 i biblioteksmiljöer (s.51).

Gigers licentiatavhandling om Web 2.0 är relevant för vår undersökning då användares delaktighet är i fokus och hur detta appliceras i biblioteksvärlden. Vi ämnar titta närmare på hur detta ser ut vad gäller bloggar och MySpace.

2.6 Tidigare studier kring bloggar och biblioteksverksamhet

Marie Wallstén (2005) är författaren bakom C-uppsatsen *Kollaborativ bloggning*. Wallstén ämnade undersöka hur bloggen kan uppmuntra till kollaborativ interaktion, kommunikation samt lärande inom en grupp. Wallstén menar att den kollaborativa bloggen genom de tekniker som finns tillgängliga skapar möjligheter till interaktion. Hon ser även en kunskapsprocess på bloggen där utbytet av information kan ge den enskilde ny kunskap samt att en gemensam kunskapsbank byggs upp på själva bloggen (s.2, 25).

Vi ser i likhet med Wallstén bloggen som ett interaktivt forum. Wallstén hade fokus på hur bloggen kan underlätta lärande medan vi är ute efter en mer grundläggande undersökning där vi bland annat undersöker hur bloggen som helhet fungerar som ett arbetsverktyg.

I magisteruppsatsen *Bloggen – ett redskap för byggande av identitet och sociala nätverk. En kvalitativ studie av bibliotekariers bloggande* redogör Therese Ekstrand (2006) för varför fem bibliotekarier bloggar på sin fritid med fokus på hur deras yrkesmässiga roll påverkar den identitet de tillskriver sig på bloggen och hur bibliotekariernas nätverkande med hjälp av bloggen ser ut. De anledningar som föranleder bibliotekarier att blogga är bland annat att bloggen ses som en process för att synliggöra ett för många osynligt yrke. Bloggen liknar bibliotekariens vanliga arbetsuppgifter som att sortera, kategorisera information och hänvisa människor vidare till andra ställen med intressant information. Tekniken spelar även den en viktig roll då det är viktigt som bibliotekarie att hänga med i teknikutvecklingen. Bloggen ger bibliotekarierna möjlighet att välja sig en roll där de antingen kan försöka göra sig av med den gamla bibliotekarierollen och visa på nya egenskaper och förstärka de drag de anser att en bibliotekarie har. Bloggen ses som ett redskap för nätverkande och för att bevara gamla och skapa nya relationer samtidigt som man bygger upp en känsla av gemenskap då man delar samma intressen i nätverket (s.40, 50f).

Denna uppsats är nära kopplad till vår då vi också undersöker varför man valt att blogga. Dock skiljer sig undersökningen såtillvida att vi har fokus på bloggar som skrivs i egenskap av bibliotekarier på bibliotek och inte som privatbloggande bibliotekarier. Likväl är det av intresse att jämföra studiernas resultat vad gäller bloggen som ett nätverkande medium.

Angelica Swedman (2006) beskriver i sin D-uppsats *Bloggtider för bibliotek och bibliotekarier? - Studie om bloggars användbarhet i bibliotekssektorn* vilken betydelse och vilka användningsområden bloggar skulle kunna ha för bibliotekssektorn. Swedman anser att bloggen kan användas som ett kommunikations- och informationsredskap för att synliggöra vad biblioteken erbjuder för tjänster. Hon menar vidare att bloggen kan användas som ett pedagogiskt verktyg i ett *virtual community*. Bloggen fungerar som en mötesplats för gemenskap och interaktion mellan användare och bibliotekarier. Swedman anser även att bloggen kan användas som ett led i att marknadsföra biblioteket, deras tjänster och bibliotekariers kompetens (s.7, 52fff).

Swedman har i sin undersökning försökt se vilka användningsområden bloggen kan användas till inom bibliotekssektorn. Till skillnad från Swedman ligger vårt fokus på *hur* bibliotekarier arbetar med bland annat bloggen och hur deras arbete kan vidareutvecklas.

Sofia Nedgården och Karin Svengård (2007) har i sin magisteruppsats *Tre biblioteksbloggar i fokus – en kvalitativ innehållsanalys* innehållsmässigt granskat tre svenska biblioteksbloggar. Detta för att utreda vad man bloggar om med fokus på

kunskapsorganisation, det vill säga hur man väljer att kategorisera sina inlägg. Vidare har man tittat närmare på hur kommentarfunktionen utnyttjas i bloggarna.

Det resultat som är intressant för vår studie är att kommentarfunktionen utnyttjas sällan i bloggarna trots att bloggarna blir lästa dagligen (s. 49). Detta kan kopplas till vår studie då vi undersöker huruvida man kan skapa kontakt och interaktion med användare via bloggen. I detta avseende kompletterar våra studier varandra.

2.7 Tidigare studier kring MySpace

Andrew Harris och Susan Lessick (2007) skriver i en forskningsartikel att webben i och med Web 2.0 har blivit mer personlig och användarfokuserad. Genom olika Web 2.0-tjänster har användarna fått mer att säga till om vilket har fått till följd att bland annat bibliotek har börjat omvärdera sin existens på webben och vad de har att erbjuda sina användare. De nya Web 2.0-tjänsterna som exempelvis facebook och MySpace fungerar som komplement till bibliotekens andra tjänster och deras ordinarie hemsida (s.30). Harris och Lessick menar att för bibliotekarier lämpar sig inte MySpace för att kommunicera med användare utan istället för att komma in i sina användares sociala nätverk. De menar vidare att biblioteken måste hänga med i utvecklingen för att inte mista sin betydelse och att med Web 2.0-tjänster ligger det otroliga möjligheter för biblioteken att kunna utveckla sig och förmedla kunskap till sina användare (s.32).

Vi anser att forskningsartikeln belyser vikten av att biblioteken söker nya vägar till att nå användare för att behålla sin aktualitet gentemot dem. Artikeln visar hur amerikanska folkbibliotek har använt sig av Web 2.0-tjänsten MySpace. Vår studie är likartad med denna då även vi vill se hur folkbibliotek använder sig av MySpace. Vi undersöker också vilka möjligheter och svårigheter som bibliotekarierna ser med denna Web 2.0-tjänst för svenska förhållanden.

Joan Oleck (2007) är författaren bakom forskningsartikeln "Libraries Use MySpace to Attract Teens". Oleck lyfter fram att det är allt fler folkbibliotek i USA som är intresserade av att skapa MySpace-konton för sina användare och att det år 2007 fanns 55 folkbibliotek i USA som registrerat sig där. Författaren intervjuade bibliotekarier, skolbibliotekarier och sakkunniga vilka menar att MySpace är ett bra sätt för biblioteken att skapa och upprätthålla kontakt med ungdomar. MySpace fungerar även som ett sätt för biblioteken att marknadsföra sig själva och tillgängliggöra bibliotekens bestånd. En bibliotekarie berättar att deras MySpace-sida är välbesökt och att många besökare även använder de länkar som har lagts upp på sidan som exempelvis länken till bibliotekskatalogen (s.16).

I Sverige är det ännu inte många folkbibliotek som har skaffat konton på MySpace. Vi vill med vår undersökning se hur de svenska förhållandena ser ut, hur svenska folkbibliotek använder sig av MySpace och vad folkbibliotekarier anser om att skapa kontakt med användare via den sociala mötesplatsen.

Denise Kutlu och Peter Overgard (2007) skriver i sin masteruppsats om *Social Networking Sites - A comparison of user experiences on MySpace and Windows live Spaces*. Kutlu och Overgard jämför dessa sociala mötesplatser sinsemellan och redogör varför användare tenderar att vara mer aktiva på MySpace än på Windows Live Spaces (s.16f).

Uppsatsförfattarna menar att MySpace har påverkat samhället genom att gränserna mellan Internetvärlden och den vanliga världen har blivit allt otydligare. MySpace har öppnat upp för möjligheten att kunna skaffa nya vänner och kontakter på Internet. En vän som man kommit i kontakt med via MySpace kan även komma att gälla i den fysiska världen och inte endast online. MySpace har öppnat upp för möjligheten att

användare kan mingla med varandra och byta idéer sinsemellan medan Windows Live Spaces mer är till för användare som känner varandra sedan tidigare. Kutlu och Overgard anser att användarna på MySpace vänder sig till alla andra användare som befinner sig på MySpace och att användarna därtill håller en hög aktivitets- och kommunikationsnivå med varandra. Windows Live Spaces däremot används mer för privat bruk med vänner och kontakter som redan är etablerade sedan tidigare. Användaraktiviteten på Windows Live Spaces är därtill mycket lägre än på MySpace vilket beror på att användarna inte är intresserade av att knyta nya kontakter. Vidare menar Kutlu och Overgard att MySpace har en fördel gentemot Windows Live Spaces då MySpace tillåter användarna att göra sina konton mer personliga (s.135ff).

Undersökningen ovan ligger till grund för vår förståelse av MySpace och av hur medlemmar på den sociala mötesplatsen använder den. Kutlu och Overgard jämför två sociala mötesplatser medan vårt fokus ligger kring hur en social mötesplats som MySpace kan fungera som ett arbetsverktyg på ett bibliotek.

3 TEORETISKT RAMVERK

Här följer en beskrivning av de teoretiska begrepp som tillämpats vid vår studie av folkbiblioteks användning av Web 2.0-tjänsterna bloggar och MySpace. De teoretiska begrepp som förklaras här nedan består av gemenskaper, nätgemenskaper och sociala nätverk. Sociala nätverk och gemenskaper har nära samband vilket gör de svårseparerade. Trots detta har dessa placerats under separata avsnitt för att göra ett försök till en åtskillnad av begreppen. Kapitlet avslutas med en genomgång om hur teorin har kommit att användas i uppsatsen samt en kort sammanfattning av de viktigaste punkterna.

3.1 Gemenskaper och nätgemenskaper

Internet blev ett mediefenomen i mitten av 1990-talet (Dahlgren 2002, s.13). Internet kallas ofta för ett hybridmedium då det har egenskaper av både gamla, traditionella som nya kommunikationsverktyg. Vad som skiljer Internet åt från traditionella medier är möjlighet att kommunicera med fler människor än tidigare oberoende av geografisk tillhörighet men också valfriheten att kunna kommunicera med olika många människor åt gången (Sveningsson, Lövheim & Bergqvist 2003, s.29).

De första *nätgemenskaperna*¹¹ formades i och med att datorer världen över kopplades samman i ett stort nätverk över Internet och människor kunde interagera med varandra. Genom CMC¹²-teknologin eller datormedierad kommunikation är det möjligt att föra samman människor från olika delar av världen för möten online (Rheingold (2000, s.xx).

Innan begreppet *virtual community* redogörs för närmare sker en genomgång av begreppet *community*. Det är svårt att hitta en bra översättning för ordet *community* till svenska och alltför ofta associeras *community* idag fortfarande med tekniska funktioner som chatt och forum. Även om dessa funktioner i många fall kan utgöra grunden för en *community* innehar begreppet skiftande innebörder (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, s.18).

För att underlätta fortsatt läsning väljer vi att använda oss av *gemenskap* för *community* och *nätgemenskap* för *virtual community*.

För många forskare handlar en gemenskap om platsbundna eller geografiskt avskilda gemenskaper medan andra talar om gemenskaper som sociala nätverk (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003 s.18f). För att kunna avgöra om en grupp är en gemenskap eller inte bör man även titta på andra kriterier än enbart den fysiska närheten (Smith & Kollock 1999, s.17).

George A. Hillerys definition av gemenskaper utgörs av tre huvuddrag. Dessa är medlemmarnas identifikation med ett specifikt geografiskt område eller plats, medlemmarnas starka förbindelser och identifikation med varandra och med området samt deras sociala interaktion (Hillery, se Bateman Driskell & Lyon 2002, s. 375). Det har diskuterats bland forskare om en nätgemenskap kan vara detsamma som en verklig gemenskap eftersom många av de egenskaper som kännetecknar samhällen, ett gemensamt geografiskt territorium, saknas i en nätgemenskap.

Robyn Bateman Driskell och Larry Lyon diskuterar utifrån Hillerys definition om nätgemenskaper kan anses som riktiga gemenskaper. De menar att nätgemenskaper är

¹¹ Översättning från engelskan: virtual community alt. online community

¹² Översättning från engelskan: computer-mediated communication

lösgjorda från ett geografiskt område. De förgrenar sig i flera förbindelser och kopplingar med olika sorters människor. Människor inom en nätgemenskap har fler kopplingar till andra än de skulle ha haft i vanliga fall. Dessa förbindelser underlättas med hjälp av e-mail, chatfunktioner och andra tekniska funktioner. Den interaktion som sker på nätgemenskaper kretsar kring ett gemensamt intresse eller ämne vilket skapar relationer av segmenterad karaktär till skillnad från relationer med familj, grannar och arbetskamrater eftersom man enbart träffas online för det gemensamma intresset och ingenting annat. Detta påverkar medlemmarnas känsla av närhet till varandra i negativ riktning då man är mer avskild från varandra då fysisk respons saknas. En nätgemenskap har också begränsat ansvar för dess medlemmar och de relationsband som finns där är ofta svaga. Nätgemenskaper är självutvalda, tillfälliga och har kort uppmärksamhetstid, det vill säga medlemmar orkar inte vara intresserade av dem en längre tid. Samtidigt när det gäller relationer på nätgemenskaper är det till skillnad från vanliga relationer lätt att bryta en relation och byta till en annan nätgemenskap utan ansträngning (2002, s. 381ff).

Wellman och Milena Gulia (1997) menar till skillnad från Hillery att gemenskaper kan ses som sociala nätverk då människor bildar gemenskaper med andra, som arbetskamrater, släkt och vänner, än enbart sina geografiskt nära grannar. De menar även, till skillnad från Bateman Driskell och Lyon, att de relationer som bildas inom nätgemenskaper kan vara av stark karaktär liknande de från verkliga livet (s.16). Dessa relationer bygger på att man känner samhörighet med andra med liknande intressen. Dock tar det längre tid att bygga starka relationer via nätet. Detta för att kommunikationen som sker är asynkron¹³ och långsammare än vid fysisk interaktion, menar Walther (Walther se Wellman & Gulia 1997, s.11). Även om nätgemenskaper och sociala nätverk har ett nära samband har vi valt att gå in närmare på sociala nätverk under avsnitt 3.2.

Barry Wellman et al (1996) menar att Internet främjar människors medlemskap i olika nätgemenskaper. Detta medför att människor kan variera graden av aktivitet i olika nätgemenskaper. I vissa är man mycket aktiv medan i andra kanske man bara deltar emellanåt (s.226f). Sammanfattningsvis anses nätgemenskaper och de relationer som skapas där som komplement till de gemenskaper som finns i den fysiska världen men de kan inte ersätta dem då människor har behov att identifiera sig med sin närmaste omgivning (Bateman Driskell & Lyon 2002, s.380-388).

Den kanske mest citerade och första definition av nätgemenskaper gjordes av Howard Rheingold. Detta efter ett flertal års egen erfarenhet av en nätgemenskap, the WELL¹⁴ : “virtual communities are social aggregations that emerge from the Net when enough people carry on those public discussions long enough, with sufficient human feeling, to form webs of personal relationships in cyberspace.” (Rheingold 2000, s. xx, xiv). Han beskrev senare också innebörden av nätgemenskaper som

... a group of people who may or may not meet one another face to face, and who exchange words and ideas through the mediation of computer bulletin boards and networks. In cyberspace, we chat and argue, engage in intellectual intercourse, perform acts of commerce, exchange knowledge, share emotional support, make plans, brainstorm ... find friends and lose them ... We do everything people do when people get together, but we do it with words on computer screens ... Millions of us have already built communities where our identities commingle and interact electronically, independent of local time or location. (Rehingold, 1994)

¹³ Ordförklaring: ej samtidig

¹⁴ Whole Earth 'Lectronic Link'

Nätgemenskaper är som nämnts tidigare ett begrepp vars innebörd kan ha många olika betydelser. Jenny Preece (2000) beskriver att nätgemenskaper består av fyra komponenter. Den första komponenten består av *människor* som interagerar i samband med att de uppfyller sina behov och/eller spelar olika roller. Den andra komponenten är *ett gemensamt mål* som kan vara ett intresse, behov, informationsutbyte eller en tjänst som ger anledning till att nätgemenskapen uppstår. *Polycys*, är den tredje komponenten, i form av implicita antaganden, praktiker, regler som styr och som guidar medlemmarnas interaktioner. Den fjärde och sista består av *datorsystem* som medierar social interaktion och skapar förutsättningar för känsla av samhörighet (s.10). Catherine M. Ridings, David Gefen och Bay Arinze (2002) menar att nätgemenskaper står för grupper av människor som delar gemensamma intressen och som kommunicerar regelbundet under en tid på ett organiserat sätt över Internet. Detta görs på en specifik plats eller genom tekniska funktioner vilka är viktiga då dessa utgör platsen för var nätgemenskapen uppstår. De menar vidare att medlemmarna i en nätgemenskap skapar personliga relationer till andra inom gemenskapen (2002, s.273).

För att summera vad en nätgemenskap är kan vi sluta oss till följande. En nätgemenskap är lösgjord från geografisk tillhörighet och innehar fler förbindelser än geografiska gemenskaper. De relationsband som uppstår kan vara både svaga och starka. Det som dock binder samman en nätgemenskaps medlemmar är ett gemensamt intresse eller mål. Teknik är det som i sin tur binder samman människor för att upprätthålla det gemensamma intresset. Tekniken underlättar regelbunden kontakt och regelbundna diskussioner vilket är fundamentalt för nätgemenskaper.

3.1.1 Nätgemenskapers sociala strukturer

Johannes Hummel och Ulrike Lechner (2002) beskriver i artikeln "Social Profiles of Virtual Communities" hur nätgemenskapers sociala struktur ser ut. Det finns olika sorters nätgemenskaper beroende på hur en nätgemenskap är utformad. Exempelvis kan en nätgemenskap användas mellan olika företag, företag till användare eller kunder men en nätgemenskap kan även finnas till för användare till användare. Gemensamt för de olika typerna av nätgemenskaper är att den sociala strukturen ses som en viktig grund. Den sociala strukturen kan visa sig genom att medlemmarna håller en hög aktivitets- och kommunikationsnivå vilket hjälper till att forma nätgemenskapen. Den sociala strukturen kan även visa sig genom den information som läggs ut av antingen tillhandahållaren av nätgemenskapen eller av användarna (Hummel & Lechner 2002, s.1f).

Vid uppbyggnaden av en nätgemenskap finns fyra huvudkategorier som måste beaktas: *Clearly defined group of actors*, *interaction*, *bonding* och *common place*. *Clearly defined group of actors* som utgör den första huvudkategorin innebär att en nätgemenskap bör ha ett klart fokus för att kunna skapa ett mervärde för sina medlemmar eller användare. Detta fokus kan visa sig i att det på nätgemenskapen tillhandahålls en informationstext över vilka sidan vänder sig till men även vilken information som kommer att behandlas på sidan. De som tillhandahåller nätgemenskapen måste även ta ställning till vilka det är som får bli medlemmar men även i vilken hög grad de ska få tillgång till vad som publiceras på sidan. För att en nätgemenskap ska fungera på ett bra sätt behövs det uppsatta regler för vad som är och inte är tillåtet. Till det tillkommer att det måste stå klart för medlemmarna vilken följden kan bli om de bryter de uppsatta reglerna (Hummel och Lechner 2002, s.3f).

I huvudkategorin *interaction* lyfts vikten av en nätgemenskaps interaktion upp. En nätgemenskap kretsar alltid kring och är alltid ett resultat av interaktion och kommunikation mellan människor. Genom att interaktionen synliggörs på en nätgemenskap måste tillhandahållarna fundera över och ta ställning till hur de ska arbeta kring det innehåll som publiceras på sidan. De behöver ta ställning till om de ska kontrollera det som skrivs och ta bort olämpligt material, eller om de ska låta medlemmarna skriva fritt. Hummel och Lechner menar även att det råder en balansgång mellan att publicera för lite eller för mycket material på en nätgemenskap. Är det för mycket text tappar läsarna snabbt intresset och det blir svårt för dem att få en överblick över materialet. Om det däremot är för lite material som publiceras tappar läsarna intresset då inget nytt händer, därför måste lagom mycket text publiceras på en regelbunden basis (2002, s.4f).

Bonding behandlar sociala nätverk inom en nätgemenskap och hur olika människor knyter kontakter med andra människor. I ett socialt nätverk är det de kontaktnät som varje medlem bygger upp som står i fokus och som utgör själva stommen. För företag som tillhandahåller en nätgemenskap är det ytterst viktigt att visa vilka det är som representerar sidan. Författarna påpekar att det för tillhandahållarna dock kan vara svårt att veta vilka användarna är då de bara representeras genom ett förnamn eller ett användarnamn. De menar vidare att identifikation av vilka de andra medlemmarna är ses som viktigare då medlemmar diskuterar sinsemellan än vad det är när medlemmar diskuterar med företaget (2002, s.5).

En nätgemenskap är en social plats dit människor kommer för att mötas. En plats som ska dra till sig medlemmar måste få dem att känna sig som hemma och att de vill samlas på en gemensam plats eller en *common place* vilken är benämningen på den fjärde och sista huvudkategorin som behöver beaktas vid en nätgemenskaps uppbyggnad. På Internet är det lika för alla och alla har samma förutsättningar, detta gäller både för de som tillhandahåller en nätgemenskap och de människor som letar efter en bra nätgemenskap att vistas på. Därför är det viktigt för olika nätgemenskaper att skilja sig från mängden genom att ha en speciell design eller ett speciellt fokus för att kunna locka till sig nya användare vilket Hummel och Lechner lyfter fram som nödvändigt. Genom en speciell design och ett speciellt fokus kan man även få medlemmarna att känna sig mer bekväma i situationen och få dem att känna sig som hemma för att få dem att återkomma flera gånger (2002, s.5f).

Enligt Hummel och Lechner hänger de sociala och ekonomiska aspekterna i en nätgemenskap samman med varandra. En funktion eller ett användningsområde med att finnas på en nätgemenskap är att det är ett led i att presentera sig själv. En andra funktion med nätgemenskaper är att det kan bidra till och skapa kunskap. En nätgemenskap kan även uppmuntra till dialog och interaktion mellan företag och kunder. En tredje funktion är att skapa en förtroendeingivande miljö för sin affärsverksamhet dit man vill locka till sig många olika användare som återkommer på en regelbunden basis (2002, s.7f).

Hummel och Lechner påstår att marknadsföring via en nätgemenskap kan vara lönsamt. Kostnaden att befinna sig på och arbeta med en nätgemenskap är låg om man jämför med traditionell marknadsföring, detta då en traditionell marknadsföringskampanj för att locka till sig nya kunder kostar mycket (2002, s.7f).

För att få användare att besöka en nätgemenskap mer frekvent ligger ett antal faktorer till grund. Om interaktionen är hög på en nätgemenskap ökar det tillgängliga innehållet på sidan. Med ett ökat innehåll finns det fler som kan intressera sig i vad som skrivs och vad som händer på nätgemenskapen och innehållet kan därmed hålla en hög aktualitetsnivå. Som tidigare nämnts är det även viktigt att en nätgemenskap har ett klart

och tydligt fokus. Genom ett klart fokus vet medlemmarna vad det är som de kan göra men även vad som förväntas av dem på nätgemenskapen. Ett klart fokus gör att medlemmarna känner sig välkomna och att de kan känna sig som hemma, ett klart fokus kan sägas forma och skapa huruvida en nätgemenskap kan fungera på bästa vis (Hummel och Lechner 2002, s.8).

Vid insamlandet av det empiriska materialet tog vi hänsyn till de fyra huvudkategorier som nämnts ovan: *clearly defined group of actors, interaction, bonding* och *common place*. Vi har försökt se i hur hög grad folkbiblioteken, som använder sig av bloggar eller MySpace, har funderat kring dessa aspekter vid uppstartandet av sina tjänster. Vi använder oss även av Hummel och Lechner i vår analysdel för att se huruvida respondenterna arbetar kring de aspekter som krävs för att en nätgemenskap ska kunna fungera på bästa sätt.

3.1.2 Nätgemenskaper och framgångsfaktorer

För att nätgemenskaper ska utvecklas och ha framgång fordras olika faktorer. Människor är viktiga beståndsdelar för att nätgemenskaper ska uppstå. Likaså är målet för nätgemenskapen en viktig aspekt att väga in. Ju bredare mål man har desto större målgrupp får man vilket kan bli problematiskt. Därmed är det viktigt att ha en specificerad målgrupp för att en nätgemenskap ska lyckas och för att den ska kunna nå bästa tänkbara användbarhet (Preece 2000, s.83). Ytterligare en faktor som kan inverka på vem som deltar i en nätgemenskap är de policys, implicita eller explicita, som utformas för beteenden och händelser på nätgemenskapen (Preece 2000, s.94). Storleken på en nätgemenskap kan påverka dess aktivitet både negativt och positivt. Med för få människor inblandade skapas för lite kommunikation vilket påverkar dess anseende för nykomlingar och nyfikna medan alltför många människor kan göra nätgemenskapen rörig och människor börjar dra sig till andra ställen istället. Det antal människor som en nätgemenskap behöver för att locka till sig andra kallas för *critical mass*. Critical mass-antalet varierar från nätgemenskap till nätgemenskap beroende på dess syfte, medlemmars behov och aktivitet och policys (Preece 2000, s. 91, 171). Det ska även vara enkelt att använda för att uppmuntra till användning men också för att man ska stanna kvar (Lazar & Preece 2002, s.32).

Sammanfattningsvis kan vi säga att syftet med en nätgemenskap, användarnas mål i en nätgemenskap och de policys som är skapade för att forma interaktionen är faktorer som påverkar den sociala interaktionen inom en nätgemenskap. Dock är varje nätgemenskap unikt och det finns inget universalrecept för att skapa en lyckad nätgemenskap (Preece 2000, s.7).

3.2 Sociala nätverk online

När man talar om nätverk talar man om enheter som är kopplade till varandra genom relationer och noder som tillsammans bildar ett nät. Internet kan därmed räknas som ett globalt nätverk där datorer kopplas samman och likaså kan varje människa i detta nätverk räknas som en nod (Wikipedia 2008e). Berry Wellman (1996), professor i sociologi, menar att när ett datornätverk kopplar samman människor så uppstår ett socialt nätverk (s.179).

Wellman gör skillnad på nätverk, gemenskaper och grupper. Grupper är ett slags nätverk där människor är tätt sammanknutna med tydliga gränser för medlemskap. I grupper är alla medlemmar nära länkade till varandra (Wellman et al 1996, s.180) I

nätverk å andra sidan kan relationer uppstå över dessa gränser som återfinns i grupper. Wellman och Caroline Haythornthwaite ser nätverk som “being larger than groups which have clearly defined boundaries; networks tend to be more extensive and dispersed” (Wellman & Haythornthwaite se Lengel, L. 2004, s.112). Som tidigare nämnts i kapitlet om nätgemenskaper (se avsnitt 3.1) talar Wellman om gemenskaper som sociala nätverk där varje medlem har band till de andra medlemmarna. Inom gemenskapen betonas styrkan i de mellanmännsliga relationerna inom nätverket (2001, s.234).

Genom datornätverk uppstår sociala nätverk av stor omfattning (vilka innehar fler relationer och större omfattning av relationer) (Wellman 1996, s.191). Datornätverk möjliggör för individen att upprätthålla ett större antal relationer online än ansikte mot ansikte. Diskussioner kring onlinerelationernas styrka diskuteras av Wellman. Wellman beskriver att de personliga band eller kontakter som en människa har existerar inte enbart på nätet eller enbart i det verkliga livet. Mycket av den kontakt som sker online är av det slag som man redan har utanför nätet och som finns inom ens lokala område. Många band eller kontakter online kan karakteriseras som starka då de underlättar frekventa, ömsesidiga, sällskapliga och ofta stödjande kontakter (Wellman et al 1996, s.221f). Dock behövs verkliga möten där man möts ansikte mot ansikte för att de starka banden online ska upprätthållas. Likaså är förutsättningen för att man ska få meningsfulla fungerande virtuella kontakter, fysiska möten där människor emellanåt träffas i verkligheten, ansikte mot ansikte (Wellman 1996, s. 243).

