



# Hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0- perspektiv?

Maria Andersson, Mia Nyman

## ► To cite this version:

Maria Andersson, Mia Nyman. Hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0- perspektiv?. Humanities and Social Sciences. lunds university; lund, 2008. Swedish. NNT: . tel-00460500

**HAL Id: tel-00460500**

**<https://theses.hal.science/tel-00460500>**

Submitted on 1 Mar 2010

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0- perspektiv?**

**Maria Andersson  
Mia Nyman**

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

Handledare: Fredrik Åström

BIVILs skriftserie 2008:1

ISSN 1401:2375

© Författaren/Författarna

**Title**

How users and libraries are constructed at Swedish public library websites from a Web 2.0-perspective?

**Abstract**

The aim of this thesis is to find out how users and libraries are constructed at public library websites in Sweden from a Web 2.0 perspective. We discuss the development of public libraries in Swedish history and the change from an system oriented perspective to a individual oriented perspective and how these perspectives correspond to needs of the library user. We also discuss the concept of web 2.0 and library 2.0. These concepts are open for different interpretations. Some writers believe that web 2.0 and library 2.0 is something radically new and that it will change the public libraries, while other writers claim that these concepts is just a marketing plan. Library 2.0 can roughly be explained as Web 2.0 functions and concepts translated into the library field. The method we use for this study is discourse analysis and a case study on two public library websites. The result shows us that users are constructed at the library website to be active, committed and interested. The library is constructed to be a meeting point for the community and to the citizen. We also conclude that the argument of web 2.0 and the democratic aspect is questionable. The libraries dictate rules for their websites which frames and limits the user interaction.

**Keywords**

Användare, bibliotek 2.0, delaktighet, interaktion, webb 2.0, webbplats.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Inledning .....</b>                                 | <b>3</b>  |
| 1.1 Syfte och frågeställningar .....                     | 5         |
| 1.2 Disposition .....                                    | 5         |
| 1.3 Materialdiskussion.....                              | 6         |
| 1.4 Begreppsdefinitioner .....                           | 8         |
| <b>2 Bakgrund och tidigare forskning .....</b>           | <b>10</b> |
| 2.1 Folkbibliotekets framväxt och roll .....             | 10        |
| 2.2 Styrdokument och riktlinjer .....                    | 16        |
| 2.3 Användarperspektiv .....                             | 18        |
| 2.4 Begreppen webb 2.0 och bibliotek 2.0 .....           | 24        |
| 2.4.1 Webb 2.0 .....                                     | 24        |
| 2.4.2 Bibliotek 2.0 .....                                | 26        |
| 2.4.3 Tankar kring genomförande av bibliotek 2.0 .....   | 27        |
| <b>3 Metod och teori .....</b>                           | <b>29</b> |
| 3.1 Fallstudier .....                                    | 29        |
| 3.1.1 Varför fallstudier .....                           | 31        |
| 3.2 Diskursanalys .....                                  | 31        |
| 3.2.1 Diskursanalys på webben .....                      | 35        |
| 3.2.2 Diskursanalytiskt perspektiv .....                 | 36        |
| 3.3 Reflexivitet.....                                    | 37        |
| 3.4 Urval och avgränsning .....                          | 38        |
| 3.5 Presentation av folkbiblioteken för vår studie ..... | 38        |
| 3.5.1 Stockholms stadsbibliotek .....                    | 39        |
| 3.5.2 Umeå regionbibliotek.....                          | 39        |
| <b>4 Analys .....</b>                                    | <b>40</b> |
| 4.1 Benämningar om webbplatsen och användaren .....      | 41        |
| 4.1.1 Den digitala representationen av biblioteket ..... | 41        |
| 4.1.2 Användaren.....                                    | 42        |
| 4.2 Kategoriseringar .....                               | 42        |
| 4.2.1 Kategoriseringar av webbplatsen .....              | 42        |
| 4.2.2 Kategoriseringar av användaren.....                | 46        |
| 4.3 Tematiseringar.....                                  | 50        |
| 4.3.1 Det fysiska biblioteket .....                      | 50        |
| 4.3.2 Det digitala biblioteket.....                      | 51        |
| 4.3.3 Användaren.....                                    | 53        |
| 4.4 Diskurser .....                                      | 53        |
| 4.4.1 Informationsteknologisk diskurs .....              | 54        |
| 4.4.2 Webbplatsdiskurs .....                             | 55        |
| 4.4.3 Interaktionsdiskursen .....                        | 57        |
| 4.5 Sammanfattning av resultat.....                      | 59        |
| <b>5 Diskussion .....</b>                                | <b>61</b> |
| 5.1 Inledande ord om biblioteket och användaren .....    | 61        |
| 5.2 Konstruktionen av användaren.....                    | 62        |
| 5.3 Konstruktionen av folkbiblioteket.....               | 65        |
| 5.4 Folkbibliotekets uppdrag .....                       | 67        |

|          |                           |           |
|----------|---------------------------|-----------|
| 5.5      | Slutsatser .....          | 69        |
| <b>6</b> | <b>Referenslista.....</b> | <b>71</b> |

# 1 Inledning

Folkbibliotekets roll har skiftat från att vara en traditionell folkbildare till att i allt större utsträckning integreras i den formella utbildningssfären samt kommit att få en betydande roll som kulturinstitution. Folkbiblioteket erbjuder olika typer av medier och kultur i form av, konserter, utställningar och diverse debatter om aktuella ämnen. Biblioteket har en viktig funktion i allmänhetens vardag som mötesplats och att stärka den enskilde individen till att bli en aktiv samhällsmedborgare samt att skapa mening, sammanhang och trygghet för medborgaren på det lokala planet (Hansson 2005:11).

År 1994 introducerades Internet på folkbiblioteket i Sverige genom stor lansering i flera städer med texten "Nu kommer biblioteket hem till dig". Detta blev startskottet för diskussionen om vad Internet skulle komma att innebära för biblioteket. Tack vare Internet ökade bibliotekets tillgänglighet och användaren fick tillgång till bibliotekets samlingar hemifrån. En oro uppstod inom biblioteksprofessionen att det fysiska biblioteket skulle bli överflödigt och kännas föråldrat. Så här i efterhand kan vi se att folkbiblioteket fortfarande har en betydande roll för medborgarna men att förutsättningarna förändrades i och med Internets intåg i biblioteksvärlden. Diskussionen kring vad Internetutvecklingen har för betydelse för folkbiblioteket är högst aktuell och förutsättningarna förändras helat tiden (Hansson 2005:14).

Med tanke på Internets etablerande i bibliotekssfären i mitten av 90-talet har utvecklingen gått snabbt, från den traditionella kortkatalogen till att bibliotekens kataloger idag finns tillgängliga och är sökbara på Internet. Biblioteken har i dag egna webbplatser dit användare kan vända sig för att hitta information om biblioteket och dess verksamhet och för att sköta sina lån. Genom Internet har biblioteket ökat sin tillgänglighet och användaren är inte längre beroende av att fysiskt befinna sig i biblioteksbyggnaden för att det ska vara möjligt att göra informationssökningar. Biblioteket har följt med i den tekniska utvecklingen och det har gett upphov för nya möjligheter och tillvägagångssätt att möta bibliotekets användare. I och med informationsteknologins inträde i allmänhetens vardag har den kommunikativa hastigheten ökat, vilket har gjort att information kan hittas snabbt med hjälp av Internetuppkoppling (Hansson 2005:14). Internet har öppnat nya vägar för folkbiblioteket att kommunicera med omvärlden och nå ut till sina användare. Detta anser vi är viktigt för bibliotekets överlevnad.

Under början av 2000-talet etablerades ett nytt begrepp i Internetvärlden, nämligen webb 2.0. Begreppet myntades år 2004 av Tim O'Reilly (2005) grundare och vd för O'Reilly Media Inc och Dale Dougherty webbpiönjär som tillsammans med Tim O'Reilly grundade O'Reilly media Inc. Begreppet är i skrivande stund okänt för många och det finns inte någon tydligt definierad begreppsförklaring. För att försöka belysa ut begreppen ger vi en kortfattad förklaring. Webb 2.0 innebär att användaren bjuds in till

att interagera och kommunicera med webbplatsen. De flesta som använder sig av Internet idag har troligen använt webb 2.0-funktioner utan vetskap om att det handlar om ett specifikt begrepp. Möjligheten till interaktion blir allt vanligare på webben genom sociala forum där människor kan mötas, diskutera och utbyta åsikter. Myspace, Flickr och del.icio.us är exempel på interaktionsforum på webben.

Under hösten år 2005 diskuterades det inom biblioteksprofessionen kring vad webb 2.0 skulle innebära i ett bibliotekssammanhang. Michael Casey (2007), avdelningschef på Gwinnett County Public Library, upprättade en blogg som visade sig bli ett populärt forum där diskussioner fördes kring vad webb 2.0 kunde innebära för folkbiblioteket. Diskussionerna kom att behandla hur webb 2.0 kan bidra till att göra biblioteken bättre genom en ökad service och genom att skapa en närmre relation till användaren. Begreppet bibliotek 2.0 fick stå för införandet av webb 2.0-relaterade tankar och förändringar på biblioteken. Det kan vara svårt att ha en klar definition av vad bibliotek 2.0 innebär, men enligt Casey handlar det främst om att biblioteket arbetar för en ständig förändring som utgår från användarnas behov (Casey 2007). Begreppen webb 2.0 och bibliotek 2.0 har i grund och botten samma innebörd då bibliotek 2.0 innefattar webb 2.0-funktioner som har anpassats till biblioteksverksamheten. Skillnaden är att de har med olika verksamheter att göra.

Begreppet bibliotek 2.0 innebär delaktighet för användaren på webben. Biblioteket blir tillgängligare och användaren får mer kontroll över sin informationshantering genom att själv organisera informationen. Användaren får även möjlighet att kommunicera och interagera med biblioteket via forum och bloggar. Utvecklingen går mot att användaren själv kan bestämma hur han eller hon vill hitta information och hur den organiseras. Användaren blir delaktig i skapandet av bibliotekets samlingar via möjligheten att recensera böcker och genom att själva sätta taggar som sedan andra får ta del av på bibliotekets webbplats.

Förändringen som bibliotek 2.0 för med sig rör hela bibliotekets verksamhet från personalen till arbetssätt till service och användaren, menar Casey och Savastinuk. Användarna bjuds in att vara med och bidra till ökad service exempelvis genom att ge respons på vad som fungerar bra respektive dåligt i bibliotekets service. Delaktighet sker även när användarna skriver recensioner eller genom taggning till bibliotekskatalogen. Bibliotek 2.0 vänder sig till både befintliga användare och potentiella användare som inte använder sig av biblioteket i dag. Enligt Casey och Savastinuk är teknologin inte det primära i den här modellen, det är bara ett verktyg för biblioteket att nå sina användare. Det handlar om att ändra sitt tankesätt och låta sig influeras av idéer kring bibliotek 2.0. Biblioteket ska inkludera användarna och vara medveten om den ständiga förändringen som sker, på det sättet blir det enklare att nå de befintliga respektive obefintliga användarna. All service som biblioteket erbjuder ska vara väl förankrat i bibliotekets vision och uppdrag. Ingen verksamhet kan fortgå utan utvärdering för att försäkra sig om att det fortfarande ges god service (Casey & Savastinuk 2007:6-7).

När vi valde ämne för vår uppsats kom vi att tänka på begreppet webb 2.0. I detta skede var vår kunskap kring begreppet inte så ingående, men vi visste att det var ett aktuellt ämne som diskuteras i biblioteksvärlden. Utifrån detta kom vi att intressera oss för innebörden av begreppet och vad det skulle betyda för folkbiblioteket att använda sig av

webb 2.0-funktioner. Därför vill vi studera hur användare och bibliotek konstrueras på folkbibliotekens webbplatser ur ett webb 2.0-perspektiv.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur användare och bibliotek konstrueras på svenska folkbiblioteks webbplatser samt att undersöka vad det är som skapas och hur detta kommer till uttryck ur ett webb 2.0- perspektiv.

Frågeställningar:

- Hur konstrueras och representeras synen på användaren på folkbibliotekens webbplatser?
- Hur konstrueras och representeras synen på folkbibliotek på folkbibliotekens webbplatser?
- Hur förhåller sig den bild av användare och bibliotek som framkommer på webbplatserna till folkbibliotekens roll och uppdrag?

Studien tänker vi genomföra med hjälp av fallstudier på Stockholm Stadsbibliotek och Umeå regionbiblioteks webbplatser.

## 1.2 Disposition

Här följer en kort redogörelse för uppsatsens upplägg och innehåll för att underlätta läsningen och få en överblick av materialet.

I kapitel ett presenterar vi en inledning till uppsatsen och det ämne vi valt. Här presenteras uppsatsens syfte och de frågeställningar vi ämnar besvara.

I Kapitel två följer en genomgång av folkbibliotekets framväxt och utveckling. Vi tar även upp hur synen på biblioteksanvändaren har förändrats från det systemorienterade till det användarorienterade synsättet.

I kapitel tre har vi en övergripande presentation kring den metod och teori vi valt att använda oss av i uppsatsen. Vidare redogör vi för hur vi tillämpar den valda metoden och teorin för att besvara våra frågeställningar. I detta kapitel har vi en kortare presentation av urval och de avgränsningar vi gjort. Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbibliotek presenteras kortfattat.

I Kapitel fyra följer en presentation av genomförd analys samt de resultat vi fått fram. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av de resultat vi kommit fram till.



Kapitel fem avslutar uppsatsen med en diskussion kring de resultat vi fått fram i analysen. Vi diskuterar även hur vi har lyckats besvara våra frågeställningar med hjälp av metodförfarandet och slutligen sammanfattar vi de slutsatser vi kommit fram till.

## 1.3 Materialdiskussion

I detta avsnitt diskuterar vi vilket material och vilka källor vi använt oss av i vår studie och hur vi förhåller oss till det. När vi började med litteratursökning till denna studie upptäckte vi att det fanns lite forskning kring webb 2.0 och bibliotek 2.0. Anledningen till det, tror vi, är att det är två relativt nya begrepp och forskning kring detta ämne ännu inte genomförts eller publicerats. Det är under de senaste åren som intresset för interaktion bibliotekets webbplatser har växt sig stort. Detta har gjort att det har publicerats ett antal handböcker för bibliotek och hur de kan använda sig av webb 2.0-funktioner i sin verksamhet. Vi har valt att använda oss av några av dessa handböcker i vår studie och presenterar dessa böcker här nedan.

Michael E. Casey och Laura C. Savastinuk (2007) har skrivit om bibliotek 2.0 i boken *Library 2.0. A Guide To Participatory Library Service*. Författarna går grundligt igenom betydelsen av begreppet och belyser de positiva delarna användandet av webb 2.0-funktioner för med sig för biblioteket. De talar om verktyg för att kunna möta och tillgodose dagens och morgondagens användare. Det handlar främst om bibliotekets inställning till förändring, vilket är det centrala med bibliotek 2.0, enligt Casey och Savastinuk. De beskriver hur biblioteket kan förändra sin verksamhet genom att arbeta utifrån bibliotek 2.0-konceptet.

I boken *Library 2.0 and Beyond. Innovative Technologies and Tomorrow's User*, Courtney Nancy (red.) (2007) diskuterar olika författare synen på bibliotek 2.0 och hur bibliotek kan använda sig av webb 2.0-funktioner. Podcasting, sociala nätverk, webbservice och folksonomier är några av de funktioner som tas upp till diskussion.

Phil Bradley (2007), Internetkonsult och författare, diskuterar i sin bok *How to use web 2.0 in your library* på ett praktiskt sätt hur biblioteket kan ha användning för webb 2.0-funktioner. Bradley gör först en introduktion till begreppet webb 2.0 och går sedan igenom utvalda webb 2.0-funktioner som bibliotek kan ha användning för. Bradley poängterar att webb 2.0 är levande och stadd i ständig förändring och att det därför är svårt att diskutera alla intressanta funktioner som uppkommer. Bradley menar att webb 2.0 och bibliotek 2.0 är något nytt och revolutionerande för biblioteket eftersom bibliotekarien får bättre möjligheter och mer kontroll att styra över utvecklingen av bibliotekets resurser. Samtidigt påpekar Bradley att informationsförsörjning och daglig kontakt med användare är uppgifter som bibliotekarier alltid haft.

Författarna har en lång erfarenhet av biblioteksutveckling med fokus på Internetteknik och var med från början i diskussionerna kring bibliotek 2.0. En av handböckerna är författad av Casey och Savastinuk (2007). Casey var den som myntade begreppet bibliotek 2.0. Det är förstås inte helt oproblematiskt att använda sig av handböcker i sin forskning eftersom handböcker oftast inte är av det problematiserande slaget. Exempelvis förhåller sig Casey och Savastinuk inte kritiskt till webb 2.0 utan deras

syfte med sin bok är att inspirera personal på bibliotek att använda sig av olika webb 2.0-funktioner i den dagliga biblioteksverksamheten. Casey och Savastinuk klargör tydligt vilka fördelar som finns med att införa dessa funktioner i biblioteksvärlden. Eftersom Casey skapade begreppet bibliotek 2.0 och har varit med i diskussionen av dess innebörd och utveckling anser vi det vara av intresse att använda oss av hans material. Det finns många intressanta synpunkter och idéer som lyfts fram och som vi anser tillför något till biblioteket. Framför allt handlar det om att erbjuda användaren interaktionsmöjligheter just på bibliotekets webbplats och på så sätt göra biblioteket attraktivt.

Under de senaste åren har en licentiatavhandling och några magisteruppsatser om webb 2.0 ur olika perspektiv publicerats och vi presenterar kortfattat dessa uppsatser här nedan.

Peter Giger (2006) har skrivit en licentiatavhandling inom biblioteks- och informationsvetenskapen som heter *Participation Literacy Part 1: Constructing the Web 2.0 Concept* om webb 2.0. Kärnan i webb 2.0 är demokrati och deltagande argumenterar Giger. Han anser att det handlar om mer än enbart teknik, det är även en ideologi om deltagande.

I magisteruppsatsen *Bibliotekariers uppfattningar om Bibliotek 2.0- En fenomenografisk undersökning* diskuterar författarna Anna Bernhem och Linnéa Kuster (2008) hur bibliotekarier ser på bibliotek 2.0. Fokus i uppsatsen ligger på bibliotekariernas föreställning om användarens interaktion på bibliotekets webbplats och om eller på vilket sätt bibliotekarierna upplever att bibliotek 2.0 förändrar deras yrkesroll.

Magisteruppsatsen *Social taggning: En studie av en webb 2.0 tjänst i OPAC* skriven av Johanna Granström (2007) tar upp möjligheterna med social taggning. Genom att studera 500 taggningar har Granström kommit fram till att det i högre grad taggas inom genren fiktion än inom andra områden. Studien visar att användaren inte använder samma termer som finns i bibliotekskatalogen och att termerna är mindre specifika. Slutsatserna som Granström drar av sin studie är att social taggning är ett bra komplement till den professionella indexeringen.

I *Social bokmärkeshantering på webben - en översikt över webbplatser med användardefinierad taggning* en magisteruppsats skriven av Gustav Almestad och Ran Jäger (2007) förs en diskussion om hur bibliotek kan använda sig av sociala bokmärkeshanterare på webben. Almestad och Jäger har studerat tio bokmärkeshanterare på webben.

Ovan nämnda författare har tittat på webbplatser som använder sig av användardefinierade taggar. Syftet med undersökningen var att studera webbplatser som använder sig av bokmärkeshanterare och därefter föra en diskussion kring möjligheter för biblioteket att använda sig av användardefinierad taggning på biblioteksportalerna. I uppsatsen kommer forskarna fram till att det finns många bokmärkesfunktioner som biblioteket skulle kunna använda sig av. Den användardefinierade taggningen skulle kunna vara ett komplement till den traditionella indexeringen. Almestad och Jäger hävdar att det i vissa fall inte skulle kräva särskilt stora förändringar av nuvarande portaler för att möjliggöra social taggning. Vidare skriver de att det handlar om vilka

mål och motiv det enskilda biblioteket har och vilka funktioner de vill införa på sina webbplatser.

Vi har vid vissa tillfällen även använt oss av Wikipedia som källa eftersom webb 2.0 är ett relativt nytt begrepp och som medför andra nya begrepp som ännu inte finns beskrivna eller definierade i litteratur eller i begreppsordböcker. Därför har vi valt att använda Wikipedia som källa när vi skriver om dessa begrepp. I den mån vi har hittat andra källor som behandlar dessa begrepp har vi givetvis använt dessa för att få en så nyanserad bild som möjligt. Det är inte helt oproblematiskt att använda Wikipedia som källa med tanke på att det är öppet för vem som helst att bidra med innehållet vilket kan göra att källan blir opålitlig eftersom materialet inte alltid är källkritiskt granskat. Eftersom vem som helst kan skriva in information, uppgifter, fakta på Wikipedia kan informationen vara felaktig eller vara påverkad av subjektiva faktorer. Det vill säga att ett företag kan ha lagt upp enbart fördelaktiga uppgifter om sitt företag eller sin produkt och ser Wikipedia som en möjlighet till marknadsföring. Å andra sidan finns det möjlighet för vem som helst att lägga till information om samma företag/produkt och därmed skapa en annan bild av produkten.

## 1.4 Begreppsdefinitioner

Här redogör vi för begrepp som vi kommer att använda i uppsatsen. Följande definitioner har vi hämtat från Casey och Savastinuk (2007), Stephens (2007) och Wikipedia (2008).

**Användaren** får representera de flesta grupper i samhället. Vi gör ingen skillnad på användaren utifrån klass, kön, ålder, etnicitet eller några andra kriterier. Det här kan vara intressant att forska vidare kring, men vi väljer att titta på användaren ur ett allmänt perspektiv.

**Amazon.com:** Amerikansk Internetbokhandel som har interaktionsfunktioner på webbplatsen. Kunder kan betygsätta och recensera böcker och på så sätt hjälpa andra användare (Amazon.com).

**Blogg:** Den mjukvara som används vid skapandet av bloggar kännetecknas av att kunna uppdatera sidor med mycket innehåll på ett enkelt sätt. Denna mjukvara började användas av människor som ett verktyg för att kunna dela med sig av sitt liv till allmänheten på Internet i form av en personlig sida i dagboksformat. I dag använder sig många organisationer av det för att skapa webbaserat innehåll. En blogg kan ha skiftande innehåll som exempelvis dagboksanteckningar och recensioner. Den inskrivna texten på bloggen kommer oftast i kronologisk ordning vilket gör att den text som är inskriven senast visas högst upp på sidan (Stephens 2007:101).