Samtidigt menar han att många kontakter och mellanmännsliga band online uppstår mellan människor som aldrig har träffats i det verkliga livet. Dessa band kan karakteriseras som svaga då personerna är socialt och geografiskt distanserade från varandra och inte är bundna till någon tätt knuten gemenskap (Wellman et al 1996, s.222) Men enligt Wellman finns det bevis för ömsesidig support mellan människor med svaga band till varandra. Detta då människor med stark hängivenhet till en organisation eller elektronisk grupp har en större benägenhet att delta och ge stöd till andra (Wellman et al 1996, 223).

Som också tidigare nämnts i avsnitt 3.1 behöver sociala nätverk eller gemenskaper inte vara knutna till en geografisk plats enligt Wellman. Istället byggs sociala nätverk i allt större omfattning upp kring individens gemensamma intressen menar Walther. (Walther se Wellman & Gulia 1997, s.11). Internet möjliggör en ny social struktur där personen är i centrum. Individer tillhör inte längre endast ett socialt nätverk som är bundet till en geografisk plats utan kan växla mellan olika sociala nätverk vilka alla fyller olika behov hos personen. Detta genom Internet som möjliggör för användaren att kopplas samman med fler människor än tidigare. Wellman benämner detta som *personalized networking* (Wellman 2001, s.237f). Internet främjar dessutom människors medlemskap i olika nätgemenskaper. Detta medför att människor kan variera graden av aktivitet i olika nätgemenskaper. I vissa är man mycket aktiv medan i andra kanske man bara deltar emellanåt (Wellman et al 1996, s.226f).

3.3 Analysram

Ovan nämnda teoretiker bildar vår analysram. Analysramen ligger till grund för hela uppsatsen med start vid frågeställningarna. Uppsatsen drevs från början av en ren nyfikenhet över hur folkbibliotek använder sig av bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace i sitt dagliga arbete. Vi ville veta hur hela processen såg ut från tanken att starta upp en Web 2.0-tjänst till det faktiska resultatet. Teorierna kring vad en

nätgemenskap är och hur de bör vara uppbyggda för att fungera optimalt är kopplade till frågeställningarna nedan förutom den allra första som mer är av beskrivande karaktär kring valen av tjänsterna:

- Varför har man på de undersökta folkbiblioteken valt att satsa på Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace?
 - Hur arbetar biblioteken med tjänsterna och hur används tjänsterna?
- Vilka möjligheter respektive svårigheter finns med användning av bloggar och MySpace på folkbibliotek?
- Hur kan folkbibliotekens arbete med Web 2.0-tjänsterna vidareutvecklas

Vid instuderandet av olika teorier föll valet på sådana som handlade om *kontaktskapande*, *interaktion* och *sociala nätverk*. Hela grunden för en Web 2.0-tjänst handlar om möjligheten att kunna interagera, möta nya människor, nya vänner och nya kontakter. Med tanke på detta ville vi undersöka om respondenterna också hade tänkt på det när de skapade Web 2.0-tjänsterna. Hur arbetar de för att underlätta kontaktskapande, hur ser interaktionen ut och kan man verkligen säga att man kan skapa kontakter via den sociala mötesplatsen Myspace och bloggar? Dessa initiala funderingar återfinns samlade under frågeställningen och kan kopplas till den valda teorin om sociala nätverk online men även till hur en nätgemenskap är uppbyggd:

- Hur resonerar man kring bloggar och MySpace som ett sätt att skapa kontakt med användare och en arena för socialt nätverkande?

Vid utformningen av intervjumallen (se 4.1.3, bilaga 1 och 2) ligger frågeställningarna samt teorierna till grund vilket också påverkar upplägget av resultatdelen (se 4.2.2). Analysramen kommer dock till sin rätt under *Analys och Diskussion av resultat* (se 6). Nedan följer en kort sammanfattning av de viktigaste punkterna av teorierna samt hur de kommer att användas i analyskapitlet.

Till analysen kommer vi att fokusera kring grunderna för hur en nätgemenskap ser ut enligt Riding, Gefen och Arinze (2002) samt Bateman Driskell och Lyon (2002). Enligt dem bygger en nätgemenskap på människor med liknande intressen och att dessa människor får möjlighet att kommunicera med varandra genom tekniken som återfinns på nätgemenskapen. Kommunikationen som sker måste även vara på en regelbunden basis (Riding, Gefen & Arinze, s.273, Bateman Driskell & Lyon, s.380-388).

Vidare ligger stor vikt vid teoretikerna Preece (2000) samt Hummel och Lechner (2002) då de går in djupare kring olika faktorer kring hur en nätgemenskap är uppbyggd men även vad som krävs för att den ska fungera optimalt. En aspekt som vi lägger mycket tyngd vid är vikten av att en nätgemenskap har ett *klart mål* och *syfte*, *klara målgrupper* samt ett tydligt och *klart innehåll* för maximala förutsättningar för interaktion (Preece, s.83, Hummel & Lechner, s.8). Preece tar även upp vikten av *critical mass* – att ett minsta nödvändigt antal människor är knutna till en nätgemenskap samt att dessa borde finnas med från start (2000, s.171).

I nätgemenskaper uppstår sociala nätverk. Då bloggar och MySpace består av interagerande individer kan sociala nätverk tänkas uppstå. Wellman (1996) är huvudteoretikern som används till detta område. Wellman menar att kontakter på en nätgemenskap kan se olika ut, de kan definieras som starka eller svaga (s.221). En kontakt på en nätgemenskap kan stärkas av möjligheten att träffas i en vanlig miljö (s.243).

4 METOD

I detta kapitel redogörs för uppsatsens metodval och på vilket sätt empirin har samlats in. Därefter följer hur bearbetningen av den insamlade empirin gått tillväga och vilka aspekter som vägts in vid tolkning och analys av materialet. Kapitlet avslutas med en diskussion kring uppsatsens vetenskaplighet.

4.1 Metodval och empiriinsamling

Nedan följer en beskrivning av hur det kom sig att en kvalitativ ansats valdes till denna uppsats. Vidare följer en beskrivning av hur urvalet av respondenter gick till men även vad som föranledde valet att genomföra kvalitativa telefonintervjuer.

4.1.1 Kvalitativ metod

Då vi ämnade undersöka hur folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänsterna bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace och vilka erfarenheter som gjorts kring detta valdes en kvalitativ ansats för denna studie. Genom en kvalitativ ansats med intervjuer kan en fördjupad kunskap och förståelse nås om hur bibliotekarier arbetar med Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som gjorts.

En kvalitativ undersökningsmetod kan inte ge generaliserbar information men den information som framkommer kan sägas gälla även i andra situationer än den som har blivit undersökt. ”Den kunskap som utvecklas i form av tolkningar, förklaringar, mekanismer och begrepp i ett visst forskningsprojekt kan överföras till andra situationer och fenomen” (Johannessen och Tufta 2003, s.74, 76). Då vi undersöker hur en viss företeelse fungerar för ett antal utvalda bibliotek kan den information som nås även kunna gälla för fler bibliotek i landet.

En kvalitativ undersökning hyser en stor flexibilitet gentemot respondenten under en intervjusituation. Flexibiliteten visar sig i att respondenten själv får formulera sina tankar och där nya förhållanden kan visa sig, vilka inte hade kunnat förespås innan intervjustart. Vid en kvalitativ intervju går det alltså inte att på förhand veta vad en respondent kommer att säga och syftet för en undersökning kan komma att förändras under undersökningens gång (Johannessen & Tufta 2003, s.68, 71). Att inte på förhand helt kunna veta vad en respondent kommer att säga och vad uppsatsen kan tänkas kunna ge för resultat utgjorde en god anledning till varför en kvalitativ ansats valdes för denna uppsats.

4.1.2 Urval av respondenter

Då syftet med denna undersökning är att belysa svenska folkbiblioteks användning och erfarenheter av Web 2.0-tjänsterna bloggen och sociala mötesplatsen MySpace har urvalet varit lite problematiskt då användningen av dessa tjänster ännu inte är så utbredd på folkbiblioteken i landet. Representativa urval på nätet är svåra att genomföra enligt Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, s.213). De menar att urvalet på nätet försvåras av det faktum att man i egentlig mening inte kan veta något om ”den totala mängd vi försöker representera med vårt urval” (2003, s. 213).

Det urval som tillämpats i denna undersökning är ett bekvämlighetsurval vilket också är ett icke-sannolikhetsurval. Bekvämlighetsurval eller tillfällighetsurval är oftast inte representativa för populationen. Med bekvämlighetsurval eller tillfällighetsurval menas att man väljer de enheter som är tillgängliga samt som på förhand uppfyller vissa egenskaper för undersökningen (Holme & Solvang 1997, s.184). Detta innebär att urvalet av respondenter för denna uppsats baserades på att de skulle arbeta aktivt med bloggar eller MySpace och ha kunskaper i och erfarenheter av dessa. Tillgängligheten var även den en viktig faktor vad gällde lämpliga respondenter för vår undersökning då det i nuläget inte är så många som arbetar med dessa utvalda Web 2.0-tjänster. Sökandet efter lämpliga respondenter gjordes på Internet. Vi sökte efter svenska folkbibliotek på MySpace och folkbibliotek som tillhandahöll bloggar riktade till användare. Både vad gäller bloggarna och MySpace-sidorna som hittades och som kunde ses som möjliga respondenter utnyttjade vi deras nätverkande funktioner *länkar* och *vänlistor* till att hitta andra möjliga respondenter. Utifrån denna sökning hittade vi sju respondenter som vi fann vara lämpliga för vår studie. Detta innebär att respondenterna inte kommer att vara representativa för hela populationen men vi eftersträvar inte heller generaliserbar information utan djupare förståelse och kunskap kring arbetet med tjänsterna vilket vi får genom att intervjua bibliotekarier som aktivt arbetar med bloggar och MySpace (Ryen 2004, s.77).

De svenska folkbibliotek som finns representerade på MySpace är inte många i dagsläget. Vi tog kontakt med sex bibliotek som finns på MySpace varav fyra bibliotek var intresserade av att delta i vår undersökning. När det gäller folkbibliotek som tillhandahåller bloggar fanns det desto fler. Vi valde ut fyra folkbibliotek som hade en blogg utifrån urvalskriterierna att de (på bloggen) möjliggjorde en tvåvägskommunikation. En faktor som att bloggen uppdaterades någorlunda regelbundet vägde också in i urvalsprocessen. Respondenterna utgjordes av bibliotekarier som aktivt arbetade med dessa Web 2.0-tjänster. En bibliotekarie intervjuades vid två tillfällen om både bloggar och MySpace då båda dessa tillhandahölls av det biblioteket.

Enligt Repstad (2007), Holme och Solvang (1997) skiljer man ofta på informant- och respondentintervju. Respondent är den term som används för de personer som själva är delaktiga i det som studeras till skillnad från informanten som kan delge information om studieobjektet utan att själv vara delaktig i det. Respondenter kan däremot ge direkt information om uppfattningar, upplevelser och åsikter vilket eftersträvas i denna studie (2007, s.14, 1997, s.104). Utifrån detta kallar vi våra intervjuobjekt för respondenter.

4.1.3 Kvalitativa telefonintervjuer

Inför intervjuerna gjordes två intervjuguider med frågor indelade efter huvudämnen (se bilaga 1 och 2). Martyn Denscombe (2000) skriver att denna form av intervju benämns som semistrukturerad då man låter respondenten fritt utveckla sina upplevelser samtidigt som intervjuaren har färdigformulerade frågor. Detta för att styra upp intervjun lite men samtidigt ge möjlighet att gå utanför de på förhand formulerade ämnena och frågorna för att ställa följdfrågor (Denscombe 2000, s.135). Fördelen med att utgå ifrån vissa likartade frågor vid de olika intervjuerna är att svaren mellan respondenterna kan jämföras. Att enbart utgå ifrån vissa fasta punkter i en intervjuguide kan även göra att intervjun får mer utav en samtalande karaktär där nya vinklingar kan följas upp. En intervjuguide öppnar även upp för respondenten att utveckla en fråga till

nya dimensioner och de tillåts även göra egna kopplingar vilket med en mer strukturerad intervju hade varit omöjligt (Johannessen & Tufta 2003, s.71, 97).

Vi valde att genomföra våra åtta intervjuer via telefon. Detta för att våra respondenter befinner sig på olika håll i landet. Kontakt togs med tänkbara respondenter initialt via mail. I detta mail presenterades kort studiens mål samt hur intervjuerna skulle ske. Frågorna om intervjuobjektens åsikter om inspelning av intervjun samt tillåtelse att använda deras namn i uppsatsen ställdes också i introduktionsmailet. I mailet fanns även information om att respondenterna skulle få grundstommen till intervjufrågorna mailade till sig i förväg för att veta mer exakt vad intervjun skulle handla om samt att de skulle få möjlighet att läsa den transkriberade intervjun.

Telefonintervjuerna genomfördes med mobiltelefon via högtalarfunktionen. Intervjuerna spelades in på en digital diktafon eftersom detta skulle underlätta transkribering och bearbetning av materialet. Vid fem av intervjuerna var båda uppsatsförfattarna närvarande medan tre intervjuer genomfördes enskilt. Vid intervjuernas början ställdes samma frågor som ställts i mailet, om respondenternas namn fick användas i uppsatsen och om det fortfarande kändes bra att bli inspelad. Det gavs även information om att de skulle få läsa den transkriberade intervjun för möjlighet till revidering och komplettering av information. Därefter vidtog intervjuerna. Intervjuernas längd varierade mellan en halvtimme och en timme.

Då telefonintervjuer är annorlunda till sin karaktär i jämförelse med "fysiska" intervjuer bör man som intervjuare vara extra lyhörd för respondenten (och de ljud som denne avger) då man går miste om kroppsspråket vid en telefonintervju (Krag Jacobsen 1993, s.159). Kroppsspråket är en viktig del av den fysiska intervjun då det kan visa på hur respondenten reagerar på frågorna. Det är omöjligt att säga om kroppsspråket överensstämmer med det som respondenten säger under en telefonintervju. Nackdelar med telefonintervjuer är att direktkontakten inte är lika stor som vid en personlig intervju. Detta kan påverka respondenten till att inte ge så uttömmande svar på känsliga frågor vilket Krag Jacobsen påpekar (1993, s.158). Detta är en nackdel vad gäller intervjuarens del. Men samtidigt måste man även beakta det faktum att det finns personer som känner sig mer bekväma i en mer anonym situation än vid direktkontakt som en fysisk intervju utgör. Det har framkommit att människor är lika ärliga och uppriktiga vid telefonintervjuer som vid fysiska intervjuer. Ibland kan telefonintervjuer till och med vara mer giltiga än intervjuer som sker ansikte mot ansikte enligt Denscombe (2000, s.16).

För att få ett mer giltigt material och för att respondenterna skulle känna sig mer bekväma med situationen valde vi att maila en transkribering av intervjun till varje respondent. Därtill tillkom en möjlighet för oss att ställa kompletterande frågor på ett smidigt vis. Alla respondenter hade möjlighet att komplettera, utveckla eller ändra felaktigheter i det material som skickades till dem.

4.2 Bearbetning av empirin

Följande avsnitt inleds med att behandla hur det empiriska materialet bearbetades för att sedan gå in mer på hur materialet analyserades och strukturerades upp.

4.2.1 Transkribering

Som tidigare nämnts spelades intervjuerna in på en digital diktafon och för att kunna analysera det inspelade materialet måste det skrivas ner till textform, transkriberas. Det

är inte helt oproblematiskt att transkribera från en bandspelare och det får inte glömmas bort att det blir en avskrift eller en konstruktion av originalintervjun. Utskriften blir en tolkning av det som forskaren uppfattar från bandet vilket kan innebära att ord kan uppfattas fel. Andra mer praktiska problem kan ligga i svårigheten att avgöra var en mening slutar eller hur pauser ska redovisas i skriften (Kvale 1997, s.150f).

Vi valde att själva transkribera materialet och vi gick även in för att skriva ner ordagrant, även om det förekom upprepningar eller ofullständiga meningar. Vikten har således lagts vid att få ner alla ord som sagts under intervjun, andra emotionella uttryck som skratt eller långa pauser har inte skrivits ner då detta inte känts relevant för vår undersökning. Det som istället var av intresse var att fånga uttryck och upplevelser som respondenterna uppgav kring användandet av bloggar och MySpace. Ett annat val som gjordes i samband med transkriberingen var att inte skriva ner intervjuarnas jakande medhållanden då det störde vid genomläsning av materialet. Stilen som användes var att det som intervjuaren sa fet-markerades varpå respondentens svar följde i vanlig stil. På det viset blev det lättare att läsa texten och vem som sa vad. Då den transkriberade texten inte enbart var till för oss intervjuare utan även skulle skickas ut till respondenterna funderade vi också på hur texten skulle tas emot av dem. "Vissa intervjupersoner kan få en chock när de läser en intervju med sig själva. Den ordagrant utskrivna intervjun kan framstå som ett osammanhängande och förvirrat tal och till och med tyda på lägre förståndsåvör" (Kvale 1997, s.158). För att försöka undvika denna chock då mailet med den transkriberade intervjun skickades tillkom en beskrivning av hur själva avskrivningen genomförts och att målet med den var att skriva av så ordagrant som möjligt.

4.2.2 Meningskoncentrering och tematisering

Då vi har genomfört åtta telefonintervjuer har det empiriska materialet blivit omfattande. För att kunna sovra det väsentliga ur detta material har analysmetoden meningskoncentrering använts. Meningskoncentrering innebär att materialet arbetas om från långa meningsyttranden till kortare meningar som rymmer huvuddragen av den ursprungliga intervjutexten (Kvale 1997, s.174). Det finns fem steg som utgör själva analysen varav tre redogörs för nedan:

Först läser forskaren igenom hela intervjun för att få en känsla av helheten. Sedan fastställer han meningsenheterna som de uttrycks av intervjupersonen. För det tredje formuleras det tema som dominerar en naturlig meningsenhet så enkelt som möjligt. Forskaren försöker här tolka intervjupersonens svar utan fördomar och tematisera uttalandena utifrån hennes synvinkel sådan den uppfattas av forskaren. (Kvale 1997, s.177)

De teman som ställs upp utifrån originalmaterialet kan ses som korta sammanfattningar av större stycken och det är de större styckena som Kvale kallar för "naturliga meningsenheter". I det fjärde steget ska forskaren "ställa frågor till meningsenheterna utifrån undersökningens specifika syfte" vilket för uppsatsens del blir utifrån hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som har gjorts. I det femte och sista steget "knyts hela intervjuens centrala, icke överflödiga teman samman i en deskriptiv utsaga" (Kvale 1997, s.177). Utifrån dessa steg kommer det empiriska materialet att kunna presenteras med ett par meningar som beskriver det mest väsentliga för undersökningens syfte.

Intervjuerna analyserades initialt var för sig för att sedan jämföras med varandra. Huvudrubrikerna eller de huvudteman som följer i resultatet skapades utifrån de valda

teorierna, intervjuguiden som sattes upp inför intervjutillfällena men även utifrån meningskoncentreringen. Huvudrubrikerna är följande; *Utvecklingsprocessen för Web 2.0-tjänsterna, Användningen av Web 2.0-tjänsterna, Kontaktskapande och nätverkande och Erfarenheter och utvärdering*. Vid analysen utkristalliserades dock ytterligare underteman som placerades under huvudkategorierna. Vidare placerades liknande utsagor från olika respondenter under dessa underteman.

4.2.3 Tolkning och diskussion

Tolkning är ett väsentligt kännetecken för kvalitativ analys. Det innebär att man betraktar materialets olika delar i ljuset av andra delar och inte minst i ljuset av den helhet som kommer till uttryck i datamaterialet. Tolkning är att sätta företeelser i ett sammanhang, i en helhet, som gör att vi förstår vilken mening eller betydelse som kan tillägnas de som undersöks. (Johannessen & Tufta 2003, s.72)

Utifrån meningskoncentreringen och tematiseringen av det empiriska materialet har empirin tolkats utifrån de valda teorierna för uppsatsen. De huvudavsnitt som ställdes upp för analysdelen bygger till viss del på uppsatsens frågeställningar, på viktiga aspekter från resultatdelen men även viktiga huvudpunkter som de valda teoretikerna har förespråkat. Huvudavsnitten blev således: *Val av tjänst, Interaktion, Kontakter och sociala nätverk* samt *Verktygen bloggen och MySpace – tjänsternas användbarhet*. Varje huvudavsnitt följs av olika underavsnitt och avslutas med en diskuterande del där synpunkter kring vad analysen frambringat lyfts upp.

4.3 Vetenskaplighet och kvalitetssäkring

Nedan följer vilka forskningsetiska överväganden som vi beaktat under undersökningen. Vidare tas uppsatsens reliabilitet samt validitet upp där det tilltänkta resultatets tillförlitlighet och riktighet diskuteras. I det avslutande avsnittet följer en diskussion kring den valda arbetsmetoden för uppsatsen.

4.3.1 Forskningsetiska överväganden

Det var av stor vikt att respondenterna blev informerade om hur denna studie var upplagd och på vilket sätt intervjuerna skulle genomföras. Det var även av vikt att de skulle få ta del av de transkriberingar som skulle genomföras av varje intervju för eventuella kompletteringar eller revideringar, som vi tidigare har nämnt. Upplysningar om detta gavs vid den initiala kontakten via mail men även vid själva intervjutillfället. Detta för att försäkra oss om deras medvetenhet om vad det innebär att vara med i en studie. Detta beskrivs av Kvale som informerat samtycke (1997, s.107). Konfidentialitet är av stor vikt vid forskning. Att respektera och skydda intervjupersonerna genom anonymisering menar Kvale är viktigt (1997, s.109). Då våra respondenter befinner sig på en offentlig arena som Internet och det dessutom är relativt få verksamma bibliotek som bloggar och finns representerade på MySpace var det ett dilemma att anonymisera respondenterna. Respondenterna tillfrågades om deras namn fick användas i uppsatsen och gensvaret blev positivt från alla. Dock har vi valt att enbart använda oss av respondenternas förnamn.

4.3.2 Validitet

Validitet är ett mått på om den metod som man använder sig av för att mäta eller undersöka gör det som man ämnar undersöka eller mäta (Kvale 1997, s. 215, Bell 2000, s.90). Syftet med uppsatsen var att belysa hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänsterna bloggar och sociala mötesplatser och vilka erfarenheter som har gjorts angående dessa tjänster. Detta med fokus på bibliotekens kontakt med användare. Kvalitativa telefonintervjuer valdes som metod för insamlandet av empirin. Skapandet av intervjumallar med huvudfrågor underlättade både för oss och för respondenterna vad gäller att följa och samla in det viktigaste och nödvändigaste materialet. Alla respondenter fick likadana intervjumallar skickade till sig beroende på vilken Web 2.0-tjänst som de tillhandahöll vilket gjorde att alla respondenter hade samma förutsättningar inför varje intervjutillfälle. Att intervjuerna därtill var semistrukturerade till sin natur gjorde att respondenterna med egna ord kunde belysa hur just de såg på en viss sak eller händelse. Hade vi valt en mer strukturerad form kring intervjutillfällena hade vi kunnat missa viktiga aspekter som respondenterna kanske aldrig hade fått tillfället att yttra. Men genom att välja en semistrukturerad intervjuform fick vi både svar på de viktigaste frågorna gällande vår undersökning samtidigt som andra viktiga aspekter kunde framkomma under varje intervjutillfälle.

Då vi ville få en fördjupad kunskap om hur arbetet med bloggar och sociala mötesplatser kan se ut på svenska folkbibliotek anser vi att den valda metoden väl följer vårt syfte.

4.3.3 Reliabilitet

Reliabilitet i forskningssammanhang handlar om tillförlitlighet och noggrannhet vad gäller den information som samlas in. Judith Bell (2000) beskriver detta som "ett mått på i vilken utsträckning ett instrument eller tillvägagångssätt ger samma resultat vid olika tillfällen under i övrigt lika omständigheter" (s.89). Två olika svar på samma fråga i olika situationer är inte tillförlitlig. Det är enligt Trost svårt att prata om reliabla kvalitativa undersökningar i bemärkelsen att en fråga ska ge samma svar i olika situationer eller vid skilda tillfällen (2005, s.112). Om vi ser till denna undersökning, som är kvalitativ, är det möjligt att undersökningens reliabilitet blir lägre då intervjuerna skedde via telefon i jämförelse med en fysisk intervju. Detta eftersom det under en telefonintervju inte i samma grad är möjligt att etablera kontakt med respondenterna som vid en fysisk intervju. Respondenternas svar skulle därmed kunna tänkas vara olika under en intervju som sker ansikte mot ansikte till skillnad från en intervju per telefon. Å andra sidan är det inte säkert att svaren på frågorna hade genererat liknande svar vid exakt likadana situationer, som enbart ansikte mot ansikte eller enbart per telefon. Detta då människor förändras med tiden vilket påverkar hur man ser på och upplever saker (Trost 2005, s.112). Dock upplevde vi att vi fick den kontakt och närhet som eftersträvas i kvalitativa intervjuer med våra respondenter och att samtalet med respondenterna flöt på bra. Situationen med respondenterna kändes aldrig stel och byråkratisk vilket visar på att samtalet med respondenterna höll en bra nivå.

Ytterligare vad gäller undersökningens reliabilitet kan nämnas att vi valde att i förväg maila intervjuguiden till respondenterna för att ge dem insikt i vad vi ämnade fråga dem om. Detta sistnämnda ha påverkat reliabiliteten då det kan ha inverkat på respondenternas svar till att inte vara lika spontana som de kanske hade varit utan en intervjuguide. Vi upplevde intervjusvaren som spontana även om någon respondent

hade förberett sig lite. Detta då intervjutillfällena gav upphov till sidospår och följdfrågor som inte var konstruerade i förväg.

Holme och Solvang menar att reliabiliteten bestäms av hur noggrann man är vid bearbetningen av information (1997 s.162). Vid intervjutillfället valde vi att använda en digital diktafon för att säkerställa att allt som sades vid intervjutillfället registrerades. Vid transkriberingen skrevs varje ord som sades ned vilket gjorde att vi inte valde vad som skulle skrivas ner eller inte. Då transkriberingen även skickades till respondenterna för chans till revidering säkerställde även det riktigheten i det nerskrivna. Analysmetoden för empirin var meningskoncentrering vilket går ut på att omformulera och korta ner en text till att bli mer överskådlig. Men texten ska alltid utgå från och visa det som respondenterna frambringat. Vi får alltså inte ändra om texten till att få en ny betydelse än vad den hade från början. Därför kan empirin sägas behålla dess forna andemening. Detta tillsammans med det ovan nämnda bidrar till att studien håller en hög reliabilitet.

4.3.4 Metodkritik

En svårighet med en studie av nyare internetfenomen, som de valda Web 2.0-tjänsterna på folkbibliotek, var att tjänsterna generellt på de undersökta biblioteken varit igång en kortare tid. Detta kan ha påverkat resultatet då respondenterna fortfarande arbetade för att Web 2.0-tjänsterna skulle nå sin form. Ytterligare en svårighet tillkom när det gäller MySpace då det inte fanns många folkbibliotek som använde sig av denna tjänst och det fanns inte heller mycket skrivet om detta i bibliotekssammanhang. Likväl är det resultat som framkommit hittills vad gäller arbetet av stor vikt för andra bibliotek som har funderingar kring startande av liknande tjänster.

Vi skulle genomföra intervjuerna tillsammans för att säkerställa att vi fick med de viktigaste punkterna utifrån intervjumallen. På grund av yttre omständigheter kom det sig att fem utav de åtta intervjuerna skedde med båda uppsatsförfattarna medan de sista tre skedde enskilt. Vi kan ändå säga att vi fick med det viktigaste under dessa tre intervjutillfällen då de skedde efter de gemensamma intervjuerna vilka gav oss erfarenhet att kunna genomföra kvarvarande intervjuer på egen hand. Ytterligare en aspekt gällande säkerställandet av materialet var att vi varit noga med att be om att få återkomma med följdfrågor. I och med detta kunde vi ställa fler frågor om det var någonting som hade missats eller som behövde utvecklas mer.