**Facebook:** Är ett socialt nätverk som bildades 2004. Användare kan interagera med andra medlemmar utifrån stad, arbetsplats, skola eller region. Användaren kan lägga till och skaffa vänner, skicka meddelanden och ha en personlig profil som går att uppdatera (Wikipedia 2008a).

**Flickr:** Är en webbtjänst där användaren kan publicera digitala bilder i både privata och publika fotoalbum. Flickr fungerar även som ett community där användare kan diskutera och kommentera varandras bilder. Deltagarna kan även vara med i olika bildgrupper som representerar olika teman. Användarna kan använda sig av så kallade "taggar" (beskrivande ord) som de själva väljer ut. På det sättet blir bilderna sökbara efter användarnas önskemål om vilken kategori de tillhör. Flickr lanserades år 2004 ett företag som heter Ludicorp men ägs nu av amerikanska Yahoo (Wikipedia 2008b).

**Forum:** Är ett digitalt rum på Internet där människor kan prata och diskutera skiftande ämne med varandra om utan att befinna sig på samma fysiska plats (Wikipedia 2007a).

**Del.icio.us:** Är en social bokmärkestjänst för användarna på webben. Det fungerar som en komihåglista både för den enskilde användaren men även för andra som använder sig av tjänsten. Användaren kan välja att sätta fria nyckelord till de egna bokmärken som de valt att ha med i listan (Wikipedia 2008c).

**Myspace:** Är ett socialt internationellt nätverk som erbjuder interaktionsmöjligheter. Användaren kan ha en personlig profil, med blogg, grupper, foto, musik (Wikipedia 2008d).

**Social taggning:** Handlar om att sortera upp innehåll efter nyckelord, i det här fallet oftast egenkomponerade ord, som användaren väljer att använda som nyckelord för det aktuella innehållet (Wikipedia 2008e).

## 2 Bakgrund och tidigare forskning

I detta kapitel redogör vi för folkbibliotekets framväxt och roll i samhället samt folkbibliotekets riktlinjer, styrdokument och uppdrag. Vi presenterar även bakgrunden till begreppen webb 2.0 och bibliotek 2.0 och diskuterar tidigare forskning.

### 2.1. Folkbibliotekets framväxt och roll

Joacim Hansson (2005), lektor vid institutionen för Biblioteks- och informationsvetenskap vid bibliotekshögskolan i Borås och har skrivit boken *Det lokala folkbiblioteket. Förändringar under hundra år*. Hansson menar att folkbiblioteket idag fungerar som en central institution för folkbildning och att det verkar för att uppnå ideal om den individuella och kollektiva bildningen i en kulturell miljö. Hansson hävdar att folkbiblioteket befinner sig mitt i människors vardag som handlar om att skapa relationer, skapa mening och trygghet som enskilda individer, men även som delaktiga samhällsmedborgare. Folkbiblioteket erbjuder möjlighet till bildning och lärande genom en bred kulturorientering i form av böcker, film, musik, tidningar samt andra kulturella upplevelser som konserter, utställningar och debatter. Hansson anser att det är i det lokala samhället där människor söker efter sammanhang, mening och trygghet som folkbiblioteket har sin viktiga uppgift (Hansson 2005:11).

Sven Nilsson (2003), docent i litteraturvetenskap, har publicerat flera böcker kring kultur, medier och kulturpolitik. Nilsson har även arbetat som kulturchef och stadsbibliotekarie i Malmö. Nilsson skriver i *Kulturens nya vägar* att bibliotekets utveckling alltid skett i nära samband med samtidens modellinstitutioner. Biblioteket utvecklades från klostren och vidare till kungars och adelns privata bibliotek och sedan till universitetets forskningsmiljöer till att i dag tillgodose användarnas behov utifrån egna önskemål. Nilsson menar att biblioteken formas efter den rådande samhällsformen och det som sker i samhället (Nilsson 2003:165).

Ragnar Andreas Audunson (2005), professor i informationsvetenskap vid högskolan i Oslo, argumenterar i artikeln "Bibliotekene - en institusjonstype i spenningsfeltet mellom ulike sosiale diskurser" för att industrialiseringen är ett skäl till det moderna folkbibliotekets utveckling. Industrialiseringen innebar en urbanisering till städerna och då medborgarna skulle anpassa sig till det nya samhället uppstod ett behov av kunskap. Folkbiblioteket blev institutionen som skulle hjälpa arbetarklassen att anpassa sig i samhället. Arbetarrörelsen växte fram under industrialiseringen som ett alternativ till andra samhällsklasser och rörelsen såg kunskap som en central del i sin frigörelse. Folkbiblioteket kom att spela en viktig roll i arbetarrörelsens kamp. Men det var för att hindra arbetarklassen att förbinda sig med samhällsomstörtande rörelser som

folkbiblioteket utvecklades, hävdar Audunson. I Sverige har arbetarrörelsens kamp om rätten till kunskap haft en stor betydelse för folkbibliotekets utveckling. Det har färgat den svenska bibliotekskulturen på ett helt annat sätt än i andra länder. Enligt Audunson hävdar McCabe (2001) att folkbiblioteket har haft två huvudsakliga uppgifter. Dels ska folkbiblioteket utbilda medborgaren till att kunna delta i det demokratiska samhället, dels förmedla service och tjänster som kan ge individen livskvalitet och välfärd (Audunson 2005:225-230).

Folkbiblioteket så som vi känner till det idag härstammar från början av 1900-talet, då biblioteket blev en ny typ av institution genom införandet av de amerikanska public library-ideéerna i Norden, menar Hansson. Folkbiblioteket har inga uppenbart synliga rötter vare sig från sockenbiblioteken eller från folkrörelserna. Det var genom Valfrid Palmgrens reseskildring om amerikanska bibliotek runt 1910-talet som idéerna fick sitt genombrott i Sverige. I Amerikanska biblioteksverksamheter sattes barnet och den enskildes fria lärande i centrum oavsett från vilken klasstillhörighet personen hade sitt ursprung. Det viktiga budskapet var att biblioteket skulle vara öppet för alla (Hansson 2005:20). Valfrid Palmgren lade fram en statlig utredning år 1911 där hon föreslog att de olika bibliotekssystemen skulle slås ihop till ett. Den nya förslaget innebar att biblioteket skulle bli kommunalt, allmänt och offentligt. Hon ansåg att biblioteket skulle stå vid sida av politiken och ekonomin och vara till för alla medborgare oavsett stånd, klass eller ålder. Detta skulle komma att bli början på den fortsatta utvecklingen inom biblioteket (Nilsson 2003:168-170).

Före 1800-talet var det svårt för folket att ta del av böcker eftersom biblioteken var privata eller tillhörde lärda samfund och eftersom det inte ansågs finnas något behov för vanligt folk att förkovra sig i annat material än det som kyrkan hänvisade till. Medborgaren skulle ha kännedom om den kunskap som kunde komma till nytta vid husförhör. Det fanns dock bibliotek av privat karaktär där det kostade pengar att låna böcker. Folkbiblioteken började utvecklas under 1800-talet utifrån idétraditioner som kretsade kring inrättandet av folkskolan vilket i sin tur gynnade inrättandet av sockenbiblioteket. Föreningar som höll föreläsningar och arbetarinstitut där biblioteksverksamheten ingick i programmet upprättades av bildningsliberala grupper. Folkrörelser ansåg att biblioteket spelade en viktig roll inom bildningsverksamheten. Den huvudsakliga förebilden för de svenska folkbiblioteken är den amerikanska modell som bibliotekarien Valfrid Palmgren tog del av under en studieresa i USA i början av 1900-talet. Det handlade om det öppna biblioteket sett med Palmgrens positiva ögon. Sockenbiblioteken kom så att bildas. Från början grundades de för att tillhandahålla ett underhållande av de kunskaper som inhämtats i skolan och för att främja en kristlig bildning. Fram till år 1867 hade kyrkan det starkaste inflytandet på biblioteken men efter det tog kommunalstämman över. Bibliotekens knappa resurser och det ensidiga religiösa inslaget gjorde att intresset från allmänheten och myndigheterna svalnade. Trots detta fortlevde sockenbiblioteken och böckerna kom att flyttas från kyrkans lokaler in i skolans byggnader. Den världsliga litteraturen ökade trots motstånd från prästerna (Nilsson 2003:166-167).

De ovan beskrivna sockenbiblioteken fanns på landsbygden. De tidigaste stadsbiblioteken utvecklades på 1860-talet. Under den här tiden fanns det privata lånebibliotek som lånade ut böcker mot avgift. Deras publik var i första hand medelklassen. Arbetarkommuner och fackföreningar öppnade egna bibliotek där främst

litteratur kring samhällskritik och politik tillhandahölls. Det största var Stockholms arbetarbibliotek som upprättades år 1891. Biblioteket byggdes upp av donationer från medlemmarna i studiecirkelarna som köpte böcker de behövde och sedan skänkte dem till biblioteket. Arbetarbiblioteken kom senare att ombildas till studiebibliotek. Enligt Nilsson (2003) konstaterar Johan Svedjedal att det rör sig om tre typer av bibliotekstraditioner som flyter samman till tanken om folkbiblioteket. Det handlar om de kommersiella lånebiblioteken, sockenbiblioteken och föreningsbiblioteken. Detta gör att det finns en spänning vad det gäller kravet på användaranpassning, uppfostringstänkande och folkbildningsidealism (Nilsson 2003:167-170).

Stockholms stadsbibliotek invigdes år 1927 vilket var ett steg mot det allmänna folkbiblioteket. De olika biblioteken som fanns i samhället samlades under detta gemensamma tak. Det rörde sig om folkbildningsförbundets tre bibliotek, Stockholms arbetarbibliotek, Barn- och ungdomsbiblioteket samt Stockholms läsesalong. Under stadsbiblioteket samlades också församlingsbiblioteken som filialer. År 1930 skrev den statliga biblioteksförfattningen ner huvudpunkterna för biblioteket. Dessa punkter handlade om att biblioteket skulle tillgodose alla slags studie- och läsintressen, att biblioteket skulle drivas av utbildad personal och att böckerna skulle bli lättillgängliga för låntagarna och att de själva skulle kunna söka bland böckerna på hyllorna i biblioteket. Dessutom fastslogs dets att biblioteket skulle knyta an till all slags bildningsarbete (Nilsson 2003:170).

Under 1930- och -40-talet utvecklades biblioteken snabbt, främst i städerna. Trots detta var servicen som erbjöds av biblioteken inte tillräcklig. År 1945 gjordes en undersökning kring bibliotekens öppettider, som visade sig vara snålt tilltagna. Det kunde handla om att biblioteket hade öppet några få timmar i veckan. Under den här perioden hade biblioteket ingen större plats i det offentliga rummet, vilket präglades av borgliga tankar. Först på 1960- och -70-talet började biblioteksbyggnaderna ta mer plats och ge en tydligare prägel på den yttre miljön. Folkbiblioteket är ett exempel på en organisation som vuxit fram ur ideell verksamhet och som senare har kommit att bli en allmän kommunal angelägenhet (Nilsson 2003: 170-171).

På 1960- och -70-talet breddades bibliotekets verksamhet med fokus på det sociala ansvaret (Nilsson 2003:172). Bibliotekets användare växte mycket under en relativt kort period, vilket dels kan ha sin förklaring i det höga antalet av högskolestudenter och dels förklaras med bibliotekets bredare utbud (Audunson 2005:228-229). Biblioteket skulle finnas för alla i samhället. Den uppsökande verksamhet utökades och bilden av biblioteket som ett kulturcentrum tog form. Barn- och ungdomsverksamheten växte fram som en verksamhet med hög prioritet. Stockholm stads biblioteksutredning från år 1972 visar på vilken bild som fanns av bibliotekets roll i samhället: biblioteket skulle vara ett lokalt kulturcentrum med flera utåtriktade aktiviteter som till exempel utställningar, filmvisningar, konserter med mera. Biblioteket skulle publikanpassas och den uppsökande verksamheten betonades. Under denna period hade biblioteket en central roll i samhällsutvecklingen. Det byggdes centralt belägna bibliotek och varje stadsdel skulle ha ett bibliotek. Biblioteket skulle vara mer tillgängligt och erbjuda god biblioteksservice. Även utlånen och inköpen på biblioteket ökade och det var en positiv anda som präglade biblioteket. Denna uppåtgång stagnerade dock på 1980-talet- utlånen gick ner och nedgången ledde till att flera bibliotek fick lägga ner sin verksamhet. På 1970-talet var biblioteken i centrum i de rådande kulturnämnderna, men under 1980-

och -1990-talet gjordes omorganisationer som bidrog till ett ökat avstånd mellan biblioteken och den politiska ledningen (Nilsson 2003:172-173).

På 1990-talet skedde det dock en större förändring för biblioteket till följd av den nya informationstekniken och tanken om det lärande samhället. Under denna period höll biblioteken på att byta ut sin tekniska utrustning mot moderna redskap som erbjöd biblioteket en lokal onlineteknik. Enligt Nilsson var det precis i rätt läge som den tekniska förändringen gjorde entré på bibliotekets mark och biblioteket kunde börja utnyttja webbtanken på Internet för de tjänster som de ville erbjuda sina användare. Stor vikt lades vid bibliotekets roll som informations- och kunskapscentrum. Det fanns ett intresse att hålla debatter, författarbesök och andra evenemang i biblioteken. Biblioteket kom också att förstärkas som kulturinstitution och att kännetecknas som en institution med fokus på en folklig förankring. Det fanns under den här tiden ett brett kulturengagemang bland folket. På 2000-talet kom samhällsutvecklingen att formas av andra faktorer, nu handlade det om globalisering, informationsteknik och kunskapskonkurrens (Nilsson 2003:173). I dagens medievärld är det hård konkurrens om tid och pengar. I bibliotekslagen (SFS 1996:1596) kan läsas att varje kommun ska erbjuda bibliotek men inte något om omfattningen och kvaliteten. Därför har lagen kompletterats med biblioteksplaner. Svensk biblioteksforening ser biblioteksplanen som ett planeringsverktyg för biblioteken (Nilsson 2003:174).

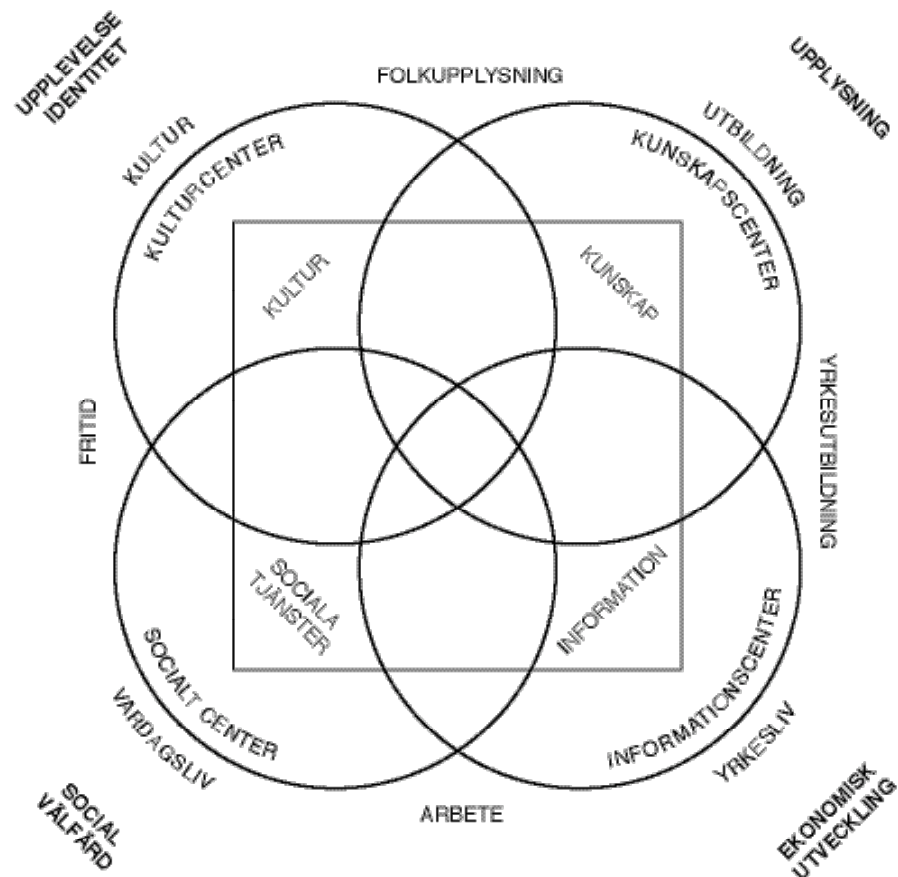
Det finns ett samspel mellan moderniseringsprocessen och folkbiblioteket i vårt samhälle, menar Nilsson. Det handlar om boende, konsumtion, massmedierna och populärkultur - det vill säga hur vi lever idag. Biblioteket var en del i skapandet av nya möjligheter i det framväxande välfärdssamhället (Nilsson 2003:171). Joacim Hansson hävdar att folkbibliotekets roll i dag är komplex. Han syftar till att biblioteket inte kan identifiera sig med att enbart vara en kulturinstitution eller informationscentral. I dag bedrivs mycket av bibliotekets arbete i olika projekt och verksamheten koncentreras kring de projekt eller policybeslut som är rådande för tillfället. Vidare hävdar Hansson att folkbiblioteket sedan dess begynnelse befunnit sig mellan bildning- och utbildningsfältet. Men en uppgift som tydligt träder fram och har funnits med sedan Valfrid Palmgrens presentation om visionen om folkbiblioteket som ett rum där klasskillnader upphör är just folkbibliotekets funktion som en länk och ett verktyg för att minska klyftan mellan sociala grupper i samhället (Hansson 2005:31-42).

Hansson (2005) anser att samhället i dag kan ha två parallella rörelser som påverkar människors vardag och inte nödvändigtvis behöver delas in i traditionella sociala grupper så som arbetarklass, medelklass och överklass. Det handlar om en rörelse som går "utåt" och en som rör sig "inåt". Den förstnämnda handlar om att människor i dag har dagligt umgänge med kontakter de skapar genom informationsteknologin som ger möjlighet att sammanlänka människor geografiskt. Deras kontakter sträcker sig längre än på lokal nivå. Den andra rörelsen som går inåt, riktar sig mot det som finns i närmiljön samt mot familj och vänner. Hansson menar att det finns en tredje del av tillvaron, den så kallade civila sektorn där möten mellan människor sker på ett spontant sätt bortom offentliga regelverk och ekonomi. Sådana möten sker exempelvis i mataffären, skola, dagis och folkbiblioteken. Detta är platser och miljöer som är viktiga för att vardagen skall fungera och här är människor beredda att lägga ner sin energi för att det skall fungera. Det som är unikt med folkbiblioteket är att det har förmågan att knyta samman de båda rörelserna inåt och utåt, det vill säga knyta samman möten som



sker på geografiskt avstånd och de möten som sker i närmiljön. Folkbibliotekets utmaning är således att föra samman dessa två rörelser. Genom att fungera som en mötesplats för de båda rörelserna talas det i många sammanhang om folkbiblioteket som "samhällets vardagsrum" (Hanson 2005:17-18).

Marianne Andersson (1994) verksam vid utvecklingscentret för folkupplysning och vuxenundervisning i Danmark och Dorte Skot-Hansen verksam vid Danmarks biblioteksskola och utvecklingscentret för folkupplysning och vuxenundervisning delar in folkbibliotekets verksamhet i fyra områden (Figur1). De talar om biblioteket som kulturcentrum, kunskapscentrum, informationscentrum och socialcentrum. Utifrån den här indelningen har de skapat en modell över bibliotekets verksamhet. Denna indelning av folkbibliotekets verksamhet är inte helt entydig utan de olika indelningarna överlappar varandra. För att få en förståelse av vad de fyra områdena inbegriper skriver Andersson och Skot-Hansen att biblioteket fungerar som ett kulturcenter, det vill säga, biblioteket ska bidra till kulturella upplevelser i form av skiftande kulturella arrangemang, utställningar, verkstäder med mera. Vidare ska biblioteket fungera som ett kunskapscenter som tillhandahåller information och utbildning och ger tillgång till informationssökning och studieplatser. Med informationscenter, menar Andersson och Skot-Hansen, att biblioteket ska tillhandahålla information till offentligheten och till den enskilda individen exempelvis genom referensservice och samhällsinformation. Det sista området handlar om biblioteket som ett socialcenter där biblioteket har betydelse i människors vardagliga liv, det ska fungera som en mötesplats, samt att biblioteket ska arbeta med uppsökande verksamhet (Andersson & Skot-Hansen 1994:17-19).



Figur 1. Modell över folkbibliotekets roll (Andersson och Skot-Hansen 1994).

I artikeln "Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid: Publikums, politikernes og bibliotekarenes bilder" författad av Ragnar Andreas Audunson (2001) presenteras en undersökning kring hur användarna, politikerna och bibliotekarierna ser på bibliotekets roll. I undersökningen ställs frågan om dessa tre grupper har samma uppfattning om hur dagens och morgondagens bibliotek ser ut. Författaren anser att användarna, politikerna och bibliotekarierna är de tre viktigaste grupperna i förhållande till biblioteket och dess verksamhet. Audunson menar att folkbiblioteket är till för användarna. Vidare får biblioteket resurser och ett ramverk att förhålla sig till från politikerna och slutligen är det bibliotekariernas uppgift att producera de tjänster som biblioteket ska erbjuda. Författaren vill ta reda på vilken betydelse biblioteket har i Internetsamhället. Är det en förlegad organisation eller kommer biblioteket få en större betydelse i och med digitaliseringen i samhället? (Audunson 2001:206-222).

Studien visar att folkbiblioteket bör prioritera de tjänster som riktar sig till äldre och sjuka. Folkbibliotekets uppgift knyts till utbildning och det livslånga lärandet samt förmedling av underhållningslitteratur. En hög prioritet läggs på bibliotekets roll som ett redskap för att medborgarna ska få tillgång till IT. Tjänster för barn och unga samt näringslivsinformation och tjänster till främmande språkgrupper har en lägre prioritet. Vidare hänger folkbibliotekets bildningsfunktion samman med prioriteringen av skönlitteratur och underhållningslitteratur. Tjänster för utbildning är knutna till en instrumentell nyttofunktion. Prioriteringen av tjänster som ger människor tillgång till IT

är knutet till folkbibliotekets uppdrag att verka för demokrati och likhet bland människor i samhället. Bland de tillfrågade grupperna prioriterades kulturförmedling. I en summering av de svar som de tillfrågade grupperna givit framkommer det en bild av att de i huvudsak är eniga om vilka tjänster som folkbiblioteket ska erbjuda samt poängen med ett folkbibliotek (Audunson 2001:206-222).

Sedan ett par decennier tillbaka har folkbibliotekets uppdrag nästan uteslutande handlat om folkupplysning och kulturförmedling. Det handlar om att ställa kvalitetslitteratur till medborgarnas förfogande och att förmedla litteratur av hög kvalitet, menar Audunson. Det tryckta materialet har dominerat, men i dag har bilden och förmedlingen av bibliotekets uppdrag förändrats. Det tryckta materialet har en konkurrent i den digitala formen. Genom Internet har användarna tillgång till en mängd information (Audunson 2001:206-207).

Audunson hävdar att det är utifrån normer och förväntningar som en organisations område och vilka uppdrag som denna kan ta sig an och hur den ska ta sig an uppdraget bestäms. Exempelvis ska ett universitet bedriva forskning medan andra organisationers uppdrag handlar om att producera, köpa och sälja. Vidare ställs frågan kring folkbibliotekets roll ur det ovanstående sättet att se på en organisation. Folkbiblioteket är knutet till uppdraget kring litteraturförmedling, olika former av informationsförmedling och som ett instrument för en informationspolitik i det digitala samhälle som är rådande. I frågan om folkbiblioteket kan utveckla verksamheten i denna digitala riktning handlar det som tidigare nämnts om att organisationen i detta fall folkbiblioteket måste anpassa sig till normer, standarder och förväntningar från omgivningen och från professionen (Audunson 2001:207).

## 2.2 Styrdokument och riktlinjer

Här redogör vi för bibliotekets styrdokument. Vi tar upp United Nations Educational, Scientific and Cultural Organizations (UNESCO) folkbiblioteksmanifest, Bibliotekslagen och de kulturpolitiska målen.

År 1949 författades ett folkbiblioteksmanifest av Unesco som är FN:s organisation för samarbete mellan länderna inom utbildning, vetenskap, kultur och kommunikation/information (Svenska Unescorådet). I manifestet beskrevs biblioteket som en levande samhällskraft och en demokratisk institution för utbildning och som ett folkets universitet. År 1950 upprättades tre modellbibliotek för att kunna omsätta idéerna rent praktiskt. Efter den första versionen av manifestet har det kommit både en andra (1972) och en tredje (1994) version. I Unescos folkbiblioteksmanifest står det att grundläggande mänskliga värden som frihet, välfärd, samhällelig och personlig utveckling bara kan förverkligas genom väl informerade medborgare som har möjlighet att utöva sina demokratiska rättigheter och därmed spela en aktiv roll i samhällslivet. För att medborgarna skall kunna vara delaktiga i utvecklingen av demokratin är det viktigt att ha en tillräcklig utbildning samt en fri tillgång till kunskap, tankar, kultur och information (Unescos Folkbiblioteksmanifest 1994).

Enligt Unesco är folkbiblioteket som lokalt kunskapscentrum en grundförutsättning för det livslånga lärandet, ett självständigt ställningstagande och utveckling inom det kulturella området för både enskild individ och olika grupper. Information ska vara lättillgänglig för användarna av biblioteket. Folkbiblioteket är till för alla medborgare, och ska vara tillgängligt för alla grupper i samhället. De samlingar och tjänster som folkbiblioteket erbjuder ska omfatta olika slags medier och förmedlas genom modern teknologi och även som traditionella medier. En grundläggande princip för biblioteket ska vara lokala förutsättningar och behov. Samlingarna ska spegla tidsandan och samhällsutvecklingen men samtidigt sträva efter att vara ett minne för mänsklig strävan och fantasi (Unescos Folkbiblioteksmanifest 1994).

De huvuduppgifter som folkbiblioteket har enligt Unesco kan sammanfattas som att verka för läskunnighet, information samt utbildning och kultur. Unesco beskriver med hjälp av tolv punkter mer konkret hur biblioteket kan verka för att uppnå de ovanstående riktlinjerna. Här presenteras utvalda delar av Unescos text som vi anser berör de områden vi kommer att diskutera i uppsatsen. Bland annat står det att läsa att biblioteket ska garantera medborgaren tillgång till all slags samhällsinformation, erbjuda erforderliga informationstjänster både för det lokala näringslivet, för organisationer och olika intressegrupper och fungera för att underlätta nyttjandet av informationsteknologin samt förståelsen för hur medborgaren använder sig av dessa (Unescos Folkbiblioteksmanifest 1994).

Biblioteket bör upprätta ett handlingsprogram där tydligt fastställda mål formuleras utifrån lokala behov samt vilka prioriteringar och utbud av tjänster biblioteket vill satsa på. Vidare ska biblioteket vara till för alla vilket förutsätter centralt belägna bibliotek med lämplig teknisk utrustning samt generösa öppettider. För de medborgare som inte kan ta sig till det fysiska biblioteket ska uppsökande verksamhet erbjudas. Slutligen står det i manifestet att det riktar sig till beslutsfattare på alla nivåer inom biblioteksvärlden. Manifestet är utformat i samarbete med International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (Statens kulturråd 2008a).

Bibliotekslagen (SFS1996:1596) är en lag som är till för det allmänna biblioteksväsendet och om har formats av Kulturdepartementet. Lagen infördes år 1996 och trädde i kraft år 1997. Det är en allmän ramlag innehållande grundläggande regler för biblioteket. Den innefattar alla offentliga bibliotek, folkbibliotek, forskningsbibliotek, skolbibliotek och sjukhusbibliotek (Nilsson 2003:177). Enligt lagen ska alla medborgare ha tillgång till ett bibliotek. Biblioteket ska främja intresse för läsning, litteratur, information, upplysning, utbildning och kulturell verksamhet. Information som är databaserad ska finnas tillgänglig för alla. Vidare ska folkbiblioteken erbjuda barn och ungdomar anpassad informationsteknik och andra medier för att främja språkutvecklingen och öka lusten till läsning (Bibliotekslagen SFS1996:1596).

Kulturrådet (Statens kulturråd) är en central förvaltningsmyndighet som har i uppdrag att förverkliga de nationella kulturpolitiska mål som regeringen och riksdagen sätter upp. Kulturrådet har flera olika kulturområden som de arbetar för och biblioteket är ett av dessa områden. På kulturrådets hemsida går det bland annat att läsa följande angående biblioteket och dess verksamhet: kulturrådet har i uppdrag att arbeta med att förbättra och utveckla bibliotekens service för alla medborgare i samhället och öka

läsintresset samt öka möjligheten för att söka information. Kulturrådet är med och arbetar fram olika former av utvecklingsarbeten. Alla bibliotek ska ha en egen handlingsplan som beskriver hur de arbetar för att öka den fysiska tillgängligheten i form av lokaler samt verksamhet och information (Statens kulturråd 2008b).

## 2.3 Användarperspektiv

Här ger vi en bakgrund till hur användarperspektivet framträtt inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning från ett systemorienterat perspektiv till ett kognitivt perspektiv. Sedan följer en diskussion kring hur synen på användaren har utvecklats i ett webb 2.0- sammanhang.

Synen på användaren och informationsbehovet har förändrats från ett systemcentrat synsätt till att se på information och användaren ur ett individ- eller användarorienterat perspektiv. Bernd Frohmann (1992) högscolelektor på Faculty of Information and Media Studies vid The University of Western Ontario, menar att det skett ett paradigmskifte från det systemorienterade perspektivet till det kognitiva synsättet inom biblioteks- och informationsvetenskap. Brenda Dervin, professor på The Ohio State University School of Communication, skrev år 1986 en artikel tillsammans med Michael Nilan, högscolelektor på School of Information Studies vid Syracuse University, som kritiserade det systemorienterade synsättet inom forskningen. Dervin (2003) och Nilan hävdade att det systemorienterade synsättet inte var tillräckligt i synen på användaren och informationsprocessen (Savolainen 2005:86). Reijo Savolainen (2005) professor på avdelningen för informationsstudier vid universitet i Tampere, sammanfattar i artikeln "Informationssökning och informationsbehov" skillnaderna mellan det systemorienterade synsättet och det användarorienterade så som han uppfattar dem. Det systemorienterade synsättet utgår från systemets, till exempel bibliotekets, perspektiv i fråga om synen på informationsbehov. Problemet med det är, menar Savolainen, att informationsbehov betraktas som något objektivt och föränderligt. Med det menas att individen har ett "hål" i sin kunskapsstruktur och att informationssökningens syfte är att fylla hålet med information. Informationsanvändaren blir en passiv mottagare av objektiv information. En konsument av färdigpaketerad information som till exempel kan förmedlas av biblioteket i form av dokument. Informationssökning uppfattas som en statisk företeelse som går att följa steg för steg. Det användarorienterade synsättet förhåller sig istället subjektiv till information och uppfattar informationsbehov som föränderliga beroende på individ och situation. Användaren betraktas som en individ som söker information ur de källor och kanaler som användaren tror ska tillfredsställa informationsbehovet. I det användarorienterade synsättet ses informationssökning som en meningsskapande process. Fokus läggs på det som sker i "huvudet" på individen vid informationssökningsögonblicket. Hur användaren tolkar situationen och hur denne väljer sin sökstrategi utifrån problemet? (Savolainen 2005:86-88).

Dervin (2003) har utformat en Sense-Making- teori som ett alternativ till det systemorienterade förhållningssättet. Centralt för teorin är att studera hur människor skapar meningsfullhet i sin vardag. Informationssökningsprocessen består av *situation-klyfta-användning* (Savolainen 2005:94-95). "Dervin betraktar människan som en helhet och anser all aktivitet, även informationssökning och -användning, innehålla såväl rationella som emotionella element" (Savolainen 2005:96). Dervin menar att tidigare

forskning kring informationsbehov och informationsanvändning gjord utifrån traditionella kommunikationsmodeller ofta gör en sammankoppling mellan informationsfattigdom (information poor) och med de grupper i samhället som anses ha låg status. Denna forskning förklarar kunskapsklyftan med att den skapas på grund av att dessa grupper inte är benägna eller villiga att ta emot information på samma sätt som högutbildade användare. Lågstatusgrupper i samhället anses inte ha samma förutsättningar för informationssökning. Den traditionella synen har inte fokuserat på hur informationen konsumeras och det, menar Dervin, har sin förklaring i synen på att det finns absolut information (absolute information). Absolut information används som en alternativ förklaring till kunskapsklyftan och varför den uppstår. Dervin menar att synen på användaren har förändrats med senare kommunikationsteorier som nu ser på informationsprocessen som en kreativ och dynamisk process. Förändringen fick gehör under 80-talet. Användaren sågs inte längre vara en passiv individ som endast är en mottagare av information som slumpmässigt slungats ut från system. Kontrollen i informationsprocessen förflyttas till användaren och kunskapsklyftan finns oavsett beroende källor eller mottagare. Dervin definierar information som det som individen konstruerar när denne försöker besvara de frågor som uppstår i individuella situationer (Dervin 2003:20-36).

Det var under 1990-talet som det användarorienterade perspektivet fick sitt genombrott inom Biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Carol C. Kuhlthau (1991) är en forskare som haft ett stort inflytande inom detta område. Kuhlthau menar att problemet med det systemorienterade sättet att förmedla information på är att det inte tar hänsyn till *hur* användaren söker information. Kuhlthau har studerat informationssökningsprocessen hos studenter under många år och hon bygger sin argumentation att informationssökning påverkas av individens tankar och känslor och då i synnerhet osäkerhetskänslor på resultaten av hennes gedigna studier. Kuhlthau tar utgångspunkt i Dervins Sense-making- teori som bygger på att informationssökning har en grund i meningsskapande. Det nya angreppssättet fokuserar på användarens problem i den meningsskapande processen. Synsättet inkluderar individens hela upplevelse av tankar, handlingar och känslor. Det är användarens personliga meningsskapande i informationsanvändningen som blir viktigt i systemdesign, menar Kuhlthau. Individens meningsskapande sker genom att ny information läggs till individen kunskaper från tidigare erfarenheter (Kuhlthau 1991).

Kuhlthaus informationssökningsprocess är indelad i sex steg: *initiation* (inledning), *selection* (ämnesval), *exploration* (utforskande), *formulation* (formulering), *collection* (samling av information) och *presentation* (presentation av resultat) (Kuhlthau 1991). Vi har använt oss av de svenska begreppen så som Savolainen (2005) har översatt dessa. Vi kommer inte att gå in mycket närmare på dessa stadier och hur användaren reagerar. Det som Kuhlthau menar är att inledningsvis i sökprocessen präglas användaren av osäkerhet och förvirring vilket hör samman med att sökproblemet fortfarande är odefinierat. När användaren fått mer information och kan formulera problemet uppstår klarhet och användaren agerar med större säkerhet. Slutligen infinner sig känslor av lättnad eller besvikelse när användaren har fått ett svar på problemet. Känslouttryckarna kan skifta i de olika stadierna. Alltså kan användaren pendla mellan att vara säker till att återgå till osäkerhetskänslor under informationssökningsprocessen. Kuhlthau poängterar att studenterna i undersökningarna upplevde att informationssökningen inte bara var ett

sätt att besvara ett problem utan det blev även ett sätt att lära sig (Kuhlthau 1991; Savolainen 2005:91-92).

Peter Ingwersen (1996), professor och forskare inom forskningsfältet informationsåtervinning (Information Retrieval), diskuterar den kognitiva traditionen i artikeln "Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory". Genom att se på användaren och informationssystem i en global kontext ger det kognitiva perspektivet en förståelse för hur informationsåtervinning fungerar, menar Ingwersen. Informationsbehovet styrs av känslor, som Kuhlthaus (1991) forskning visat. En konsekvens med det kognitiva perspektivet är att forskaren förlitar sig på sociologiska och psykologiska metoder när system och relevans ska utvärderas, anser Ingwersen. Sett ur ett kognitivt perspektiv kan all interaktiv kommunikation inom informationsåtervinning och informationssökning resultera i en kunskapsskapande process. Det kognitiva synsättet innebär att varje steg i en informationsprocess är föranledd av ett kategoriskt system vilket utgör en världsmodell. Användargen blir under informationssökningsprocessen en mottagare av all slags data och information genererat av ett system. Både mottagandet och genererandet av information är en del i informationsprocessen. Människa-dator-interaktion-teori blir centralt inom detta perspektiv (Ingwersen 1996).

Ingwersen menar att nuvarande kognitiva strukturer är bestämda av erfarenheter genom tid i en social och historisk kontext. Kognitiva strukturer är dynamiska och självförsörjande. Informationsåtervinning inom detta perspektiv har två grundläggande delar: osäkerhet och oförutsägbarhet i informationsåtervinningsögonblicket. Sedan mitten av 70-talet har två tillvägagångssätt dominerat forskningsfältet inom informationsåtervinning. Den huvudsakliga traditionen var från början sprungen ur den naturvetenskapliga traditionen. Den senare användarorienterade inriktningen har sitt ursprung i kommunikationsteori och i sociopsykologiska metoder. Dessa traditioner är kritiserade för att de saknar ett teoretiskt sammanhang och påtagliga resultat. Inom det användarorienterade perspektivet förstås information som ett resultat av mänsklig tolkning av information under kommunikation och informationsinteraktion. Detta synsätt koncentrerar sig på den individuella användarens interaktion med online-system i någon form. Ingwersen menar att Kuhlthaus forskning är ett steg på vägen mot en djupare förståelse av informationsbehov (Ingwersen 1996).

Frohmann (1992) uttrycker hård kritik mot det kognitiva perspektivet. Han menar att fokus läggs på individen och den unika identiteten och ser bara till den specifika situationen. Frohmann sätter likhetstecken mellan den marknadsliberala utvecklingen i samhället och det kognitiva perspektivet inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Frohmann menar att individens konsumtionsbehov beskrivs som naturliga i ett marknadsliberalt samhälle och att marknaden erbjuder produkter mot efterfrågan. Detta kräver att det finns olika slags experter som kan tillfredsställa individens påstådda behov. Experter som identifierar behov, klassificerar och listar produkter som sedan individen konsumerar. På samma sätt konstruerar det kognitiva synsättet information och användare. Bibliotekarien blir en expert som inte enbart levererar information utan gör användaren "hel igen" (Frohmann 1992).

Birger Hjörland (1995), professor vid Danmarks bibliotesskole, och Hanne Albrechtsen, forskare, kritiserar även de den behavioristiska och den kognitiva traditionen inom

informationsvetenskap i artikeln "Toward a new horizon in information science: Domain-Analysis". Författarna pekar på fyra betydelsefulla paradigmer inom informationsvetenskapen. *Objektparadigmet* som innebär att studera information och hur den kan organiseras och där information betraktas som självständiga objekt. Inom *kommunikationsparadigmet* studeras hur användaren ställer frågor och skapar svar genom informationssökning och informationsanvändning. I *beteendeparadigmet* observerar forskaren hur användaren interagerar med källor. I det *kognitiva paradigmet* försöker forskaren ta reda på hur människor tänker och försöker härma regelbundenheten i dessa tankar för att organisera information (Hjörland & Albrechtsen 1995).

Niels Ole Pors (2005) och Camilla Moring, båda lektorer på Institutet för Biblioteksutveckling vid Danmarks Biblioteksskole, skriver i artikeln "Punktnedslag i det digitale bibliotek: nye muligheder og ændrede kompetencebehov" att hur biblioteket ser på användaren idag är knutet till individualismen. Individen sätts i centrum i den informationsteknologiska utvecklingen. I framtidsvisioner finns folkbiblioteket med som en del i informationssamhället och satsar på modernisering för att fortsatt kunna säkra samhällets medborgare tillgång till bibliotekets fysiska samlingar och elektroniska resurser. Förändringen som skett från biblioteket som fysisk plats till att bibliotekets samlingar är tillgängliga var du än befinner dig har medfört en diskussion om vad biblioteket ska kallas. Det finns två huvudlinjer i debatten, anser Pors och Moring. Dels talas det om hybridbiblioteket som omfattar det traditionella fysiska biblioteket samt de digitala tjänster som biblioteket erbjuder, dels talas det om det digitala eller det virtuella biblioteket som fokuserar på elektroniska resurser och på webbaserad kommunikation mellan bibliotek och användare. Rowlands och Bawden (1999) ser på biblioteket utifrån tre områden, enligt Pors och Moring, som alla är tätt sammanhängande. Det *sociala området*, *dokumentområdet* och *systemområdet*. Det sociala området handlar om bland annat informationsförmedling och IT-kunskaper, arbetsprocessens förändring och organisatoriska förändringar. Dokumentområdet handlar om möjligheter för tillgång till information. Systemområdet inbegriper metadata som ska fungera beskrivande och strukturerat på en administrativ nivå. Den informationsteknologiska utvecklingen ger användaren nya möjligheter som på ett avgörande sätt förändrar relationen mellan användaren och biblioteket (Pors & Moring 2005:244-246).

Åse Hedemark, Jenny Hedman och Olof Sundin (2005), alla tre forskare inom Biblioteks- och informationsvetenskap, har i sin studie "*Speaking of Users: on User Discourses in the Field of Public Libraries*", kommit fram till att den informationsteknologiska diskursen som växt fram under 90-talet påverkat hur det talas om användaren i relation till bibliotek. Användaren benämns allt mer som just användare eller som kund. Användaren kan även utläsas i sammanhang med användbarhet och interaktivitet och ses som en individ som har rätt att kräva viss service av biblioteket, menar Hedemark, Hedman och Sundin (2005).

The University College London (UCL) (2008) har genomfört en studie på begäran av British Library och Joint Information Systems Committee (JISC) där de har studerat barn och ungdomars informationsbeteende. Studiens utgångspunkt har varit ett framtidsscenario där en möjlig informationsmiljö år 2017 diskuteras. Hur kommer barn och ungdomar uppväxta idag att söka information om 10 år? Behöver bibliotek förändra



sin verksamhet och anpassa den till tekniken som den används av ungdomar idag för att hänga med i utvecklingen? Studien riktar sig i första hand till forskningsbibliotek, men vi finner diskussionen mycket relevant även för folkbibliotekets framtid. De som är födda efter år 1993 är den första generationen som är uppväxta med Internet och sökmotorn Google och kallas googlegenerationen (UCL 2008:7). Enligt engelskspråkiga Wikipedia är googlegenerationen ett begrepp som används för att göra en skillnad mellan generationen som växt upp med enbart fysiska bibliotek och tryckta böcker och den generation som växt upp med Internet och sökmotorer och då främst med Google (Wikipedia 2008f). De som är födda mellan år 1982 och år 2002 kallas ibland för *Millennials* eller *NextGens* och har även de växt upp med Internet och Google. Det finns ingen bra svensk översättning för dessa tre begrepp och vi kommer även i fortsättningen att använda de engelska begreppen när vi talar om generationen som växt upp med Internet. Den här generationen ser inte på Internet som teknik utan som en del i sin vardag och deras förväntningar kommer att påverka hur servicen kommer att se ut på våra bibliotek. Därför är det viktigt att bibliotek känner till googlegenerationen och deras krav för att få vetskap om vilken service som kommer att krävas av biblioteken för att tillfredsställa den här användargruppen. NextGens representerar en förändring i informationsanvändning, interaktion och sociala värderingar, skriver Stephen Abram (2004), bibliotekarie och chef för Innovation for Sirsidynix och Judy Luther, chef för Informed Strategies, i tidskriften *Information Journal*. Generationsgränserna suddas ut när Internetanvändning och mediekonsumtionen ökar och forskning visar att människor i alla åldersgrupper använder Internet och olika webb 2.0-funktioner (UCL 2008:21). Därför är det kanske inte intressant att tala om googlegenerationen, Millennials eller NextGens samtidigt som begreppen gör en tydlig definition på en förändring som skett i vårt samhälle. De som är födda och uppväxta med Internet har en helt annan syn på tekniken och användningen av olika webbaserade tjänster vilket kommer att påverka det mesta i samhället, bibliotek som andra arbetsplatser. Internet är en del av vår vardag och vårt sätt att kommunicera och vara (Abram & Luther 2004).

Elizabeth Black (2007) är biträdande professor och systembibliotekarie på The Ohio State University Libraries och hon arbetar med att införa webb 2.0-verktyg på universitetsbiblioteket. Black menar att det som kännetecknar googlegenerationen är att de förväntar sig att biblioteket ska finnas tillgängligt för dem 24 timmar om dygnet och att den teknik de själva använder ska återspeglas på biblioteket. Black menar att generationerna inte bryr sig om i vilket format informationen de letar efter finns. Huvudsaken är att de hittar informationen de söker, menar Black (2007:5-6). UCL har kommit fram till samma sak. De hävdar att biblioteksanvändaren idag letar efter "svar" snarare än efter format (UCL 2008:8). Abram och Luther menar också att googlegenerationen eller NextGens inte gör någon skillnad på vilket format informationen har, det spelar ingen roll om informationen återfinns i tidskrifter, böcker, på nätverk eller på bloggar. En anledning till detta är att NextGens eller googlegenerationen är vana att få olika sökingångar eller träffar när de söker information på webben. De får ingångar till encyklopedier, artiklar, webbplatser, dokument och bloggar och informationen återfinns i ljudfiler, videoklipp och så vidare. Söktjänster kommer allt mer att anpassas efter googlegenerationens sökbeteende och sökmotorerna kommer att integrera text, bild, ljud och olika medieflöden, allt för att möta användarnas krav, poängterar Abram och Luther (2004).