Kritik kan nämnas i samband med intervjumallen som skickades ut till respondenterna i förväg. Tanken bakom var att respondenterna skulle få möjlighet till att sätta sig in i vad våra frågor skulle behandla för områden så att de skulle kunna förbereda sig mentalt. I vissa fall kunde intervjumallen få oönskade effekter då vissa av respondenterna hade förberett sig för mycket gällande vilka frågor vi skulle ställa. I de fallen kunde intervjuerna få en för strukturerad karaktär där respondenten hade svårt att gå utanför intervjumallens frågor. En lärdom drogs av detta då vi på ett tydligare sätt angav till respondenterna att intervjumallen bara var en grund och att fler frågor kunde ställas som inte stod med i denna.

Något som kan ha påverkat undersökningen negativt var att vi intervjuade en respondent vid två olika tillfällen gällande två olika Web 2.0-tjänster. I efterhand kan vi känna att vi kanske skulle ha haft en respondent till varje Web 2.0-tjänst och inte intervjuat samma person två gånger. De båda intervjuerna och den information som frambringades var likartade. Till försvar kan sägas att den information som frambringades vid intervjutillfällena visade sig bli ytterst innehållsrik och relevant för denna uppsats.

5 RESULTAT

Syftet med denna undersökning är att belysa hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som har gjorts angående dessa tjänster. Vårt fokus ligger på bibliotekens kontakt med användare. I följande avsnitt presenteras den insamlade empirin vilken har sammanställts med hjälp av meningskoncentrering.

5.1 Resultatredovisning

Resultatet är indelat i fyra huvudrubriker eller huvudteman; *Utvecklingsprocessen för Web 2.0-tjänsterna*, *Användningen av Web 2.0-tjänsterna*, *Kontaktskapande och nätverkande* samt *Erfarenheter och utvärdering*. Dessa har skapats efter den intervjumall som vi utgick ifrån vid vår empiriinsamling men även utifrån meningskoncentreringen som tillämpats på intervjumaterialet. Huvudrubrikerna är i sin tur indelade i underrubriker. Underrubrikerna representerar de gemensamma teman eller kategorier vi funnit utifrån analysen av intervjuerna. Vi har valt att placera och sammanfoga resultatet från både bloggar och MySpace under varje huvudrubrik. Detta då många teman och kategorier var desamma för båda tjänsterna. I vissa fall förekommer dock avvikelser där vi enbart presenterar något som är specifikt för exempelvis bloggen med en egen underrubrik och detsamma för MySpace. Vi har valt att placera vissa enskilda citat som är kortare än vad som är normalt för blockcitat i texten som blockcitat för att dessa inte ska försvinna i texten men även för att belysa en viktig aspekt av det som redogörs.

5.1.1 Presentation av respondenterna

Här nedan följer en presentation av respondenterna och information av respektive tjänst.

Pernilla, 28 år, skolbibliotekarie och folkbibliotekarie, driver Älmhults biblioteks blogg *Boksynt* sedan januari 2007. Fokus på bloggen ligger i att förmedla litteratur. Pernilla hade inga tidigare erfarenheter i att blogga innan *Boksynt* startades.

Ola, 30 år, folkbibliotekarie, ansvarig för *Emmaboda biblioteksblogg* vilken startades i augusti 2007. Bloggen behandlar boktips. Ola hade ingen tidigare erfarenhet av bloggar innan han startade sitt biblioteks blogg.

Elin, 27 år, bibliotekarie, skriver på Häbo biblioteksblogg *Barbabloggen* som startades juni 2006. Det är främst litteratur som lyfts fram på bloggen men även andra förekommande aktiviteter på biblioteket. Elin har tidigare bloggat men även läst andra bloggar på fritiden för omvärldsbevaknings skull.

Marja, 26 år, bibliotekarie i Botkyrka, skriver i bibliotekets blogg *Vuxenbloggen* som startades oktober 2007. Botkyrka bibliotek driver även *Ungdomsbloggen*. Fokus på bloggen ligger i att förmedla aktuella kulturhändelser och evenemang på biblioteket. Marja arbetar även med biblioteken i Botkyrkas MySpace-konto som öppnades i november 2007. Under den tid när intervjun med Marja gjordes var hon anställd i Botkyrka men har därefter slutat för en annan anställning. Vi kommer att referera till henne som att hon arbetar där i resten av resultatdelen.

Linda, 28 år, gymnasiebibliotekarie, ansvarar för Eksjö biblioteks MySpace-konto som skapades våren 2007. Linda hade ingen tidigare erfarenhet av MySpace.

Erik, 40 år, folkbibliotekarie och ungdomsbibliotekarie i Högånäs, ansvarar för MySpace-kontot som öppnades vid årsskiftet 2006/2007. Erik hade ingen tidigare erfarenhet av MySpace innan han öppnade kontot

Tommy, 39 år, bibliotekarie i Norrköping är ansvarig för MySpace-kontot som skapades i juli 2007. Tommy hade tidigare erfarenhet av MySpace.

5.2 Web 2.0-tjänsternas utvecklingsprocess

I följande avsnitt presenteras respondenternas syn på varför de startade upp Web 2.0-tjänster, hur dessa startades upp samt vad som låg till grund för deras utformning av Web 2.0-tjänsternas utseende.

5.2.1 Nya forum för interaktion och nätverkande

MySpace och bloggen ses som nya kommunikationskanaler för och med användare, vilket påpekas av flera respondenter men även som nya sätt att kunna synliggöra biblioteket och dess tjänster. Både MySpace och bloggar som medium har blivit populärt och kan ge bibliotekarien nya och andra möjligheter att få en dialog med användarna. Bloggen är ett enkelt redskap att använda där tjänsten kan startas upp med hjälp av fritt tillgängliga bloggverktyg på nätet, utan några direkta tekniska kunskaper. Att det är gratis att starta upp både bloggar och MySpace-konton har föranlett varför biblioteken har kunnat och velat satsa på dessa Web 2.0-tjänster.

Ola och Pernilla, som för sina biblioteks räkning bloggar, pekar på vikten av att biblioteket som institution hänger med i teknikutvecklingen och Web 2.0 och att biblioteken kan visa upp detta för sina användare. Både Pernilla och Elin ser bloggen som ett bra komplement till den övriga biblioteksverksamheten. Bloggen är ett annat forum för att diskutera litteratur med sina användare än de traditionella som exempelvis litterära caféer. Elin menar att det är

... naturligt att ett bibliotek har en blogg om just läsning och litteratur och böcker ... vi kände ju att det är ju roligt att diskutera med andra när man läst en bok och det ger ju ett mervärde (Elin)

Pernilla menar vidare att bloggen är ytterligare en kanal till att nå användare och en kanal som ligger i tiden. Marja pekar på att många av Botkyrkas användare finns på bloggarenan och då finns det ett behov av att biblioteket även ska finnas där och gå utanför själva biblioteksarenan:

[d]et är en del av vårt uppdrag att nå ut till nya användare ... och då är bloggarna ett led i det. (Marja)

Valet föll förutom på bloggen även på ett MySpace-konto i bibliotekets regi. MySpace valdes då privatpersoner och kulturorganisationer från Botkyrka samt ett flertal andra bibliotek befinner sig där. Dessa vill biblioteket i Botkyrka placera sig i ett nätverk och kommunicera med. Alternativet var Facebook men det forumet kändes mer privat och mindre lämpligt. Marja ville prova möjligheterna för biblioteket med MySpace genom att verka på andra arenor

... och se om det ger någonting tillbaka eller om det är onödigt. Man måste prova innan man vet. (Marja)

I likhet med valet av bloggar startades MySpace-kontot upp som ett led i att biblioteket håller sig uppdaterat med vad användarna gör och vad det finns för olika forum som biblioteken kan verka inom.

Tommy, ansvarig för Norrköpings MySpace-sida, använder sidan för att få ut information om sina tjänster och medier till användare som annars inte besöker biblioteket, men även för att lättare kunna knyta nya kontakter. Det är av vikt att användare kan ha nytta av att biblioteket befinner sig på MySpace. Norrköping fanns sedan tidigare på YouTube och steget var inte långt till att även testa MySpace. I Eksjö var det mest en slump att det blev just MySpace man valde att satsa på, menar Linda. Hon anser att finnas på MySpace är ett sätt för biblioteket att hänga med i utvecklingen och eftersom användare tillbringar allt mer tid på Internet måste även biblioteket synas där. Då utlåningssiffrorna sjunker och budgetanslagen blir mindre måste biblioteket hitta nya vägar. Genom att biblioteket använder sig av MySpace visar de upp en annan sida än det stereotypa klassiska och ålderdomliga.

Jag ville främst hitta vägar att nå gymnasieeleverna som kommer hit under skoldagen men inte så mycket på fritiden, försöka hänga med och hitta forum där vi kan nå de låntagargrupper vi saknar. (Linda)

Erik, folk- och ungdomsbibliotekarie, som arbetar i Höganäs säger att det var 2.0-tjänster som lockade vid öppnandet av MySpace-kontot. Huvudskälet till att sidan skapades är kommunikation och att nå nya användare, framför allt ungdomar. Ungdomar som ägnar sig åt musik och har musikband i Höganäs finns på MySpace. Detta var en bidragande faktor till valet av tjänst.

5.2.2 Kort utvecklingsprocess

Majoriteten av respondenterna uppgav att Web 2.0-tjänsternas uppstartande bestod av korta och snabba processer. I de flestas fall experimenterades utseendena och funktionerna fram till hur de ser ut idag. Alla bloggrespondenter uppgav att den övriga bibliotekspersonalen hade varit delaktig i uppstartandet av Web 2.0-tjänsten. Respondenterna startade i samråd med övrig bibliotekspersonal upp bloggarna. Personalen var även delaktiga i utformningen av bloggarnas utseende och användning. Elin berättade att de bibliotekarier som hade tidigare erfarenhet av bloggar delade med sig och lärde ut sina kunskaper till övriga i personalgruppen.

Marja berättar, till skillnad från övriga respondenter, att beslutet om att starta en blogg genomgick en längre process där bloggen initialt diskuterades mellan personal och chef vilket resulterade i en projektbeskrivning som

... våran bibliotekschef [NN] gick vidare till IT-avdelningen med ... och sen så hade vi ett möte med dem, informationsavdelningen, och vi diskuterade lite och fram och tillbaka och de godkände att vi skulle göra det här (Marja)

Utvecklingsarbetet kring Botkyrkas MySpace-konto gick igenom samma process som precis nämnts. Det fanns ett större motstånd från IT-avdelningen och informationschefen när det gällde att få MySpace-kontot godkänt än bloggarna. Detta då MySpace-sidan skulle konkurrera mer med bibliotekets webbplats än bloggarna gör. Men det fanns även en oro

... för att gå utanför kommunens egen webb och hur vi skulle kunna kontrollera vilka budskap vi sänder ut i kommunens namn. Allt vi gör har ju Botkyrka kommun som "avsändare". (Marja)

Elin och Marja startade upp sina MySpace-konton i samråd med övrig bibliotekspersonal som även kunde påverka utformningen och syftet med sidan i likhet med vad bloggrespondenterna uppgav kring sina sidor. För Tommy och Eriks del var det mer de själva som startade upp och utformade Web 2.0-tjänsten. Erik visade sedan upp MySpace-sidan för chefen och övrig personal som tyckte det var ”skoj” att Erik håller på med ”2.0-grejer”.

5.2.3 Personlig utformning av tjänsternas utseende

Bloggrespondenterna har valt bloggverktyg som är gratis och som tillåter att man kan utforma bloggarnas layout och funktioner efter bibliotekspersonalens egna önskemål. Det gemensamma för bloggarna är att de alla har kategorier och ämnesord för publicerade inlägg för lättare navigering. Bloggarna i Botkyrka har även taggar och det finns möjlighet att prenumerera på RSS-flöden.

Tre av respondenterna, Marja, Pernilla och Ola nyttjar gratistjänsten Wordpress som tillhandahåller deras bloggar. Wordpress valdes eftersom det är lätt att använda samt att man kan utforma layouten efter eget tycke. För Marja var detta viktigt då deras blogg skulle följa kommunens grafiska profil. Ola inspirerades av Älmhults blogg i sitt val av bloggverktyg. En informatör från kommunen hade velat se kommunloggan på bloggen men detta avvisades av biblioteket då kommunloggan skulle medföra ett för ”kommunalt” och ”tråkigt” utseende. Istället valde man att ha en egen bibliotekslogga. Håbos biblioteks *Barbabloggen* nyttjar däremot en annan blogg tjänst, Blogspot¹⁵. Elin berättar att bloggarnas layout experimenterades fram utifrån olika stilmallar.

På MySpace kan varje kontoinnehavare utforma unika sidor med hjälp av HTML-koder och CSS-mallar. Erik och Linda använde dessa för att målgruppsanpassa sina MySpace-sidor för att sidorna skulle bli mer attraktiva. Linda menar vidare att hon på MySpace-sidan kan ta sig mer friheter än vad man kan göra på bibliotekets vanliga hemsida som riktar sig till flera målgrupper. Tommy utformade sitt biblioteks MySpace-sida så att dess besökare ska veta att det är biblioteket som står bakom sidan genom att placera en bild på Norrköpings biblioteksbyggnad i bakgrunden. I likhet med Botkyrkabibliotekets blogg utformades bibliotekets MySpace-sida efter kommunens grafiska profil vilket var ett krav från deras sida. De användare som besöker Botkyrkabibliotekets blogg eller MySpace-sida ska veta vem det är som står bakom sidorna.

5.3 Användningen av Web 2.0-tjänsterna

I följande avsnitt visas hur arbetet med Web 2.0-tjänsterna ser ut och vad bloggarnas och MySpace-sidornas innehåll består av. Även Web 2.0-tjänsternas målgrupper och deras användningsområden presenteras.

5.3.1 Arbetet med Web 2.0-tjänsterna

Majoriteten av bloggrespondenterna uppgav att de inte har några *skriftliga* riktlinjer för hur de ska arbeta med bloggen. Pernilla uppgav dock att de i Älmhult arbetar efter

¹⁵ blogspot.com har för närvarande bytt namn till Blogger

muntliga riktlinjer som ska fungera mer som ett stöd till personalen som är osäkra på hur man bloggar. Även om Ola och Elin uppgav att de inte arbetar efter några riktlinjer har de ändå vissa punkter eller rekommendationer som de arbetar efter på sina bloggar. Marja är den enda utav bloggrespondenterna som arbetar efter skriftliga riktlinjer. Detta då kommunen tydligt hade uttryckt att biblioteken i Botkyrka var tvungna att ha en strikt policy eftersom det som skrivs på bloggarna står under kommunens namn. Policyn handlar om att bloggarna ska ta hänsyn till personuppgiftslagen och upphovsrätten samt att de inte får publicera bilder på människor utan deras tillstånd.

Tre av respondenterna, Ola, Pernilla och Marja säger att de ska publicera ett inlägg i veckan. Genom att publicera ett inlägg i veckan blir bloggen mer levande och de bibehåller sina läsares intresse.

Bloggen ska vara levande, användarna ska förstå att detta är något som vi bryr oss om, de som återvänder ska mötas av något nytt, jag tror att det är lätt att man tappar besökare annars, de känner att det inte är lönt att gå dit eftersom det ändå aldrig kommer något nytt inlägg. (Pernilla)

Elin däremot uppger att de har gått ifrån att de måste publicera ett visst antal inlägg i veckan till att det mer blir när andan faller på. Ämnet är valfritt för bloggskribenterna. Övriga bloggrespondenter säger att deras inlägg ska handla om relevanta tips för biblioteksverksamheten, att det ska handla om kultur eller att de ska vara personliga och aktuella.

Det behöver inte vara någon ny bok men det ska i alla fall vara kanske en bok som har blivit film nu, alltså det ska ha någon aktuell anknytning. (Pernilla)

Pernilla uttrycker att arbetet kring bloggen ska vara frivilligt vilket är viktigt då skrivandet ska ske med lust och vilja istället för med tvång. De vill även att blogginläggen ska vara korta och koncisa och att en bild ska vara med i varje inlägg för att lätta upp innehållet.

Majoriteten av bloggrespondenterna har inte heller riktlinjer för vad användare får göra på bloggen då de inte har upplevt något problem med detta. Om olämpligt material läggs ut på bloggen skulle de bara ta bort det. Ola uttrycker att de vill att mycket ska vara tillåtet på bloggen bara det sker i god ton. Marja däremot har nedskrivna riktlinjer för vad användarna får publicera på bloggarna. Det får inte vara något stötande material som exempelvis rasistiskt eller sexistiskt material eller rena personangrepp. Dock finns inga av riktlinjerna utskrivna på bloggen. För att förhindra sådana inlägg kontrolleras alla kommentarer innan de publiceras på deras bloggar. Detta för att personalen ska kunna ha full kontroll över vad som står där, vilket var ett krav från kommunens sida för att biblioteken i Botkyrka skulle få starta upp bloggarna.

De riktlinjer som är uppsatta för Botkyrkas MySpace-konto är desamma som för deras bloggar som nämnts ovan men också för "allt annat material som publiceras med kommunen som användare", berättar Marja. Marja som har skapat Botkyrka-bibliotekens MySpace-sida är också den som för det mesta uppdaterar sidan. Den tid som Marja lägger på kontot är ungefär fem minuter om dagen och en timme i slutet av varje månad. Personalgruppen om fem bibliotekarier har dock varsin dag i veckan då de arbetar med MySpace-sidan. De kontrollerar om det inkommit nya meddelanden eller vänförfrågningar eller annat som behöver ses över för att bibehålla aktualiteten på sidan. Ytterligare kan nämnas den klarspråkspolicy som tillämpas när man kommunicerar med användare. Dessa riktlinjer beskriver hur man ska uttrycka sig språkligt sett. När det gäller kontroll av användarnas kommentarer på kontot har man valt att granska och ta bort olämpligt material i efterhand.

i allmänhet ... blir [det] för mycket fokus på det här att användarna kan skriva vad som helst när man pratar om interaktiva medier för det är så pass litet problem när det finns så många positiva effekter... det här med skräpkommentarer händer nästan aldrig för oss. (Marja)

Övriga MySpace-respondenter uppger i likhet med bloggrespondenterna att de inte har några riktlinjer utskrivna när det gäller hur de arbetar med sina konton och inte heller vad användare får göra på deras sidor. Erik säger att de implicita riktlinjerna rörande hans användning av MySpace-kontot handlar om att gå in på andras MySpace-sidor och kommentera vid marknadsföring av något arrangemang. Då Erik arbetar med MySpace-kontot i samband med olika arrangemang ägnar han "inte särskilt mycket tid" åt sidan. Han beräknar att han arbetar med sidan fyra-fem gånger per termin för uppdatering av information. Då Erik använder sig av andra 2.0-tjänster också är det svårt att hålla MySpace-sidan uppdaterad. Även om hans chef är positiv till arbetet med MySpace-sidan räknas det inte

... som en "vanlig" arbetsuppgift. Inte ännu i alla fall. (Erik)

Tommy och Linda lägger ut information när de hinner och när de känner att det finns någonting att skriva om, vilket kan bli någon gång varje månad. Däremot kollar Tommy av nya meddelanden eller händelser kring hans kontaktnätverk några gånger i veckan. MySpace ligger utanför de vanliga arbetsuppgifterna, enligt Tommy. Om han skulle glömma att uppdatera finns det ingenting för läsarna att kommentera på, sidan skulle då stå still.

En viktig riktlinje enligt Erik är den att inte acceptera eller tacka ja till vilken vänförfrågning som helst som han får. Hans intention är att endast tacka ja till seriösa vänförfrågningar. Även Tommy säger att de varit restriktiva med vänförfrågningar och bara godkänt de med anknytning till lokal kultur eller andra bibliotek. Det har inte behövts några skriftliga riktlinjer kring vad användarna får publicera på MySpace-sidan, anser Tommy. Om det skulle inkomma något olämpligt material är det bara att ta bort det. Linda däremot menar att om det skulle uppstå ett behov i framtiden får de ta upp diskussionen av en policy då istället.

5.3.2 Tjänsternas målgrupper

Alla respondenters bloggar riktar sig i allmänhet till bibliotekets besökare, användare och kommuninvånare. Vid närmare frågor kring vilka målgrupperna egentligen är utkristalliserar sig specifika målgrupper. Enligt Pernilla har Älmhults blogg *Boksynt* mer fokus åt de vuxna användarna. Men målgruppen har successivt vuxit till att innefatta andra bibliotekarier, den egna personalen och alla som är intresserade av böcker.

I Botkyrka har man separata bloggar, en för vuxna och en för ungdomar. Marja ser även de som bor utanför kommunens gränser med intresse för bloggar som målgrupp. Enligt Ola riktar sig Emmabodas blogg till en lokal målgrupp där vuxna är i fokus eftersom han skriver uteslutande om vuxenlitteratur. Elin och Ola menar att det är många inom biblioteksvärlden som läser deras bloggar men bloggarna kan även vara intressanta för andra som är intresserade av litteratur och läsning.

För respondenterna med MySpace-konton skiljer sig målgrupperna lite åt. De flesta har fokus på ungdomar men samtidigt så anser de att de inte kan utesluta alla andra medlemmar som befinner sig på MySpace som sin målgrupp. Enligt Tommy hade Norrköpings stadsbiblioteks MySpace-sida ett internationellt fokus från början som ett

led i att visa upp biblioteket som en internationell marknadsplats. Men då Tommy upptäckte att det fanns mycket ung kultur från Norrköpingstrakten som verkade på MySpace ändrades fokus till den målgruppen. Han menar vidare att andra bibliotek också utgör en målgrupp, det är ett sätt för biblioteken att spegla sig i varandra. Marja lyfte fram problematiken med folkbibliotekets egentliga målgrupp och vilka som ingår i den då hon menar att alla kommuninvånare ingår i den gruppen. Hon sluter sig till att deras MySpace-konto

... specifikt kanske den riktar sig till yngre användare och den generation som använder sig av communities och 2.0-tjänster men nu är ju det en ganska bred åldersgrupp. Vi har inte segmenterat målgruppen särskilt noga utan den är till för alla som hittar dit. (Marja)

Linda och Erik ser lokala ungdomar som finns på MySpace som sina primära målgrupper, men riktar sig även till alla andra som finns på MySpace.

5.3.3 Tjänsternas innehåll

Bloggarna används mestadels på likartade sätt men variationer förekommer. Majoriteten av bloggrespondenterna uppgav att fokus på deras bloggar ligger vid litteratur och litteraturförmedling. Marja tipsar mycket om musik för att det annars lätt försvinner i mängden, men hon tipsar även om böcker. Marja menar vidare att hon ser biblioteken i Botkyrkas bloggar som en möjlighet för dem att kunna tipsa om olika kulturevenemang.

... det är lite friare än när man t.ex. presenterar boktips på webbplatsen ... att komma ifrån det här att bara ha fokus på böcker, utan man kan tipsa på intressanta saker i allmänhet också. (Marja)

Elin menar att bibliotekarierna på Håbo bibliotek försöker skriva om sådant som de tror kan intressera läsarna:

... inte bara om deckare och sånt där. Vi försöker vara ganska breda. (Elin)

Pernilla och Ola påpekar att de försöker att undvika att tipsa om de allra populäraste böckerna då användarna redan känner till dessa böcker. Ola menar vidare att det inte finns någon anledning att marknadsföra det som redan efterfrågas.

Det är bättre att lyfta fram det som inte många hittar till. Det gäller både på bloggen och i det fysiska biblioteket, eftersom vi inte har något vinstintresse utan är en Public-serviceinstitution. (Ola)

Bloggrespondenterna använder sig även av bloggen för att tipsa om aktuella händelser eller aktiviteter som sker på det fysiska biblioteket. Elin skriver om läsecirklar och litterära caféer som de har haft på biblioteket. Även Pernilla lägger ut information och boktips som framkommit under deras litterära träffar och hon ser bloggen som ett komplement till bibliotekets vanliga hemsida. På bibliotekets webbplats är det mer ren information om vad som händer på biblioteket medan bloggans innehåll fokuserar boktips och litteraturförmedling.

Elin säger att *Barbabloggen* länkar till bibliotekets hemsida medan övriga bloggrespondenter uppger att de från sina bloggar även länkar till andra bloggar, till webbsidor med relevant information knutet till bibliotek och litteratur samt länkar till bibliotekets övriga tjänster. På *Barbabloggen* finns dock information över vilka

bibliotekarier som skriver där, en besöksräknare som för statistik över antalet besökare och ett bildspel från Flickr innehållande bilder från biblioteket.

Alla respondenter som har MySpace-konton uppger att det tillhandahålls länkar till bibliotekens hemsidor, bibliotekskataloger och bloggar för de som har det. Enligt Linda är deras innehåll på Eksjöns biblioteks MySpace-konto anpassat efter deras målgrupps intressen med relevant information för dem såsom boktips eller ny musik som finns på biblioteket. Botkyrkas MySpace-konto tillhandahåller information såsom hur man skaffar biljetter till olika evenemang som äger rum på biblioteken i Botkyrka.

Majoriteten av repondenterna använder bloggfunktionen i MySpace till att tipsa användare om bibliotekets aktiviteter och medier. Marja tipsar om aktuella saker och händelser som ”månadens bok eller tävlingar” eller om sådant som finns på hemsidan eller i det fysiska biblioteket. Länkar till nyhetslistor för nya cd-skivor och listor till andra medier tillhandahålls då dessa, som också finns i OPAC:en, kan vara svåra att hitta. Erik använder bloggfunktionen till att skriva inlägg om något speciellt musikarrangemang som anordnas på biblioteket medan Tommy tipsar om bibliotekets medier som böcker, film och musik.

5.3.3.1 Bloggen, ett nytt sätt att litteraturförmedla

Som nämnts ovan används bloggarna mestadels på likartade sätt men variationer förekommer. Fokus ligger för de flesta på litteratur och litteraturförmedling. Tre av respondenterna talar om bloggandet som litteraturförmedling fast i skriftlig form. Ola menar att det är viktigt att kunna formulera sig och bli van vid att ge omdömen om böcker eller andra medier. Elin resonerar likadant. Hon säger att bloggen som diskussionsforum är enkelt att använda. Hon ser det som kompetensutveckling då personalgruppen lär sig att skriva om sina litterära upplevelser. För det är ju litteraturförmedling till låntagare som bibliotekarieyrket till stor del handlar om och då är bloggen ett bra sätt att göra det på, fortsätter Elin. Pernilla är inne på samma spår:

... vi ville ta vara på alla boktips som man bara stjälpur ur sig muntligen, då vill man få ner dem så att alla kan ta del av dem. Och vi kan ta del av varandras boktips också, för det är ju så att dels tycker man om att läsa olika saker, och dels så hinner man att läsa olika mycket och det är ett bra hjälpredskap för att själv kunna tipsa andra. (Pernilla)

Personalen på Älmhults bibliotek ser även bloggen som en kunskapsbank där de kan få inspiration, inhämta och använda sig av tipsen till det egna arbetet i det fysiska biblioteket.

5.3.3.2 MySpace, som anslagstavla och marknadsföringskanal

Alla respondenter vad gäller MySpace säger att de använder MySpace som en marknadsföringskanal för att visa upp bibliotekens tjänster. Tommy säger till exempel att han på MySpace gör reklam för bibliotekets musiktjänst. Han anser att det fungerar bra med att använda MySpace-sidan som en marknadsföringsplats för biblioteket och menar vidare att genom att biblioteket finns på MySpace blir det ett sätt för dem att visa upp sig för användare. Erik ser sitt MySpace-konto som en plats där det finns länkar till andra ställen, som en anslagstavla. Men kontot ses även som en marknadsföringskanal ”som alla andra” där det läggs ut information om något ”event”.