Det är ännu för tidigt att uttala sig om webb 2.0 och dess påverkan på biblioteksanvändningen. Biblioteket bör vara uppmärksam på webb 2.0-utvecklingen för att många använder sociala nätverk och liknande teknologier till och från i sin vardag. I studien "College Students' Perceptions of the Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership" genomförd av Online Computer Library Center (OCLC) år 2007 säger många collegestudenter att de *inte* är intresserade av webb 2.0-funktioner som till exempel att delta i onlinediskussioner, beskriva sin egen samling eller kolla på någon annans samling på webben, enligt UCL (2008:17). Abram och Luther hävdar att biblioteken kommer att vara osynliga om några år om det inte satsas på webbaserade tjänster och service. Biblioteket bör kunna möta användarnas behov med redskap som de känner till och därför ska bibliotekarierna ha kännedom och kunskaper om en rad olika standarder och format. NextGens förväntar sig att information och underhållning ska vara tillgängligt när helst de vill eller behöver den. Det här kravet speglar ett skifte i informationsbeteende och handlar inte enbart om bekvämlighet (Abram & Luther 2004).

Brian S. Mathews (2007) är bibliotekarie på Georgia Institute of Technology och arbetar med informationsförsörjning. Han skriver i artikeln "Online Social Networking" om bibliotekets möjligheter att kommunicera med sina användare på sociala nätverk. Bibliotek måste idag hitta nya strategier för att synas och vara värdefulla för sina användare, menar Mathews. Den digitala miljön påverkar användarnas beteende och uppfattningar i allra högsta grad. Den traditionella föreställningen av bibliotek som en fysisk byggnad är på väg bort och håller på att ersättas av förväntningen att biblioteket ska vara där användarna är. Mathew argumenterar för att sociala nätverk kan vara ett sätt för biblioteket att närma sig unga användare. Att finnas på sociala nätverkswebbplatser ger bibliotek ett modernt ansikte. Bibliotek ska använda sig av möjligheten att lägga upp bilder på sitt bibliotek och på så sätt visa upp det som är unikt med biblioteket, att lägga upp bilder med kända personer som besöker biblioteket och att visa bilder på aktiviteter som sker på biblioteket (Mathews 2007:81-82).

Interaktionen med användarna kan ske på många sätt i den sociala miljön på Internet. Biblioteket kan synliggöra sina resurser på sociala forum och bibliotekarien har möjlighet att på forum svara på användarnas frågor och ge användarna informationssökningshjälp. Biblioteket agerar på användarnas planhalva. Det finns även stora möjligheter att marknadsföra arrangemang och evenemang som händer på biblioteket på sociala forum. Biblioteket är då aktivt i kommunikationen med sina användare (Mathews 2007:83-84). Studien som UCL har genomfört kommer fram till att googlegenerationen och *Millennials* oftast är vana vid sociala nätgemenskaper som Facebook och till exempelvis Internetbokhandeln Amazon.com. Frågan de ställer sig är om biblioteken ska finnas på dessa och liknande forum? Biblioteken idag tävlar om samma utrymme som sociala nätverk och nätgemenskaper, men det kan även vara problematiskt för biblioteket att inta områden som Myspace och Facebook (UCL 2008:8-17). "There is a big difference between 'being where our users are' and 'being USEFUL to our users where they are'" (UCL 2007:16).

Phil Bradley (2007) går i sin bok *How to use web 2.0 in your library* genom några olika webb 2.0-funktioner och hur dessa kan användas på bibliotek. Han menar att det finns en stor skillnad mellan att använda webb 2.0 funktioner som privatperson och som organisation. Biblioteken ska inte vara rädda för att använda betaversioner av olika

webb 2.0-funktioner. Det är nämligen genom användning som nya funktioner lanseras, testas och förbättras idag menar Bradley. Som användare kan du inte kräva perfektion samtidigt som du har möjlighet att kommentera och forma funktionerna genom att ge respons. Det är den utvecklingen vi kommit till i den sociala nätgemenskapen. Många webb 2.0-funktioner är gratis vilket är en central aspekt i tillgänglighetsfrågan. Förutom personalens tid kostar det inget för biblioteken att använda dessa funktioner, anser Bradley (2007:192-194).

Forum och bloggar på webbplatser är bra verktyg för utvärdering, menar Mathews. Biblioteket kan genom att läsa inlägg och kommentarer få en bild av hur användare nyttjar bibliotekets resurser. Dessa verktyg är ett komplement till de mer traditionella utvärderingssätten som bibliotek använder sig av och kan ge en bra bild av användarnas behov och eventuella frustrationer över vad som inte fungerar (Mathews 2007:82-83). Ett enkelt sätt för biblioteken att börja med webb 2.0-funktioner är att starta en blogg. Det är ett bra sätt att bjuda in användare att delta och för biblioteken att informera och berätta om sin verksamhet (Levine 2007:152).

Ellyssa Kroski (2007), referensbibliotekarie på Georgia Institute of Technology och som arbetat med information och Internetteknologier i över 10 år, skriver i artikeln *Folksonomies and User-based Tagging* om hur användaren själv organiserar information. Det är inte längre experten som har makten över organiseringen av kunskap och information. Användaren sorterar själv sina bilder, länkar och annan information med hjälp av taggar. Genom att sätta personliga nyckelord på digitala objekt skapar användaren möjlighet till informationsåtervinning vid ett senare tillfälle. Taggar är metadata, data om data. Att tagga är ett sätt att spara tid, menar Kroski, det tar tid i anspråk i taggningsögonblicket, men gör informationsåtervinningen snabbare (Kroski 2007:91-101).

När Abram och Luther har besökt olika bibliotek och talat med bibliotekarier om framtiden har det uttryckts en oro över de ökade förväntningarna på bibliotekens service och att biblioteken ofta har en snäv budget som gör det svårt att möta de nya behoven. En lösning på detta, menar Abram och Luther, är att biblioteken ska omvärdera sin nuvarande service och öppna upp för nya möjligheter vilket i sin tur kan innebära att de måste sluta med service som de tidigare har arbetat med (Abram & Luther 2004).

## 2.4 Begreppen webb 2.0 och bibliotek 2.0

I detta kapitel ger vi en bakgrund till diskussionen om bibliotek 2.0. Kapitlet börjar med en introduktion till begreppet webb 2.0 och går vidare till hur biblioteken börjat tala om bibliotek 2.0 som ett sätt att möta sina användare.

### 2.4.1 Webb 2.0

Webb 2.0 är ett relativt nytt begrepp som har fått stor genomslagskraft på kort tid. Begreppet formades av Tim O'Reilly och Dale Dougherty år 2004 på en konferens anordnad av företaget MediaLive International. Tillsammans kom de fram till att de webbplatser på Internet som överlevt Internetkraschen under 1990-talets slut var företag som format nya typer av applikationer. O'Reilly frågar sig om kraschen kan ha bidragit till att bli en vändpunkt för webben. Fenomenet kom således att kallas för webb 2.0.

Begreppets betydelse har diskuterats under flera år. En del menar att det endast är ett marknadsföringsknep och andra tycker att begreppet står för något nytt som förändrat webben. Webb 2.0 används ofta som samlingsbegrepp när funktioner som taggning, folksonomier, wikis och till exempel bloggar diskuteras (O'Reilly 2006). På sin blogg förklarar O'Reilly begreppet webb 2.0 på följande sätt:

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

(O'Reilly 2006).

På engelskspråkiga webbplatsen Wikipedia förklaras webb 2.0 med att det är en trend inom World Wide Webb-teknologin, en andra generation av webbaserade nätgemenskaper. Webb 2.0 handlar inte främst om nya tekniska lösningar utan om hur mjukvarautvecklare och slutanvändaren använder webben (Wikipedia 2008g). För O'Reilly är webb 2.0 ett sätt för företag att använda webben som ett hjälpmedel (O'Reilly 2005a). I Encyclopeadia Britannica Online (2008) förklaras webb 2.0 med att begreppet först till en början innebar att webben sågs som en plattform. Efter några års diskussioner har innebörden utvidgats till att även inkludera faktorer som demokrati och användarstyrning (Encyclopeadia Britannica Online 2008). Som användare kontrollerar du din egen data genom olika funktioner på webben (O'Reilly 2005a). Webben har blivit en plattform för kommunikation där det är enkelt för användaren själv att publicera sina åsikter och kunskaper (Sahlin 2008). Användare deltar i formandet av webben och dess innehåll genom att skriva, kommentera, diskutera, dela foton, musik och bilder med andra användare. Carlos Pompili, från W3C, har förklarat skillnaden mellan webb 1.0 och webb 2.0 i en intervju i tidskriften *Computer Sweden* med att webb 1.0 ansågs att "har du innehållet kommer användarna" och med "webb 2.0 äger användarna innehållet." (Lotsson 2006). På Computer Swedens webbplats beskrivs begreppet webb 2.0 som en sammanfattande trendterm för att användaren bidrar till webben, taggar och betygsätter på webben för att hjälpa och vägleda andra användare. Webben blir en gemensam lagringsplats där användarna lagrar information på olika webbservrar (Lotsson 2006).

Kritiska röster om webb 2.0 menar att det inte alls är något nytt fenomen utan att det har funnits sedan Internets uppkomst. Trebor Scholz (2008), författare som skriver om teknik och kultur, hävdar i artikeln "Market Ideology and the myths of Web 2.0" att begreppet webb 2.0 snabbt har blivit ett modeord utan att vi reflekterar över vad det egentligen innebär. Scholz menar att begreppet inte medför något nytt och att vi kan se det genom flera exempel ända tillbaka till 70-talet. Han lyfter fram sociala nätverk som Lunarstorm som startades år 1996 eller den första bloggen som grundades av Justin Hills år 1994 som tydliga exempel på att webben alltid har varit en social plats. Webb 2.0 är, enligt Scholz, ett marknadsföringsknep från affärsvärlden och ännu ett tecken på att markandsliberalismen styr vårt samhälle. Webb 2.0 speglar utvecklingen i vårt samhälle. Det är användarna som ska göra det som tidigare har varit betalt arbete. Det sker inte enbart på nätet utan även i det vardagliga livet, till exempel vid besök på snabbrestauranger då gästen uppmanas att själv plocka upp efter sig eller när tågresenären har bokat sin biljett och själv får skriva ut och hämta biljetten i en automat. Scholz anser att många är alltför okritiska till sociala nätverk och profiler där människor

utan att reflektera lägger ut uppgifter om sig själva som markanden sedan kan dra nytta av. Företag får information gratis som de kan använda i reklamsammanhang där de kan rikta reklamen till den enskilde individen. Scholz betonar att webb 2.0 inte är någon revolution utan det är en utveckling av det sociala livet på webben (Scholz 2008).

Matthew Allen, högskolelektor inom Internet Studies på Curtin University i Australien, håller med Scholz om att webb 2.0 är förknippat med ett marknadsliberalt tankesätt i artikeln "Web 2.0: An argument against convergence". Webb 2.0 refererar till en affärsmodell för ekonomisk framgång. Människor och information får tillsammans på Internet ett meningsfullt utbyte. När webbföretag ger användarna attraktiv service gratis på nätet får samma företag samtidigt en tydlig målgrupp för vilka de kan marknadsföra sig mot. Enligt både Allen och Scholz hade webb 2.0 en viktig innebörd för O'Reilly vid tillfället då han myntade begreppet. Det var i slutet av 1990-talet då den omfattande Internetkraschen just hade varit och många dataprogrammerare var arbetslösa och intresset för olika webbapplikationer var svagt. O'Reilly behövde ett sätt att återuppväcka intresset för webben för att kunna sälja Internettjänster till investerare och utvecklare och myntade begreppet webb 2.0 (Allen 2008; Scholz 2008). Det som gör begreppet gångbart för så många är att det syftar till dåtid, nutid och framtid inom utvecklingen av webben (Allen 2008).

I det här avsnittet har vi försökt sammanfatta en bred diskussion om begreppet webb 2.0. Åsikterna går isär om begreppet är ett sätt för affärsvärlden att marknadsföra webben på nytt eller om det inbegriper faktiska förändringar.

#### 2.4.2 Bibliotek 2.0

Hösten 2005 började Michael Casey (2007) fundera över hur biblioteket skulle kunna använda sig av webb 2.0 och vilken innebörd det skulle kunna ha för biblioteket. Bland bibliotekarier runt om i världen fanns liknande tankar kring vad som skulle kunna ske med den aktuella tekniken och om det skapar ett förändrat behov bland användarna. Huvudfrågan kom att bli: "Hur kan webb 2.0 bidra till att göra biblioteken bättre?" Casey upprättade en blogg som handlade om bibliotek 2.0 och fick ett stort gensvar. Bibliotek 2.0 diskuterades både på olika biblioteksbloggar men även på konferenser. För Casey handlar det om att införliva en metod för ständig förändring på biblioteket. Han menar att biblioteken ska omvärdera sin service och utgå från användarnas behov (Casey & Savastinuk 2007: xxi-xxii).

Det är svårt att säga exakt vad begreppet bibliotek 2.0 innebär då betydelsen inte är helt definierad. Centralt är att alla på biblioteket och användarna tillsammans deltar i service och förändring samt att tekniken är ett verktyg för biblioteken att ta sig dit. En del bibliotekarier hävdade att det inte var något nytt inom biblioteksvärlden att arbeta för bättre service för användarna. Biblioteket har alltid förändrat sig för att hålla sig i takt med tiden och användarnas behov. För Casey och Savastinuk är bibliotek 2.0 en modell som bidrar till ständig förändring, en förändring som tillåter och bjuder in biblioteksanvändarna genom delaktighet (Casey & Savastinuk 2007:5-7).

I artikeln "'All That Glitters Is Not Gold' - Web 2.0 and the Librarian" i *Journal of Librarianship and Information Science* (2007) skriver Paul Anderson, författare med teknologisk inriktning och över tjugo års erfarenheter inom Computer Science, om debatten kring begreppet bibliotek 2.0. Anderson menar att det inte finns tillräckligt

med teori kring begreppet och att det behövs en tydligare och mer användbar definition. Anderson förmedlar en oro om att användarna förväntar sig samma Internetservice som de kan få på till exempel på Internetbokhandeln Amazon.com, men han menar att bibliotek 2.0 inte alls innefattar samma service. För många är begreppet associerat med bloggar, wikis, RSS med mera menar Anderson, men för honom är det mer komplicerat än så. Begreppet innefattar ekonomiska och teknologiska faktorer samt nya idéer om det uppkopplade samhället.

För Jenny Levine, bibliotekarie, handlar bibliotek 2.0 om att biblioteket ska nå ut till nya användare på nya sätt, skapa nätgemenskaper och ge service till användarna där de är. Levine påpekar att begreppet inte är statiskt och att innebörden kommer att förändras i takt med att diskussionen pågår (Levine 2007:148).

Peter Alsbjer (2008), länsbibliotekarie i Örebro, skriver på sin blogg att bibliotek 2.0 är ett förhållningssätt till användarna. Vad biblioteket är idag definierar Alsbjer i följande citat:

(...) pågående samtal mellan profession, våra uppdragsgivare och de som använder våra tjänster eller de som ännu inte gör det. Det är oerhört viktigt med en fortsatt diskussion om vilka förhållningssätt som borde vara relevanta för biblioteken i samtiden.

*(Alsbjer 2008).*

Mark Needleman (2007), som arbetar på Library automation i Florida, anser att bibliotek 2.0 innebär att biblioteken försöker göra sin service tillgänglig för användaren vid dess behov snarare än att användaren ska behöva ta sig till biblioteket för att få hjälp. Biblioteket kan göra sina tjänster tillgängliga vid vilken tidpunkt på dygnet som helst och användaren behöver inte anpassa sig till bibliotekets öppettider. Detta skapar för användaren en tillgänglighet till biblioteket oavsett bibliotekets öppettider. Det kan vara olika slags tjänster det handlar om såsom portaler, nätbaserade studiemiljöer och liknande. Användaren ska bjudas in att delta, interagera med biblioteket. Needleman hävdar att bibliotek 2.0 ger fler kommunikationsmöjligheter och öppnar upp för deltagande. Fokus ska vara på användaren och användarens behov. Begreppet bibliotek 2.0 innebär också, enligt Needleman, att bibliotekets samlingar synliggörs och blir lättare att använda. Bibliotek 2.0 innebär en större tillgänglighet till biblioteket och dess samlingar (Needleman 2007). Casey och Savastinuk anser att det är bra att det finns en pågående diskussion, men ställer sig undrande till varför det talas så mycket, men görs så lite kring bibliotek 2.0 (Casey & Savastinuk 2007:7). Många verkar dock enas om att bibliotek 2.0 handlar om förändring. En förändring som handlar om att göra biblioteket användarvänligt och mer tillgängligt samt att uppmuntra användare till delaktighet.

### 2.4.3 Tankar kring genomförande av bibliotek 2.0

När det handlar om att genomgå och göra förändringar är det viktigt att alla inom organisationen är medveten om varför förändringarna genomförs, vad målet är och vad som ska uppnås med förändringen. Biblioteket skall följa utvecklingen som sker i samhället för att även fortsättningsvis vara en attraktiv mötesplats för allmänheten. Därför är det viktigt att organisationen skall vara öppen för nya möjligheter att bedriva sin verksamhet, menar Casey och Savastinuk. Förändringen ska inte göras för förändringens skull utan den ska ha ett klart syfte. Innan utvecklandet av bibliotek 2.0-funktioner börjar måste biblioteket ha kännedom om var det befinner sig i dagsläget vad

gäller besökarnas önskemål och behov. Som bibliotek är det nödvändigt att ha insikt om vilka som konkurrerar om användarna. Det finns ingen mening med en snygg webbsida om syftet med den inte är genomtänkt och förankrat i bibliotekets verksamhet. Enligt Casey och Savastinuk bör visionen och målen som biblioteket har med webbplatsen vara tillgänglig att läsa på sidan. Det är ju för användarna webbplatsen är gjord och då är det lämpligt att kunna ta del av bibliotekets tankar kring publiceringen av webbplatsen (Casey & Savastinuk 2007:12-25).

Bibliotek 2.0 är ett försök att fokusera på två viktiga aspekter: bjuda in användarna till delaktighet samt att biblioteket skall vara i ständig förändring för att kunna följa användarnas behov. Hur konceptet bibliotek 2.0 kommer att förverkligas på bibliotek är beroende av vilka förutsättningar kommunen har och hur organisationens struktur ser ut. Frågor som vilka är invånarna i kommunen? Vilka målgrupper finns representerade i kommunen? är viktiga för hur det kommande förändringsarbetet kan formas (Casey & Savastinuk 2007:7).

Bibliotek 2.0 kan vara ett sätt för biblioteken att nå ut till potentiella användare som idag inte använder sig av biblioteket. Med webb 2.0- funktioner kan biblioteket nå ut till "den långa svansen" av användare. Begreppet formades av Chris Anderson huvudredaktör för tidningen *Wired* år 2004. Anderson använde uttrycket för att beskriva en typ av strategi som exempelvis Amazon.com använder sig av, vilken går ut på att sälja små volymer av objekt som är svåra för kunderna att hitta istället för att bara tillhandahålla stora volymer av färre populära objekt. Den grupp människor som köper de objekt som är svåra att finna, som inte är populära eller särskilt efterfrågade är de kunder som kallas för den långa svansen (The long tail)(Wikipedia 2008h) Ur ett biblioteksperspektiv handlar "den långa svansen" om att biblioteket ska kunna erbjuda ett bredare sortiment av litteratur som är svårare att få tag på än populärlitteratur och därmed även hitta nya användare. I och med digitaliserade tjänster kan biblioteket erbjuda nedladdningsbart material och tillgång till media som inte finns i det fysiska biblioteket. Arbetet med konceptet bibliotek 2.0 medför att innehållet på webbplatsen ständigt förnyas med hjälp av användarna när de skriver recensioner, kommenterar och sätter etiketter. Användarna kan på ett enkelt sätt kommunicera med bibliotekets personal och ge respons på bibliotekets service och utbud. Detta kan personalen på biblioteket utnyttja till att utvärdera sin verksamhet. Det är viktigt att utvärdera verksamheten kontinuerligt och hitta vägar för att uppdatera och förnya bibliotekets verksamhet. Användarna skall kunna ges möjlighet att påverka innehållet på webbplatsen. Det är upp till varje enskilt bibliotek att själva bestämma i vilken utsträckning denna påverkan skall ske. Deltagandet kan till exempel vara taggning, att skriva recensioner och tillhandahålla möjligheter till betygsättning på material i bibliotekets katalog eller på dess webbplats (Casey & Savastinuk 2007:13-17).

Ett personligt användaranpassat gränssnitt kan göra det möjligt för användaren att förmedla vad de vill se på bibliotekets webbplats, till exempel nyheter, olika servicetjänster, program och annat material. Genom taggning kan användaren själv bestämma vilka nyckelord de vill använda för att beskriva ett specifikt objekt (Casey & Savastinuk 2007:15).

## 3 Metod och teori

I detta avsnitt redogör vi för den metod och teori som vår studie bygger på. Vi börjar med att beskriva fallstudier som metod och varför vi valt att använda oss av det i vår studie. Fortsättningsvis diskuterar vi diskursanalys som metod och teori. Vi redogör för hur diskursanalys kan användas på webben och därefter visar vi hur vi använt oss av diskursteori i vår analys.

### 3.1 Fallstudier

När aktuella skeenden ska undersökas i nutiden är fallstudier ett bra val. I fallstudien kan det ingå två typer av tekniker nämligen, observationer och intervjuer. Fallstudien är att föredra när det handlar om att använda sig av olika typer av empiriskt material som dokument och observationer för att ge några exempel (Merriam 1994:23). Syftet med fallstudier är att ta en liten del av ett större sammanhang och med hjälp av fallet beskriva verkligheten. Fördelen med fallstudier är att forskaren inte behöver försöka framställa hela sammanhanget utan kan med hjälp av det enskilda fallet studera hur något går till eller fungerar. Forskaren måste i fallstudier vara försiktig i de slutsatser som görs. Slutsatserna ses som indikatorer på något, en företeelse, menar Ejvegård och får sitt värde först när liknande indikationer som inhämtats med andra forskningsmetoder säger samma sak (Ejvegård 2003:33-34).

En fallstudie kan förklaras som en undersökning som görs av en specifik företeelse, en händelse, en institution eller en social grupp. Detta val av avgränsning görs för att det är relevant för den aktuella undersökningen. När fallstudier bedrivs finns det inte några speciella metoder för insamlandet av materialet. Denna typ av undersökning skiljer sig från andra typer eftersom forskaren koncentrerar sig på endast en företeelse eller situation. Genom denna koncentration kan samspel mellan viktiga faktorer som är typiska för företeelsen belysas. Den finns fyra grundläggande egenskaper som kan tillskrivas fallstudien – de är partikularistiska, deskriptiva, heuristiska och induktiva. Partikularistiska innebär att fokus ligger på att studera en viss situation, händelse eller företeelse. Med deskriptiv i detta fall menas att beskrivningen av det som studerats är omfattande och en fullständig beskrivning av det studerade. Beskrivningen av en fallstudie är ofta kvalitativ med det menas att resultaten redovisas med hjälp av tekniker som skapar associationer, analyser av situationer och citat användning för att belysa aktuella förhållanden, menar Wilson, enligt Merriam (1994:27). Med heuristisk menas det att studien kan hjälpa läsaren att få en ökad förståelse av den företeelse som studeras. Det kan handla om att texten skapar nya innebörder, bekräfta något som läsaren redan vet eller skapa en djupare förståelse av en företeelse. När fallstudier används som tillvägagångssätt i en studie leder det ofta till att undersökaren skaffar sig insikter om varför saker och ting är som de är och hur de blivit så. Induktiv innebär att



studien till största del bygger på resonemang som generaliseringar, begrepp och hypoteser. Det som karaktäriserar denna typ av studier är att upptäckten av nya relationer, begrepp och en ökad förståelse är central (Merriam 1994:24-27).

För att summera vad en fallstudie är kan den definieras som en tät och intensiv beskrivning och analys av en företeelse. Fallstudien fokuserar på en specifik företeelse och leder till insikter och om det som studeras. Det handlar om att beskriva och tolka en viss utvald kontext (Merriam 1994:29-35).

Det är utifrån frågornas karaktär och syftet med undersökningen som är avgörande vilket tillvägagångssätt och vilken metod som väljs. Det handlar om att välja den metod som bäst passar och ger mest utdelning och hjälper till att komma fram till ett resultat. Den metod som väljs ska vara den bästa för att ge svar på de frågeställningar som är aktuella i undersökningen. Eftersom fallstudiemetoden handlar om att studera verkliga situationer leder det till insikt och upplysning som gör att läsaren får en vidare förståelse för företeelsen som studerats. Genom den ökade förståelsen som fallstudien kan innebära kan det leda till att det som i praktiken studeras kan ändras, förbättras och utvecklas. Eftersom fallstudien är specifik och koncentreras till att studera enskilda fall innebär det förstås vissa begränsningar när det gäller tillämpningen av denna (Merriam 1994:43-47). Guba och Lincoln (1988) menar att det är viktigt att tänka på att fallstudien bara inbegriper en del av helheten och att undersökningen måste läsas utifrån denna aspekt. Detta kan leda till att vissa faktorer blir förenklade och överdrivna vilket i sin tur kan leda till felaktiga tolkningar om hur det egentligen ligger till (Guba och Lincoln 1988:377).

Inre validitet syftar till frågan om hur väl undersökningens resultat stämmer överens med verkligheten. Validiteten måste således avgöras genom forskarens egna tolkningar och erfarenheter. Reliabilitet handlar om i vilken grad resultaten i undersökningen kan upprepas det vill säga att det finns en verklighet och om undersökningen görs på nytt ska det ge samma resultat som tidigare. När det handlar om kvalitativ forskning finns det många olika tolkningar vilket gör att det inte finns fasta referenspunkter som kan användas för att återupprepa en undersökning och därmed få exakt samma resultat. Valet av fallstudie som metod bygger på att forskaren vill fördjupa sig i en viss händelse eller företeelse. Här ligger inte intresset i att ta reda på och få ett resultat som gäller generellt för det som undersöks (Merriam 1994:177-184).

Det kan vara svårt att använda sig av reliabilitet i denna typ av forskning som vi nämnt ovan. Enligt Merriam menar Lincoln och Guba att forskaren istället kan tänka i termer som "grad av beroende" och "sammanhang" när det gäller det resultat som framkommer. De menar att det handlar om att det ska finnas en mening med resultaten och att de ska vara konsistenta och beroende (Merriam 1994:182-183).

Merriam pekar på tekniker som Goetz och LeCompte lyfter fram och som forskaren kan använda sig av för att försäkra sig om att resultaten är beroende. Det handlar om *Forskarens position* där forskaren går igenom antaganden och teorier som ligger till grund för undersökningen samt var forskaren befinner sig i förhållande till det som studeras. Kriterier för urval och det sammanhang som informationen hämtas presenteras här. *Triangulering* vilket innebär att forskaren använder sig av flera forskare, informationskällor och metoder för insamling och analys av materialet. Detta stärker

reliabiliteten och den inre validiteten. *Att följa i samma spår* innebär att en oberoende bedömare ska kunna godkänna det resultat som kommer fram i undersökningen genom att forskaren i detalj beskriver hela förloppet från det att beskriva hur informationen samlats in, hur kategorierna utvecklats och vilka beslut som fattats under undersökningen. Det handlar om att beskriva de metoder som använts så pass detaljerat att en annan person kan genomföra samma undersökning (Merriam 1994:183).

### 3.1.1 Varför fallstudier

Som Merriam (1994) hävdar är fallstudier ett sätt att undersöka skeenden i samtiden. Vi använder oss av fallstudier för att vi vill titta på en specifik företeelse. Vårt syfte med studien är att undersöka hur användare och bibliotek konstrueras på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0- perspektiv. Fallstudien som metod synliggör samspelet mellan viktiga faktorer och vilka faktorer som är typiska för det ämne vi studerar. Enligt Merriam belyser Wilson som nämnts ovan att fallstudien ofta är av kvalitativ karaktär vilket betyder att resultaten ofta redovisas med hjälp av olika litterära tekniker för att beskriva och skapa associationer (Merriam 1994:27). Vi använder oss bland annat av citat hämtade från det studerade materialet för att beskriva och dokumentera det vi sett och kommer fram till. Denna metod kan ge en ökad förståelse av det som studeras och vi kan se nya relationer göra sig gällande. När forskaren står i begrepp att bestämma sig för vilken metod som ska användas handlar det om att utgå från syfte och frågeställningar för att se vilken metod som lämpar sig och ger mest utdelning för undersökningen. Vi har kommit fram till att fallstudier lämpar sig bäst eftersom vårt material utgörs av två webbplatser och alltså är två specifika fall. Därmed är vår studie inte representativ för helheten vilket påverkar det resultat och de slutsatser vi kommer fram till.

## 3.2 Diskursanalys

Språket är ett viktigt kommunikationsverktyg som formar vår verklighet. Orden bär betydelser och värderingar som speglar den tid vi lever i. Språket kan inte ses som något neutralt, oavsett om vi vill eller inte har orden betydelser som beskriver hur vi uppfattar verkligheten och skapar den verklighet vi lever i. Det är när vi använder språk som vi konstruerar den verklighet som vi lever i, menar Alvesson och Skoldberg (1994:283). Språket har en central roll inom diskursanalys och det vanligaste sättet att beskriva eller förklara begreppet diskurs är att säga att det är ett bestämt sätt att tala om och förstå världen. Diskursanalys fokuserar på hur verklighet konstrueras genom språket. Det är ett sätt att ta reda på hur språket skapar identitet och maktstrukturer i samhället. Genom att göra en diskursanalys går det att förstå vilka föreställningar vi har om verkligheten (Börjesson & Palmblad 2007:13). Språket är betydelsebärande och är i sig ett ställningsstagande. Ett ställningsstagande som inte alltid är synligt. Genom att utläsa diskurser kan vi se hur språket konstruerar normer och föreställningar i samhället (Börjesson 2003:19-23). Allt omkring oss förändras beroende ur vilket perspektiv vi väljer att se verkligheten. Till exempel kan ordet kultur ha olika betydelser beroende på vem som använder det och i vilken kontext. Ordet kultur kan exempelvis innefatta film, musik och dans men det kan även handla om folkkultur det vill säga olika kulturföreteelser inom olika folkgrupper. Betydelsen fixeras utifrån kontexten.

Inom diskursanalys används begreppet *den språkliga vändningen* och med det menas att diskurser avgränsar och utesluter. Detta ger oss ett perspektiv eller synsätt på hur vi ser på den verklighet som skapas. Allting är kontextberoende för att det ska vara begripligt för oss (Alvesson & Sköldberg 1994:279). Det är genom dikotomier, motsatsförhållanden, som betydelser uppstår. I samma stund som vi ger något en innebörd har vi också definierat vad det inte är (Börjesson & Palmblad 2007:7-10; Börjesson 2003:35).

Eftersom språket ses som en representation av verklighet gäller det att göra dessa representationer till studieobjekt. Börjesson och Palmblad menar att det är ointressant att studera vad som eventuellt finns bakom språket då syftet inte är att studera bakomliggande orsaker. Diskursanalytisk forskning handlar om att studera verkligheten utifrån bestämda perspektiv och att utkristallisera mönster, föreställningar och strukturer i samhället. Detta kallas *perspektivbunden tillvaro* och med det menas att vi genom att inta olika positioner ser olika bilder av verkligheten. Beroende på vilket sätt vi väljer att se på världen förändras identiteter och världsbilder och de får en annan innebörd (Börjesson & Palmblad 2007:8-12).

Alvesson och Sköldberg talar om att språket både är konstruerat och konstruerande vilket belyser diskursanalysens centrala delar. Språket har olika funktioner och konsekvenser och därför kan verkligheten beskrivas på olika sätt. Det finns inget enhetligt synsätt eller *en* given sanning. Som forskare kan vi alltså inte säga vad som är sant eller falskt, vi kan bara beskriva verkligheten så som vi uppfattar den. Det går alltså inte att tala om *en verklighet* utan om flera verkligheter som existerar bredvid varandra (Alvesson och Sköldberg 1994:283). Dessa verkligheter konstrueras och dekonstrueras på nytt hela tiden, det är en ständigt pågående process som sker när vi använder språket, anser James Paul Gee (1999:11). Gee talar om sex punkter som han menar att vi gör när vi konstruerar verkligheten:

1. The meaning and value of aspects of the material world
  2. Activities
  3. Identities and relationships
  4. Politics
  5. Connections
  6. Semiotics
- (Gee 1999:12).

Alvesson och Sköldberg hävdar att det är viktigt att inte bara se till de centrala dragen i tolkningen utan att forskaren ska hålla sig öppen för att se avvikelser och andra tendenser (Alvesson och Sköldberg 1994:284). Det är forskarens egen tolkning av verkligheten som framkommer i studien.

Alvesson och Sköldberg talar om *reflexiv diskursanalys* och har tagit fram tre tolkningsnivåer: *den diskursiva nivån*, *föreställningsnivån* och *handlings- och förhållandenivån*. På *den diskursiva nivån* utgör språk och uttryckssätt fokus för forskningen. Det handlar om att studera hur olika personer talar om sig själva och andra eller händelser i olika sammanhang. På *föreställningsnivån* studerar forskaren föreställningar, värderingar, idéer, och innebörder utifrån en tolkning av vad som sägs i intervjuer och i situationer som inte är konstruerade. På *handlings- och*

*förhållandenivån* står relationer, händelser och sociala mönster och strukturer i centrum. På den här nivån handlar det om att inte bara se till språket hos de studerade personerna. Forskning som beaktar diskursanalysens idéer utan att begränsa sig till att enbart studera språkanvändande kan systematiskt förhålla sig till dessa tre tolkningsnivåer (Alvesson & Skoldberg 1994:286).

Alvesson och Skoldberg kritiserar diskursanalys för att fokusera alltför mycket på språket och hur det används. Det finns en risk, hävdar de, att forskningen missar andra viktiga perspektiv om fokus endast läggs vid det språkliga (Alvesson & Skoldberg 1994:285). I Norman Faircloughs (2003) kritiska diskursanalys är det inte bara texten som är central. Han menar att diskursanalysen i sig själv inte kan svara på allt, utan att det krävs en annan teori för att kunna beskriva det som ligger utanför diskursen, det vill säga den sociala praktiken. Såsom vi tolkar Winther Jørgensen och Phillips (2000) och deras beskrivning av Faircloughs modell kan vi som forskare i analysen se på textens egenskaper för att se vad som händer när språket används och produceras. Vi kan även undersöka den sociala kontext där språk används (Winther Jørgensen & Phillips 2000:74-75). Kritisk diskursanalys fokuserar på den sociala kontextens betydelse för hur texter används och tolkas. Texter bidrar till att skapa relationer, identiteter och sociala värderingar eftersom det är genom språket som verkligheten skapas. Fokus ligger även på frågor om makt och på samhällliga, politiska och ekonomiska motsättningar. "Analysen fokuserar på vilket sätt texter konstruerar sociala relationer, och hur de kan bidra till att förstärka och förnya, eller kanske förändra, rådande maktförhållanden mellan olika grupper i samhället." (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003:141). Inom kritisk diskursanalys försöker forskaren att synliggöra ojämlika maktförhållanden (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003:140-141; Winther Jørgensen & Phillips 2000:69).

Ernesto Laclau (1985), politisk teoretiker och chef för Graduate Programme in Ideology and Discourse Analysis på University of Essex, har tillsammans med Chantal Mouffe, politisk filosof som tidigare varit professor på avdelningen för filosofi på national University of Colombia och som undervisat på Collège International de Philosophie i Paris skrivit boken *Hegemony and Socialist Strategy. Towards a Radical Democratic Politics*. Laclau och Mouffes diskursteori bygger på en sammanstrålning av två teoretiska traditioner: marxismen och strukturalismen/poststrukturalismen. Laclau och Mouffe hämtar tankar kring det sociala inom marxismens lära medan strukturalismen får stå för en teori om betydelse. Laclau och Mouffe har en stark utgångspunkt i den historiematerialistiska tolkningen av samhället som består av bas och överbyggnad. Kortfattat beskrivet äger kapitalisterna produktionen medan arbetarna endast äger sin arbetskraft som i sin tur säljs till kapitalisterna. I samhället existerar alltså två samhällsklasser som är i konflikt med varandra. Det är ekonomin som är grunden till samhällsklasserna. Problemet i historiematerialismen, menar Winther Jørgensen och Phillips, är att den inte har en lösning för hur arbetarklassen kan bli medvetna om sin situation och frigöra sig. Antonio Gramsci (1891-1937) har skapat begreppet hegemoni som ett svar på denna problematik. Det är fortfarande ekonomin som styr människornas medvetenhet, men hegemoniprocessen som sker i överbyggnaden ger utrymme för människorna att tänka sig ett annat samhälle (Winther Jørgensen & Phillips 2000:37-39). Laclau och Mouffe vänder sig mot den ekonomiska förklaringen till varför samhällsklasser uppstår. De hävdar i sin tur att det är de politiska diskursiva processerna som är förklaringen till konflikter i samhället (Winther Jørgensen & Phillips 2000:41).

Strukturalismens närvaro i diskursteorin kan vi se genom att Laclau och Mouffe menar att tecknens betydelser skiljer sig från varandra. Den poststrukturalistiska kritiken menar att tecknens betydelse inte slutgiltigt går att bestämma. När vi använder språk relaterar vi tecknen till varandra och kan på så sätt ge dessa nya betydelser. Språkanvändningen blir ett socialt fenomen och betydelser fixeras i konflikter och förhandlingar (Winther Jørgensen & Phillips 2002:32).

Som vi tidigare nämnt är syftet med diskursanalys att som forskare kartlägga och hitta de processer där det pågår en strid om hur tecknens betydelse ska kunna fastslås. Centralt inom diskursteori är att tecknens betydelse aldrig helt kan fastställas vilket innebär att betydelsen ständigt kan omdefinieras och den konflikt som detta innebär får sociala konsekvenser. Tecknen är strukturerade i förhållande till varandra, men utan att vara en totalitet (Winther Jørgensen & Phillips 2002:22-46).

I Laclau och Mouffes diskursteori är allting kontingent. Alla diskurser och artikulationer kan alltid ha varit annorlunda och diskurser kan alltid förändrats. De menar alltså att allt är föränderligt, ingen diskurs är för alltid bestämd eller fast fixerad. Lili Chouliarki och Fairclough kritiserar, enligt Winther Jørgensen och Phillips, Laclau och Mouffe för att de fokuserar alltför mycket på kontingenten och att de därför förbiser strukturella förhållanden som påverkar diskurser. Diskurser som påverkas av rådande strukturer förändras inte så lätt som Laclau och Mouffe låter antyda (Winther Jørgensen & Phillips 2002:62-63).

Laclau och Mouffe kallar denna möjlighet av olika betydelser för tecknet *det diskursiva fältet*. Enklare kan *det diskursiva fältet* förklaras med allt som finns utanför den aktuella diskursen (Winther Jørgensen & Phillips 2002:34). Winther Jørgensen och Phillips kritiserar Laclau och Mouffe för avsaknaden av begreppet diskursordning. De menar att det behövs ett begrepp som förklarar diskurser som konkurrerar med varandra inom samma område. Laclau och Mouffe introducerar begreppet "diskursiv formation" som ursprungligen kommer från Michael Foucault, men de använder sig inte av begreppet i sin teori, hävdar Winther Jørgensen och Phillips (2002:64-65).

Laclau och Mouffe använder sig av fyra väsentliga begrepp: *artikulation*, *diskurs*, *element* och *moment*. *Nodalpunkt*, *det diskursiva fältet* och *tillslutning* är andra centrala begrepp inom deras diskursteori (Winther Jørgensen & Phillips 2002:23). Här nedan går vi kortfattat igenom begreppens betydelser.

En text består av tecken som är mer privilegierade än andra tecken och de kallas för *nodalpunkter*. Nodalpunkten är kärnan kring vilken *diskursen* organiseras. *Diskurs* kan förklaras som ett fastställande av en betydelse inom ett visst område. Nodalpunkten är ett *element*, det vill säga ett mångtydigt tecken som ännu inte fått sin betydelse. Elementet blir till *moment*, betydelsen fastslås när det sätts in i en bestämd diskurs, det sker en *tillslutning*. *Artikulation* kan förklaras som den praktik som sätter elementet i relation till andra tecken och som därmed får en mening. Nodalpunkten får på så vis sin betydelse. Varje tecken i en diskurs är *moment*. Med *moment* menas att tecknens betydelse bestäms beroende på hur de relaterar och skiljer sig från varandra (Laclau & Mouffe 1985:105, Winther Jørgensen & Phillips 2002:23-25).

En diskurs skapas av flera tecken som kan vara positiva eller negativa. Dessa tecken, *flytande signifikanter*, bildar en ekvivalenskedja. Innan begreppet får en plats inom en viss diskurs så är begreppet en flytande signifikant. Till exempel är begreppet *användaren* en flytande signifikant när det råder en kamp mellan olika diskurser där användaren är en nodalpunkt. Beroende på utifrån vilken diskurs vi väljer att titta på användaren får begreppet olika betydelser (Winther Jørgensen & Phillips 2002:25). En rådande diskurs är när vi utgår från att ett fenomen är "sanningen" eller en norm. Till exempel kan heterosexualitet ses som en rådande norm i samhället och andra sexualiteter ses som avvikande och annorlunda. Denna utgångspunkt syns i hur språk används och kommuniceras.

### 3.2.1 Diskursanalys på webben

Malin Sveningsson, Mia Lövheim och Magnus Bergquist (2003) lyfter fram behovet av en diskussion kring hur forskningsresultaten formas i forskningsprocessen eftersom förutsättningarna har förändrats i och med att forskning kan bedrivas på webben. Sveningsson, Lövheim och Bergquist menar att det är viktigt att vara medveten om de förutsättningar som Internetforskningen har. Internetmiljön är föränderlig och det kan försvåra valet av metod och tillvägagångssätt. Det finns inte alltid en given metod som går att applicera på studien som forskaren vill genomföra på nätet utan den kan behövas en kombination av olika metoder för att få fram ett användbart resultat. Sveningsson, Lövheim och Bergquist menar ändå att tidigare metoder går att tillämpa på Internetforskning. Analysen av materialet görs på liknande sätt som vid etablerade metoder som intervjuer. Det är själva insamlandet av materialet som skiljer sig åt från andra metoder. När material från Internet samlas in och ska analyseras måste forskaren automatiskt göra en omtolkning av aktiviteterna på nätet för att kunna översätta dessa aktiviteter till text. Detta kallas *textualisering*. Textualiseringen utgör en stor skillnad mot andra metoder där aktiviteter eller platser inte översätts till text (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003:215-218).

Det kan vara svårt för oss som forskare att veta hur vi ska förhålla oss till webbsidor som forskningsobjekt för att webben är i ständig förändring. Materialet kan förändras från dag till dag och kan därför vara svårt att studera och få grepp om. Internet är gränsöverskridande och webbsidan är ett exempel som visar på både möjligheter och problem när den ska analyseras. För att det ska vara möjligt att studera webben behöver vi specificera den kontext vi befinner oss i, menar Sveningsson, Lövheim & Bergquist (2003:156). Vi studerar offentliga institutioners webbplatser närmare bestämt folkbiblioteks webbplatser med interaktionsmöjligheter. Kommunikationen sker mellan användare och användare och mellan användare och biblioteket på webbplatserna. Delar av kommunikationen på webbplatserna är synlig för allmänheten medan vissa delar av kommunikationen kräver inloggning för att kunna tas del av.

På nätet kommunicerar och interagerar människor med hjälp av texter av olika slag. Det är genom språket som kommunikationen sker och därför blir diskursanalysen ett lämpligt analysverktyg för vår studie. Språkets mönster både formar och formas av sociala relationer. Forskaren kan ställa sig frågor om hur människor skapar mening tillsammans i en kommunikativ situation. Det är inte oproblematiskt att analysera webbsidor som text eftersom hypertextlänkar ger läsaren möjlighet att välja hur texten ska läsas. Det finns ingen början eller slut på texten och därför måste textbegreppet behandlas på ett annat sätt än när det handlar om att se på text på ett mer traditionellt sätt (Sveningsson,

Lövheim & Bergquist 2003:119-156). För att kunna göra en diskursanalys på webben använder vi oss av textbegreppet så som Fairclough har definierat det. Textbegreppet i vår undersökning får betydelsen av skriven text som i artiklar, transkriberade samtal, teveprogram och webbsidor. Textbegreppet innefattar förutom skriven text även bilder, ikoner och ljud (Fairclough 2003:3).