Precis som att jag skickar ut ett pressmeddelande så går jag och ser till att det kommer någonting på våran hemsida, så ser jag till att det går ut på MySpace också. (Erik)

Genom att använda sig av MySpace kan han nå nya användare, menar Erik. Enligt Marja används Botkyrkabibliotekens MySpace-sida som ett skyltfönster för vad som finns på biblioteken. Den gedigna information som finns på hemsidan riskerar annars att drunkna i mängden. Genom MySpace-sidan kan de lyfta fram månadens medier eller något särskilt evenemang som tävlingar på ett lättsamt sätt. Linda använder MySpace för att visa upp vad som händer på biblioteket men även för att visa upp kommande evenemang.

Jag tycker att det är viktigt att bibliotek vågar marknadsföra sig, vågar synas och ta plats. Det är inte säkert att just MySpace är svaret men det är värt att prova. (Linda)

Linda berättar vidare att hon vill att användarna genom MySpace ska få en möjlighet att tycka till och komma med önskemål vad gäller det fysiska biblioteket.

5.4 Kontaktskapande och nätverkande

I avsnittet som följer presenteras huruvida bloggarna och MySpace framställs med personlig ton och vilken betydelse det har för kontaktskapandet med användarna. Vidare beskrivs hur man arbetar för att skapa kontakt och kommunikation med användarna, hur man synliggör tjänsterna men även huruvida tjänsterna används för att nätverka.

5.4.1 Personligt kontra institutionellt

Bloggen representeras av biblioteken men med en personlig ton eftersom det är olika individer som gör inlägg, vilket påverkar skrivsättet. Det poängteras av alla bloggrespondenter att det utgör en skillnad att skriva på en biblioteksblogg jämfört med privata bloggar och personliga dagböcker då den personliga tonen inte får övergå gränsen till det privata.

Enligt respondenterna möjliggör bloggen att man kan synliggöra bibliotekariernas olika intressen, vilket bidrar till en mer personlig blogg. Även om det är biblioteket som representerar bloggen är det ändå varje enskild bibliotekaries röst som lyfts fram, enligt Pernilla. Elin menar att då bibliotekarierna skriver med en personlig ton kommer man ifrån att det är "en anonym varelse" som skriver, vilket kan påverka användarnas vilja till att kommunicera på ett positivt sätt. Ola berättar att det som han och de andra bibliotekarierna skriver om utgörs av personliga åsikter, och menar vidare att

... det ska man väl göra på ett bibliotek alltså kunna få ha olika åsikter ... (Ola)

Marja menar att bloggen inte utgör någon skillnad mot det fysiska biblioteket där bibliotekarierna också för fram sin personliga talan och åsikt. Marja menar dessutom att genom att ha ett mer personligt tilltal till användarna på bloggen kan man komma ifrån det institutionella som annars kanske är synonymt med biblioteket.

I likhet med bloggrespondenterna är det biblioteket som i de flesta fall representerar MySpace-sidorna. Avsändaren för Botkyrkas MySpace-sida är biblioteket och inte en enskild bibliotekarie eller person. Detta då kommunens policy säger att vid kommunikation utåt ska biblioteken alltid representeras som en enhet, menar Marja.

När biblioteket står som representant kan det medföra att innehållet blir mer neutralt och anonymt då biblioteket måste täcka upp lite allt möjligt. Med en enskild bibliotekarie som representant för sidan skulle användaren istället få en mer personlig kontakt, enligt Tommy. Han ser en fördel med biblioteket som representant då

användarna blir vän med biblioteket i stort och inte med en enskild bibliotekarie. Detta för att Tommy vill hålla en neutral kontakt med användarna.

Enligt Linda är det Eksjö stadsbibliotek som står bakom deras MySpace-sida även om det egentligen är bibliotekets gymnasiedel som representerar MySpace-kontot. Detta då hon som gymnasiebibliotekarie är den som ensam arbetar med kontot. Linda menar att om hela biblioteket stod för sidan hade det medfört att innehållet blivit bredare samtidigt som sidan hade blivit mer svårjobbad, med fler människor inblandade i arbetet. Fördelen med en ensam bibliotekarie som arbetar med MySpace-kontot är att kontakten kan bli mer personlig än om det hade varit hela biblioteket då användarna inte riktigt vet vem de kommunicerar med.

Erik menar till skillnad från de övriga angående MySpace att det snarare är han som ungdomsbibliotekarie som har ett MySpace-konto än att biblioteket har det även om han representerar biblioteket. Fördelen med att han är ensam om arbetet med kontot är att det är snabbarbetat och att de inte behöver ha möten om saker som ska ingå där. Med en bibliotekarie bakom sidan möjliggörs även ett mer personligt tilltal. Han ser inte sidan som ett sätt att komma i kontakt med biblioteket i allmänhet eftersom det enbart är han själv som arbetar med och läser sidan. Vid frågor som han inte arbetar med vidarebefordras till kollegor.

5.4.2 Bloggen, uppmuntran till interaktion

På tre av bloggarna finns en tydlig beskrivning av vad bloggarna innehåller och en text som uppmuntrar läsarna till interaktion på olika sätt. I Botkyrka har man som tidigare nämnts två bloggar, *Bloggen* och *Ungdomsbloggen* vilka båda har varsin informationstext enligt Marja. Innehållet är detsamma men språket är anpassat efter målgruppen. Språket på *Ungdomsbloggen* är mer ungdomligt vilket kan ses i deras välkomsttext:

Välkommen till Biblioteken i Botkyrkas blogg för unga! Här kan du läsa och tipsa om böcker, filmer, skivor, spel eller annat intressant. Du kan kommentera, diskutera och fråga! Har du läst en bok, sett en film eller är peppad på något annat kul som du vill skriva en rad om? Maila till ungdomsbloggen@botkyrka.se så lägger vi ut dina tips! (Introduktionstext för *Ungdomsbloggen*, Botkyrka Bibliotek)

Likaså finner man på *Emmaboda biblioteksblogg* information om vad som händer på bloggen och att man gärna vill ha en dialog med bloggläsarna där synpunkter och uppfattningar om tipsen som läggs ut uppskattas. Den står dock lite undanskymd på bloggen vilket är lite synd enligt Ola.

Varmt välkommen till Emmabodas biblioteksblogg. Här lägger vi allt eftersom ut tips på böcker, film och annat som vi vill dela med oss av. Vi vill gärna få en dialog med dig som läser bloggen. Har du synpunkter på tipsen? Håller du med eller har du andra uppfattningar om böckerna? Skriv en kommentar! Kommentarer kan du ge i anslutning till varje inlägg. Vi skulle också tycka det vara roligt att få boktips från just dig! Om du vill ha ett eget boktips eller något annat publicerat på bloggen skriv då till ola.kumlin@emmaboda.se. (Om bloggen, *Emmaboda biblioteksblogg*)

Ola såväl som Marja uppmuntrar till att få tips från läsarna på bloggen, som kan skicka in sina tips via e-post då läsarna inte kan publicera direkt på bloggen, men ingen av dem har ännu fått in tips för publicering från sina läsare. På *Barbabloggen* eftersträvar man diskussioner mellan användare och bibliotek men även mellan användare och användare, enligt Elin. Bloggens undertitel lyder:

-ett ständigt omformande samtal om böcker och läsning på Håbo bibliotek. Vi som arbetar här vill föra en diskussion kring det vi läser, lyssnar till och ser tillsammans med er som besöker oss. Delta gärna i litteratursamtalet! ... (Välkomsttext, *Barbabloggen*, Håbo bibliotek)

På *Barbabloggen* är det inte meningen, till skillnad från Emmaboda och Botkyrkas bloggar, att vanliga läsare ska publicera inlägg utan enbart bidra med kommentarer. Dock har undantag gjorts för ett par biblioteksbesökare som uttryckt en önskan om att få skriva egna inlägg. Dessa har blivit gästbloggare med tillgång att skriva på bloggen. Elin tycker att det bara är roligt för bloggen blir mer levande, vilket är tanken med bloggen, genom att få in användare och kunna diskutera böcker med dem. Dock bör man fundera kring hur man ska hantera situationen om fler vill publicera på bloggen. Pernilla uppger att Älmhults biblioteksblogg *Boksynt* har en informationstext, dock är den inte lika självklar som de övriga respondenternas och den uppmuntrar inte till interaktion som övriga gör.

Hur ger man människor tips om böcker? Alla har ju så olika smak. Det har gjorts undersökningar på området och det har visat sig att människor i stressade livssituationer exempelvis med stress på jobbet, väljer litteratur som kan upplevas som trygg. Såsom en välkänd författare eller en förutsägbar genre. I andra mindre stressiga situationer väljer läsarna böcker som är långt mindre förutsägbara. Välkänt och tryggt, nytt och överraskande eller intellektuellt stimulerande? [...] Därför tror jag det kan vara bra med ännu en blogg om böcker som ger idéer till nya val för alla sönderstressade, fantasilösa, hungriga och omätliga! (Om bloggen, *Boksynt*, *Älmhult biblioteks blogg*)

Som ovan nämnts kan läsarna inte publicera egna inlägg på bloggarna då man måste vara registrerad för att kunna göra detta. Den möjlighet läsarna har till att bidra till bloggen är främst genom kommentarer på redan publicerade inlägg. Ola, Elin och Pernilla uppger att kommentarer från användarna läggs in direkt på bloggen medan Marja uppger att kommentarerna måste granskas först innan de läggs ut på bloggen, som nämnts tidigare.

Alla bloggrespondenter säger dock att det inte har kommit in allt för många kommentarer på deras inlägg. Ola säger att de flesta kommentarer som inkommit på bloggen oftast kommer från bibliotekarier på andra bibliotek eller från bekanta och inte så mycket från bibliotekets användare. Elin och Marja berättar att de kommentarer som ges på bloggarna ofta är medhållande till sin karaktär som att

de håller med om att den boken är jättebra (Elin).

Alla fyra respondenterna uppger att de försöker svara på alla kommentarer som inkommer på bloggen från läsarna för att de inte ska bli "hängande" som Elin uttrycker det. Hon menar vidare att genom att besvara varje kommentar kan det uppmuntra till diskussion. Ola däremot tror att det är svårt att föra diskussioner via kommentarfunktionen.

Pernilla och Elin säger att de i *Boksynt* respektive i *Barbabloggen* ibland väver in frågor i deras bloggtexter, t.ex. "vad anser ni om detta?" för att uppmuntra användare till fler kommentarer.

Det roligaste är när det blir en liten diskussion, om någon har haft en helt annan upplevelse av boken eller när användarna ger tips på liknande böcker eller helt andra tips. (Pernilla)

5.4.3 MySpace, interaktionen mellan bibliotekarie och användare

I likhet med bloggrespondenterna upplever respondenterna vad gäller MySpace att interaktionen på deras konton är låg. Enligt Tommy sker kommunikationen och kontakten med användare främst genom vänförfrågningar, sedan mail och sist genom kommentarer. Även om det är få som kommenterar kan Tommy se i besökstatistiken att det är många som läser på MySpace-sidan. Information skickas till honom om nya händelser som till exempel om kommentarer eller mail har inkommit på hans konto. För att komma i kontakt med sina användare går Tommy in på deras MySpace-sidor för att se vad som är nytt och sedan skicka meddelanden till dem. Han kan också skicka ut bulletiner till sina kontakter med information om kommande händelser på det fysiska biblioteket. Enligt Tommy har det ibland uppstått referenssituationer på MySpace-sidan:

... det finns några som har frågat om böcker och sådant också, inte mycket men det har hänt ett par gånger ... Då sprids den möjligheten att fråga biblioteksfrågor eller vad man ska kalla det via MySpace. (Tommy)

Linda upplever i likhet med övriga respondenter att de har fått lite respons från gymnasieeleverna, hon vet heller inte hur många av dem som vet att biblioteket finns på MySpace. Den kontakt som ändå har tagits har handlat om praktiska saker, att de har undrat om en bok finns inne eller att de behöver låna om en bok.

Marja uppger att de har fått en viss ökad kommunikation med användarna men inget "ramaskri" eller någon överväldigande användning av kommentarer och meddelanden, men har förhoppningar om att det ska utvecklas. De kommentarer som Botkyrka biblioteken får på MySpace-sidan är mestadels från andra bibliotek och kulturorganisationer. De kommentarer som inkommer är av det slag som avsändaren inte vill ha svar på utan skrivs för "att man vill bli sedd". Bibliotekarierna svarar på de meddelanden som de får via sidan och försöker på bästa sätt bemöta folk som försöker komma i kontakt med dem.

Erik har till skillnad från övriga respondenter en tät kontakt med en grupp ungdomar som ägnar sig åt musik på MySpace. Kommunikation angående konserter och arrangemang som ordnas av Erik sker på MySpace. Kommunikationen består för det mesta av kommentarer men ungdomarna brukar även skriva och berätta om olika saker i musikväg. Erik menar att de hade kunnat skriva till honom via den vanliga mailen eller telefonsamtal men eftersom de använder sig av MySpace blir det den vägen istället. Genom MySpace får Erik vetskap om att ungdomarna eller någon annan lokal grupp har släppt en demoskiva. Då kan han kontakta dem via MySpace och berätta att biblioteket vill hjälpa till att sprida deras material. På MySpace har Erik även kontakt med Eric Ruuth Kulturhus som är en kombinerad musikskola och fritidsgård. De använder sig av MySpace-mailen istället för den vanliga. Kontakten som skapas via MySpace bibehålls genom att Erik håller sig ajour med vad som händer.

... om de har lagt ut nya låtar så kanske man går in och lyssnar på dem, sen kanske man skriver något om vad man tyckte om det. (Erik)

Erik har även en blogg vilken länkar tillbaka till MySpace-sidan och som uppmuntrar andra till att lyssna på ungdomarnas nya låtar.

5.4.4 Web 2.0-tjänsterna för att skapa kontakt

Majoriteten av respondenterna ser MySpace som ett sätt att skapa eller komma i kontakt med användare. Tommy menar att användarna genom kontakten med biblioteket på MySpace ska kunna se hur de rent praktiskt kan ha nytta av biblioteket. Ett exempel på detta är att användare kan skicka in sin skiva till biblioteket eller att de kan få hålla föredrag på biblioteket. Tommy är aktiv med att skapa nya kontakter och "vänner" på MySpace men han vill hålla en neutral kontakt med dem. Han anser att man på MySpace kan vara mer anonym och neutral i kontaktskapandet vilket för med sig att man inte behöver vara lika socialt aktiv som andra nätgemenskaper kräver. Tommy är mån om att kontakten med användarna på MySpace ska vara neutral i sin karaktär då de främst har kontakter med minderåriga. Om en användare använder sig av kontaktinformationen som finns på MySpace kommer de i kontakt med hela biblioteket och inte med en enskild bibliotekarie vilket medför att biblioteket kan behålla sin neutralitet.

Erik ser även han MySpace som ett sätt att skapa kontakt med användare. Genom att han tillhandahåller länkar till sina kontakter musik visar han att biblioteket och bibliotekarien intresserar sig för vad de sysslar med. Detta kan i sin tur leda till att kontakterna inser att biblioteket är någonting för dem, menar Erik.

Linda tror att MySpace kan fungera som ett sätt för biblioteken att skapa kontakter, men att de ännu inte har kommit så långt. För att skapa kontakt med användarna tror Linda att man kan arbeta med att skicka ut vänförfrågningar. Det första steget blir att hitta den lokala användargruppen genom att söka på MySpace och kolla in vilka lokala grupper som finns där. Kontakten med användarna via MySpace skulle kunna utmynna i att de får en bättre bild av vad biblioteket erbjuder, att det inte bara är böcker utan även andra medier och evenemang som tillhandahålls, menar Linda. Marja har använt MySpace till att aktivt söka upp och kontakta andra kulturorganisationer. Dock används inte MySpace till att söka upp privatpersoners MySpace-sidor utan enskilda användare och privatpersoner söker sig till dem istället.

Åsikterna om tjänsternas möjlighet till att främja skapandet av personliga kontakter skiljer sig åt bland bloggrespondenterna. Elin och Ola tycker det är svårt att skapa kontakt med läsaren via bloggen då de ser bloggen mer som ett diskussionsforum än som ett sätt att skapa kontakt. Ola gissar att de som kan tänkas gå in och regelbundet läsa och kommentera i bloggen är sådana användare som man redan har kontakt med i det fysiska biblioteket. Marja anser däremot att bloggen kan ge en mer personlig kontakt i jämförelse med att gå in på bibliotekets webbplats eller att gå in i biblioteket i allmänhet. Detta då man kan läsa om bibliotekspersonalens favoriter som speglar deras personliga ton. Marja menar att kontakten med användarna kan försvåras då de är flera bibliotekarier som skriver på bloggen vilket kan föra med sig att bibliotekarierna blir anonyma. Men hon menar ändå att kontakt med användare skapas genom att användare kan kommunicera direkt med en bibliotekarie på bloggen. Även Pernilla ser bloggen som ett sätt att komma i kontakt med användare. Bloggen utgör en möjlighet att mötas på en annan plats än på det fysiska biblioteket och detta i en tid då allt fler vill sköta sina ärenden hemifrån via nätet.

5.4.5 Web 2.0-tjänsterna för att skapa nätverk

Bloggrespondenternas åsikter huruvida bloggen kan ses som ett nätverkande forum skiljer sig även den åt. Vissa ser det som nätverkande forum medan andra inte gör det.

Marja ser bloggen som ett nätverkande forum då de länkar till andra bibliotek på sina bloggar, som tidigare har nämnts, men att de även nätverkar med andra kulturorganisationer. Genom deras länkar till andra kulturorganisationers bloggar förmedlar de den kontakten till sina användare.

Ola anser att större bloggar kan fungera som redskap för att skapa nätverk, han exemplifierar med bloggarna *Biblioteken i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län* och *Nätverk för skönlitteratur*, vilka riktar sig till bibliotek och bibliotekarier där Emmaboda också finns med. Där kan man gå in och läsa och få insyn i vad som händer på biblioteken i regionen, presentera idéer och ge och få information om olika saker. Man kan även se hur andra bibliotek arbetar med skönlitteratur och litteraturförmedling och ”på så sätt nätverka med andra”. Ola har dock svårt att se mindre bloggar som nätverkande forum vad gäller användarna. Möjligen ser han att de besökare som återkommer kan nätverka. Han menar vidare att det är lättare att skapa nätverk med en blogg som behandlar ett visst ämne eller viss genre, deras blogg är bred i dagsläget vilket påverkar nätverkandet:

Jag tror att det finns smidigare forum för att skapa nätverk, till exempel minabibliotek.se där möjligheten finns att kommunicera med andra i det som de kallar ”Vardagsrummet”. Det blir ju mer ett slags community. (Ola)

Pernilla har inte tänkt på bloggen som ett sätt att nätverka men hon tycker ändå att hon genom bloggen har fått fler kontakter. Dels genom att andra bloggar länkar till bloggen och dels har hon som bibliotekarie fått nya kontakter när hon har varit ute och föreläst om bloggen.

För MySpace-respondenterna ses nätverkandet som mer självklart då MySpace i sig själv är till för att nätverka och skapa kontakter med andra. Marja valde just MySpace för att placera sig i ett nätverk med andra organisationer inom ung kultur. De har aktivt sökt upp och kontaktat andra kulturorganisationer i Botkyrka. Hon påpekar att hon skulle vilja arbeta mer för att upprätthålla deras nätverk genom att kommentera mer på folks sidor. Detta för att

... få egenskapen av ett nätverk så att folk hittar in till oss genom andra genom att veta att vi har kommenterat och så kanske de klickar de sig in till oss och så vidare för att få igång ruljansen. (Marja)

Erik har aktivt letat upp de som finns i hans nätverk på MySpace. Detta genom att medlemmarna i musikbanden i Höganäs känner varandra och har man hittat ett av banden på någons vänlista leder det till att man även hittar de andra banden. Detta är möjligt då Höganäs är en liten kommun, menar Erik. Ungdomarna vet att Erik som bibliotekarie kan marknadsföra deras musik vidare genom att hitta andra vägar för detta. Från början var tanken att Erik enbart skulle ha musikband från Höganäs i vänlistan. Men detta har utökats till att omfatta även andra band som han anser vara lämpliga. Andra kontakter som finns i vänlistan är sådana som finns i bibliotekets bestånd som serietecknare och bokförlag.

Det är roligt att ha med sådana som serietecknare och bokförlag i vännerlistan. Dels för att visa dem att biblioteket är intresserade av vad de gör men också för att ”mina användare” kan hitta dem. (Erik)

Tommy säger att man på MySpace skapar ett nätverk genom de kontakter som finns på bibliotekets vänlista. Varje månad kollar Tommy vilka nya konton som finns på MySpace och vilka nya vänner som hans kontakter har. Efter det kan han skicka ut 20-30 vänförfrågningar på en gång som ett led i att utöka sitt nätverk. Genom att

biblioteket är vän med runt 100 personer via MySpace syns bibliotekets namn på deras kontaktlista vilket fungerar som reklam för biblioteket. Detta kan generera i att fler besöker bibliotekets MySpace-sida eller tar kontakt med biblioteket.

5.4.6 Synliggörandet av Web 2.0-tjänsterna

Respondenterna uppger att synliggörandet av bloggen görs på flera sätt men att de skulle kunna marknadsföra mer. Alla respondenter uppger att bloggen länkas från bibliotekets hemsidor. Marja säger att bloggen marknadsförs på det fysiska biblioteket, på deras MySpace-sida och genom att andra bloggar länkar till deras blogg. Pernilla beskriver liknande sätt på hur de marknadsför sin blogg. De tipsar även om bloggen när de är ute och bokpratar samt att de har skrivit om sin blogg på BIBLIST¹⁶ men även att de synliggör sin blogg genom att kommentera på andras bloggar. Ola berättar att *Emmaboda biblioteksblogg* även marknadsförs i en annons i en lokal gratistidning. De har även anslag inne på biblioteket vid skönlitteraturen och informationsdisken. Elin säger att Håbo har ett konto på www.bloggportalen.se och syftet med det är att nå läsare till bloggen som man annars inte skulle nå, det vill säga människor utanför Håbo kommun. De försöker också nämna bloggen för låntagare på det fysiska biblioteket. Någon enstaka gång har de, liksom Emmaboda, haft med en annons i en lokaltidning.

Nästan alla respondenter som arbetar med MySpace uppger i likhet med bloggrespondenterna att deras MySpace-sidor uppmärksammas och synliggörs med länkar på bibliotekets hemsidor. De respondenter som även har egna bloggar länkar till MySpace-sidorna därifrån. Erik har låtit trycka upp en flyer där MySpace-sidan finns med och sidan visas även upp i samband med att deras hemsida visas på biblioteksvisningar och bokpresentationer. Linda har gjort reklam för MySpace-sidan på en mässa hon besökte men annars har hon inte arbetat mycket med att synliggöra den. Marja uppger att biblioteken i Botkyrka gör reklam för MySpace-sidan med affischer men även muntligen och

... var man än kan komma åt så att folk hittar in till den. (Marja)

Tommy uppger till skillnad från övriga att de inte har någon länk till deras MySpace-sida från bibliotekets hemsida. Deras MySpace-sida har synliggjorts genom nyhetsbrev mot främst andra bibliotekarier men även genom att media har uppmärksammat deras existens på MySpace. Tommy menar även att Norrköping stadsbiblioteks MySpace-sida marknadsförs genom att biblioteket visas upp på sina vänners kontaktlista.

5.5 Erfarenheter och utvärdering

Här följer det resultat som behandlar respondenternas upplevelser och erfarenheter kring arbetet med bloggar och MySpace. Hur arbetet med tjänsterna har fungerat, hur responsen från användarna har varit, men även övriga personals tankar kring tjänsterna redovisas. I slutet presenteras respondenternas utvärderingar av om syftet med användningen av tjänsterna har uppnåtts och hur framtiden ser ut för dessa tjänster.

¹⁶ BIBLIST är en diskussionslista och ett forum för intresserade av nordiska bibliotek. (BIBLIST 2008)

5.5.1 Resurser

En svårighet vad gäller arbetet med Web 2.0-tjänsterna som respondenterna gett uttryck för är att den tid som avsetts för tjänsterna är beroende av bibliotekariens övriga arbetsuppgifter på det fysiska biblioteket. Ofta är arbetsmomentet med Web 2.0-tjänsterna inte schemalagt vilket påverkar den tid som verkligen läggs ner på dem. Publicering av inlägg och annat arbete med Web 2.0-tjänsterna sker när tid finns.

Vissa av bloggrespondenternas arbetskollegor har uttryckt en känsla av otillräcklighet då mycket annat ska hinnas med under arbetsdagen. Ola tror att alla i personalen är positivt inställda till bloggen men att det däremot är svårt att få dem att skriva på den. Detta med anledning av tidsbrist och ovana att skriva. Pernilla uppgav att många i personalen kände sig osäkra kring delaktighet i bloggen. Osäkerheten tror Pernilla berodde på att de inte riktigt visste vad en blogg var och hur den fungerade, de visste helt enkelt inte vad det var som förväntades av dem. En aspekt som spelade in i personalens osäkerhet var även att det som skrivs finns på webben kan vem som helst läsa. För att överbrygga personalens skepticism arbetar Pernilla med att visa och lära ut hur man bloggar och som tidigare nämnts finns en policy för att visa att det inte behöver vara svårt att blogga. Hon tror även att intern marknadsföring, som har medfört att personalen är mer positivt inställda idag än vad de var från början, behövs för att få upp intresset för att vara med och skriva på bloggen.

Pernilla kan ibland känna att det blir stressigt att hinna publicera ett inlägg i veckan då hon är ansvarig för att bloggen hålls uppdaterad. Likaså kan det emellanåt vara svårt att skriva på grund av idétorka. Elin och Marja uttrycker att skrivandet på bloggen ibland kan ske periodvis och att det ibland kan vara svårt att skriva på beställning.

... det kan ju finnas perioder då man har väldigt hög arbetsbelastning på biblioteken i allmänhet, och då kanske det kan bli stressande att man måste hålla bloggen uppdaterad också. Men samtidigt så när man har den tjänsten så är det ju en av alla e-tjänster för då ska man sen den tjänsten som något som är lika viktigt som till exempel att skylta med böcker i biblioteket. Men det är väl ett arbetsmoment som man måste se till att så att man får ta den arbetstiden också. (Marja)

Marja har också upplevt att deras arbetsfördelning på bloggarna har varit ojämn då en stor del av arbetsgruppen har varit upptagna på annat håll. Ett möte har dock resulterat i en tydligare arbetsfördelning. Hon anser även att mer tid behövs avsatt för att bloggen ska kunna ha framgång. För att arbetet ska fungera tillfredsställande behöver arbetet med både bloggarna och MySpace lyftas upp som lika viktiga som andra arbetsuppgifter och ingå som en del av de vanliga arbetsuppgifterna på biblioteket. Personal måste få arbetstid avsatt för att kunna hålla sidan uppdaterad, arbeta kreativt med den men även för att upprätthålla nätverket som skapats, menar Marja.

Linda ser tiden som ett stort problem i samband med arbetet med MySpace-sidan, mer tid krävs för att kunna arbeta med sidan. Det finns mycket som hon skulle vilja göra och testa med sidan som inte har blivit av i nuläget då tid saknas. Med mer tid till förfogande skulle hon kunna utforska vilka möjligheter MySpace för med sig. Hon skulle även kunna arbeta mer aktivt med att nå ut till nya låntagare och skapa kontakt med dem. Linda vill kunna uppdatera MySpace-sidan med ny information kontinuerligt och inte sporadiskt som nu. Anledningen till att information inte kommer ut på regelbunden basis beror på att hon ensam arbetar med den. Men hon ser ändå en fördel med att arbeta ensam då hon utformar den på det sätt hon önskar.

Marja upplever att de för tillfället inte har hunnit hitta de arbetsformer som de har tänkt sig kring MySpace-sidan. Detta då de enbart har arbetat med sidan i tre månader

och har varit i färd med att öppna ett nytt bibliotek i Alby. De idéer som funnits har skjutits på framtiden och för att kunna utveckla MySpace-sidan behövs fler personer som kan arbeta med sidan. Resurser och tid saknas i dagsläget. Tommy uppger att Norrköping biblioteks MySpace-sida har utvecklats långsamt då sidan var tänkt som ett led i en större ungdomssatsning som blev försenat. Förseningen har fört med sig att de inte har kunnat satsa helhjärtat på sidan då ungdomssatsningen och MySpace-sidan skulle finnas sida vid sida. I likhet med övriga respondenter önskar Tommy att arbetet med MySpace ses som en del av de vanliga arbetsuppgifterna. Han menar vidare att det är en förutsättning för att arbetet med sidan ska kunna fungera optimalt.