Metoder är verktyg som har sin grund i vissa föreställningar och förväntningar om hur verkligheten är konstruerad. Det här får givetvis konsekvenser för hur vi som forskare analyserar och tolkar det insamlade materialet (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003:216). Men ibland kan det vara svårt att se utanför dessa föreställningar om verkligheten som forskare och veta vad det är som formar och på verkar forskningen. Som forskare är vi en del av processen vilket gör att det kan vara svårt att ställa sig utanför sin forskning. Självklart är det ändå viktigt att vara medveten om att omgivningen och föreställningar påverkar forskaren och hela forskningsprocessen.

Forskaren ställs inför en rad olika etiska ställningstaganden under forskningsprocessen. Det kan vara svårt att översätta de etiska riktlinjer som Vetenskapsrådet har satt upp när forskningen sker på nätet. Frågor som forskaren ställs inför kan till exempel vara: vilken rätt har forskaren att använda information som man kommer över på nätet? (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003:219).

### 3.2.2 Diskursanalytiskt perspektiv

I *Kritisk samhällsvetenskaplig forskning* skriver Mats Alvesson och Stanley Deetz (2000) om objektivitet och subjektivitet inom forskning. De menar att forskaren alltid innehar en "maktposition" när det gäller en undersökning. Personer som deltar i undersökningen på något sätt står under forskarens val, "präglas av forskarens subjektivitet" i val av frågor, svarsalternativ, intervjuteknik och så vidare (Alvesson och Deetz 2000:80). Som forskare kan vi välja att analysera materialet utifrån en ideologisk synvinkel. Joacim Hansson (1995) lyfter fram ett sätt att analysera ideologier där han menar att det går att dela in analysen av ideologier på minst fyra nivåer. Han delar in de olika nivåerna på följande sätt: En *samhällelig nivå*, en *institutionell nivå*, en *organisatorisk nivå* och en *individuell nivå*. Den *samhälleliga nivån* innebär att politiska åskådningar står i centrum för analysen. Den *institutionella nivån* lägger fokus på offentliga institutioner där folkbiblioteket kan räknas in som en sådan. I den här nivån koncentreras det på institutionens roll i samhället samt relationen till andra institutioner och deras roll i samhället. På *den organisatoriska nivån* tittar forskaren på normer och värderingar som ligger till grund för uppsatta mål för offentliga institutioner. Hansson beskriver *den individuella nivån* som nivån där enskilda individers handlande studeras. Hansson använder sig av de ovanstående nivåerna som ett metodologiskt hjälpmedel. Genom att välja ut de strategier som forskaren finner lämpliga för sin studie och sina forskningsfrågor kan det fungera som ett slags raster och hjälpmedel för undersökning (Hansson 1995:37).

I vår analys använder vi oss av Laclau och Mouffes (1985) diskursteori. Eftersom Laclau och Mouffe inte har utformat någon tydlig modell för hur diskursteorin kan användas i praktiken har vi valt att börja med Winther Jørgensen och Phillips föreslagna tillvägagångssätt. De har lyft fram nodalpunkter och ekvivalenskedjor som nyckelbegrepp för att kunna utläsa diskurser (Winther Jørgensen & Phillips 2002:57-58). Ytterligare till vår hjälp har vi använt oss av ett analyschema som Hedemark,

Hedman och Sundin (2005) har arbetat fram. Analysschemat är indelat i fyra fält nodalpunkter/element, kategorier, teman och diskurser och som är till stöd när vi studerar materialet. Utifrån analyschemat tittar vi på specifika delar i texten som ska analyseras.

För att kunna utläsa diskurser behöver vi först identifiera *nodalpunkter* i vårt material. Det gör vi genom att studera hur *nodalpunkter*, de privilegierade tecken som finns i texten, sammanbinds med andra tecken. Det är utifrån nodalpunkter som diskurser slutligen kan utkristalliseras. Tecken, *element*, fogas samman i *ekvivalenskedjor* som sedan ger en fastställd betydelse för nodalpunkter. Det är när vi sedan sätter in tecknet i en bestämd *diskurs* som det får sin fulla betydelse. I diskursen bör element omvandlas till moment då de får en mer entydig mening. *Flytande signifikanter* är element som är särskilt öppna för att tillskrivas en viss betydelse. Vi ämnar således titta på vår text med hjälp av ovanstående begrepp som är hämtade från Laclau och Mouffes begreppsapparat. Vi tittar på de olika tecknen i texten och utifrån olika begrepp och betydelser kan vi hitta de diskurser som finns i texten.

### 3.3 Reflexivitet

Inom kvantitativ forskning talas det om reliabilitet och validitet och som handlar om tillförlitlighet, trovärdighet, objektivitet och relevans i den genomförda forskningen. Dessa kriterier kan vara svåra att mäta i diskursanalytiska studier och Winther Jörgensen och Phillips (2000) talar istället om reflexivitet. Objektivitet som begrepp är svåränvänt i dessa sammanhang eftersom forskaren i och med en diskursteoretisk utgångspunkt motsäger sig att det finns objektiva "sanningar". Winther Jörgensen och Phillips menar att eftersom diskursanalysens syfte är att belysa vilka mönster och strukturer som finns i samhället har forskningen samma förutsättningar och gränser som annan kunskap som produceras. Forskningen kan ses som en diskurs bland andra (Winther Jörgensen & Phillips 2000:111). Det går att tala om objektiva kriterier inom forskningsvärlden som då syftar till vilka teorier och metoder som är rimliga att använda enligt normen inom vetenskapen (Trost 1997:102-103). God validitet bör genomsyra hela forskningsprocessen, detta innebär att forskaren noggrant redovisar tillvägagångssätt och hantering av sitt material (Patel och Davidson 2003:104).

Med reflexivitet menas att forskaren betraktar sin egen forskning som en del i den diskursiva kunskapsprocessen och förhåller sig kritisk till sin egen forskning. Det gäller att fundera över hur forskarens egen roll, sociala bakgrund och den miljö som forskaren befinner sig i har påverkat forskningsprocessen. Forskningen ses som en framställning av verkligheten bland andra (Winther Jörgensen & Phillips 2000:111-112).

Det finns vissa uppsatta krav på giltighet som forskaren måste uppfylla. Det är viktigt att motivera alla val som görs under arbetets gång för att det ska finnas en genomskinlighet som gör det möjligt att följa forskningsprocessen. Med Winther Jörgensen och Phillips ord ska konsistent argumentation föras, teorin ska utgöra ett sammanhängande system och påståenden om verklighet ska dokumenteras empiriskt (Winther Jörgensen & Phillips 2000:154).



Som Svenningsson, Lövheim och Bergquist påpekar är det viktigt att spara sitt analysmaterial särskilt eftersom material från webben är föränderligt (Svenningsson, Lövheim & Bergquist 2003:165). Därför har vi tagit skärmdumpar på de webbsidor vi studerat. Detta dels för att ha möjlighet att gå tillbaka till det ursprungliga materialet dels för att det ska vara möjligt för andra att återgå till materialet för att kunna kontrollera de uppgifter vi använt oss av och dels för att läsare skall kunna förstå hur vi kommit fram till vårt resultat men även för andra forskare ska ha insyn i vårt arbete.

Som Winther Jörgensen och Phillips påpekar är det relevant för undersökningen vilken bakgrund och vilka erfarenheter som forskaren har. Därför vill vi nämna hur vår egen datorvana är för att läsaren ska få en förståelse för hur det kan ha påverkat resultatet av forskningen. Vi använder oss av Internet dagligen i olika sammanhang. Det som är intressant för utgångspunkten i den här studien är i vilken utsträckning vi använder webb 2.0-funktioner. Vi anser oss inte vara experter på detta område, men vi har god kännedom om webb 2.0-funktioner på till exempel sociala nätgemenskaper och bloggar.

### 3.4 Urval och avgränsning

I Sverige finns det idag två folkbibliotek som har utvecklat tankarna kring webb och bibliotek 2.0 och har interaktionsmöjligheter på sina webbplatser. Den 25 februari 2008 lanserade Stockholms stadsbibliotek sin webbplats med många interaktionsmöjligheter för användaren. Umeå regionbibliotek har sedan en tid tillbaka en väl utarbetad webbplats med tydliga visioner och mål. Idéerna kretsar kring funktioner som gör det möjligt för användaren att interagera med biblioteket. Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbibliotek är två folkbibliotek som arbetar med webb 2.0-funktioner och genom att titta närmare på dessa bibliotek kan vi få en uppfattning om vad som sker inom detta område i Sverige i dag.

Våra kriterier är att webbplatserna som vi studerar skall ha börjat använda sig av webb 2.0-funktioner. Stockholms stadsbibliotek och Umeåregionbibliotek motsvarar våra kriterier. De är enbart dessa folkbibliotek som i dag har utvecklat sina webbplatser tillräckligt väl för att ingå i vår studie.

I studien tittar vi inte på webbplatsen i sin helhet utan vi har utifrån vårt syfte valt att studera de webbsidor som har interaktionsmöjligheter eller webbsidor där dessa funktioner diskuteras eller beskrivs.

### 3.5 Presentation av folkbiblioteken för vår studie

I detta avsnitt följer en presentation av Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbiblioteks visioner och mål kring deras webbplatser.

### 3.5.1 Stockholms stadsbibliotek

Stockholms stadsbibliotek har precis i dagarna lanserat sin nya webbplats med webb 2.0 funktioner. En testversion av deras webbplats har funnits ute på nätet för användarna att testa. I Stockholms stadsbiblioteks verksamhetsplan 2008 går det att läsa att deras åtaganden gällande webbplatsen handlar om att fokusera på mötet mellan människor. Biblioteket ska vara där människorna (användarna) är. Webbplatsen bygger på en dialog med användaren. I det fortsatta arbetet med webbplatsen ska barn och deras läslust prioriteras. Projektet heter barnbiblioteket.stockholm.se och ska påbörjas under år 2008 (Kulturnämnden 2008).

Den nya webbplatsen innehåller en bättre presentation av olika medier som finns på biblioteket än tidigare, enligt Stockholms stadsbibliotek. Prisuppgifter, recensioner, betyg och förslag på vad du kan låna är funktioner som numera finns i katalogen. Som användare kan du skriva recensioner, sätta betyg och etiketter på medier du använt. Du har möjlighet att diskutera teman, evenemang och annat på webbplatsen. Personalen blir även mer synlig på den nya webbplatsen på personliga presentationssidor (Stockholms stadsbibliotek, 2008a).

### 3.5.2 Umeå regionbibliotek

Umeå regionbibliotek är ett samlingsnamn för alla sex kommuner (Bjurholm, Nordmaling, Robertsfors, Umeå, Vindeln, Vännäs) inom Umeå region. Umeå regionbibliotek har sedan en tid tillbaka aktivt arbetat med att göra sin webbplats interagerbar med sina användare. På sin webbplats skriver Umeå regionbibliotek att deras "ambition är att skapa en webb som är informativ, intuitiv, interaktiv och innovativ". Syftet är att förbättra kommunikationen mellan biblioteken och användarna, samt att öka användandet av bibliotekets webbplats. Fokus ligger på att skapa låntagarservice och mötesplatser kring kulturfrågor. Biblioteket vill också främja läsandet, öka delaktigheten från användarna och synliggöra biblioteket (Umeå regionbibliotek 2008a).

Umeå regionbiblioteks grundläggande uppdrag är att förmedla kultur, tillhandahålla information samt vara en tillgänglig mötesplats (Kulturnämnd/Bibliotek 2008:5). Fokus ligger i att biblioteket ska vara en tillgänglig mötesplats och ett av målen för verksamheten år 2008 är att utveckla både den fysiska som den virtuella mötesplatsen (Kulturnämnd/Kulturförvaltning 2008:2). Enligt genomförd omvärldsanalys är bedömningen att det finns ökade krav på fler tjänster på webben som ska vara tillgängliga dygnet runt (Kulturnämnd/Bibliotek 2008:7). Målet är att tillgängligheten på webbplatsen ska motsvara Verket för förvaltningsutvecklingens (VERVA) krav på tillgänglighet motsvarande nivå 2 (Kulturnämnd/Bibliotek 2008:1). Webbaserade tjänster är ett prioriterat utvecklingsområde (Kulturnämnd/Kulturförvaltning 2008:11). Biblioteken ska satsa på låntagarorienterade och attraktiva tjänster genom ett ökat inflytande och delaktighet för medborgarna (Kulturnämnd/Bibliotek 2008:5). Det är även viktigt att utveckla former för att öka möjligheten till inflytande och delaktighet för barn och unga (Kulturnämnden/Kulturförvaltningen 2008:3). Umeå kommun satsar på att år 2014 vara kulturhuvudstad. Biblioteket är en stor del i satsningen och främst genom webbplatsen minabibliotek.se som uppmärksammas såväl i Sverige som internationellt (Kulturnämnd/Bibliotek 2008:1).

## 4 Analys

Detta kapitel börjar vi med beskrivning av det analyschema vi valt att använda oss av i analysen samt hur vi förenar det med Laclau och Mouffes begreppsapparat. Vi redovisar resultaten av vår analys och avslutar detta avsnitt med en summering av analysresultaten.

Vi använder oss av ett analyschema (Figur 2) som Hedemark, Hedman och Sundin (2005) har utformat i artikeln ”Speaking of Users: on User Discourses in the Field of Public Libraries”. Laclau och Mouffe har inga uttalade verktyg för hur en diskursanalys i praktiken ska genomföras. Därför har vi tagit fasta på Hedemark, Hedman och Sundins analyschema. De har utarbetat en modell med hjälp av Laclau och Mouffes begreppsapparat och därmed gjort det tydligt hur dessa begrepp kan användas för en analys. Hedemark, Hedman och Sundin poängterar att det ofta saknas analytiska tillvägagångssätt när det gäller diskursanalys inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. De menar att den modell de arbetat fram med fördel kan användas i diskursorienterad forskning (Hedemark, Hedman och Sundin 2005).

Vi har behandlat Stockholms och Umeås webbplatser som en gemensam text eftersom vårt syfte inte är att se på skillnader för hur användaren konstrueras på webbplatserna. Vid vissa tillfällen har skillnader mellan biblioteken ändå blivit synliga och vi har därför valt att redovisa dessa skillnader i analysen.

Syftet med studien är att undersöka hur användare och bibliotek konstrueras på folkbibliotekens webbplatser. För att ta reda på detta har vi med hjälp av analyschemat (Figur 2) som är kopplat till Laclau och Mouffes begrepp: nodalpunkter, element, moment och diskurser identifierat element i texten som visar på hur användaren och webbplatsen benämns. Enligt vår tolkning av Laclau och Mouffe har vi först identifierat nodalpunkter i texten som vi hädanefter kallar *benämningar* (steg 1). Nodalpunkter är ett *element*, det vill säga ett mångtydigt tecken som ännu inte fått sin betydelse. Därefter har vi kategoriserat dessa benämningar utifrån formella och informella benämningar (steg 2). Biblioteket talar om webbplatsen och användarna dels utifrån biblioteket som organisation med ett formellt språkbruk och dels på ett vardagligt informellt sätt. När element fått sin betydelse blir det till moment som sätts in i en diskurs. Vi har tematiserat dessa moment utifrån de kategoriseringar vi gjorde av benämningar i texten (steg 3). Steg fyra i analysen är att identifiera diskurser från dessa teman (steg 4). Enligt vår tolkning av Laclau och Mouffe sker en artikulation när element sätts in i ett bestämt sammanhang. Utifrån detta kan vi sedan utläsa diskurser.

|                        |               |
|------------------------|---------------|
| 1. benämningar/element | 2. Kategorier |
| 3. Teman/moment        | 4. Diskurser  |

Figur 2. Analysschema Hedemark, Hedman och Sundin (2005).

De indelningar vi gjort är utifrån våra egna tolkningar. Det kan ibland vara svårt att göra en gränsdragning för under vilka kategorier en del benämningar ska vara och i vissa fall passar en del benämningar in under flera kategorier. Diskursanalysens syfte är att fastställa mångtydiga teckens betydelse vilket sker genom det som Laclau och Mouffe kallar artikulation. Det vill säga att element i texten kopplas samman och får en ny identitet (Laclau & Mouffe 1985:105; Winther Jørgensen & Phillips 2000:133).

Efter flera genomläsningar av texten har vi urskiljt hur biblioteket talar om sin webbplats och hur synen på användaren konstrueras på bibliotekets webbplatser. Grundsynen på bibliotekets roll som kulturförmedlare och informationsförsörjare för allmänheten speglas i innehållet på webbplatsen. Det framgår tydligt hur biblioteket ser webbplatsen som en mötesplats för alla medborgare i samhället. Webbplatsen ska vara tillgänglig för alla och användaren ska kunna påverka utformningen av den. Användaren ses som en aktiv och betydelsefull individ som bidrar till innehållet på webbplatsen. Vi har kunnat se att biblioteket har en positiv syn och en tillit till användarnas förmåga och engagemang. Detta kommer vi att redovisa här nedan.

## 4.1 Benämningar om webbplatsen och användaren

Som vi tidigare beskrivit i kapitel nr vårt diskursanalytiska perspektiv, behöver vi först identifiera en nodalpunkt som i detta fall är *webbplats*. Därefter identifierar vi element i materialet som tillsammans med nodalpunkten bildar ekvivalenskedjor och därmed sker en artikulation som gör det möjligt att utläsa diskurser. I materialet har vi identifierat benämningar, enligt *steg 1* i analyschemat (Figur 2), där biblioteket syftar till en plats där det kan ske eller uppstå ett möte mellan individer. Dessa element har vi valt att kalla benämningar.

### 4.1.1 Den digitala representationen av biblioteket

Ett sätt för biblioteken att tala om sin webbplats är att uttrycka sig genom benämningarna *biblioteket.se*, *minbibliotek.se*, dessa benämningar lyfter fram organisationen bakom webbplatsen, alltså biblioteket. Genom att biblioteket använder sig av dessa begrepp synliggör organisationen bakom webbplatsen och därmed även pekar på vilka regler som ligger till grund för interaktionen på webbplatsen. *Bibliotekscommunity*, *nätgemenskap* och *träffpunkt* är andra formuleringar som

biblioteken använder när de beskriver sin webbplats. Genom dessa benämningar belyser biblioteken att webbplatsen är en plats för interaktion och gemenskap för användaren. När biblioteket talar om sin webbplats utifrån benämningar som *virtuella biblioteket* och *virtuell mötesplats* är det för att koppla samman det fysiska biblioteket och dess verksamhet med det som sker på webbplatsen. Utesluts exempelvis ordet virtuell från benämningen virtuella biblioteket kunde det likväl syfta till det fysiska biblioteket.

Om vi med det virtuella biblioteket menar ett möte mellan litteraturen, låntagarna och biblioteket så är communities ett perfekt verktyg för att uppnå detta. I bibliotekets webbkatalog finns en möjlig grund till detta eftersom man redan från start kan söka böcker och via inloggning, göra omlån och reservera.

(minabibliotek.se).

Ekvivalenskedja till benämningen webbplatsen:

*biblioteket.se, biblioteket.stockholm.se, bibliotekscommunity, communities, ett gemensamt tak, kulturell mötesplats, minabibliotek.se, mötesplats, nätgemenskap, träffpunkt, vardagsrum, webbplats, webbsajt, virtuella biblioteket, virtuell mötesplats, virtuella vardagsrummet.*

#### 4.1.2 Användaren

Det finns många synonymer till benämningen användaren i materialet. De mest förekommande benämningarna på användaren är *användare* och *du*. Benämningen *användare* syftar i den här kontexten till en aktiv användare på webbplatsen. Biblioteket riktar sig direkt till den enskilda individen med benämningen *du* och strävar efter ett personligt tilltal. Betydelsen av dessa benämningar diskuterar vi utförligt i kapitel 4.3.2.

I våra öppna forum kan du diskutera ämnen som intresserar dig med andra. Du kan tycka till, ställa frågor eller svara på andras inlägg

(minabibliotek.se).

Ekvivalenskedja till benämningen användare:

*Användare, barn och unga, besökare, befolkning, deltagare, du, invandrare, låntagare, medborgare, medlemmar, Stockholmarna, Umeåborna, ungdomar, vuxenstuderande och äldre.*

## 4.2 Kategoriseringar

Vi delar in de benämningarna vi identifierat om webbplatsen och användare i kategorier.

### 4.2.1 Kategoriseringar av webbplatsen

Vi har urskiljt att biblioteken använder två skilda sätt att tala om sin webbplats. Dels talar biblioteken om sin webbplats utifrån organisationen och dels som en plats för gemenskap som vi nämnt ovan. Vi har därför delat in dessa benämningar i två kategorier: *formella benämningar* samt *informella benämningar* (se Figur 3 nedan).

Med *formella benämningar* syftar vi på när biblioteken talar om sina webbplatser ur ett organisatoriskt perspektiv i sammanhang med webbplatsernas syfte och innehåll. Benämningarna används när texten har en beskrivande struktur. Med *informella benämningar* syftar vi på när biblioteket använder vardagliga uttryck när de talar om webbplatsen.

|                                |                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formella benämningar:</b>   | Biblioteket.se<br>Biblioteket.stockholm.se<br>Ett gemensamt tak<br>Minabibliotek.se<br>Webbplats<br>Webbсайт<br>Virtuella bibliotek                               |
| <b>Informella benämningar:</b> | Bibliotekscommunity<br>Community<br>Kulturell mötesplats<br>Mötesplats<br>Nätgemenskap<br>Träffpunkt<br>Vardagsrum<br>Virtuell mötesplats<br>Virtuellt vardagsrum |

Figur 3. Bibliotekens benämningar av sina webbplatser

När biblioteket använder sig av *formella benämningar* när de skriver om webbplatsen synliggörs organisationen. När syftet och verksamheten med webbplatsen beskrivs används ofta formella benämningar så som *webbplats* eller *biblioteket.se*. När de formella benämningarna används tolkar vi att benämningarna syftar till den bakomliggande organisationen, biblioteket och dess uppdrag. Det syfte som biblioteket som organisation har. Detta uppfattar vi som att biblioteket innehar en maktposition där de bestämmer reglerna för interaktionen på webbplatsen. De informella benämningarna är formulerade på ett vardagligt språk som riktar sig till användaren. Till exempelvis när webbplatsen benämns som ett *vardagsrum* eller en *mötesplats*. Biblioteket som organisation blir inte lika synlig som när de använder formella benämningar. Benämningen *mötesplats* är öppnare för tolkning än benämningen *webbplats* och det tolkar vi som en flytande signifikant. Det vill säga ett element som är öppnare för flera betydelsefixeringar (Winther Jørgensen & Phillips 2000:35). *Mötesplats* syftar både till en fysisk mötesplats som ett torg eller en rumslig plats, medan *webbplats* inte kan tolkas med samma bredd. Det finns fortfarande en given ram för gemenskapen även om benämningen *mötesplats* används, men begreppet är bredare i sin betydelse och kan upplevas mer inbjudande än att mötet och interaktionen sker på en webbplats.