5.5.2 Interaktion på bloggar och MySpace

Interaktionen och delaktigheten på Web 2.0-tjänsterna har inte uppnåtts i den grad som man hoppats på och vissa respondenter uttrycker besvikelse över utebliven eller låg interaktion.

För bloggarna ligger inte problemet i att de har för få läsare utan svårigheten ligger i att få besökarna att kommentera. Enligt respondenterna kan detta bero på flera olika orsaker. Marja pekar på att deras bloggar, *Bloggen* och *Ungdomsbloggen*, vänder sig till breda målgrupper vilket gör att även bloggarnas innehåll blir brett vilket kan försvåra för användarna. Marja framhåller vikten av att få läsarna att delta då det är viktigt för bloggarnas överlevnad. Detta skulle kunna göras genom att intervjua användare på biblioteket, om vad de tycker om att läsa eller lyssna på, och sedan föra in det på bloggen. Ola funderar kring om det skulle generera fler kommentarer om de skrev om mer populära böcker, men samtidigt tycker han att det är viktigare att lyfta fram det som inte är så självklart.

Majoriteten av bloggrespondenterna tror även att innehållet kanske måste vara mer provocerande än vad det är idag. Pernilla menar att användarna helst kommenterar på det som de känner starkt för. Ola säger att ett av deras mer provocerande inlägg har genererat flest kommentarer någonsin, men samtidigt påpekar han att

... man ska akta sig för att tala uppifrån för då tror jag inte att någon vill kommentera.
(Ola)

Elin tror att inläggen kanske ska vara mer resonerande än boktipsaktiga för att resultera i en mer levande blogg. Hon tycker att det är lätt att hamna i en "boktipsfälla" där man vill skriva om de bra böcker som man har läst. Emellanåt skulle de kanske "skriva att en bok är dålig" för det kan också behöva ventileras.

Majoriteten av bloggrespondenterna lyfte även fram att tjänsterna kan framstå som långsamma eller krångliga av användarna vilket kan ha påverkat interaktionsnivån. Marja och hennes kollegor i Botkyrka måste godkänna alla inlägg innan de publiceras i enlighet med kommunens krav, vilket har nämnts tidigare, detta får till följd att tjänsten kan upplevas som mindre snabbt av användarna. Hon hade gärna velat öppna upp mer för användarna men att det kan vara svårt på grund av kommunens begäran. Marja anser ändå att användarnas delaktighet skulle kunna fungera, trots att de måste maila till biblioteket först, om de ser att andra har utnyttjat möjligheten till att publicera egna inlägg. Det blir som en snöbollseffekt av det hela. För att användarna ska vilja vara delaktiga krävs det att någon redan har tagit det första steget. Marja har tänkt sig ett samarbete med ett mediegymnasium som finns i Botkyrka där eleverna ska kunna lägga in videoboktips på bloggen, detta skulle kunna fungera som ett första steg i att få igång interaktionen. Elin ser liknande problem eller svårigheter med läsarnas möjligheter till

att kunna publicera egna inlägg vilket påverkar interaktionen, kommunikationen och kontaktskapandet:

... det skulle kunna vara ännu lättare för användarna att kunna vara med, att de ska kunna vara mer medskapande än vad de är nu då, nu kan de ju bara kommentera, det skulle vara lite mer levande på det viset. (Elin)

Ola däremot ser både för- och nackdelar med att användarna behöver maila sina inlägg till biblioteket innan publicering:

Det är ju lite klumpigt och omständigt och kanske är det ett hinder för att det ska bli av, för många steg att ta sig igenom för att få sitt tips publicerat. Men samtidigt vill vi ha lite koll ifall vi får in tips som inte hör hemma här, ”bustips”. Och då är det en fördel att de måste maila oss först. (Ola)

Ola tror att interaktionen har varit liten på grund av att de har överskattat människors intresse och behov av bloggen medan Pernilla tror att åldern inverkar på frånvaron av användarnas kommentarer. Detta då de äldre sannolikt är mer ovana vid bloggen som ett diskussionsforum. Hon exemplifierar med deras skolblogg där gensvaret är mycket högre.

Variationer förekommer vad gäller hur länge bloggarna varit igång. En del respondenter tror att detta inverkar på den bristande interaktionen på bloggarna. Ola menar att man måste ge bloggen tid:

Rätt som det är kanske någon som är intresserad av att kommunicera på detta sätt får upp ögonen för bloggen. (Ola)

Linda ser att de på MySpace-kontot mest har kontakt med andra bibliotekarier och inte med användarna vilket hon tror kan vara en orsak till att det är så få kommentarer som kommer in. Hon tror även att den bristande interaktionen kan bero på att målgruppen är svårarbetad i sig då hon upplever att det är svårt att nå dem även i det fysiska biblioteket. Men hon tror ändå att det kan fungera om man arbetar mer aktivt med att skapa kontakt via MySpace, precis som i det verkliga livet.

En viktig faktor vid uppstartandet av MySpace-kontot i biblioteken i Botkyrka var att användare skulle kunna vara delaktiga och aktiva. Marja pekar på det faktum att biblioteket är en organisation och användarna är privatpersoner vilket påverkar kommentarfrekvensen. På MySpace kan användarna inte göra mer än att kommentera och skicka meddelanden.

Det är ju inte direkt användarproducerat material utan det är vi som representerar biblioteket och sen får man respons på det. (Marja)

Marja tror vidare att kommentarfunktionen fungerar mer mellan användarna där man kommenterar ”på sina kompisars” sidor. Då biblioteket är en organisation har det blivit att andra organisationer kommenterar på deras sidor. Men hon tror även som nämnts tidigare att om inte någon annan har kommenterat vill man inte heller kommentera själv. Det är en ”startsträcka” som de behöver passera för att få upp interaktionen. Men hon vill arbeta mer för att få in användarna mer och detta kommer att fokuseras i framtiden. Även Tommy ser att fler människor behöver knytas till MySpace-sidan men även att mer arbete krävs för att få igång en dialog med användare.

5.5.3 Marknadsföring av tjänsterna

Som tidigare nämnts känner respondenterna att mer marknadsföring av deras tjänster behövs. Pernilla tror på en mer fysisk marknadsföring av bloggen, det vill säga att de går ut hårdare med att föra ut att de faktiskt har en blogg. Ola pekar på att för lite marknadsföring av bloggen har fått till följd att för få människor har hittat till bloggen. Detta skulle kunna göras mer genom lokaltidningar än som redan görs. För Marjas del skulle hon gärna vilja satsa mer på marknadsföring, men att arbetet försvåras av kommunens inblandning.

... vi [har] funderat på om vi kan hitta fler sätt att nå ut men vi har inte kommit någon vart med det ännu, för att informationsavdelningen kräver att de ska få sköta det eller bli inblandade om vi ska göra någon sorts marknadsföringskampanj. Det har stannat upp lite granna vid det. Det blir en ganska stor process. (Marja)

Även Linda tror att man behöver marknadsföra MySpace-kontot mer. Detta kan göras genom mer reklam, massutskick via e-post till gymnasieeleverna, informera dem om sidan när hon träffar klasser och så vidare. Men hon känner ändå att hon behöver bygga ut sidan mer innan hon börjar marknadsföra den mer.

5.5.4 Tjänsternas användbarhet och framtid

Majoriteten av respondenterna är nöjda med sina Web 2.0-tjänster och kommer att fortsätta att arbeta med dem i framtiden.

Marja anser att det är svårt att utvärdera användandet av bloggar då de bara har existerat en kort tid men hon är positiv och menar att de är på väg mot de uppsatta målen. Bloggarna har lockat till sig många läsare vilket Marja är nöjd med. Generellt kan sägas att deras ungdomsblogg är mer populär än vad deras vuxenblogg är men Marja menar att det var väntat då ungdomar är mer aktiva på nätet. Biblioteken i Botkyrka kommer definitivt att fortsätta med bloggarna.

Även Pernilla känner sig nöjd med deras biblioteksblogg. Hon tycker att de har följt tanken som de hade från början med att bloggen ska innehålla personliga och relevanta boktips och att nya inlägg ska komma varje vecka. Det som Pernilla är missnöjd över är den låga svarsfrekvensen från användarna. Hon menar att användare utanför kommunen gärna får komma in och lämna kommentarer och diskutera bara det blir en högre interaktion och diskussion på bloggen.

Ola ser bloggen som ett kul inslag i arbetet. Trots den uteblivna interaktionen som nämnts tidigare är Ola fortfarande positivt inställd till att blogga för bibliotekets räkning. Han skulle gärna vilja se bloggen inbakad i bibliotekets hemsida och inte ligga externt som den gör idag. Detta för att underlätta för användaren genom att denne där kan

...skrivna boktips direkt på hemsidan och att man kan söka upp boken direkt därifrån och man kan reservera den därifrån. (Ola)

Bloggandet kommer att fortsätta på Emmaboda bibliotek och de kommer att arbeta för att få upp interaktionen mer.

Elin berättar att bloggen ger ett mervärde då personalen kan diskutera litteratur med varandra och med biblioteksbesökarna. Det är ett enkelt sätt att arbeta och medför kompetensutveckling genom att man lär sig kommunicera litteratur på andra sätt än de

traditionella. Det är därmed välmotiverat att ha en blogg och de strävar efter att utveckla bloggen framöver.

Tommy upplever att det är svårt att utvärdera deras existens på MySpace då de fortfarande är inne i en försöksperiod. De vill se om sidan fungerar som ett bra sätt för att föra ut information och om de får respons på sina inlägg. Men även för att se om det genererar i fler biblioteksbesökare och om de kan få in fler förslag på vad man kan göra på det fysiska biblioteket. Tommy menar vidare att de under den tid som de har funnits på MySpace kunnat etablera vissa kontakter och att det hela tiden tillkommer fler. Biblioteket får en bra täckning över Norrköpings ungdomskultur som verkar på MySpace. Genom att använda sig av MySpace arbetar biblioteket för att kunna erbjuda en attraktiv miljö för ungdomarna. Om han kunde börja om från början med MySpace-sidan skulle han önskat ha ett tydligare mål med sidan. Tommy saknar att han inte har haft en tydlig struktur eller målgruppsanpassning av sidan vilket har gjort att innehållet blivit brett. Det har även varit svårt att veta vilken nivå själva informationen eller språket ska hålla på sidan. Nu har MySpace-sidan fått växa fram av sig självt vilket Tommy tycker har fungerat men han menar att det hade kunnat gå smidigare. Erfarenheterna från MySpace liksom av andra Web 2.0-tjänster tror Tommy kan användas vid ett uppbyggande av en ny bibliotekshemsida.

Linda ser inga nackdelar mer att finnas på MySpace utan det har varit en rolig erfarenhet då hon har fått lära sig en helt ny värld. Det är själva tekniken kring kontot som har varit utvecklande då hon känner att det är samma sorts kontakt med användarna som hon har på det fysiska biblioteket.

Även Marja ser bara fördelar med användandet av MySpace och bloggar inom biblioteket. Det har varit utvecklande att prova på något nytt och det känns som ett kreativt inslag i det dagliga arbetet. Det är ett sätt att marknadsföra bibliotekariens kompetens och bibliotekens tjänster. Användaren kan se MySpace-sidan och bibliotekshemsidan som olika ansikten för biblioteket vilket tilltalar olika personer. Det visar på att

... biblioteket verkligen anstränger sig för att nå ut till användarna på deras ... planhalva. Så att vi kommer till dem och de inte bara kommer till oss. (Marja)

Marja tror att de är på väg att nå målen men det är svårt att säga något om det då MySpace-sidan endast varit igång tre månader. Marja ser att MySpace-sidan kan "få en utvidgad funktion" vilket den inte har ännu på grund av dess korta historia. Tanken är att man via MySpace-sidan kan skicka ut inbjudan till händelser på biblioteket eller ha kontakt med olika ungdoms- och kulturorganisationer i Botkyrka. På MySpace-sidan har Marja kunnat se att användare "klickar sig" vidare från MySpace-sidan till deras bloggar vilket är positivt. Det är angeläget att ha kvar bloggarna och MySpace-sidan som det ser ut i dagsläget eftersom de vet att människor använder sig av dem.

Då det är svårt att nå ut till ungdomar tror Erik att biblioteken måste anstränga sig för att nå ut på deras arenor. Han ser bara fördelar med att finnas på MySpace, det är inte revolutionerande så att det genererar i många nya kontakter men den fyller sin funktion. Dock skulle vissa funktioner som att lägga in länkar på MySpace-sidan vara "smidigare", för det krävs det kunskaper i html-kodning. Vad gäller framtiden kommer Erik att fortsätta med kontot. Detta då det inte är särskilt tidsödande och är en marknadsföringskanal. En svårighet som Erik ser med arbetet med MySpace-sidan är det kommunala nätverket som spärrar MySpace. Dessa spärrar som sker genom filtreringsprogram har påverkat hans arbete med sidan vilket föranlett att Erik ibland har fått arbeta på bibliotekets publika datorer eller hemifrån för uppdatering av information. Skälen som kommunen uppger för spärrning av vissa webbsidor är av ren säkerhet eller

att de tar upp mycket bandbredd i det kommunala nätet. Avslutningsvis menar Erik att MySpace är ett ”användbart hjälpmedel” för att komma i kontakt med olika musikgrupper och hålla sig ajour med musiklivet i en liten kommun.

6 ANALYS OCH DISKUSSION AV RESULTAT

Här redovisas den analys och tolkning som genomförts av resultatkapitlet utifrån det teoretiska ramverk och den analysram som presenterats tidigare i uppsatsen. Analysramen är grunden för uppsatsen, från dess frågeställningar till analys (och diskussion) av resultat. Analysramen behandlar dels teorier kring hur en nätgemenskap ser ut, hur den är uppbyggd och vad som krävs för att den ska fungera optimalt och dels hur sociala nätverk kan uppstå. På varje analysavsnitt följer ett diskussionsavsnitt kring det resultat som vår studie utfallit i. Vårt resultat diskuteras även i relation till andra studier. Till det inledande avsnittet har vi inte presenterat någon teori men vi anser dock att det är av vikt att lyfta fram vad som föranlett respondenternas val av Web 2.0-tjänster.

6.1 Val av tjänst

Valen av Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace har föranletts av olika skäl enligt respondenterna. En faktor som påverkat valen av tjänsterna är folkbibliotekens uppdrag. Bibliotekens uppdrag är enligt respondenten Marja att de ska hålla sig ajour med vad användarna gör och ständigt försöka hitta alternativa sätt att nå användare. Respondenten Linda uttryckte att i en tid då utlåningssiffrorna sjunker och med det även budgeten krävs det att biblioteken hittar nya sätt att nå ut till användare.

Bloggen valdes i första hand för litteraturförmedling och MySpace för att nätverka. Viljan att kommunicera och interagera med användare har varit en viktig faktor vid uppstartandet av tjänsterna. Valen av tjänsterna har även baserats på användarnas behov då förutsättningarna för hur och var man kan möta dessa har ändrats vilket bland annat respondenterna Marja och Linda lyfte fram. Människor spenderar generellt mer tid på Internet vilket gör att biblioteken måste anpassa sig och placera sig där användarna finns.

MySpace och bloggverktygen Wordpress och Blogspot valdes för att de är gratis och upplevs som enkla arbetsredskap. I Botkyrka påverkade även kommunens och IT-avdelningens krav på Web 2.0-tjänsternas anpassningsbarhet valet av tjänster. Kommunens grafiska profil skulle finnas på tjänsterna och kontroll av olämpligt innehåll skulle vara möjligt.

6.1.1 Diskussion kring val av tjänst

I den tidigare forskningen visar Giger på att det är deltagande och delaktighet som är i fokus när det gäller Web 2.0 på bibliotek (2006, s.51). Delaktighet och deltagande ses även som grundläggande av våra respondenter då möjlighet till interaktion med användare påverkade deras val av Web 2.0-tjänster.

Vårt resultat visar även på att biblioteken till största delen har valt att starta upp Web 2.0-tjänster av anledningen att de vill möta användare på deras arena som idag i många fall utgörs av Internet, men även för att visa att man på biblioteken hänger med i utvecklingen. Detta är i enlighet med Nyråttens och Arntzens undersökning vars resultat påvisade att (de norska) biblioteken bör följa den tekniska utvecklingen för att möta användarnas behov (2006, s.55). Liknande resultat påvisade Therese Ekstrand i sin undersökning. Hon fann att tekniken spelar en viktig roll i bibliotekariernas val av bloggen som tjänst då de visar att de håller sig ajour med teknikutvecklingen (2006, s.40). Det är enligt vår mening av stor vikt att biblioteken följer med i

samhällsutvecklingen. Men man bör vara försiktig med att anamma en Web 2.0-tjänst enbart för att den är populär i allmänhet om man inte vet att det finns intresse för tjänsten hos användare vilket även Nyråten och Arntzen påvisade i sin undersökning (2006, s.55). Samtidigt är det positivt att de Web 2.0-tjänster och verktyg som valts är gratis och lättillgängliga då det möjliggör för bibliotekarierna att testa nya arbetsmetoder på relativt enkla sätt. Det som dock kan utgöra en svårighet för biblioteken vad gäller dessa fritt tillgängliga online-verktyg är som i resultatet beskrivits kommunernas bandbredd och de kommunala näten som ibland kan medföra vissa begränsningar i form av filtreringsprogram. Kommuners webbsidor ses ofta som statiska informationstavlor där användaren inte släpps in överhuvudtaget. Då biblioteken som vill testa nya saker som att låta användare interagera genom bloggar och MySpace uppstår problem eftersom kommunerna inte alltid vet hur man ska handskas med webbsidor som de inte har fullständig kontroll över. Det kan då vara lättare för kommunerna att begränsa tillgången till vissa sidor som MySpace genom olika filtreringsprogram. I dagsläget är de flesta bibliotekswebbsidor lika statiska som kommunernas övriga webbsidor. Men det är i och med Web 2.0 som webben börjar bli ännu mer intressant för biblioteken. I likhet med respondenten Erik anser vi, att i och med Web 2.0 kan användaren släppas in mer i biblioteksverksamheten vilket kommer att medföra mer intressanta biblioteksplatser på webben.

6.2 Om interaktionen på Web 2.0-tjänsterna

Respondenterna önskade med sina Web 2.0-tjänster en interaktion med användare men i de flesta fall har detta i dagsläget inte uppnåtts i den grad man önskat. Respondenterna försöker regelbundet uppdatera sidorna men det är endast lite som kommenteras av användarna. För att en nätgemenskap och interaktion ska uppstå och/eller fungera bör man uppnå vissa kriterier. Följande rubriker under detta avsnitt kommer att visa på vilka kriterier som är viktiga att tänka på vid arbete med Web 2.0-tjänsterna för att öka interaktionen och få levande tjänster. Men kriterierna ses även som viktiga för att nätgemenskaper ska uppstå. Om respondenternas bloggar och MySpace-sidor kan ses som nätgemenskaper analyseras och diskuteras som en avslutning till detta interaktionsavsnitt. De huvudteoretiker vars ramverk resultatet här nedan analyseras utifrån är följande: Preece, Hummel och Lechner som beskriver vilka kriterier som är viktiga att uppfylla för att en nätgemenskap ska uppnå framgång, Riding, Gefen och Arinze samt Bateman Driskell och Lyon som definierar vad en nätgemenskap är.

6.2.1 Uppmuntran till interaktion

Det kan konstateras att interaktion ses som en viktig del vid folkbibliotekens val av Web 2.0-tjänster. Med tjänsterna möjliggörs kommunikation med användare på andra sätt än tidigare. De respondenter som tillhandahåller bloggar hade stort fokus på kommunikation och försökte även uppmuntra användare till att delge egna boktips. Detta fokus återspeglas i de informationstexter som återfinns på bloggarna. Informationstexter med uppmuntran till interaktion återfinns endast på Eksjö stadsbiblioteks MySpace-konto. Respondenten Erik uppgav att han ville föra en diskussion med användarna men detta återfinns inte nedskrivet på hans MySpace-sida. Det beskrivs av Hummel och Lechner att en informationstext över sidornas syfte och intentioner är viktigt (2002, s.2). Genom detta blir det tydligt för användarna vad de kan förvänta sig av sidan men även vilka möjligheter som finns. Informationstexten ger ett

mervärde som i längden kan bidra till interaktion. Informationstexten utgör således en faktor för hur interaktionen på tjänsterna ska komma att fungera.

Hummel och Lechner menar vidare att med ett aktuellt innehåll blir fler intresserade av en sida och därtill ökar interaktionen. Med en ökad interaktion blir ännu fler människor intresserade av och interaktionen ökar ytterligare (2002, s.8). För att hålla bloggarna och MySpace-sidorna levande strävar alla utom en av respondenterna efter att själva kommentera på det som användarna har skrivit. Genom denna feedback uppmuntrar de till vidare interaktion. Dessutom uppmuntrar bibliotekarierna till interaktion genom att skriva på ett mer provocerande sätt eller genom att väva in frågor i exempelvis boktipsinläggen för att få användarnas åsikter om det som skrivits.

6.2.1.1 Diskussion kring uppmuntran till interaktion

Informationstexter för tjänsterna kan främja interaktion som nämnts ovan i analysen (se 6.2.1). Men det behöver inte innebära att en informationstext resulterar i att interaktion uppstår. Alla bloggar har informationstexter över bloggarnas innehåll och användning, trots detta är interaktionen liten. Likaså finns det på Eksjö stadsbiblioteks MySpace-sida en klar informationstext, men där interaktionen ändå inte är till belåtenhet. I det fallet kan brist på uppdatering ligga till grund för utebliven interaktion. På Höganäs MySpace-konto finns däremot ingen informationstext för sidan, trots detta fungerar kommunikationen med användarna tillfredsställande. Även om enbart informationstexter i sig inte utgör en faktor till att interaktion uppstår underlättar informationstexter för användarna, både vad som förväntas av dem men även vad de kan förvänta av bloggen.

Det har visat sig att genom att vara provocerande i främst blogginläggen genererar det fler kommentarer. Problematiken kring att vara provocerande kan vara att bibliotekarierna kanske ses som förmer än användarna. Ola menade på att det råder en balansgång kring hur provocerande man kan vara för att inte stöta bort användare. Tanken bakom ligger i att få användare att reagera på innehållet för att i sin tur öka interaktionen. Det kan vara en god idé för respondenterna att provocera mera för att människor ska interagera mera men samtidigt undvika att inte dra provokationen för långt.

Många av respondenterna uppgav att de undviker att tipsa om den mest kommersiella litteraturen då denna redan är efterfrågad. De vill hellre lyfta fram annan litteratur. Vi tror att detta kan påverka interaktionen på exempelvis bloggarna negativt då användare kan ha svårt att relatera till denna icke-populärlitteratur. Det kan vara lättare att få igång kommentarer kring kända verk än mer okända verk då fler har kännedom om dessa. Boktipsen bör kanske behandla både känd och okänd litteratur för att tillgodose alla. Populärlitteraturtipsen kan fungera som en ingångsport för nya användare som inte är vana läsare. Samtidigt kan de som läser populärlitteratur uppmärksammas på den smalare litteraturen.

6.2.2 Regelbundenhet och aktualitet

Tjänsternas uppdatering är en faktor som påverkar interaktionen. Respondenterna lägger ner olika mycket tid på arbetet med bloggarna och MySpace-kontona. Några arbetar mer regelbundet och andra vid behov med att uppdatera tjänsternas innehåll. Det är viktigt enligt Hummel och Lechner att informationen som tillhandahålls ska hålla en lagom nivå, inte för mycket eller för lite material, men även att information ska

publiceras regelbundet för att upprätthålla användarnas intresse (2002, s.5). Respondenten Pernilla menar att för att bloggen ska hållas levande bör man publicera ett inlägg i veckan för att användarna ska ”mötas av något nytt”.

För att bibehålla aktualiteten på Web 2.0-tjänsterna krävs arbete med dem. En svårighet för respondenterna har varit att arbetet med tjänsterna inte ingår i de vanliga arbetsuppgifterna. Respondenten Marja uttryckte att tid och resurser saknas i dagsläget. Detta påverkar tjänsterna negativt då de inte alltid tillhandahåller ett aktuellt innehåll. Viljan till att arbeta med tjänsterna finns hos respondenterna men övriga arbetsuppgifter begränsar tjänsternas utveckling. De måste själva ta sig tid till att arbeta med tjänsterna. Detta sammantaget påverkar tjänsternas utveckling negativt då tiden inte alltid räcker till Web 2.0-tjänsterna.

Variationer förekommer vad gäller hur många bibliotekarier som arbetar med respektive tjänst. För respondenten Tommys del har det blivit mer av ett ensamarbete. Han menar att det behövs fler personer inblandade för att man ska kunna lyckas med sidan och för att kunna få igång en dialog med användarna. Respondenten Linda menar å andra sidan att med många inblandade kan det bli mer svårarbetat. Respondenten Erik däremot som valt att ensam arbeta med MySpace-kontot ser det som en fördel då han själv råder över dess utformning och innehåll. Dock uppger han att det kan vara svårt att hinna med ibland.

Förutom tidsaspekten kan personalens inställning och uppfattning om Web 2.0-tjänsterna inverka på arbetet med Web 2.0-tjänsterna. Om Web 2.0-tjänsterna är välförankrade hos personalen och de är positivt inställda till dem kan detta underlätta för att få fungerande tjänster. Detta då övrig personal kan marknadsföra tjänsterna till användarna. Likadant gäller det omvända, med en ovetande och okunnig personal kan det vara svårt att nå ut med tjänsterna.

6.2.2.1 Diskussion kring regelbundenhet och aktualitet

I inledningen till avsnitt 6.2 nämndes att interaktionen inte är tillfredsställande på respondenternas bloggar och MySpace-sidor. Det kan konstateras utifrån analysen (se 6.2.2) att en viktig förutsättning för att tjänsterna ska fungera som interagerande forum är att kontinuerligt arbete krävs och att de hålls uppdaterade. Då arbetet med tjänsterna ofta är ensamarbete påverkar detta hur pass uppdaterade man kan hålla dem. I Botkyrka har man gjort en arbetsfördelning för att tjänsterna ska hållas uppdaterade och kännas aktuella för användarna. Vad vi kan se saknas en lika tydlig arbetsfördelning på övriga respondenters bibliotek. Detta kan bero på att det i vissa fall har varit enskilda eldsjäljar som startat upp tjänsterna eller att de inte alltid har varit välförankrade hos övrig bibliotekspersonal. Det är av vikt att även övrig bibliotekspersonal får insikt i tjänsternas möjligheter vilket kan påverka deras lust och intresse till att medverka i arbetet med dem. Detta har Pernilla tagit fasta på genom intern marknadsföring. Intern marknadsföring kan ha del i tjänsternas överlevnad eller framgång. Om övrig personal inte vet vad tjänsterna är för något kan de heller inte marknadsföra dessa utåt till de målgrupper som de är riktade till vilket i längden kan påverka interaktionen.

MySpace-kontona och bloggarna startades upp i samråd med bibliotekscheferna, vilka alla var positiva till tjänsterna. Dock kan man ana att cheferna inte har insett värdet av arbetet med tjänsterna. Detta då många inte erkänner arbetet med tjänsterna som ”vanliga” arbetsuppgifter utan bibliotekarierna får ta sig tid till att arbeta med dem utöver sina övriga arbetsuppgifter. Biblioteksverksamheten kan inte ses som en stagnerande verksamhet utan den måste hela tiden utvecklas och förnyas för att bibehålla sin aktualitet gentemot sina användare. I takt med utvecklingen förändras även

bibliotekariernas arbetsuppgifter vilka också måste utvecklas och anpassas till rådande förhållanden. För att kunna göra detta krävs det förankring hos högre instanser för ökade resurser i form av personal och arbetstid.

6.2.3 Diffusa mål, målgrupper och innehåll

För att nätgemenskaper ska nå framgång med hög interaktion krävs att avsändaren har formulerat ett klart mål, klara målgrupper och ett klart innehåll för dess användning vilket Preece (2000, s.83) men även Hummel och Lechner (2002, s.8) påpekar.

Ingen av respondenterna hade *ett* specifikt mål med sina bloggar och MySpace-sidor utan de hade flera. Avsaknaden av ett specifikt mål kan vara en delfaktor som kan ha påverkat Web 2.0-tjänsternas låga interaktion. De flesta hade som mål med sina Web 2.0-tjänster att med nya vägar nå såväl gamla som nya användare. Till detta uttrycktes ytterligare andra mål för tjänsterna. Några ville även litteraturförmedla, marknadsföra vad biblioteket erbjuder, föra en dialog och/eller kommunicera med användarna. Anledningen till att respondenterna har flera mål med sina tjänster kan vara att majoriteten uppgav att uppstartandet av tjänsterna skedde i skyndsamt takt. Vissa startade bloggar eller MySpace-sidor spontant som experiment för att se om dessa kunde resultera i nya eller fler användare. Därmed hann man inte tänka igenom sina mål noga vilket resulterade i flera mål. I Botkyrka var situationen det omvända. Tjänsternas vara eller icke-vara diskuterades ingående med bibliotekets chef, kommunens IT-avdelning och informationschef vilket resulterade i en projektbeskrivning. Genom att ha en större klarhet i vad man vill med sina tjänster och noga ha tänkt igenom val av tjänst och mål bäddar det för att lyckas enligt Preece och Hummel och Lechner (2000, s.83, 2002, s.8).

Respondenternas målgrupper för tjänsterna har varit likartade vad gäller att de i majoriteten av fallen riktar sig till bibliotekets användare och kommuninvånare. Respondenternas bibliotek har även definierat mer specifika målgrupper utifrån bibliotekets användare i kommunen. För MySpace handlar det om ungdomar och musikintresserade, för bloggarna är det vanligtvis litteraturintresserade eller vuxna. Biblioteken vänder sig således till breda målgrupper. Preece påpekar att en målgrupp för en nätgemenskap ska vara specificerad. En specificerad målgrupp är en faktor av flera, som nämndes i början av detta avsnitt, som påverkar nätgemenskapens interaktion och framgång (Preece 2000, s.83). Då tydliga klara målgrupper saknas vad gäller majoriteten av Web 2.0-tjänsterna kan det ha bidragit till liten aktivitet på tjänsterna.

En svårighet för folkbibliotek vad gäller fastställande av målgrupper för sina Web 2.0-tjänster kan vara att definiera specifika målgrupper då biblioteket vänder sig till allmänheten vilken inbegriper alla. Respondenten Marja upplever det som svårt att definiera folkbibliotekets målgrupp eftersom alla kommuninvånare ingår i den. Då tjänsterna befinner sig på Internet blir målgrupperna ännu bredare då vem som helst får tillgång till dem vilket påverkar val av målgrupper då tjänsterna inte längre kan sägas vända sig enbart till kommuninvånare.

En svårighet vad gäller fastställande av klara mål för sina Web 2.0-tjänster för biblioteken är att då de vill prova på en tjänst för ett visst ändamål vill de samtidigt göra reklam för biblioteket i sig. Detta kan orsaka oklarhet med vad man vill åstadkomma med bloggarna eller MySpace-kontona. Liksom Preece har Hummel och Lechner påpekat att det är viktigt att ha ett klart fokus med sina tjänster för att användarna ska känna att de får behållning av tjänsterna (2000, s.83, 2002, s.3f). Det kan vara svårt för vissa respondenter att åstadkomma ett fokus då deras intentioner med sidorna är skiftande. Detta leder till en annan svårighet, fastställandet av ett klart innehåll på Web

2.0-tjänsterna. Många olika mål eller ett brett fokus kan leda till ett brett innehåll vilket kan göra det svårare för användaren att identifiera sig med tjänstens innehåll och kan därmed resultera i liten aktivitet. Erik däremot har ett tydligt mål med sin vistelse på MySpace. Hans tydliga mål reflekteras i innehållet som blir mer enhetligt och målgruppsanpassat vilket gör det lättare för användarna att få behållning av sidan. Erik har lyckats få aktivitet på sitt MySpace-konto vilket tyder på att genomtänkta mål, målgrupper och innehåll är viktiga faktorer för att få en lyckad Web 2.0-tjänst. Även om man i Botkyrka genomgick en längre process vid startandet av sina Web 2.0-tjänster har man ändå inte lyckats uppnå den grad av aktivitet man vill ha. En anledning kan vara att tjänsterna varit igång alltför kort tid. Det är omöjligt att säga att övriga respondenter som, till skillnad från Erik, har ett brett fokus inte kan ge användarna mervärde. Detta då det är många olika faktorer, som tidigare har analyserats och som kommer att analyseras närmare, såsom att ha ett klart syfte, att ha riktlinjer, att hålla tjänsterna uppdaterade som tillsammans utgör viktiga förutsättningar för att få en fungerande nätgemenskap med interaktion.

6.2.3.1 *Diskussion kring diffusa mål, målgrupper och innehåll*

Utifrån analysen (se 6.2.3) kan man se att flera målgrupper för Web 2.0-tjänsterna påverkar innehållet genom att innehållet blir brett. Detta då man försöker täcka in *både* allmänhetens och den särskilda målgruppens intressen. För att innehållet ska vara sammanhållet och för att användarna ska få behållning av tjänsterna behövs således *en* avgränsad målgrupp vilket kan vara svårt för biblioteken att åstadkomma.

En svårighet för biblioteken med att specificera en målgrupp kan vara det djupt inrotade tankesättet att alla medborgare ska ha tillgång till ett folkbibliotek, vilket är innebörden av andra paragrafen i Bibliotekslagen (SFS 1996:1596, §2). Bibliotekslagen kan medföra att biblioteken känner sig manade att även täcka in allmänheten utöver specifika målgrupper för sina Web 2.0-tjänster. I Bibliotekslagens nionde paragraf står det även att biblioteken ska fokusera på bland annat ungdomar (SFS 1996:1596, §9). Därmed hindrar det inte biblioteken från att ha mer specifika målgrupper. Likadant borde det inte hindra biblioteken från att ha specifika målgrupper då bibliotekarier utgår från användares behov vid planering av tjänster och utbud.

Vi menar i enlighet med Preece och Hummel och Lechner att biblioteken borde avgränsa sina målgrupper för Web 2.0-tjänsterna till att gälla en viss målgrupp som exempelvis vuxna eller ungdomar för att erhålla en samlad och fokuserad tjänst som kan ge behållning åt användarna (2000, s.83, 2002, s.3f). Problemet med målgrupperna ungdomar eller vuxna är dock att det inom dessa finns ytterligare grupperingar med olika intressen. Bloggarna som exempelvis riktar sig till vuxna har ett brett litteraturinnehåll. Detta för att det inom gruppen vuxna finns grupper med olika intressen. Människor med liknande intressen är en förutsättning för att interaktion ska uppstå (Riding, Gefen & Arinze 2002, s.273, Bateman Driskell & Lyon 2002, s.380-388). För att främja interaktion på bloggarna bör bloggarna kanske vara mer sorterade kring olika genrer och innehåll som användare kan söka sig direkt till utan att behöva leta runt bland många olika sorters inlägg för att hitta det de söker. Dock finns det problem med att erbjuda specificerat innehåll i nuläget med tanke på bibliotekens målgrupper för sina tjänster.

Biblioteken vänder sig oftast med sina Web 2.0-tjänster i likhet med sina ordinarie tjänster till den lokala befolkningen. Detta får oss att tänka på Hillerys tankar om gemenskaper som är kopplade till ett geografiskt område (Hillery, se Bateman Driskell & Lyon 2002, s.375). Biblioteken ser sina målgrupper som lokalt förankrade men borde istället se sina nättjänster som lösgjorda från det lokala fysiska området för att

åstadkomma högre interaktion. Det finns inte alltid tillräckligt många användare inom det lokala området som kan få behållning av en tjänst med alltför snäva målgrupper och specifika innehåll. Biblioteken bör därmed se utanför sitt lokala upptagningsområde och vända sig till fler för att nå användare som kan få behållning av tjänsterna.

Ibland kan mer avgränsade målgrupper samt intresseområden dock fungera utmärkt i mindre kommuner. Erik i Höganäs är ett exempel på detta. Genom att arbeta med MySpace i en mindre kommun har han kunnat vända sig till en speciell målgrupp, lokala musikband och musikintresserade ungdomar. Därigenom har han fått till stånd en bra interaktion trots att kommunen är liten. Övriga bibliotek kan även de få sina Web 2.0-tjänster mer fokuserade genom att rikta in sig på *en* grupp, vuxna än att både vända sig till både allmänheten *och* exempelvis vuxna eller ungdomar. Detta kan i sin tur påverka interaktionen positivt.

Interaktionen är låg på tjänsterna oavsett den tid de har varit igång, från fyra månader till två år. Detta kan ha ett samband med att man från start inte alltid har haft ett klart mål, klar målgrupp och klart innehåll. Dessa ses av Preece och Hummel och Lechner som viktiga faktorer för nätgemenskapers framgång och för att få till stånd interaktion (2000, s.83, 2002, s.3f, 8). För att främja interaktion på en Web 2.0-tjänst bör folkbibliotek se till de ovan nämnda faktorer innan Web 2.0-tjänsten är igång. Det är inte för respondenternas del för sent att specificera dessa nämnda faktorer för att få till stånd en högre interaktion med användare.

6.2.4 Klara riktlinjer

Hummel och Lechner uppger att det är viktigt att ha tydliga riktlinjer för hur arbetet med nätgemenskaper ska fungera (2002, s.4f). Dessa riktlinjer kan beröra Web 2.0-tjänsternas aktualitet på det sätt att riktlinjerna beskriver hur ofta tjänsterna ska uppdateras. Med en regelbunden uppdatering kan interaktionen påverkas positivt. Majoriteten av respondenterna uppgav dock att de inte har några skriftliga riktlinjer att följa då de arbetar med tjänsterna. Detta betyder i sin tur inte att de arbetar utan förbehåll men att riktlinjerna i vissa fall endast är muntliga. De muntliga riktlinjerna beskriver vad som ska publiceras, hur ofta och på vilket sätt. Den enda av respondenterna som arbetade efter skriftliga riktlinjer eller policys var Marja i Botkyrka. Att ha en policy för bloggarna och MySpace-kontot var ett krav från kommunens sida. Detta då innehållet framställs under kommunens namn.

Hummel och Lechner menar vidare att tillhandahållarna av en nätgemenskap bör ställa upp riktlinjer för vad som är tillåtet och inte för användarna. Tillhandahållarna bör även ta ställning till hur kontrollerande de ska vara vad gäller inkommet material (2002, s.3ff). Majoriteten av respondenterna har inte utskrivna riktlinjer för användarna på sina bloggar och MySpace-konton i dagsläget. Detta då de inte har upplevt att användarna publicerar olämpligt material på deras Web 2.0-tjänster. Respondenterna uttryckte att om det inkom olämpligt material skulle det tas bort i efterhand. I Botkyrka däremot var man tvungen att ha full kontroll över det material som publiceras på bloggarna och MySpace-kontot för att få starta upp Web 2.0-tjänsterna. Dock försvåras kontrollen av inkomna kommentarer på MySpace-kontot då dessa publiceras automatiskt där. Detta gör att olämpliga kommentarer får tas bort i efterhand. Kommentarer till bloggarna i Botkyrka kontrolleras däremot innan de publiceras. Marja uppgav att det finns nedskrivna regler för vad användarna får publicera *men* dessa återfinns inte på Web 2.0-tjänsterna.

6.2.4.1 Diskussion kring klara riktlinjer

Interaktionen är inte så hög som respondenterna hoppats på vilket kan bero på att majoriteten av respondenterna inte har några skriftliga riktlinjer men även att de muntliga riktlinjerna är vaga. Avsaknaden av skriftliga riktlinjer för arbete med tjänsterna beror till stor del på att tjänsterna i många fall har startats upp som experiment. Det har inte funnits några behov av riktlinjer. Även om vissa av tjänsterna är i utvecklingsstadiet bör man innan uppstartandet ha skriftliga riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas med dessa för att kunna uppnå målet med tjänsterna. Som nämnts i diskussionsavsnittet ovan (se 6.2.3.1) är det av stor vikt att ha klara mål med vad man vill med sina Web 2.0-tjänster för att veta vad man arbetar mot. Likaså är det av vikt att formulera riktlinjer för arbetet, för att man verkligen arbetar efter det som är sagt att man ska arbeta efter. Detta då riktlinjerna underlättar för biblioteken att nå sina mål med Web 2.0-tjänsterna.

Skriftliga riktlinjer har en funktion genom att de kan visa på att arbete med tjänsterna krävs för att man ska lyckas med dem. Bibliotekarierna kan med skriftliga riktlinjer visa högre instanser att arbete krävs och att mer resurser i form av främst tid behövs för att få fungerande Web 2.0-tjänster. Riktlinjerna kan berättiga att arbete med tjänsterna ses likvärdiga som vanligt förekommande biblioteksarbete vilket det inte alltid gör idag. Men riktlinjerna kan kanske även berättiga Web 2.0-tjänsterna existens i sig.

6.2.5 Bibliotekens bloggar och MySpace-sidor som nätgemenskaper

Respondenternas bloggar och MySpace-sidor kan ses som nätgemenskaper på grundval av att de bygger på olika intresseområden, med intresseområde menas ett specifikt ämne eller område. Det är intresseområdet som gör att människor dras till en viss nätgemenskap och anledningen till att de återkommer. Att människor träffas och kommunicerar med hjälp av tekniska funktioner är även det karakteristiskt för nätgemenskaper (Riding, Gefen & Arinze 2002, s.273, Bateman Driskell & Lyon 2002, s.380-388). Det intresseområde som bloggarna behandlar är litteratur i första hand. Innehållet och fokus på de olika MySpace-sidorna varierar från ungdokumentation, (lokal) musik och biblioteket, dess tjänster och utbud.

Vidare är en viktig del av Ridings, Gefen och Arinzes definition av begreppet att en nätgemenskap ska utgöras av människor som regelbundet kommunicerar med varandra (2002, s.273). Detta då människor ligger till grund för att interaktion överhuvudtaget ska uppstå. Det behövs ett minsta nödvändigt antal människor som är kopplade till en blogg eller MySpace-sida för att en nätgemenskap ska kunna uppstå men även för att kunna dra till sig fler användare. Preece benämner detta minsta nödvändigt antal som *critical mass* och menar vidare att antalet användare som krävs för att interaktion inom nätgemenskaper ska uppstå varierar mellan olika nätgemenskaper (2000, s.91, 171). I majoriteten av tjänsterna råder det enligt respondenterna brist på interaktion. Med tanke på detta kan respondenternas Web 2.0-tjänster inte ses som regelrätta nätgemenskaper. I några fall där viss aktivitet finns saknas istället den regelbundna kommunikationen som är fundamental för nätgemenskaper (Hummel & Lechner 2002, s.5). Det finns en regelbunden kommunikation från bibliotekariernas sida men regelbundenheten saknas vad gäller användarnas del. Av detta kan man tyda att det är för få användare delaktiga på tjänsterna. Detta kan ses som en anledning till att interaktionen överlag är ringa. Tjänsterna har inte lockat till sig tillräckligt många användare för att interaktion ska förekomma. Därmed behöver fler användare knytas till tjänsterna för att *critical mass* ska

uppstå. Detta kan göras genom att uppmuntra användare till interaktion genom att formulera ett klart syfte på Web 2.0-tjänsterna men också genom att uppdatera tjänsterna ofta (Preece & Maloney-Krichmar 2003, s.21). Preece menar vidare att det bör finnas användare och aktivitet från början på tjänsterna för att interaktion ska uppstå. Genom att det finns aktiva användare från start kan de locka till sig nya användare. Det är nödvändigt att ha en levande tjänst från start för att tjänsten ska utvecklas och fungera som en nätgemenskap med frodande interaktion (2000, s.171). Våra respondenter har däremot varit av meningen att människor kommer att söka sig till och hitta deras Web 2.0-tjänster med tiden. Om respondenternas bibliotek hade marknadsfört Web 2.0-tjänsterna innan deras uppstartande hade de kunnat knyta till sig kontakter från start och således haft interaktion från dag ett.

6.2.5.1 Diskussion kring bibliotekens bloggar och MySpace-sidor som nätgemenskaper

Vi vill trycka på att respondenternas Web 2.0-tjänster har en viss interaktion på sina sidor, men den är inte lika hög som de hade hoppats på. Bara för att interaktionen är liten betyder inte det att man har misslyckats med sina Web 2.0-tjänster och att man har få läsare. Web 2.0-tjänsterna kan fylla en viktig funktion för biblioteken i och med att de kan nå ut till användare på nya sätt även om interaktionen inte är så hög. Många som är inne på respondenternas bloggar eller MySpace-sidor kommenterar inte utan de läser och tar till sig det som står i tysthet. Meredith G. Farkas, menar att exempelvis bloggen kan ses som en nätgemenskap inte enbart utifrån användarnas kommentarer utan också genom alla människor som läser bloggen. Dessa människor i sig är kopplade till varandra genom olika bloggar som man läser och/eller kommenterar (2007b, s.4). En blogg kan ha många läsare samtidigt som det är få som kommenterar. Wellman et al menar på samma sätt att människor är medlemmar i olika nätgemenskaper. Medlemmarnas aktivitet varierar beroende på hur pass intresserad eller engagerad man är. Detta får till följd att man som medlem är mer aktiv på vissa nätgemenskaper medan man deltar mer sporadiskt i andra (1996, s.226f).

Även om aktiviteten på Web 2.0-tjänsterna varierar finns det gemensamma intresset kvar hos användarna vilket innebär att nätgemenskapen kvarstår, menar Wellman. Vad vi inte kan undgå att nämna här är att MySpace som fenomen i mångas ögon ses som en fullfjädrad nätgemenskap då likasinnade kan mötas för interaktion över nätet. Även om aktiviteten inte är så hög på respondenternas MySpace-konton har de uppnått en viss form av nätgemenskap då man lyckats knyta kontakter med intresse för biblioteken. Samtidigt måste vi beakta det faktum att Web 2.0-tjänsterna inte kan räknas som fullfjädrade nätgemenskaper även om de bygger på olika intresseområden eftersom interaktionen, som är fundamental för nätgemenskaper, inte uppstått till fullo ännu. Web 2.0-tjänsterna skulle dock kunna fungera som nätgemenskaper om medvetenheten om nätgemenskapers grundläggande egenskaper finns hos folkbibliotekarierna. Majoriteten av respondenterna har uppgett att de vill ha en fungerande kommunikation och interaktion med användarna. För att folkbiblioteken ska få interaktionen att fungera på sina Web 2.0-tjänster behöver de se till helheten. Det går inte att se Web 2.0-tjänsterna som färdiga lösningar och hoppas på att genom att finnas på MySpace eller att man använder sig av bloggar så kommer användare automatiskt att söka sig dit.

Det viktiga för folkbiblioteken är att fundera på vad man verkligen vill med sina Web 2.0-tjänster. Är de nöjda med hur arbetet kring tjänsterna ser ut och fungerar idag, är de nöjda med att de har läsare även om de inte har en hög interaktionsnivå? De som är mindre nöjda och vill få mer levande Web 2.0-tjänster behöver arbeta mer mot att se

tjänsterna som nätgemenskaper. Vidare bör man ytterligare marknadsföra tjänsterna för att nå ut till fler användare. Om man lyckas se över de olika delar som krävs för att få fungerande nätgemenskaper kommer interaktionen att uppstå. Det krävs kanske lite mer arbete men arbetet kan löna sig genom att respondenterna får bra nätgemenskaper som lockar till sig många användare som gärna lämnar kommentarer.

6.3 Kontakter och sociala nätverk

Här nedan analyseras och diskuteras den del av resultatet som behandlar respondenternas syn på bloggarna och MySpace-sidorna som nätverkande och kontaktskapande forum. Resultatet analyseras främst utifrån teoretikern Wellmans syn på sociala nätverk och kontakter och relationer inom dessa. Analysen är uppdelad i två avsnitt: Kontaktskapande på Web 2.0-tjänsterna och Respondenternas bloggar och MySpace-sidor som nätverk. Vi har valt att diskutera analysavsnitten i ett diskussionsavsnitt istället för ett diskussionsavsnitt för varje analysdel. Detta då nätverk och kontakter har ett nära förhållande till varandra och är svårseparerade.

6.3.1 Kontaktskapandet på Web 2.0-tjänsterna

Respondenternas bibliotek har valt Web 2.0-tjänster för att till viss del nå ut till användare men även för att skapa kontakt med dem. För att undvika det institutionella som ofta förknippas med bibliotek har respondenterna valt att hålla en mer personlig ton på sina bloggar och MySpace-sidor. Även om bibliotekarierna representerar biblioteken hindrar det inte dem från att vara personliga i sitt sätt att skriva. Den personliga stilen kan även vara ett sätt att skapa kontakt med användare. Detta kan påverka interaktionen positivt då användare känner att de kommenterar på något som en reell person har skrivit och inte en institution. Majoriteten av respondenterna uppgav att det är lättare att skapa en personlig kontakt med en enskild bibliotekarie som arbetar med Web 2.0-tjänsterna. Med fler bibliotekarier blir däremot kontakten inte lika personlig då användarna kanske inte vet vem det är som de kommunicerar med. Respondenten Marja däremot menar att folkbibliotekets blogg, som flera bibliotekarier arbetar med, blir mer personlig för användarna i jämförelse med när de går in på bibliotekets webbplats som är mer statisk och institutionell. Detta då avsändaren är mer personlig i sitt tilltal och kan skriva och hålla kontakt regelbundet.

Wellman beskriver att kontakter online förstärks om aktörerna även möts i verkligheten emellanåt. Han menar vidare att den kontakt man har online bygger på den man har i verkligheten i sitt lokalområde (Wellman 1996, s.243). Biblioteken besitter en fördel i kontaktskapandet då de återfinns på en lokal nivå och användarna kan möta dem offline. Bibliotekarier skapar kontakter med användare på det fysiska biblioteket. Utifrån Wellmans ståndpunkt kan kontakt mellan användare och bibliotekarie på det fysiska biblioteket påverka de kontakter som finns online genom att redan etablerade kontakter möts på Web 2.0-tjänsterna. Nyetablerade kontakter som skapas på tjänsterna online kan i sin tur generera besök på det fysiska biblioteket. Wellman beskriver att kontakter online blir svaga om man inte kan träffas i en offline-miljö. Därtill borde kontakten mellan respondenter och användare bli starkare då de kan träffas i verkligheten på det lokala biblioteket (1996, s.243).

Respondenten Erik kan sägas ha starka band till en grupp ungdomar då han periodvis har frekventa kontakter med dessa över MySpace-sidan men samtidigt träffar

han dem som låntagare eller i samband med evenemang som anordnas i bibliotekets regi. Denna kontakt med ungdomar online bygger, som Wellman et al beskriver, på de kontakter man redan har i verkligheten (1996, s.221). Samtidigt förstärks bandet eller kontakten som bildas mellan Erik och ungdomarna när de träffas i verkligheten (Wellman 1996, s.243). Respondenten Ola uppgav att de användare som kommenterar på bibliotekets blogg troligtvis består av redan etablerade kontakter från det fysiska biblioteket. Samtidigt uppgav Ola att det för biblioteken kan vara svårt att skapa en personlig kontakt med användare via bloggen eftersom bloggen mer är ett diskussionsforum än ett forum för att skapa kontakt. Diskussionsforum kan, enligt vår mening, mycket väl vara ett sätt att bygga upp kontakter då man genom kommunikation främjar relationer. Men å andra sidan kan det ta längre tid att bygga starka relationer på webben än i vanliga fall eftersom kommunikationen som sker exempelvis via kommentarfunktionen är mer långsam och asynkron (Walther se Wellman & Gulia 1997, s.11).

Som nämnts i inledningen av detta analysavsnitt vill respondenterna locka till sig fler användare till Web 2.0-tjänsterna. För att locka till sig nya användare, menar Hummel och Lechner att det är nödvändigt att utmärka sig på Internet (2002, s.5f). På respondenternas MySpace-sidor och bloggar kan utseendet utformas efter egna önskemål vilket flertalet av respondenterna har tagit fasta på. Man har försökt att undvika det kommunala, institutionella och strikta utseendet för att istället göra sidorna mer attraktiva och målgruppsanpassade. Genom individuella layouter på Web 2.0-tjänsterna kan respondenternas bibliotek utmärka sig från övriga som finns på Internet och därtill locka till sig fler användare.

6.3.2 Respondenternas bloggar och MySpace-sidor som nätverk

Nätverk består av delar och kontakter som är kopplade till varandra. Inom ett nätverk kan det även finnas ytterligare nätverk (Wikipedia 2008e). Respondenterna för bloggarna uppgav att de länkar som tillhandahålls på bloggarna utgör delar av nätverk. Biblioteksbloggarna kan därmed sägas ingå i ett större nätverk med andra biblioteksbloggar där man länkar mellan varandra. Användare kan genom länkarna komma i kontakt med nya intressanta webbplatser och andra användare med liknande intressen. Användare kan således genom biblioteksbloggarna utvidga sina egna nätverk och skapa nya kontakter. Respondenten Ola menade att det var svårt att se sitt biblioteks blogg som ett nätverkande forum vad gäller användarna då bloggans innehåll i dagsläget är brett. Detta kan kopplas till Wellmans resonemang om att sociala nätverk som nätgemenskaper bygger på individernas gemensamma intressen (Wellman & Gulia, 1997, s.16). Då innehållet är brett på bloggen är det svårt för användare att skapa kontakter med varandra eftersom det blir svårt för dem att hitta något gemensamt att diskutera kring. Användarna kan därför sägas ha svaga band mellan varandra enligt Wellman et als definition då starka band karakteriseras av frekventa kontakter vilket i nuläget inte uppfylls (1996, s.221f). Likadant är banden mellan användare och bibliotek svaga då kommunikationen dem emellan sker sporadiskt. Även om innehållet är brett på en blogg och dess läsare har spridda intressen ingår läsarna likväl i det sociala nätverket eftersom de har en form av relation till bloggen och det nätverk som bloggen ingår i. Bloggen kan därmed sägas vara en språngbräda in i olika nätverk.

Nätverkande på MySpace kan ses som mer självklart än på bloggar då vänlistan på biblioteks MySpace-sidor är synlig för alla och utgörs av de människor och andra institutioner som biblioteken har kontakt med. Respondenten Tommy är aktiv med att skicka ut vänförfrågningar som ett led i att utöka bibliotekets nätverk. Biblioteket

synliggörs via sina kontakterns vänlistor vilket gör att fler användare kan hitta till bibliotekets konto. Genom detta hålls nätverkandet och kontaktskapandet levande då människor hela tiden rör sig och samlar på sig fler kontakter.

De användare som biblioteket har kontakt med via MySpace delar ett gemensamt intresse då de befinner sig på samma sociala mötesplats för att nätverka, upprätthålla gamla såväl som att hitta nya kontakter (Wellman & Gulia, 1997 s.16). Dock kan kontakten eller banden mellan majoriteten av respondenterna och användarna på MySpace-sidorna inte sägas vara starka då frekvent kommunikation dem emellan saknas (Wellman et al 1996, s.221f). Respondenten Erik däremot har, som i föregående analysavsnitt (se 6.3.1), starka band till en grupp ungdomar på MySpace. De vänner eller kontakter som har samlats kring hans MySpace-sida delar det gemensamma intresset musik.