Vi är nu mycket stolta över att kunna presentera Biblioteket.se som innehåller en rad förbättringar och funktioner som vi hoppas du kommer att gilla och använda dig av. Webbplatsens funktioner och innehåll kan indelas i tre huvudsakliga områden:

([biblioteket.stockholm.se](http://biblioteket.stockholm.se)).

Aktiva och intresserade användare är viktiga för att göra Biblioteket.se till en angelägen och levande webbplats. Bidra med dina egna åsikter och kommentarer.

([biblioteket.stockholm.se](http://biblioteket.stockholm.se)).

Citaten ovan är exempel på när biblioteket.stockholm.se använder sig av formella benämningar när de beskriver en del av innehållet på webbplatsen. Benämningen *Biblioteket.se* blir en indirekt hänvisning till Stockholms stadsbibliotek som organisation med dess mål och riktlinjer.

Vi vill skapa en levande kulturell mötesplats för medborgarna i Umeåregionen.

(minabibliotek.se).

Förhoppningen med att bygga en community runt bibliotekskatalogen var att kunna verka läsförmedlande, att öka synliggörandet av biblioteken och delaktigheten från låntagarna.

(minabibliotek.se).

I ovanstående citat använder biblioteket informella benämningar när det talar om hur de vill att webbplatsen ska vara. Benämningen *mötesplats*, som vi har diskuterat tidigare, och benämningen *community* är begrepp öppnare för en bredare tolkning för vad som kan göras på webbplatsen än formella benämningar. Biblioteket förmedlar inte organisationens riktlinjer och regler med ordvalet, det är inte huvudsyftet, utan de vill ge användaren en möjlighet att tolka vad som ska ske och vad användaren kan göra på mötesplatsen.

Följande citat är exempel på när biblioteket växlar mellan formella och informella benämningar i samma stycke och här kan vi tydligt se när benämningarnas olika innebörder och betydelser. Genom att benämningarna används i olika sammanhang får de olika konsekvenser för hur läsaren (användaren) tolkar betydelsen. Minabibliotek.se blir organisationens röst, när biblioteket byter till benämningen virtuell mötesplats skiftar tonen och budskapet. Här står istället användaren i centrum och inte biblioteket.

Med *interaktiv* menar vi att det virtuella biblioteket ska uppmuntra och underlätta för låntagarna att delta på webben. Minabibliotek.se ska fungera som en virtuell mötesplats, ett ställe där människor träffas och utbyter åsikter.

(minabibliotek.se).

Benämningen *vardagsrummet* är ett exempel på hur en informell benämning skapar plats för gemenskap på minabibliotek.se. För biblioteket är det ett sätt att ringa in interaktionsmöjligheterna på webbplatsen och ge dessa möjligheter ett gemensamt namn: *Vardagsrummet*. Under länken Vardagsrummet finns följande funktioner: *Mina sidor*, *Medlemmar*, *Öppna forum*, *Grupper* och *Avtal*. Valet av benämningen *vardagsrummet* är väl genomtänkt och förmedlar en bild av vad forumet har för syfte. Allt från språk, tilltal, form och bilder bidrar till ett avslappnat intryck. Här kan användarna mötas och umgås tillsammans genom olika aktiviteter. Till exempel kan användarna diskutera och byta åsikter med varandra på *Öppna forum* eller starta en läsecirkel eller föra diskussioner.

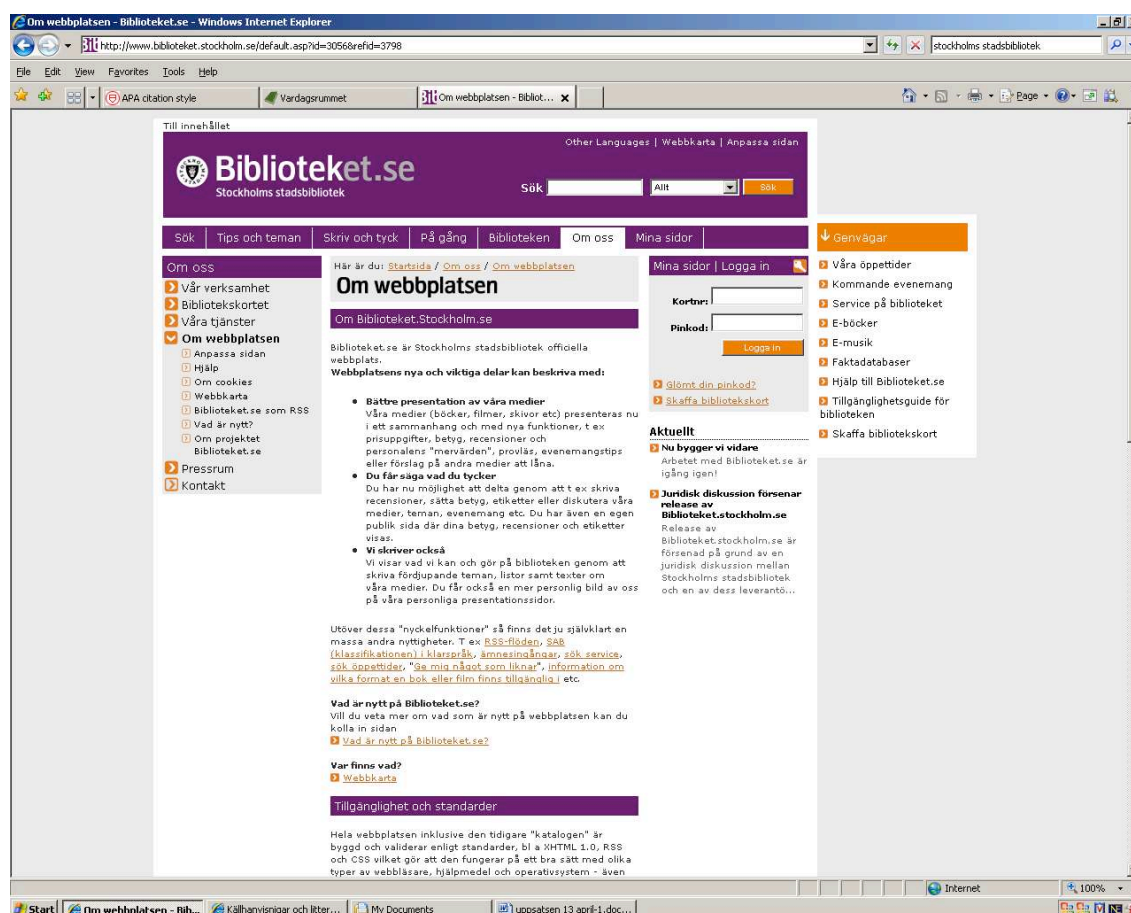
Vardagsrummet blir en metafor för det fysiska vardagsrummet som är förknippat med gemenskap och umgänge och som här förflyttas från det egna hemmet till webbplatsen. Biblioteket förmedlar att vardagsrummet ska vara en plats för umgänge utan krav på prestationer.



Figur 4. Interaktionsforumet vardagsrummet, Minabibliotek.se

Bilden på webbsidan skildrar en familj som umgås tillsammans i sitt vardagsrum. Alla håller på med en egen aktivitet. Några läser, ett av barnen lyssnar på en bok eller musik i sina hörlurar och mannen sitter med sin bärbara dator. Alla umgås i samma rum men med olika aktiviteter. Bilden förmedlar vad biblioteket strävar efter att webbplatsen och interaktionsforumet *vardagsrummet* ska vara. Det ska vara en plats där olika funktioner och användare på webbplatsen bidrar till att skapa ett innehåll tillsammans.





Figur 5. Biblioteket.stockholm.se

När biblioteket.stockholm.se talar om sin webbplats på ett formellt sätt använder de sig av två snarlika benämningar, antingen kallar de sin webbplats *biblioteket.stockholm.se* eller *biblioteket.se*. Att Stockholms stadsbibliotek benämner webbplatsen med två olika namn gör det otydligt för användaren och skapar förvirring om vad webbplatsen heter.

Efter att vi tagit ut olika benämningar på webbplatsen har vi delat in dessa i kategorier u enlighet med *steg 2* i analys-schemat (Figur 1). I kategorin *det fysiska biblioteket* har vi samlat de begrepp som benämningar om webbplatsen som kan kopplas till det fysiska biblioteket och dess verksamhet. Dessa benämningar kopplar samman det fysiska biblioteket med webbplatsen. Det vill säga bibliotekets mål och riktlinjer kring verksamheten. Vi har identifierat följande flytande signifikanter i materialet: *kulturell mötesplats*, *mötesplats*, *träffpunkt*, *vardagsrum*.

#### 4.2.2 Kategoriseringar av användaren

Det finns tre nivåer i sättet att tala om användaren som vi har delat in i tre kategorier (Figur 7): *hela målgruppen*, *allmän målgrupp* och *specifik målgrupp*. Med *Hela målgruppen* syftar vi på alla medborgarna i samhället. I *Allmän målgrupp* har vi delat in de benämningar som används för att tala om användaren på bibliotekets webbplats på en anonym nivå, det vill säga att användaren inte är definierad. Med *Specifik målgrupp* syftar vi till de benämningar där biblioteket har definierat vem användaren är.

|                           |                                                                                                              |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hela målgruppen:</b>   | Befolkning<br>Man<br>Medborgare<br>Människor                                                                 |
| <b>Allmän målgrupp:</b>   | Användare<br>Besökare<br>Deltagare<br>Låntagare<br>Medlem                                                    |
| <b>Specifik målgrupp:</b> | Barn- och ungdomar<br>Du<br>Invandrare<br>Stockholmarna<br>Umeåborna<br>Ungdomar<br>Vuxenstuderande<br>Äldre |

Figur 6. Folkbibliotekets benämningar av användare.

När biblioteket använder benämningar som *medborgare*, *människor* eller *befolkning* är det i ett sammanhang där de riktar sig till samhällets medborgare som enligt folkbibliotekets uppdrag är hela målgruppen för verksamheten. Då det talas om användaren som en anonym medborgare sker det främst i texter där biblioteket beskriver sitt syfte, visioner och mål med webbplatsen och informationen riktar sig till allmänheten. Följande citat visar hur minabibliotek.se talar om sina användare genom att kalla dem medborgarna.

Bibliotekens webbsidor är en av de mest besökta sidorna på kommunernas webb och för att kunna fortsätta erbjuda en god biblioteksservice för medborgarna, är det viktigt att tillhandahålla en tjänst en tjänst som är tillgänglig dygnet runt.

(minabibliotek.se).

I kategorin *allmän målgrupp* blir till exempel benämningen *medlemmar* en omskrivning av den icke identifierade användaren på webbplatsen. Biblioteket syftar till en avgränsad målgrupp som använder webbplatsen men, målgruppen är inte definierad. Exempelvis:

En community omfattar dess medlemmar i form av människor, en gemensam identitet och intresse. Fokus ligger på gruppen och interaktionen, inte tekniken.

(minabibliotek.se).

På Mina sidor har varje användare en egen gästbok där diskussionen kan gå vidare.

(biblioteket.stockholm.se).

Detta sammanhang blir än mer viktigt då en stor del av våra besökare kommer direkt från sökmotorer och länkar till de enskilda medierna utan att passera startsidorna på webbplatsen.

(biblioteket.stockholm.se).

När biblioteket använder sig av specifika benämningar som *du*, *umeåborna* och *stockholmarna* är det ett sätt att marknadsföra webbplatsen och tilltala den enskilde individen. Användaren ska känna sig utvald och att dennes medverkan är viktig både för biblioteket och för sin egen skull. Individen själv ska få ut något meningsfullt av interaktionen. Vi tolkar det som att det finns en viss meningsfullhet som uppstår när användaren får sin röst hörd genom att användarens åsikter läggs upp på webbplatsen. Medverkan kan ge inspiration för användaren att hitta det oväntade, att hitta det användaren inte i egentlig mening söker. Att böcker recenseras och kommenteras är inte något nytt. Detta fenomen finns på det fysiska biblioteket, biblioteken visar upp böcker som andra låntagare har läst och lämnat tillbaka. Det är vanligt att låntagare intresserar sig för vad andra har läst. Det nya med funktionen att recensera medier är att användaren får kommentera och uttrycka sig skriftligt om olika medier på webbplatsen. Det ger en till dimension till det fysiska biblioteket.

Vid tillfällen då användaren benämns som *du*, *min* och *mitt* är det i sammanhang där informationen på webbplatsen riktar sig specifikt till den enskilde individen. Det är när interaktionsmöjligheter på webbplatsen presenteras som användaren oftast benämns som *du*. Som exemplet nedan visar:

Söka, läsa, betygsätta och ladda ner. Från minabibliotek.se kan du söka efter böcker, tidskrifter, musik och filmer i bibliotekskatalogen. Du har tillgång till Mina sidor, där du sköta dina lån, sätta betyg och göra listor på dina favoriter. På webben kan du också se aktuella arrangemang och nyheter, läsa artiklar som intresserar dig, få tips på media att låna, söka i faktadatabaser, använda nedladdningstjänster, diskutera i forum, gå med i intressegrupper och mycket mer.

(*minabibliotek.se*).

I våra öppna forum kan du diskutera ämnen som intresserar dig med andra. Du kan tycka till, ställa frågor eller svara på andras inlägg.

(*minabibliotek.se*).

På Biblioteket.se kan du sätta betyg på medier, kommentera allt som skrivs, märka upp böcker med egna etiketter och mycket mer.

(*bibliotek.stockholm.se*).



Figur 7. Mina sidor på minabibliotek.se.

Benämningen *du* har en mångbottnad betydelse och kan även tolkas ur ett bredare perspektiv där informationen på webbplatsen riktar sig till allmänheten, alltså till hela målgruppen och inte till den enskilde individen. Därför är det svårt att bestämma under vilken kategori denna benämning ska hamna under. Vi har valt att placera benämningen *du* under kategorin *specifika benämningar* för att biblioteket riktar information till den enskilde individen snarare än till allmänheten på webbplatsen.

Minabibliotek.se är inte konsekventa i användandet av benämningen *du* i sin text. På webbsidan med funktionen *mina sidor* ändrar biblioteket tilltalet från *du* till *man*. *Mina sidor* är en nyckelfunktion på webbplatsen där användaren kan göra följande: *se och sköta sina egna lån, göra reservationer och förnya lån, skaffa vänner, betygsätta böcker, lista dina favoriter, skicka meddelanden* bland mycket annat. Under fliken *Om mig* som finns på *mina sidor* tilltalas plötsligt användaren med benämningen *man* från att tidigare ha benämnts *du*: "*Här kan man skriva någonting om sig själv, eller vad man gillar*" (minabibliotek.se). Den språkliga ändringen blir tydlig och det uppstår en distans mellan användaren och biblioteket. Användaren är inne på *Mina sidor*, men tilltalas ändå med ordet *man* som beskriver en större allmänhet. Det uppstår en konflikt i språkskiftningen när det på samma webbsida finns en *Personlig meny* och där biblioteket använder sig av benämningar som *Mina lån* och *Mina reservationer*. Konflikten blir tydlig då benämningen *man* används där biblioteket önskar ha ett personligt tilltal gentemot användaren.

## 4.3 Tematiseringar

Vi har identifierat teman som visar på olika perspektiv för webbplatsens funktion och vilken roll användaren har på webbplatsen. Det första temat *det fysiska biblioteket* handlar om att bibliotekets uppdrag och mål blir synliga på webbplatsen. I det andra temat *det digitala biblioteket* framkommer att webbplatsen är starkt knuten till det fysiska biblioteket. Det tredje och sista temat är *användaren* som syftar till hur användaren konstrueras webbplatsen.

### 4.3.1 Det fysiska biblioteket

Här nedan har vi listat de benämningar där vi tydligt ser en koppling mellan bibliotekens webbplatser och det fysiska rummet. Dessa benämningar har i sig inte med webbplatsen att göra utan är hämtade från människors vardag och som beskriver en rumslig plats för möten. Dessa benämningar fungerar som metaforer för att överföra det rumsliga mötet till webbplatsen. I detta specifika fall blir den rumsliga platsen det fysiska biblioteket och det uppdrag biblioteket har.

Benämningar som *nyttan*, *tillgängliggörande* och *servicehøjande* är exempel på när biblioteket talar om sitt uppdrag på webbplatsen. Exempelvis representerar benämningen *nyttan* bibliotekets uppdrag att tillgängliggöra information och kunskap.

Vi bjuder nu in er; våra hundratusentals aktiva låntagare och resten av stockholmarna att delta med er kunskap och intresse kring våra medier och verksamhet. Det är ett stort steg men vi är övertygade om att detta kommer att bidra till att förbättra servicen och utveckla verksamheten. Delaktigheten, enkelheten och nyttan har därför varit i fokus under planering och utveckling; alla användare kan nu diskutera, recensera, tagga och betygsätta alla våra medier. Dessa "mervärden" är till nytta och hjälp, inte bara för andra användare utan även för oss som arbetar på biblioteken.

(bibliotek.stockholm.se).

På biblioteket ska det finnas samhällsnyttig information och den ska vara *till hjälp* för medborgaren och underlätta informationsinhämtning. Biblioteket arbetar ständigt för att öka tillgängligheten för användaren och det är en del i bibliotekets funktion. Som det står i bibliotekslagen ska biblioteket bland annat främja intresse för information, upplysning, och utbildning (SFS 1996:1596).

Även om biblioteket erbjuder betydligt mer än medier så är ändå dessa centrala i vårt arbete. Vi utnyttjar våra hundratusentals böcker, skivor, filmer och tidskrifter som sociala objekt. Kring våra medier sker nu möten, här presenterar vi vår kompetens, våra evenemang och service.

(biblioteket.stockholm.se).

Att bygga mötesplatsen runt bibliotekets verksamhet ger möjlighet att stimulera till läsning och till ökad delaktighet för låntagare.

(minabibliotek.se).

Vi ser ett tydligt behov av att utveckla nya, alternativa, sätt för demokratisk medverkan.

(minabibliotek.se).

Ekvivalenskedja kopplat till elementet webbplats:

*demokrati, effektivitet, kulturförmedlande, nyttan, servicehöjande, tillgängliggörande, till hjälp.*

#### 4.3.2 Det digitala biblioteket

Under temat *det digitala biblioteket* har vi placerat benämningar som tydligt talar om biblioteket på webben, vad webbplatsen ska innehålla och erbjuda. När biblioteket använder benämningar som *delaktighet* och *interaktion* syftar de till vad som ska ske och vilka möjligheter som finns på webbplatsen. Med benämningar som *angelägen*, *öppenhet* och *levande* poängterar biblioteket vikten av webbplatsen.

Aktiva och intresserade användare är viktiga för att göra Biblioteket.se till en angelägen och levande webbplats. Bidra med dina egna åsikter och kommentarer.

*(biblioteket.stockholm.se).*

Webbplatsen ska fungera som en plattform för användare och biblioteket att mötas på och därmed göra webbplatsen levande.

Förhoppningen är att Umeåregionens bibliotekssamarbete ska underlätta både ditt och vårt användande av bibliotekets webbsajt samt öka kontakten oss emellan. Vi hoppas att du ska känna dig hemma och hitta det du söker och just dina favoriter!

*(minabibliotek.se).*

Kommunikationen och interaktionen mellan användaren och biblioteket sker i funktionen *Forum* på webbplatsen. Forumet nyttjas av användaren till att ställa frågor om hur olika funktioner fungerar på webbplatsen samt att föra en diskussion mellan andra användare.



Figur 8. Funktionen Forum på webbplatsen minabibliotek.se.

Det går inte att förutsäga vad som ska hända på webbplatsen det skapar en öppenhet och en möjlighet för användaren att hitta det oväntade, det som användaren inte aktivt letar efter.

Minabibliotek.se skapas av bibliotekspersonal och låntagare tillsammans. Du kan delta genom att skicka in egna tips, listor och texter om böcker, film, musik, tidskrifter, bra länkar - ja, i stort sett vad som helst! Dela med dig av dina tips och skriv kommentarer till andras.

(minabibliotek.se).

Steget in i den virtuella gemenskapen är därför inte särskilt stort, och ger nya möjligheter att möta och kommunicera med andra människor.

(minabibliotek.se).

Communities förknippas ofta med tekniska funktioner som chatt och forum. Men det kan vara mycket mer än så. En community omfattar dess medlemmar i form av människor, en gemensam identitet och intresse. Fokus ligger på gruppen och interaktionen, inte tekniken.

(minabibliotek.se).

Ekvivalenskedja:

*Delaktigheten, plattform, interaktion, levande, det oväntade, angelägen, öppenhet, delta, nyttigheter.*

### 4.3.3 Användaren

Här har vi samlat de benämningar som konstruerar användarens roll på webbplatsen. När dessa benämningar används skapas en bild av en aktiv, engagerad och intresserad användaren på webbplatsen. När biblioteket använder sig av benämningar som exempelvis diskutera, kategorisera och skapa uttrycker biblioteket förväntningar på användaren. Det sätts mycket fokus på användarens roll på webbplatsen för att interaktionen ska fungera.

Aktiva och intresserade användare är viktiga för att göra Biblioteket.se till en angelägen och levande webbplats. Bidra med dina egna åsikter och kommentarer.

(bibliotek.stockholm.se).

Vid tillfällen då biblioteket använder benämningen *du* tillsammans med exempelvis (du) *kan diskutera* konstrueras bilden av användaren. Användaren framställs som en aktiv och delaktig individ som får vara med och påverka innehållet på webbplatsen genom att tycka till och diskutera. Biblioteket ser användaren som en individ som med sin medverkan tillför ett innehåll på webbplatsen.

Som användare på Biblioteket.se är det fritt fram att diskutera alla mediebeskrivningar, teman, listor, evenemang, nyheter och mer. Du kan även diskutera med andra användare.

(biblioteket.stockholm.se).

På dina egna sidor kan du se och sköta dina egna lån, reservationer och omlån. Du kan också skaffa vänner, göra listor, se vilka böcker, filmer och andra media som du betygsatt, skicka meddelanden och mycket annat.

(minabibliotek.se).

Webbplatserna är en plats för användarna att vara delaktiga, att själva skriva och tycka till på. Syftet är att användarna och biblioteket tillsammans skapar innehållet på webbplatsen, som citatet visar:

Minabibliotek.se skapas av bibliotekspersonal och låntagare tillsammans. Du kan delta genom att skicka in egna tips, listor och texter om böcker, film, musik, tidskrifter, bra länkar - ja, i stort sett vad som helst! Dela med dig av dina tips och skriv kommentarer till andras.

(minabibliotek.se).