Att skapa och utöka ett biblioteks nätverk på MySpace men även på bloggar kan fungera som ett sätt för biblioteken att marknadsföra sig själva och nå ut till fler människor. Det utgör ett sätt för biblioteken att presentera sig själva och vilka tjänster de har att erbjuda sina användare, vilket Hummel och Lechner menar är en huvudfunktion för företag som befinner sig på en nätgemenskap. Hummel och Lechner menar vidare att en stor fördel med att finnas på och marknadsföra sig via en nätgemenskap är att det blir mycket billigare än att marknadsföra sig genom traditionella marknadsföringskampanjer (2002, s.7f). Att bibliotek tillhandahåller nätgemenskaper och arbetar aktivt med att skapa nätverk kan därför löna sig för biblioteken. Som tidigare nämnts kan nätgemenskaper ligga till grund för fungerande interaktion med användare men även för att få till stånd en bra kontakt med dem. Om biblioteken därtill arbetar aktivt med att nätverka med andra och synliggör biblioteket på så sätt kan biblioteket nå ut till fler användare och nya användare samtidigt som de marknadsför biblioteket på ett kostnadseffektivt sätt.

6.3.2.1 Diskussion kring kontakter och sociala nätverk på respondenternas Web 2.0-tjänster

Det kan konstateras att respondenterna kan skapa kontakter med användare via sina Web 2.0-tjänster. Att majoriteten av respondenterna har svaga kontakter är oviktigt då Wellman menar att kontakter i sociala nätverk kan variera i styrka (1996, s.13ff). En svag kontakt är, anser vi, lika viktig som en stark kontakt då respondenterna har lyckats skapa en koppling till användare genom sina Web 2.0-tjänster. Vad som är intressant med Web 2.0-tjänsterna bloggen och MySpace är att folkbiblioteken kan skapa kontakter med användare online och kanske i förlängningen få fler och eventuellt nya användare till det fysiska biblioteket. Kutlu och Overgard menade i sin mastersuppsats att MySpace möjliggör för människor att skapa nya kontakter online. Dessa kontakter online kan leda till att kontakten upptas även offline (2007, s.135ff). Det har varit en önskan från respondenternas sida att fler användare ska besöka biblioteket utifrån vad som tillhandahålls på deras Web 2.0-tjänster. Dock kan vi i vår undersökning inte se huruvida kontakten online har lett till att kontakten har utvecklats till att även gälla offline då det inte har varit i fokus för vår undersökning.

Respondenterna befinner sig på nätet för att skapa kontakt och nätverka vilket möjliggörs via Web 2.0-tjänsterna, dock skiljer sig deras tillvägagångssätt åt. En stor skillnad ligger i Web 2.0-tjänsternas utformning. Tjänsten MySpace har större och bättre förutsättningar till ett aktivt nätverkande och kontaktskapande i jämförelse med bloggen. Även om bloggans egenskaper möjliggör nätverkande via länkar är nätverkandet inte lika påtagligt som på MySpace där man aktivt kan samla kontakter på

en lista för att delge andra. Bloggrespondenternas länklister utgörs istället av ett urval av intressanta länkar för bloggläsarna. En annan skillnad ligger i att Web 2.0-tjänsterna har olika användningsområden. De respondenter som har valt MySpace har gjort det för att mer aktivt kunna komma i kontakt med fler användare medan de respondenter som har valt bloggen som medium har gjort det för att nå ut till användare med litteraturförmedling. För de bibliotek som mer vill skapa och upprätthålla kontakt med sina användare lämpar sig MySpace bättre, vilket även Joan Oleck menar i sin forskningartikel (2007, s.16).

Genom att nå ut till användare via Web 2.0-tjänsterna är det inte bara bibliotekarier som kommer i kontakt med användare utan det är även ett sätt för användare att komma i kontakt med andra användare. I likhet med Nyråten och Arntzens undersökning ser vi möjligheter med användning av MySpace på folkbibliotek då användare kan skapa kontakt med andra användare och utvidga sina egna nätverk (2006, s.36). Vi ser även samma möjligheter med bloggen då den möjliggör kontaktskapande mellan användare genom de diskussionsmöjligheter som finns. Det uppstår ett mervärde för blogg användarna då de genom en dialog kan dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser av den litteratur som de läser, vilket vi anser kan vara svårare att göra på det fysiska biblioteket. Web 2.0-tjänsterna möjliggör för användare att vara mer aktiva då de när som helst kan komma i kontakt med bibliotekets utbud vilket även Nyråten och Arntzen kom fram till i sin studie (2006, s.55).

I vår analys framkom det att MySpace och bloggarna används bland annat i marknadsföringssyfte vilket även Nyråten och Arntzen fann vad gäller biblioteks användning av MySpace i Norge (2006, s.36) men även Oleck för de amerikanska MySpace-sidorna (2007, s.16). Folkbiblioteken marknadsför sitt utbud och sina tjänster på sina Web 2.0-tjänster genom deras innehåll, länkar och nätverk. För att ytterligare marknadsföra sina bibliotek via Web 2.0-tjänsterna, menar vi att biblioteken behöver synas mer i de nätverk man ingår i genom att vara mer aktiva med kommentarer på andras bloggar och/eller MySpace-sidor. Genom kommentarerna visar och uppmärksammar folkbiblioteken att de finns och verkar på Internet. Respondenterna arbetar i olika grad med att synliggöra sig själva men många skulle behöva arbeta mer aktivt kring detta. Bloggrespondenterna skulle kunna be om att få bli länkade till/från andra bloggar och respondenterna för MySpace skulle kunna söka upp fler potentiella kontakter eller vänner för att synliggöra sig själva mer. Web 2.0-tjänsterna blir för folkbiblioteken en 'gratis' marknadsföring som gynnar dem då de kan nå ut till fler människor än genom traditionell marknadsföring.

6.4 Utvärdering av tjänsterna blogg och MySpace

Nedan följer analys och diskussion om Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace är användbara arbetsverktyg för bibliotek och bibliotekarier.

6.4.1 Tjänsternas användbarhet på folkbibliotek

En nätgemenskap bygger på interaktion enligt Hummel och Lechner. Med detta menas att användarna kan dela med sig av egen information men även att de ska kunna ge respons på den information som publicerats (2002, s.2). Vissa av respondenterna uppger att bloggen och MySpace som verktyg inte är ämnade för att läsarna och användarna ska kunna bidra med egen information och material. Det som i praktiken är möjligt för användaren är att bidra främst genom kommentarer på redan publicerade blogginlägg eller skicka meddelanden och kommentera i kommentarfunktionen på MySpace.

Kommentarer lämnas också men det sker i olika hög grad och inte på en regelbunden basis. En försvårande faktor vad gäller MySpace är att man måste vara medlem för att få lämna kommentarer.

Några utav bloggrespondenterna uppgav att de ville att användarna ska kunna dela med sig av egna texter vilket i dagsläget ännu inte har skett. I och med bloggans förutsättningar blir det svårare att få igång användarna till att producera eget material. Det som krävs är att användare måste gå bakvägen genom att maila biblioteket först för att kunna dela med sig av exempelvis boktips. Detta kan upplevas som ”klumpigt och omständigt” och som ett ”hinder” för att det överhuvudtaget ska bli av, menar respondenten Ola. Genom dessa förutsättningar kan det bli svårt att få till den interaktion som bibliotekarierna vill ha och som Hummel och Lechner uppger är viktigt för en nätgemenskaps sociala struktur (2002, s.2). Att bloggen i sig begränsar användares möjlighet till att själva publicera eget material väcker tanken om de respondenter som är ute efter just detta har valt rätt tjänst. Istället borde de kanske hitta något annat alternativ där de själva kan påverka tjänstens utformning till att tillåta användare att lägga upp eget material på plats.

För respondenternas huvudmål med sina Web 2.0-tjänster kan tjänsterna i sig sägas fungera bra då respondenterna kan litteraturförmedla, nå användare, nätverka och marknadsföra biblioteket, det vill säga de kan använda sig av dem på det sätt som de vill. Det man behöver göra är dock att arbeta mer enligt kriterierna för nätgemenskaper som genomgående nämnts i tidigare analysavsnitt för att få igång den interaktion som eftersträvas.

6.4.1.1 Diskussion kring tjänsternas användbarhet på folkbibliotek

Vi kan konstatera utifrån analysen (se 6.4) att Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace fungerar vad gäller litteraturförmedling, nätverkande, marknadsföring av bibliotekens tjänster samt att nå ut till användare vilket respondenterna vill med sina tjänster. Interaktionen däremot är som tidigare konstaterats låg vilket respondenterna har uttryckt sitt missnöje över.

När det gäller MySpace skiljer sig interaktionen åt från bloggarna. Skillnaden ligger i att man inte är lika mycket ute efter en diskussion som på bloggarna då man på MySpace fokuserar mer på att komma i kontakt med användare för att nå ut med relevant information till dem. Detta kan påverka interaktionens omfattning. Vi ser att MySpace lämpar sig bättre för folkbibliotek som fokuserar på marknadsföring och för att kunna komma i kontakt med användare. Att bibliotek finns på MySpace kan fylla en funktion genom att biblioteken visar att de vill finnas där användare finns men även som ett sätt att visa på bibliotekens föränderlighet, att de håller sig uppdaterade och att de följer med den tekniska utvecklingen. Att få igång en regelbunden interaktion med användare via MySpace kan däremot vara svårare. MySpace i sig är inte till för att man ska kunna lägga ut en massa information. Harris och Lessick menar detsamma i sin forskningsartikel, att MySpace är mer lämplig för biblioteket att nätverka med användare istället för att försöka kommunicera med dem. Harris och Lessick trycker även på vikten av att använda sig av nya medier på biblioteken för att behålla sin aktualitet gentemot sina användare (2007, s.32).

Enligt Kutlu och Overgards undersökning höll medlemmarna på MySpace en hög aktivitets- och kommunikationsnivå vilket vår undersökning inte har visat (2007, s.135ff). Respondenten Erik är den enda som säger sig vara nöjd med kommunikationsnivån på hans MySpace-konto men den sker inte på en regelbunden basis utan oftast då det finns information om något evenemang utlagt. Anledningen till

att vår undersökning har frambringat ett annat resultat kan bero på att användarna känner sig mindre benägna att lämna kommentarer på en institutions sida.

När det gäller bloggarna har respondenterna tydligt sagt att de vill få till en bättre och högre interaktion med sina användare. Respondenterna har till viss del fått igång en interaktion med användarna men inte av den diskuterande karaktär som eftersträvas. Respondenten Ola uttryckte att de på Emmaboda bibliotek kanske överskattade människors intresse för bloggar och att det var därför som interaktionen var låg. Vi tror istället att det kan bero på att befolkningsunderlagen inom våra respondenters kommuner är för låga för att kunna få igång en interaktion. För att få en högre interaktion som respondenterna eftersträvar kan man, som tidigare nämnts, se på och arbeta med bloggarna som nätgemenskaper.

För att få till stånd högre interaktion kanske flera folkbibliotek tillsammans skulle uppföra en gemensam webbplats med bloggar. Med större regioner som samarbetar kring en webbplats skulle biblioteken kunna nå ut till ett större befolkningsunderlag vilket resulterar i att fler kan använda sig av tjänsten, med detta skulle interaktionen kanske öka. Detta kan göras genom att biblioteken i en större region skapar bloggar efter olika målgrupper på en gemensam webbplats istället som idag då många bibliotek har enskilda bloggar utspridda på Internet med breda målgrupper. Målgrupperna för webbplatsens bloggar skulle i så fall bli mer regionala än lokala som fallet är idag.

Det vi vill ha sagt med detta är att det kanske krävs att det är fler som arbetar med bloggarna men även att bloggarna kanske behöver vända sig till ett större befolkningsunderlag för att interaktionen ska kunna bli högre. Med en gemensam webbplats blir det därtill lättare för användare att hitta dit då marknadsföring av den kan ske på flera platser än i en kommun. Kostnaden för marknadsföringen blir lägre då fler bibliotek kan dela på kostnaderna. Detta leder till att fler användare kan nås med bloggarna och förhoppningsvis att det blir fler som lämnar kommentarer.

Ett annat alternativ för att få användare mer delaktiga vore om folkbibliotek i samma region går samman och bildar större bibliotekshemsidor i likhet med Umeåregionens minabibliotek.se och Stockholms stadsbiblioteks Biblioteket.se. Med sådana hemsidor skulle biblioteken kunna få en högre interaktion men även möjliggöra för användare att kunna bidra med eget material vilket är komplicerat vad gäller blogg och MySpace. Umeå och Stockholm erbjuder på sina hemsidor flera olika funktioner och tjänster för sina användare. Exempel på detta är att användarna där kan dela med sig av egna boktips, kommentera på de böcker som finns i bibliotekskatalogen men även att de kan sätta betyg på de böcker som finns där (minabibliotek.se 2008, Biblioteket.se 2008).

Ett problem som biblioteken måste ta ställning till är om de ska satsa på att samla alla sina webbaserade tjänster på ett ställe där användare kan hitta alla eller om de ska erbjuda enskilda tjänster. Med olika webbaserade tjänster blir utbudet splittrat. Visst att biblioteken samlar länkarna till de olika tjänsterna under respektive hemsida men informationen kan lätt försvinna i mängden. Genom en samlad och egenutvecklad webbplats ingår alla tjänster under samma plats vilket kanske är det mest fördelaktiga för bibliotekets användare. Problemet med det är att kostnaderna blir högre. Fördelen med de olika verktyg som finns på Internet är att de är gratis. För folkbibliotek där möjligheten om att gå samman i större regioner inte finns känner sig kanske nödgade att satsa på de verktyg som finns gratis tillgängliga på Internet för att kunna hänga med i teknikutvecklingen. Det är ändå bättre än att inte satsa alls. Samtidigt bör man enbart satsa på dessa tjänster om behovet finns för att det ska vara berättigat att hålla tjänsterna igång.

Ett annat problem är att respondenterna för denna undersökning har tryckt på att de vill nå en lokal målgrupp för att kunna skapa en kontakt med dem. De exempel som vi tagit upp ovan har behandlat regioner som vänder sig till större målgrupper för att på så vis få igång en högre kommunikationsnivå. På det viset kan det tyckas som att biblioteken måste frångå sitt fokus, kontaktskapandet med sin lokala målgrupp. Men vi anser att kontaktskapandet inte förhindras bara för att det sker på en regional nivå. En region tillhör ändå inom närområdet för ett bibliotek. Med tjänster på Internet går det inte att endast fokusera på en lokal målgrupp då sidorna finns tillgängliga för vem som helst. Men primärfokus kan ändå finnas på en lokal nivå samtidigt som man inte utesluter övriga.

För de bibliotek som inte har ekonomi nog eller som inte är intresserade av att gå samman med andra folkbibliotek till större webbplatser för att få en högre interaktion kan mycket väl använda sig av gratis Web 2.0-tjänster som bloggen och/eller sociala mötesplatsen MySpace. Detta för att på ett enkelt och effektivt sätt litteraturförmedla och/eller för att nätverka och skapa viktiga kontakter. Vi har visat på att genom att arbeta med Web 2.0-tjänsterna som nätgemenskaper kan de mycket väl fungera som interagerande forum.

7 SLUTSATSER

Syftet med denna uppsats var att belysa hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som har gjorts angående dessa tjänster. Vårt fokus låg på bibliotekens kontakt med användare. Studiens syfte har uppnåtts och här följer de frågeställningar som ställdes utifrån syftet och de slutsatser som framkommit i undersökningen.

7.1 Varför har man på de undersökta folkbiblioteken valt att satsa på bloggen och MySpace?

Det som har framkommit i studien är att de för denna undersökning aktuella folkbiblioteken med sina Web 2.0-tjänster blogg och den sociala mötesplatsen MySpace har haft, och har fortfarande som syfte att nå och kommunicera med användare och nya användare på nya sätt vilket även tidigare undersökningar kring bloggar har visat på (Nyråten & Arntzen, 2006). Ungdomar har för många respondenter varit fokus vid valet av Web 2.0-tjänster. Genom att befinna sig på Internet och använda sig av bloggen och MySpace för att möta människors nya och förändrade behov frångår man den stereotypa bilden av biblioteket som något ålderdomligt. Kommunikation och marknadsföring har varit i fokus vad gäller valet av Web 2.0-tjänster. Att göra användare mer delaktiga, vilket Giger också framhåller, har varit en viktig anledning till valet av Web 2.0-tjänster (2006, s.51). Vår undersökning visar även på att Web 2.0-tjänsterna valts för att de ger bibliotekarien nya möjligheter att få en dialog med användarna, placera sig i nätverk med andra men även av den enkla anledningen att tjänsterna är enkla arbetsredskap och finns fritt tillgängliga på webben.

7.1.1 Hur arbetar man med dessa tjänster och hur används tjänsterna?

Undersökningen visar på att bloggen i huvudsak används för litteraturförmedling och diskussion av litteratur med likasinnade, men även andra medier som i vanliga fall inte lyfts fram synliggörs. Litteraturförmedling i skriftlig form via bloggen ses som viktig kompetensutveckling för personalen vilket även Swedman visar på i sin studie (2006, s.56). Då en stor del av bibliotekarieyrket består av att kunna ge omdömen och tips om olika medier är det av vikt att kunna göra detta på andra sätt än enbart det traditionella, muntligt. Bloggen kan därmed ses som ett komplement till den övriga biblioteksverksamheten.

Ett mål med biblioteksbloggarna är att kommunicera med användare vilka uppmuntras till att kommentera bibliotekariernas boktips samt delge egna boktips via informationstexter. Utöver litteraturförmedling som är i fokus vad gäller biblioteksbloggarna används de i likhet med MySpace för marknadsföring av biblioteket och som ett tipsforum för nya medier samt aktuella händelser både på och utanför det fysiska biblioteket.

Respondenterna för folkbiblioteken som driver MySpace-konton har uppgett att MySpace företrädesvis används för att synliggöra deras folkbibliotek och de tjänster som tillhandahålls för användare som befinner sig på webben. Detta görs genom länkar till bibliotekets ordinarie hemsida, bibliotekskatalog och listor till olika medier som återfinns på biblioteket. Ord som använts för att belysa användningen av MySpace är anslagstavla, skyltfönster och marknadsföringsplats. Information såsom länkar till andra

webbsidor tillhandahålls och information om kommande evenemang, vilka annars lätt drunknar i informationsmängden på de vanliga webbsidorna, framhålls på MySpace-sidorna.

Kommunikation och nätverkande med andra kulturorganisationer och privatpersoner eftersträvas med bibliotekens MySpace-sidor. Sidorna används både för att visa upp biblioteken men även bibliotekarierna som står bakom. MySpace-sidorna kan i likhet med bloggarna ses som ett komplement till bibliotekens övriga verksamhet då biblioteken kan lyfta fram och marknadsföra bibliotekens andra tjänster för användaren. Bibliotekens MySpace-sidor fungerar som en alternativ hemsida att visa upp för användarna, vilket även Harris och Lessick menar i sin forskningsartikel (2007, s.32).

Respondenterna har uttryckt en vilja att hålla bloggarna och MySpace-kontona levande genom ett aktuellt innehåll, dock saknas i många fall skriftliga riktlinjer för hur arbetet ska ske med Web 2.0-tjänsterna. Med detta samt att arbetet med Web 2.0-tjänsterna ofta är ett ensamarbete med en person som underhåller tjänsten försvåras arbetet med att hålla tjänsterna uppdaterade. Detta har medfört att tjänsternas innehåll uppdateras olika ofta och mycket vilket i sin tur ibland påverkar tjänsterna negativt då det inte alltid tillhandahålls ett aktuellt innehåll.

Vi har kommit fram till att användarnas användning av tjänsterna inte har blivit som respondenterna förväntat sig. Användarna kommenterar inte boktipsen i den utsträckning som respondenterna vill. Även om bloggrespondenterna eftersträvar boktips från användarna själva har detta heller inte gjorts förutom få undantag. Vad gäller MySpace-sidorna kan användarna enbart vara delaktiga genom att kommentera och skicka meddelanden, detta har heller inte gjorts i stor utsträckning. Dock kan slutsatsen dras att det finns användare till Web 2.0-tjänsterna då alla användare av bloggar och MySpace inte kommenterar trots att de läser informationen som finns publicerad.

7.2 Hur resonerar man kring bloggar och MySpace som ett sätt att skapa kontakt med användare och en arena för socialt nätverkande?

För de respondenter som tillhandahåller Web 2.0-tjänsten blogg var det inte lika självklart att bloggen kunde användas som ett sätt för socialt nätverkande. Men genom de länkar som finns på bloggen sker ändå ett socialt nätverkande. Detta då länkarna kopplar ihop en blogg med andra bloggar som tillhandahåller ett intressant innehåll. Vad gäller kontaktskapande via bloggen ansåg respondenterna att de genom bloggen kunde hålla en mer vardaglig eller personlig ton vilket kunde locka användare. Med en personlig ton kommer biblioteken ifrån det institutionella som användare kanske annars förknippar bibliotek och bibliotekarier med.

För de respondenter som befinner sig på den sociala mötesplatsen MySpace var det mer självklart att använda sig av denna Web 2.0-tjänst för att skapa kontakter och som en arena för socialt nätverkande. MySpace i sig går ut på just detta. Genom de verktyg som MySpace tillhandahåller kan biblioteken på ett enkelt sätt komma i kontakt med användare och nya användare. Med de kontakter som skapas synliggörs även biblioteket för andra då de syns på sina kontacters vänlistor vilket underlättar det sociala nätverkandet.

Vi kan konstatera att kontakten som skapas med hjälp av Web 2.0-tjänsterna ses både som personlig och icke-personlig av respondenterna. Den kontakt som skapas via Web 2.0-tjänsterna ses som mer personlig än den man får via bibliotekens vanliga

webbsidor. Även om det i många fall kan upplevas som anonymt med flera bibliotekarier bakom en Web 2.0-tjänst kan vi fastställa att en kontakt ändå kan skapas med användare då man kan kommunicera med varandra på tjänsten.

Kontakterna eller banden mellan bibliotek och användare som skapats på respondenternas Web 2.0-tjänster kan vi fastslå som svaga då kommunikationen är sporadisk och inte frekvent. Det bör poängteras att tiden är en faktor när det gäller att bygga starka kontakter på webben eftersom den kommunikation som oftast sker via bloggen och kommentarfunktioner är mer långsam. Dock kan kontakterna bli starka i och med att användare online har möjlighet att möta bibliotekarien offline. Oavsett om kontakten som skapas på Web 2.0-tjänsterna är svag eller stark har respondenterna lyckats skapa en koppling till människor. Denna kontakt kan komma att bli en språngbräda för eventuella nya användare till det fysiska biblioteket.

7.3 Vilka möjligheter respektive svårigheter finns med användning av bloggar och MySpace på folkbibliotek?

Vi har kunnat konstatera att den främsta möjligheten med användning av Web 2.0-tjänsterna blogg och den sociala mötesplatsen MySpace ligger i att kunna kommunicera och skapa kontakt med användare, men även som ett sätt att marknadsföra biblioteket och dess tjänster för att komma i kontakt med nya användare. Vidare betyder de fritt tillgängliga verktygen på nätet mycket för folkbibliotek som på ett enkelt sätt kan prova på Web 2.0-tjänster utan att behöva spendera mycket pengar. Genom att bibliotek använder sig av MySpace och blogg frångår man att förknippas som tråkig och institutionell och kan locka nya användare.

Dock försvåras användningen av Web 2.0-tjänsterna på folkbibliotek av olika faktorer. Den främsta faktorn är att personalens brist på tid för arbete med Web 2.0-tjänsterna. Med mer tid skulle biblioteken och bibliotekarierna kunna få ut mycket mer av användningen av Web 2.0-tjänsterna än vad de har idag. Utifrån genomförda intervjuer med bibliotekarier runt om i Sverige kan vi sluta oss till att den arbetstid som läggs ner på Web 2.0-tjänsterna behöver vara schemalagd. Vidare kan fastslås att arbete med nyare tjänster såsom Web 2.0-tjänster inom biblioteksverksamheten måste ges samma värde som andra arbetsuppgifter för att man ska nå framgång med tjänsterna. En annan viktig faktor som har framkommit är kommunernas IT-policys som ibland försvårar för biblioteken att nyttja fritt tillgängliga tjänster som blogg och MySpace på webben. För att möjliggöra för biblioteken att arbeta med tjänster som släpper in användarna på biblioteket bör kommunerna ta ansvar för att dessa IT-policys ses över.

Tjänsternas användning på folkbibliotek påverkas negativt av, som uppdagats i undersökningen, att det är få användare som är delaktiga på tjänsterna, att interaktionen är låg. Vi har kommit fram till att en påverkande faktor kan vara bibliotekens olika mål med tjänsterna. Denna faktor hör samman med två andra faktorer, de inte tillräckligt specificerade målgrupperna och innehållet, som påverkar interaktionen på tjänsterna. Nu ses exempelvis målgruppen vuxna oftast enbart som en lokal målgrupp. Målgruppen vuxna bör gälla alla vuxna på webben. Biblioteken bör öppna upp för ett brett upptagningsområde vad gäller användare och inte enbart se till det lokala. Det finns en föreställning om att man ska skapa kontakt med biblioteksanvändare på Internet samtidigt som användargruppen inte är densamma på nätet. Innehållet på tjänsterna påverkas av den breda målgruppen vilket resulterar i ett spretigt innehåll vilket i sig försvårar för användare att få behållning av tjänsterna.

Vi vill påvisa de möjligheter som utvisat sig speciellt kring användandet av bloggar. Bloggen kan fungera som en förlängning av bibliotekets ordinarie insatser för litteraturförmedling och genom att befinna sig på Internet och använda sig av en Web 2.0-tjänst kan fler användare nås och beröras av bibliotekens tips och diskutera litteratur, musik eller film med användare.

Då man på bloggarna har fått igång en viss aktivitet och interaktion men inte av den diskuterande karaktär som respondenterna eftersträvar finns det möjligheter att få igång detta. Detta kan göras genom att som ett komplement till de icke-kommersiella litteraturtipsen även publicera tips på mer känd litteratur som läsare kan ge respons på, vilket inte görs i hög grad idag. Populärlitteraturläsarna kan genom detta uppmärksammas på den smalare litteraturen samtidigt som mer ovana läsare kan få upp ögonen för den mer lättsamma populärlitteraturen. Vi kan dock fastslå att det är svårt för respondenterna att få användare att dela med sig av sina egna boktips, som eftersträvas, då verktyget blogg inte är ämnat för läsare att kunna göra detta på ett enkelt sätt.

Vi har även utifrån studien fått vetskap om att speciellt MySpace är ett utmärkt verktyg för att visa upp och marknadsföra ett folkbibliotek och dess tjänster på genom det utbredda nätverkanget som är möjligt inom MySpace. Vi kan dock konstatera att kommentarerna är få på respondenternas MySpace-sidor, detta då användare på MySpace är mindre benägna att ge kommentarer på en institutions sida. Det måste även beaktas att man enbart som medlem kan kommentera på en MySpace-sida. Möjligheterna med att ha MySpace-konton är trots detta stora för biblioteken. Med de kontakter som skapats via MySpace kan bibliotekarier lätt komma i kontakt med användare för att visa upp nyheter på biblioteket eller för att få med användarna i olika evenemang. Genom kommunikation som sker mellan bibliotekarie och användare på MySpace tillåts användare att bli mer delaktiga i vad som sker på biblioteket. Delaktigheten kan visa sig i att en användare spelar på ett evenemang som biblioteket anordnar eller att poeter som biblioteket har kommit i kontakt med på MySpace deltar i ett Poetry Slam.

7.4 Hur kan folkbibliotekens arbete med Web 2.0-tjänsterna vidareutvecklas?

Vi har uppmärksammat att de arbetssätt som biblioteken tillämpar kring arbetet med Web 2.0-tjänsterna inte alltid är de mest optimala. Som vi har konstaterat i föregående avsnitt spelar personalens tidsbrist för arbetet med bloggarna och MySpace-sidorna en stor roll vad gäller Web 2.0-tjänsternas framgång. Vidare har de alltför löst specificerade målen, målgrupperna och avsaknaden av riktlinjer för arbete med Web 2.0-tjänsterna påverkat Web 2.0-tjänsternas utveckling.

För att få mer delaktiga och interagerande användare samt mer välfungerande Web 2.0-tjänster vill vi uppmärksamma biblioteken på och öka medvetenheten om nätgemenskapers struktur. Web 2.0-tjänsterna bör ses som nätgemenskaper och man bör arbeta efter de kriterier som finns uppsatta för dessa för att man ska lyckas med sina Web 2.0-tjänster.

Det bör finnas skriftliga riktlinjer för hur arbetet med tjänsterna ska bedrivas. I riktlinjerna bör en klar målgrupp för tjänsten tillsammans med ett klart mål för vad de vill åstadkomma med sidan och ett anpassat innehåll fastställas. Detta för att det då på ett tydligt sätt finns nerskrivet vad det är som bibliotekarierna arbetar mot vilket underlättar bibliotekariernas arbete med Web 2.0-tjänsterna. Genom att fastställa dessa

grundkriterier; mål, målgrupp och innehåll, skulle biblioteken vara på god väg till att få väl fungerande Web 2.0-tjänster vad gäller högre interaktion på sina bloggar och MySpace-konton. Genom att snäva in och definiera målgrupperna och de primära målen för vad de vill med sina tjänster skulle bidra till att tjänsterna inte blir breda och spretiga. Till detta behöver sidorna uppdateras regelbundet för att ge sidorna ett aktuellt innehåll då en regelbundenhet hos bibliotekarierna för med sig en regelbundenhet hos användarna. Biblioteken bör samtidigt ständigt ha i åtanke att göra tjänsterna lättillgängliga för användarna. Användarna ska på ett enkelt sätt kunna få kunskap om vilken behållning de kan få av att befinna sig på bibliotekets Web 2.0-tjänster och på ett enkelt sätt kunna läsa sig till vad de själva kan bidra med.

Ovanstående punkter är viktiga faktorer för att skapa välfungerande nätgemenskaper dit användare kan komma för att få ett mervärde eller för att kommunicera med bibliotekarierna eller andra användare. Genom att arbeta med Web 2.0-tjänsterna som nätgemenskaper finner vi möjligheter i att åstadkomma välfungerande tjänster men även i att nå andra för biblioteken önskvärda mål.

Dessvärre räcker det kanske inte alltid för ett mindre bibliotek att arbeta med sin Web 2.0-tjänst som en nätgemenskap för att användare ska lockas dit och delta aktivt genom att lämna kommentarer och diskutera. Svårigheten som finns kan ligga i att minsta nödvändiga antal användare (*critical mass*) för att tjänsten ska blomstra inte har uppnåtts och att tjänsten vänder sig till en för liten grupp av användare (Preece 2000, s.91). Biblioteken kanske då som ett alternativ till de tjänster som bedrivs idag måste slå sig ihop med flera andra bibliotek för att bilda större nätgemenskaper med möjlighet att kunna erbjuda fler användare sina tjänster. Detta för att möjliggöra en högre grad av interaktion.

Vi kan av ovanstående sluta oss till att Web 2.0-tjänsterna blogg och den sociala mötesplatsen MySpace är användbar för respondenternas bibliotek. Det är även motiverat för dem att ha Web 2.0-tjänsterna blogg och den sociala mötesplatsen MySpace i och med att de kan nå ut till användare på nya sätt även om interaktionen inte alltid är så hög. Det som krävs för att lyckas är mer tid för arbete med tjänsterna men samtidigt kan användarnas intresse för att bruka desamma inte förringas. Avslutningsvis, Web 2.0-tjänsterna utgör ett bra sätt för biblioteken att erbjuda användare *ytterligare en dörr till biblioteket* och de tjänster och möjligheter som bibliotekarierna kan frambringa för sina användare.

7.5 Fortsatt forskning

Forskningen vad gäller Web 2.0-tjänster på bibliotek är ännu i sin linda vilket framkommit tidigare i denna uppsats. Likaså har arbete med Web 2.0-tjänster på bibliotek i landet inte kommit igång fullt ut. Vår undersökning har bidragit med en liten del till detta relativt nya ämnesområde inom biblioteksvärlden. Därmed är det av stor vikt att fler undersökningar görs inom detta område för att visa på Web 2.0 i bibliotekssammanhang utifrån olika aspekter.

Det vore intressant att se en undersökning om hur Web 2.0-användning på skolbibliotek eller för barn och/eller ungdom ser ut. Vi har genom de intervjuer som genomförts fått uppfattningen att interaktionen och kommunikationen med barn och ungdomar fungerar mycket bättre och att de hyser en vilja till att kommunicera via dessa tjänster. Skiljer sig arbetssättet åt för hur biblioteken marknadsför eller arbetar mot denna grupp? Bäddar det för att lyckas om man vänder sig mot en yngre ålderskategori vad gäller bloggar och MySpace?

Ett annat förslag på fortsatt forskning är undersökningar kring hur bibliotekarier i landet ställer sig inför Web 2.0 och/eller hur användarnas uppfattning är om Web-2.0 på bibliotek. Känner användarna att de får ut något av det, vad skulle de vilja att biblioteken gjorde för att bättre kunna möta deras behov online, finns det intresse av att kommunicera med biblioteket eller med andra användare på tjänster som tillhandahålls av bibliotek om exempelvis litteratur? Vad gäller MySpace och folkbibliotek i Sverige vore en uppföljning om några år angelägen för att se utvecklingen av användningen av MySpace på folkbibliotek. Detta då majoriteten av MySpace-kontona för denna undersökning endast varit igång en kortare tid. Slutligen, en bredare undersökning med fler bibliotek som använder sig av MySpace vore även intressant för att se om det kan användas på andra sätt än vad vår undersökning frambringat.

SAMMANFATTNING

Web 2.0, som karakteriserar Internet idag, har även börjat ge sig till känna inom biblioteksvärlden. Då bibliotekens vilja till att kommunicera med användare på nya sätt vid sidan av de traditionella på det fysiska biblioteket har vi valt att belysa på vilket sätt den nya tekniken används på folkbibliotek men även vilka erfarenheter som hittills har gjorts. Detta för att visa andra intresserade folkbibliotek vad man bör tänka på vid uppstartande av Web 2.0-tjänster såsom bloggar och bibliotekskonton på MySpace.

Web 2.0 och folkbibliotek är ännu ett relativt utforskat ämnesområde. I Sverige har det dock publicerats uppsatser som rör ämnet bloggar och bibliotek. Men vad gäller MySpace och folkbibliotek är denna D-uppsats så vitt vi vet den första i sitt slag.

Syftet med denna uppsats är att belysa hur svenska folkbibliotek använder sig av Web 2.0-tjänster och vilka erfarenheter som har gjorts angående dessa tjänster. Vårt fokus ligger på bibliotekens kontakt med användare. De frågeställningar som ställdes utifrån syftet är följande:

- Varför har man valt att satsa på Web 2.0-tjänsterna blogg och MySpace?
 - Hur arbetar biblioteken med tjänsterna och hur används tjänsterna?
- Hur resonerar man kring bloggar och MySpace som ett sätt att skapa kontakt med användare och en arena för socialt nätverkande?
- Vilka möjligheter respektive svårigheter finns med användning av bloggar och MySpace på folkbibliotek?
- Hur kan folkbibliotekens arbete med Web 2.0-tjänsterna vidareutvecklas?

Då vi har valt att belysa hur ett antal specifika folkbibliotek i Sverige använder sig av bloggar och den sociala mötesplatsen MySpace och vilka erfarenheter som gjorts valdes kvalitativa telefonintervjuer som metodform för undersökningen. Åtta intervjuer med sju folkbibliotekarier genomfördes per telefon. Intervjuerna spelades in på en digital diktafon och transkriberades för att sedan analyseras med metoden meningskoncentrering för att frambringa det mest centrala i varje intervju.

Teoriavsnittet fokuserar på begreppen sociala nätverk och nätgemenskaper samt hur dessa är uppbyggda och vad som krävs för att en nätgemenskap ska fungera optimalt.

Det som denna undersökning kommit fram till är att man på de undersökta folkbiblioteken valt Web 2.0-tjänsterna blogg och den sociala mötesplatsen MySpace för att nå och kommunicera med användare på nya sätt och få användare mer delaktiga på biblioteket. Bloggen som i huvudsak används till litteraturförmedling, vilken är en viktig del av bibliotekarieyrket, ses som ett komplement till den övriga biblioteksverksamheten. MySpace används däremot i första hand till att marknadsföra och synliggöra bibliotekets tjänster och evenemang. Vidare används MySpace för kommunikation och nätverkande med både kulturorganisationer och privatpersoner. Utifrån studien kan även utläsas att användarna inte använder kommentarfunktionen på bloggarna eller publicerar egna boktips i den grad respondenterna önskar. Den låga kommentarfrekvensen gäller överlag även för respondenternas MySpace-sidor.

Bloggarna ses inte lika självklara som nätverkande arenor som den sociala mötesplatsen MySpace. MySpace tillhandahåller verktyg, såsom vänlistor, vilka underlättar för kontaktskapande och nätverkande vilket inte bloggen gör. Däremot kan bloggarnas länklister ses som nätverk. Bloggens möjligheter till att vara kontaktskapande ligger i den informella och personliga ton som skapas i och med att olika bibliotekarier

är skribenter. Vidare har vi fastställt att kontakterna som skapats på bloggarna och MySpace är av svag karaktär då frekvent kommunikation som kännetecknar starka kontakter saknas. Oavsett styrkan på kontakterna ses dessa kontakter ändå som viktiga då man lyckats skapa en koppling till användare vilket kan gynna biblioteket i längden.

Bloggen innehar stora möjligheter vad gäller litteraturförmedling då fler användare kan nås av bibliotekets tips. Den största svårigheten vad gäller bloggen är det faktum att det är omständligt för användare att publicera egna boktips som respondenterna eftersträvar. Som användare måste man maila sitt tips till biblioteket för att få det publicerat. MySpace innehar stora möjligheter när det gäller synliggörandet av bibliotekens tjänster men även för att skapa kontakter och nätverka. Nätverkandet och kontaktskapandet kan resultera i att medier som användare producerat placeras i bibliotekens bestånd. Man kan enbart som medlem på MySpace lämna kommentarer vilket är en stor nackdel då detta kan påverka användares vilja till att interagera.

Möjligheterna med folkbibliotekens användning av bloggar och MySpace är flera. För det första kan bibliotek på ett nytt och enkelt sätt komma i kontakt med (nya) användare. För det andra finns bloggverktyg och MySpace fritt tillgängligt på nätet vilket gör det möjligt för bibliotek att prova på en Web 2.0-tjänst utan att behöva betala för tjänsten. För det tredje kan biblioteket med en blogg och/eller en MySpace-sida förknippas med något nytt och trendigt och frångå det institutionella. Det som dock behöver ses över för att underlätta arbetet med bloggarna och MySpace-sidorna är kommunernas IT-policys, som i många fall motarbetar folkbibliotekens vilja att möta användare på webben med hjälp av Web 2.0-tjänster. Personalens tidsbrist är en svårighet som påverkar arbetet med Web 2.0-tjänsterna negativt. Avsatt tid för arbete med bloggarna och MySpace-sidorna finns inte då denna arbetsuppgift inte ses som en ordinarie arbetsuppgift. Arbetstiden behöver vara schemalagd för att utveckling av tjänsterna ska kunna ske. En sista svårighet är den bristande interaktionen från användarnas sida. Detta kan bero på att målgrupperna för tjänsterna är lokala och alltför breda vilket påverkar innehållet till att bli för skiftande. Användarna som man har i åtanke att få kontakt med på nätet är inte alltid desamma som på det fysiska biblioteket. Därmed bör biblioteken öppna upp för mer bredare upptagningsområden för sina Web 2.0-tjänster för att nå fler användare.

En lösning för att öka interaktionen på respondenternas Web 2.0-tjänster är att se dem som nätgemenskaper. Skriftliga riktlinjer över vad man ska arbeta efter och mot bör uppföras. Dessa riktlinjer ska bland annat innehålla ett tydligt mål, en tydlig målgrupp och ett tydligt innehåll med tjänsterna. I vissa fall kan en annan lösning vara att flera folkbibliotek delar på samma tjänst för att nå fler användare och därigenom få högre interaktion.

KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

Otryckta källor

Telefonintervjuer i författarnas ägo:

Marja, Botkyrka 2008-03-11
Linda, Eksjö 2008-03-12
Elin, Håbo 2008-03-17
Tommy, Norrköping 2008-03-17
Ola, Emmaboda 2008-03-18
Marja, Botkyrka 2008-03-18
Pernilla, Älmhult 2008-03-25
Erik, Höganäs 2008-03-31

Tryckta källor

Alexa. *Top Sites*.

http://www.alexacom/site/ds/top_sites?ts_mode=global&lang=none [2008-04-17]

Alexander, Bryan (2006). *Web 2.0: A new wave of innovation for teaching and learning*.

<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0621.pdf> [2008-05-01]

Barger, Jorn (1999). *Weblog resources FAQ*.

<http://robotwisdom.com/weblogs/> [2008-02-02]

Bateman Driskell, Robyn & Lyon, Larry (2002). Are Virtual Communities True Communities? Examining the Environments and Elements of Community. *City & Community*, vol. 1, nr 4, s. 373-390.

Bell, Judith (2000). *Introduktion till forskningsmetodik* .3.uppl. Lund : Studentlitteratur.

Beer, David (2008). Social network(ing) sites...revisiting the story so far: A response to danah boyd & Nicole Ellison. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 13, nr. 2, s. 516-529.

BIBLIST (2008). *Biblist*.

<http://www.lib.chalmers.se/biblist/> [2008-08-07]

Biblioteket.se (2008). *Biblioteket.se*.

<http://www.biblioteket.stockholm.se> [2008-08-07]

boyd, danah m. & Ellison, Nicole B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 13, nr. 1, s. 210-230.

- Cashmore, Pete (2006). MySpace Hits 100 Million Accounts. *Mashable*.
<http://mashable.com/2006/08/09/myspace-hits-100-million-accounts/> [2008-04-17]
- Clyde, A. Laurel (2004). *Weblogs and libraries*. Oxford: Chandos.
- Dahlgren, Peter, red. (2002). *Internet, medier och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Dames, Matthew K (2004). *Features: Social Software in the Library*.
<http://www.llrx.com/features/socialsoftware.htm#fn11> [2008-04-17]
- Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekstrand, Therese (2006). *Bloggen – ett redskap för byggande av identitet och sociala nätverk. En kvalitativ studie av bibliotekariers bloggande*. Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, framlagd vid institutionen biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.
<http://bada.hb.se/bitstream/2320/1764/3/06-138.pdf> [2008-03-10]
- Farkas, Meredith (2007a). Going Where Patrons Are. *American Libraries*, vol. 38, nr 4, s.27-28.
- Farkas, Meredith G. (2007b). Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online. *Medford, N.J.: Information Today*.
- Frankel, Anders (2005). *Bloggar som marknadsföring: en snabbguide*. Malmö: Liber.
- FreeMySpace. *MySpace history*.
<http://freemyspace.com/?q=node/13> [2008-04-17]
- Giger, Peter (2006). *Participation Literacy Part I: Constructing the Web 2.0 Concept*. Karlskrona: Blekinge tekniska institut.
http://www.participationliteracy.com/pdf/Peter_Giger_lic.pdf [2008-04-10]
- Harris, Andrew & Lessick, Susan (2007). "Libraries get personal: Facebook applications, Google gadgets, and MySpace profiles". *Library Hi Tech News*, vol. 24, nr 8, s. 30-32.
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik : om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Hummel, Johannes & Lechner, Ulrike (2002). "Social profiles of virtual communities". *System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, s. 2207-2216.
- Johannessen, Asbjørn & Tufta, Per Arne (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber.

Krag Jacobsen, Jan (1993). *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.

Kroski, Elyssa (2008). *Web 2.0 for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Kutlu, Denise & Overgaard, Peter (2007). *Social Networking Sites: A Comparison of User Experiences on MySpace and Windows Live Spaces*. Master's Thesis for IT-University of Copenhagen, Denmark.
http://peterovergaard.dk/speciale/thesis_sns_2007.pdf [2008-03-10]

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

Laningham, Scott (2006). *DeveloperWorks Interviews: Tim Berners-Lee*.
<http://www.ibm.com/developerworks/podcast/dwi/cm-int082206txt.html> [2008-02-24]

Lazar, Jonathan & Preece, Jennfier (2002). Online Communities: Usability, Sociability and Users' Requirements. Ingår i Herre Van Oostendorps *Cognition in the Digital World*. Lawrence Erlbaum Associates Inc. Publishers. Mahwah: NJ. s.127-151
http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/herre_chapter03.pdf [2008-04-01]

Lengel, Laura (2004). *Computer Mediated Communication : Social Interaction and the Internet*. London: GBR: Sage Publications, Incorporated.

Merholz, Peter (2002). *Play With Your Words*. Peterme.com
<http://www.peterme.com/archives/00000205.html> [2008-03-16]

minabibliotek.se (2008). *Minabibliotek.se*.
<http://www.minabibliotek.se> [2008-08-07]

MySpace:a *Följ med på visning av MySpace*.
<http://www.myspace.com/Modules/Common/Pages/Tour.aspx> [2008-04-18]

MySpace:b. *Gå med i MySpace här*
<http://signups.myspace.com/index.cfm?fuseaction=signup> [2008-04-18]

MySpace:c. *Bjud in dina vänner här*.
<http://invites.myspace.com/index.cfm?fuseaction=invite.abinvite> [2008-04-18] (Kan bara nås om man är inloggad)

Nationalencyklopedin (2008a). *Instant messaging*.
http://databas.bib.vxu.se:2057/jsp/search/article.jsp?i_art_id=143794&i_word=instant%20messaging&i_h_text=1&i_rphr=instant%20messaging [2008-08-10]

Nationalencyklopedin (2008b). *Podcasting*.
http://databas.bib.vxu.se:2057/jsp/search/article.jsp?i_art_id=917332&i_word=podcasting&i_h_text=1&i_rphr=podcasting [2008-08-10]

Nedgård, Sofia & Svengård, Karin (2007). *Tre biblioteksbloggar i fokus - En kvalitativ innehållsanalys*. Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap,

- framlagd vid institutionen biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.
<http://dSPACE.bib.hb.se:8080/dspace/bitstream/2320/2164/1/07-41.pdf> [2008-03-10]
- Nygren, Åke (2007). *Bortom Web 2.0*. Konferensrapport från Computers in Libraries 2007.
<http://www.sfis.nu/Portals/images/default/infotrend/infotrend2%2007/Bortom%20Web%202.0.pdf> [2008-04-05]
- Nyråten, Frank Robert & Arntzen, Jonas Svartberg (2006). *Bibliotek 2.0: Hvilke sosiale aspekter ved Web 2.0 kan folkebibliotek ta i bruk for å gjøre nettsidene sine mer interaktive og attraktive for ungdom?* Kandidatoppsats. Høgskolen i Oslo, Avdeling for journalistikk, bibliotek- og informasjonsfag.
<http://home.no.net/jonsvart/hovedoppgave/hovedoppgave.pdf> [2008-01-28]
- Oleck, Joan (2007). "Libraries Use MySpace to Attract Teens". *School Library Journal*, vol. 53, nr 7, s. 16
- O'Reilly, Tim (2008). *Tim O'Reilly*. O'Reilly radar.
<http://radar.oreilly.com/tim/> [2008-03-01]
- O'Reilly, Tim (2005a). *Web 2.0: Compact Definition?* O'Reilly Radar.
<http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html> [2008-03-01]
- O'Reilly, Tim (2005b). *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. O'Reilly.
<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1#mememap>
 [2008-03-01]
- Paginas IT-ordbok (2008). *Applikation*
<http://www.pagina.se/itord/default.asp?Id=928> [2008-08-07]
- Peek, Robin (2005). Web publishing 2.0. *Information Today*, vol. 22, nr 10, s.17-18.
- Preece, Jenny (2000). *Online communities: designing usability, supporting sociability*. Chichester: Wiley.
- Preece, Jenny & Diane Maloney-Krichmar (2003). Draft: *Online Communities: Focusing on sociability and usability*.
<http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/paper/7%20Handbook%20v1.7Final.pdf> [2008-08-01]
- Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans : kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur
- Rheingold, Howard (1994). *Slice of Life in my Virtual Community*.
http://www.cs.indiana.edu/docproject/bdgtti/bdgtti_18.html [2008-04-22]

- Rheingold, Howard (2000). *The virtual community: homesteading on the electronic frontier*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Ridings, Catherine. M., Gefen, David, & Arinze, Bay (2002). Some antecedents and effects of trust in virtual communities. *Journal of Strategic Information Systems*, vol. 11, nr 3-4, s. 271-295.
- Ryen, Anne (2004). *Kvalitativ intervju: Från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber
- SCB (2007). *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2007*.
http://www.scb.se/statistik/_publikationer/IT0102_2007A01_BR_IT01BR0701.pdf
 [2008-04-01]
- Sellers, Patricia (2006). MySpace Cowboys. *Fortune*, vol. 154, nr 5, s.66-73.
- SFS 1996:1596 (1996). *Bibliotekslag*.
<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19961596.htm> [2008-03-05].
- Smith A, Marc & Kollock, Peter eds. (1999). *Communities in cyberspace*. London: Routledge.
- Svedman, Angelica (2006). *Bloggtider för bibliotek och bibliotekarier? – Studie om bloggarnas användbarhet i bibliotekssektorn*. Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap, framlagd vid institutionen biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.
<http://bada.hb.se/bitstream/2320/1724/1/06-128.pdf> [2008-03-10]
- Sveningsson, Malin, Lövheim, Mia & Bergquist Magnus (2003). *Att fånga nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Scott, T (2006). *Why I Dislike the "Library 2.0" Tag*.
http://tscott.typepad.com/tsp/2006/01/why_i_dislike_t.html [2008-04-18]
- Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur
- Wallsten, Marie (2005). *Kollaborativ bloggning*. C-uppsats framlagd vid institutionen för industriell ekonomi och samhällsvetenskap vid Luleå tekniska universitet.
<http://epubl.luth.se/1404-5508/2005/134/LTU-SHU-EX-05134-SE.pdf> [2005-03-10]
- Vanderwal.net (2007). *Folksonomi*
<http://www.vanderwal.net/folksonomy.html> [2008-08-07]
- Wellman, Barry (1996). An Electronic Group is Virtually a Social Network. Ingår i Kiesler, Sara red., *Culture of the internet*. Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Wellman, Barry et al (1996). Computer Networks as Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual Community. *Annual Review of Sociology 1996*, vol. 22, nr 1, s.213-238.

Wellman, Barry & Gulia, Milena (1997). Virtual communities as communities: Net surfers don't ride alone. Ingår i Marc A. Smith & Kollock, Peter red., *Communities in cyberspace*. London: Routledge.

Wellman, Barry (2001). Physical Place and Cyber-Place. *International Journal for Urban and Regional Research*, nr. 25, s.227-52.

Wikipedia (2008a). *Wiki*.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/Wiki> [2008-08-29]

Wikipedia (2008b). *Uniform resource locator*.
http://sv.wikipedia.org/wiki/Uniform_Resource_Locator [2008-04-16]

Wikipedia (2008c). *Cascading style sheets*.
http://sv.wikipedia.org/wiki/Cascading_Style_Sheets [2008-08-07]

Wikipedia (2008d) *Hypertext markup language*.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/HTML> [2008-08-07]

Wikipedia (2008e). *Nätverk*.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/N%C3%A4tverk> [2008-05-01]

Våge, Åke, Stattin, Erik & Nygren, Gunnar (2005). *Bloggtider*. Stockholm: Sellin & Partner

BILAGA 1

Intervjufrågor om MySpace

Bakgrund/allmänna frågor

- Namn
- Ålder
- Utbildning
- Utexaminerad år
- Yrkestitel
- Arbetsplats
- Längd på nuvarande anställning
- Erfarenhet av MySpace

Biblioteket

- Antal invånare som biblioteket servar
- Antal bibliotekarier och assistenter

Utvecklingsprocessen

- När skaffade ni ett MySpace-konto?
- Hur såg vägen ut från när val av tjänst först började diskuteras till beslutet att öppna kontot, till att MySpace-kontot skaffades? (vilka eventuella hinder mötte ni, vilka tankar och funderingar kretsade beslutet kring etc.)
- Har syftet med MySpace-sidan förändrats? Vad har påverkat detta?
- Vad är målet med er MySpace-sida?
- Kan du beskriva er MySpace-sida? (Vad kan man göra där? Vilka funktioner finns?)
- Varför tror du att ni/biblioteket behöver ett MySpace-konto?
- Vem/Vilka är MySpace-kontots målgrupp(er)?

Policy

- Vilka funderingar/tankar har ni haft kring en (eventuell) policy/regelverk/riktlinjer för MySpace-kontot?
- Hur togs den/dessa fram? Vilka har varit med om att utveckla den/dessa?
- Hur ser policyn/riktlinjerna ut?

Användning av MySpace-kontot

- Hur arbetar du och dina medarbetare med MySpace-sidan?
- Hur använder bibliotekets användare MySpace-sidan?
- Kan du beskriva på vilket sätt användningen av MySpace-sidan kan vara ett sätt för att främja sociala nätverk/nätgemenskaper?

Sociala nätverk och relationer

- Vem representerar MySpace-kontot? (biblioteket och/eller bibliotekarien)
- Hur gör ni för att skapa kontakt med användarna med hjälp av MySpace-kontot?
- Vad görs för att behålla kontakten?
- Vad görs för att synliggöra MySpace-sidan för användarna?

Utvärdering och utveckling av MySpace-kontot

- Hur skulle du utvärdera MySpace-kontot? (Vilka erfarenheter har ni gjort?)
- Vilka erfarenheter har du som bibliotekarie fått av MySpace-kontot?
- Skulle ni/du vilja använda er av MySpace-kontot på något annat sätt?
- Vilka fördelar respektive nackdelar finns det med att biblioteket finns på MySpace?
- På vilket sätt skulle man kunna utveckla användningen av/arbetet med MySpace-sidan?

Avslutningsvis

- Något annat du vill tillägga kring er MySpace-sida eller användning av MySpace på bibliotek i allmänhet?

BILAGA 2

Intervjufrågor om bloggen

Bakgrund/allmänna frågor

- Namn
- Ålder
- Utbildning
- Utexaminerad år
- Yrkestitel
- Arbetsplats
- Längd på nuvarande anställning
- Erfarenhet av bloggar

Biblioteket

- Antal invånare som biblioteket servar
- Antal bibliotekarier och assistenter

Utvecklingsprocessen

- När startade bloggen?
- Hur såg vägen ut från när val av tjänst började diskuteras till beslutet att börja blogga, till att bloggen startades? (vilka eventuella hinder mötte ni, vilka tankar och funderingar kretsade beslutet kring etc.)
- Har syftet med bloggen förändrats? Vad har påverkat detta?
- Vad är målet med bloggen?
- Kan du beskriva bloggen?
- Varför tror du att en blogg behövs?
- Vem/vilka är bloggans målgrupp(er)?

Policy

- Vilka funderingar/tankar har ni haft kring en (eventuell) policy/regelverk/riktlinjer för bloggen?
- Hur togs den/dessa fram? Vilka har varit med om att utveckla den/dessa?
- Hur ser policyn/riktlinjerna ut?

Användning av bloggen

- Hur arbetar du och dina medarbetare med bloggen?
- Hur använder bibliotekets användare bloggen?
- Kan du beskriva på vilket sätt användningen av bloggen kan vara ett sätt för att främja sociala nätverk/nätgemenskaper?

Sociala nätverk och relationer

- Vem representerar bloggen? (biblioteket och/eller bibliotekarien)
- Hur gör ni för att skapa kontakt med användarna med hjälp av bloggen?
- Vad görs för att behålla kontakten?
- Vad görs för att synliggöra bloggen för användarna?

Utvärdering och utveckling av bloggen

- Hur skulle du utvärdera bloggen? (Vilka erfarenheter har ni gjort?)
- Vilka erfarenheter har du som bibliotekarie fått av bloggen?
- Skulle ni vilja använda er av bloggen på något annat sätt?
- Vilka fördelar respektive nackdelar finns det med att biblioteket har en blogg?
- På vilket sätt skulle man kunna utveckla användningen av/arbetet med bloggen?

Avslutningsvis

- Något annat du vill tillägga kring er blogg eller biblioteks användning av bloggar i allmänhet?