Ekvivalenskedja tillsammans med benämningen användaren:

*Bidra, betygsätta, diskutera, skaffa vänner, aktiva, intresserade, bestämmer, kontakt, delta, kategoriserar, skapa, var med, tyck till.*

## 4.4 Diskurser

I det här avsnittet presenterar vi de diskurser vi har identifierat i materialet. Vi har genomfört analysen med hjälp av Laclau och Mouffes begreppsapparat och dekonstruerat materialet utifrån analys-schemat (Figur1) av Hedemark, Hedman och Sundin (2005) för att slutligen rekonstruera, alltså utläsa diskurser. Följaktligen har vi först identifierat benämningar i materialet för att sedan dela in dessa benämningar i kategorier som i sin tur delas in i teman och därefter har vi utläst tre diskurser.



Diskurserna existerar inte skilda från varandra utan påverkar varandra då de rör sig inom samma kontext. Vi har utläst diskurserna utifrån vårt syfte: hur användaren konstrueras på folkbibliotekens webbplatser. Vi vill understyrka att om vi valt en annan frågeställning hade andra diskurser blivit synliga i materialet. Vi har identifierat följande diskurser: *Informationsteknologisk diskurs*, *webbplatsdiskurs* och *interaktionsdiskurs*.

I materialet är *användaren* en *flytande signifikant* och dess betydelse har vi fått fram genom de ekvivalenskedjor vi har listat. Dessa ekvivalenskedjor artikulerar diskurser på webbplatserna.

Syftet med diskurser är att visa på hur verkligheten konstrueras genom språket (Winther Jørgensen & Phillips 2000:138). Vi har fixerat betydelsen av elementen och kan därmed utröna de rådande diskurserna. Diskurserna kan gå in i varandra och har inte alltid en tydlig skiljelinje. Delarna påverkar varandra och kan inte existera enskilt. Biblioteket, användaren, webbplatsen är alla beroende av varandra.

#### 4.4.1 Informationsteknologisk diskurs

I denna diskurs ligger fokus på låntagare- användare- deltagare. I texten har vi urskiljt att användaren gått från att vara en låntagare till användare och deltagare. Låntagare kan förknippas som passiv i webbsammanhang där användaren ofta benämns som användare. Benämningen låntagare kan samtidigt fungera som en länk mellan det fysiska och det digitala biblioteket. Skillnaden som uppstår mellan valet av benämningarna låntagare och användare är att användaren blir deltagare. Genom att benämna användaren som en deltagare får denne automatiskt en aktivare roll än en låntagare.

Som författarna Pors och Moring (2005) anser har den informationsteknologiska utvecklingen förändrat relationen mellan användaren och biblioteket. Detta kan vi se i materialet då användaren får en aktiv roll på bibliotekets webbplats. Hedemark, Hedman och Sundin (2005) diskuterar hur användaren benämns som användare i den informationsteknologiska diskursen och hur detta påverkar relationen mellan biblioteket och användaren. Detta kan vi även se i vår studie genom att användaren har en större roll än tidigare på webbplatsen och i och med det får mer att säga till om. På tidigare versioner av bibliotekens webbplatser har det inte funnits interaktionsmöjligheter och därför har användaren inte haft lika stort inflytande. Det är i och med Webb 2.0 som dessa interaktioner blir möjliga. Som Mark Needleman (2007) hävdar öppnar bibliotek 2.0 upp för deltagande och med detta skapas det fler kommunikationsmöjligheter. Det fokuseras på användaren och dess deltagande.

Språket konstruerar en identitet menar diskursteoretiker, se diskussionen vi för i kapitel 3 med bland andra Gee (1999), Börjesson och Palmblad (2007), Alvesson och Sköldberg (1994) och Laclau och Mouffe (1985). Genom språket på webbplatserna konstrueras användaren till att vara delaktig, engagerad och aktiv. Den användare som inte är aktiv på webbplatsen blir osynlig. Det kan uppstå en problematik där den användare som inte vill delta inte får samma utrymme som den aktiva användaren. Ett maktförhållande uppstår mellan den aktive och den icke aktive användaren. Det blir en konkurrens om att få bibliotekets uppmärksamhet och plats för att uttrycka behov. Den bild som konstrueras på webbplatsen överensstämmer inte fullt ut med bibliotekets

uppdrag som ska vara till för alla. Det krävs en prestation av användaren för att den ska få påverka bibliotekets verksamhet. Fokus ligger på användarens engagemang och medverkan. På det fysiska biblioteket introduceras inte användaren till organisationens verksamhet på samma sätt som användaren görs på webbplatsen. Det är upp till varje enskild användare vad denne väljer att göra på webbplatsen och i vilken utsträckning.

Det växer fram en bild av användaren som intresserad och engagerad. Det vi kan se är att det läggs stor vikt vid en aktiv, deltagande användare på webbplatserna. När biblioteket talar till hela befolkningen vänder de sig inte till användarna som är tänkta att interagera på webbplatsen. Den specifika användaren blir osynlig.

Besökare är ett begrepp som vi tolkar som passivt. En besökare gör inget aktivt. Deltagare, medlem signalerar att personen i fråga gör något aktivt, som den själv valt. Det är ett aktivt val att bli medlem, och då vill användaren engagera sig vara delaktig i gemenskapen som medlemskapet erbjuder. Det är tydligt att synen på bibliotekets användare har förändrats från att vara låntagare till att bli deltagare. Exempel:

Från låntagare till deltagare. Vi bjuder nu in er; våra hundratusentals aktiva låntagare och resten av stockholmarna att delta med er kunskap och intresse kring våra medier och verksamhet. Det är ett stort steg men vi är övertygade om att detta kommer att bidra till att förbättra servicen och utveckla verksamheten. Delaktigheten, enkelheten och nyttan har därför varit i fokus under planering och utveckling; alla användare kan nu diskutera, recensera, tagga och betygsätta alla våra medier. Dessa "mervärden" är till nytta och hjälp, inte bara för andra användare utan även för oss som arbetar på biblioteken.

*(biblioteket.stockholm.se).*

#### 4.4.2 Webbplatsdiskurs

I denna diskurs sammanförs det fysiska biblioteket med det digitala biblioteket. Bibliotekens webbplatser använder sig av metaforer för det fysiska rummet till exempel "vardagsrum". Genom att använda metaforer för en fysisk plats kan det fysiska biblioteket länkas samman med bibliotekets webbplats. Webbplatsen står inte för sig själv utan fungerar som en förlängning till det fysiska biblioteket. Folkbiblioteket fungerar som en mötesplats i närmiljön medan bibliotekets webbplats fungerar som en mötesplats utan geografiska begränsningar.

Joacim Hansson (2005) menar att folkbiblioteket fyller en viktig funktion i människors vardag. Biblioteket ska vara en plats för människor att mötas och att skapa relationer i närmiljö men även utan geografiska begränsningar. Det ska även vara en plats där människor kan vara delaktiga samhällsmedborgare och där klasskillnader inte har någon betydelse. Andersson och Skot-Hansen (1994) håller med Hansson att biblioteket ska fungera som en mötesplats. I materialet har vi identifierat påtagliga beröringspunkter till webbplatsen som mötesplats eller ett vardagsrum med huvudfokus på interaktion mellan användare. Det finns ett tydligt samband mellan det fysiska och det digitala biblioteket. Biblioteket har tagit det fysiska rummet till webbplatsen.

Det fysiska biblioteket kan upplevas anonymt gentemot det digitala biblioteket. Det finns inget på det fysiska biblioteket som inbjuder till att användarna tar kontakt med varandra eller skapar något utöver det som redan finns på biblioteket. Användaren som

individ tillför inte något särskilt till biblioteket, inte på samma sätt som på webbplaten. På webbplatsen kan användaren träffa vänner i olika forum, och diskutera med andra användare. Det finns inte samma möjlighet att göra det på det fysiska biblioteket då det inte finns samma förutsättningar för att en diskussion ska uppstå. På webbplatsen är ramarna för diskussioner redan satta. På webbplatsen har biblioteket redan tagit de första stegen och utformat riktlinjer för hur gemenskapen kan se ut. Och användaren har tagit det första steget genom att bli medlem. Gemenskapen och interaktion sker på andra villkor än i det fysiska biblioteket. På det fysiska biblioteket vet användaren inte vem som vill diskutera böcker till exempel.

Webbplatsen ska fungera som en plats där användaren kan skapa kontakter, dock finns det en geografisk begränsning i och med att den bara riktar sig till medborgarna i den kommun där biblioteket befinner sig. Hansson talar om att det i många fall när folkbibliotek som mötesplats diskuteras hänvisas det till att fungera som ett ”samhällets vardagsrum”.

I Vardagsrummet kan du ställa frågor, diskutera i forum, eller varför inte starta en ämnesgrupp eller läsecirkel kring något som intresserar dig? Vardagsrummet kan bli träffpunkten för både nya och gamla låntagare.

*(minabibliotek.se).*

Webbplatserna ska verka inspirerande, vara läsfrämjande och skapa läslust. De ska vara en kulturell mötesplats som möter människors behov, önskemål och beteenden. Medborgare ska ha en plattform där de ska kunna uttrycka åsikter och tankar. Något som Audunson (2005) pekar på när han argumenterar för att folkbiblioteket ska utbilda medborgaren till att delta i det demokratiska samhället. Biblioteket ska fortsatt vara en kulturförmedlare för samhället och medborgaren. Bibliotekets demokratisyn speglas på webbplatsen.

Vi ser ett tydligt behov av att utveckla nya, alternativa, sätt för demokratisk medverkan. Möjligheter finns att vidareutveckla biblioteken som en kanal för kommunal information och dialog.

*(minabibliotek.se).*

Webbplatserna ska vara tillgängliga dygnet runt och de ska fungera som en levande och kulturell mötesplats. Innehållet formas utifrån bibliotekens verksamhet och uppdrag. Det ska erbjudas stimulans till läsning och användaren ska få en större plats för eget deltagande. Detta ser vi har ett samband med bibliotekets uppdrag. Till exempel i bibliotekslagen där det åsyftas till att biblioteket bland annat ska främja intresse för läsning, information, utbildning och kultur. Databaserad information ska finnas tillgänglig för alla enligt bibliotekslagen. Dessa mål anser vi uppfylls på ett tillfredställande sätt på webbplatserna.

Andersson och Skot-Hansen (1994) delar in folkbibliotekets verksamhet fyra roller. Socialt centrum syftar till att biblioteket fungerar som en mötesplats för umgänge och gemenskap. Umgänget som sker på webbplatsen kan kopplas ihop med denna roll som Andersson och Skot-Hansen talar om. I dag kan platsen för umgänge vara både i det fysiska och i det virtuella rummet. På webbplatsen sker interaktion mellan användare och webbplatsen fungerar som ännu en kanal för gemenskap. Som Nilsson (2003) menar finns det ett samband mellan folkbibliotekets förändring och samhällets

framväxt. Det är ett tydligt exempel hur webb 2.0- funktionerna har tagit en plats på Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbiblioteks webbplatser från att först ha fått genomslagskraft i samhället i övrigt. Det visar på att biblioteket inte står utanför utan är en del av samhällets utveckling i allra högsta grad. Audunson (2001) anser att prioriteringen av att tillhandahålla datorer och erbjuda människor tillgång till IT på biblioteket är knutet till uppdraget som handlar om att biblioteket har som uppgift att verka för demokrati och jämlikhet bland medborgarna i samhället.

Audunson (2001) menar att folkbiblioteket är till för användaren och att användaren är anledningen till att biblioteket existerar. Samma förutsättningar är gällande för webbplatsen. På webbplatserna plockar biblioteket fram en motvikt till detta genom att lyfta fram personalens kompetens som en viktig del i verksamheten. Om biblioteket existerar enbart för användaren finns det en risk att professionen glöms bort och kommer i skym undan. Både personalens kompetens och användarens medverkan är viktig och det är i kommunikationen som det skapas ny kunskap. Detta visas i citaten nedan:

Vi visar vad vi kan och gör på biblioteken genom att skriva fördjupande teman, listor samt texter om våra medier. Du får också en mer personlig bild av oss på våra personliga presentationssidor.

*(bibliotek.stockholm.se).*

Förhoppningen är att Umeåregionens bibliotekssamarbete ska underlätta både ditt och vårt användande av bibliotekets webbsajt samt öka kontakten oss emellan. Vi hoppas att du ska känna dig hemma och hitta det du söker och just dina favoriter!

*(minabibliotek.se).*

Minabibliotek.se skapas av bibliotekspersonal och låntagare tillsammans. Du kan delta genom att skicka in egna tips, listor och texter om böcker, film, musik, tidskrifter, bra länkar - ja, i stort sett vad som helst! Dela med dig av dina tips och skriv kommentarer till andras.

*(minabibliotek.se).*

#### 4.4.3 Interaktionsdiskursen

I den här diskursen ligger fokus på interaktionen mellan biblioteket och användaren. Användaren blir en medskapare som tillsammans med biblioteket skapar innehållet på webbplatsen. Användaren kan genom interaktionen kan skaffa vänner, göra listor, skriva inlägg och på andra sätt göra sin röst hörd. Detta sker dock med givna regler och förordningar.

Det virtuella biblioteket är en förlängning till det fysiska biblioteket. Genom webbplatsen kan biblioteket med uppdraget i bakhuvudet skapa nya sätt att uppfylla målen och tillhandahålla nya tekniker för att erbjuda användaren delaktighet och tillgänglighet. Biblioteken uttrycker en önskan om att webbplatserna ska upplevas inspirerande och lustfyllda. Biblioteket har i uppdrag att förmedla kultur, information och öka tillgängligheten. Detta kan vi se uppfylls på webbplatserna. Med de nya teknikerna kan biblioteket hållas levande och följa med i samhällsutvecklingen. Webb 2.0 är ytterligare ett verktyg i strävan efter att uppnå målen med verksamheten. Med hjälp av webbplatserna och interaktionsmöjligheterna ökar tillgängligheten av

bibliotekets samlingar genom att användaren kan föra diskussioner kring medier och skriva recensioner och därmed lyfta fram innehållet i dessa samlingar. Mark Needleman (2007) poängterar betydelsen av att biblioteken använder sig av bibliotek 2.0 när det gäller att skapa tillgänglighet av bibliotekets samlingar.

Bibliotekens webbsidor är en av de mest besökta sidorna på kommunernas webb och för att kunna fortsätta erbjuda en god biblioteksservice för medborgarna, är det viktigt att tillhandahålla en tjänst en tjänst som är tillgänglig dygnet runt. Eftersom allt fler tjänster kompletteras med eller flyttas över till webben, är det viktigt för biblioteken att vara en aktiv aktör i detta förändringsarbete och i det virtuella samhället.

(minabibliotek.se)

Folkbiblioteket förknippas med demokrati och enligt Unescos folkbiblioteksmanifest (1994) ökar medborgarens möjlighet att utöva sina demokratiska rättigheter med hjälp av fri tillgång till kunskap och information. Biblioteken ser på webbplatsen som en demokratisk rättighet för medborgarna i samhället. Biblioteket använder sig av ord som medborgardemokrati, demokratisk medverkan och en kanal för kommunal information och dialog i texterna. Nedan ser vi ett citat som belyser detta:

Vi ser ett tydligt behov av att utveckla nya, alternativa, sätt för demokratisk medverkan. Möjligheter finns att vidareutveckla biblioteken som en kanal för kommunal information och dialog.

(minabibliotek.se).

Bibliotekets webbplats ska verka för *delaktighet* och *interaktion* mellan biblioteket och användaren. Det är intressant att webbplatsen ska innehålla *det oväntade* vilket talar för att användaren ska finna information som denne inte förväntar sig. Det oväntade talar för en öppenhet för innehållet på webben. Det skapas ett material på webben som ingen kontrollerar eller styr över så länge det inte bryter mot reglerna som finns på webbplatsen. Det finns en konflikt i detta, skapande friheten är inte helt fi. Biblioteket behåller kontrollen på webbplatsen och styr användarens medverkan. Användaren är inte fri att skapa vad som helst på webbplatsen. Utifrån givna förutsättningar som biblioteket har satt upp skapar användaren och biblioteket ett innehåll på webbplatsen tillsammans.

Genom att användaren kan skriva ett inlägg om vilket ämne som helst uppstår en diskussion som ingen förutsett. Innehållet som skapas är oförutsägbart och förändras beroende på vem som är på webbplatsen och vilka funktioner som används. Innehållet är inte statiskt utan det förändras ständigt. Detta ger ytterligare en dimension till vad biblioteket erbjuder med hjälp av webb 2.0- funktionerna som verktyg. Samhällelig och personlig utveckling kan förverkligas genom välinformerade medborgare som har möjlighet att utöva sina demokratiska rättigheter och därmed spela en aktiv roll i samhällslivet. Enligt Unesco folkbiblioteksmanifest är det viktigt att ha tillräcklig utbildning samt fri tillgång till kunskap, tankar, kultur och information för att medborgarna ska kunna vara delaktig i utvecklingen av demokratin i samhället.

En rad författare, Black (2007), UCL (2008), Abram och Luther (2004), hävdar att NextGens representerar en förändring i informationsanvändning och interaktion. Denna generation bryr sig inte om i vilket format informationen finns om det finns i fysiskt form eller på exempelvis bloggar. Abram och Luther menar att NextGens förväntar sig

att information ska vara tillgänglig när de behöver den och detta kan ses som en förväntning från användarna att biblioteket ska erbjuda webbaserade tjänster. Med detta sagt behöver det inte betyda att det enbart ska vara webb 2.0-funktioner som erbjuds på webbplatserna.

Vad är viktigast i livet? Många skulle säga att träffa andra människor, att umgås och prata, att ha en social samvaro. Ny teknik och nya fenomen har blivit en del i många människors liv. Vi skickar e-post, kommunicerar via mobiltelefon, SMS, MSN och bloggar, och skapar ett socialt umgänge som är oberoende av tid och rum. Steget in i den virtuella gemenskapen är därför inte särskilt stort, och ger nya möjligheter att möta och kommunicera med andra människor.

(minabibliotek.se).

## 4.5 Sammanfattning av resultat

För att sammanfatta analysen och de utkristalliserade diskurserna redogör vi här kort för vad vi kommer fram till. I tabellen nedan har vi samlat benämningar, kategoriseringar, teman och diskurser om webbplatsen och användaren som vi har identifierat i materialet.

|                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Benämningar om webbplatsen och användaren.<br><br>Mötesplats<br>Bibliotekscommunity<br>Vardagsrum<br>Biblioteket.se<br>Användare<br>Medborgare<br>Medlem<br>Du | 2. Kategorier<br><br>Formella<br>Informella<br>Hela målgruppen<br>Allmän målgrupp<br>Specifik målgrupp |
| 3. Teman<br><br>Användaren<br>Det fysiska biblioteket<br>Det digitala biblioteket                                                                                 | 4. Diskurser<br><br>Informationsteknologisk diskurs<br>Webbplatsdiskurs<br>Interaktionsdiskurs         |

Figur 9. Resultat av analys.

Med hjälp ett analyschema som vi presenterat tidigare i analyskapitlet och Laclau och Mouffes begrepp har vi undersökt hur användaren och webbplatsen benämns på biblioteket.stockholm.se och minabibliotek.se. Genom att titta på vilka benämningar som används på webbplatsen när biblioteket talar om webbplatsen och användaren har bilden av dessa växt fram. Biblioteket benämner webbplatsen genom att kalla den: *mötesplats*, *vardagsrum* och *biblioteket.stockholm.se* för att nämna några exempel. Vi har i analysen kommit fram till att det är på två skilda sätt biblioteket talar om webbplatsen vilket får konsekvenser för tolkningen. Det handlar om ett formellt sätt där biblioteket som organisation kommer till tals och ett informellt sätt där biblioteket använder benämningar som är till syfte att ge ett mer vardagligt uttryck och som är öppnare för tolkning. Således har vi kategoriserat dessa benämningar utifrån formella och informella benämningar.

Vidare har vi konstaterat att biblioteket oftast använder sig av benämningarna *användare* och *du* när det talar om användaren. Andra förekommande benämningar är *besökare*, *befolkning* och *låntagare*. Även här har vi delat in dessa benämningar i kategorier. Kategorierna är: *hela målgruppen*, *allmän målgrupp* och *specifik målgrupp*. Vi har kommit fram till dessa kategorier eftersom vi anser att det finns tre skilda kategorier av benämningar i texten. När biblioteket använder sig av benämningar av användaren som vi valt att placera i kategorin: *hela målgruppen* handlar det om att biblioteket riktar sig till alla medborgare i samhället exempelvis: *befolkning*, *människor* och *medborgare*. I den allmänna målgruppen har vi placerat benämningarna som biblioteket använder när de talar om användarna på webbplatsen som icke definierade användare, besökare och medlem. I den specifika målgruppen syftar vi till de benämningar där biblioteket har definierat vem användaren är exempelvis: *du*, *Stockholmarna*, *Umeåborna*.

Efter att vi gjort ovanstående kategoriseringar har vi identifierat teman i texten som visar på olika perspektiv och webbplatsens funktion samt vilken roll användaren tilldelas på webbplatsen. De tre teman vi identifierat är: *det fysiska biblioteket* som handlar om kopplingen mellan det fysiska och det digitala biblioteket. Det vill säga att webbplatsen inte står för sig själv utan är kopplad till det fysiska biblioteket. Det andra temat vi synliggjort är *det digitala biblioteket* vilket syftar till kopplingen till det fysiska biblioteket samt vad webbplatsen ska erbjuda användaren. Det tredje temat har vi valt att kalla för *användaren* som syftar till hur användaren konstrueras på webbplatsen. Slutligen har vi identifierat tre diskurser som är rådande i materialet utifrån vår kontext. Detta har vi gjort genom att fixera benämningarnas betydelse och därmed utläsa diskurser. Diskurserna går in i varandra och kan ibland vara svåra att skilja åt. Vi har identifierat en *informationsteknologisk diskurs* där användaren går från att vara låntagare till att bli användare och deltagare. Användningen av dessa benämningar förändrar synen på användaren från att vara mer passiv till att bli en aktiv deltagare. I den *webbplatsdiskursen* handlar det om att det fysiska biblioteket förs samman med det digitala biblioteket. Det handlar om mötesplatsen både i det fysiska rummet men även i det digitala rummet på webbplatsen där människor kan mötas. Den tredje diskursen vi identifierat är: *interaktionsdiskursen* där det handlar om att användaren ses som medskapare och tillsammans med biblioteket skapar innehåll.

Avslutningsvis får följande citat spegla samtliga beröringspunkter vi diskuterat angående webb 2.0 och biblioteket:

Vi bjuder nu in er; våra hundratusentals aktiva låntagare och resten av stockholmarna att delta med er kunskap och intresse kring våra medier och verksamhet. Det är ett stort steg men vi är övertygade om att detta kommer att bidra till att förbättra servicen och utveckla verksamheten. Delaktigheten, enkelheten och nyttan har därför varit i fokus under planering och utveckling; alla användare kan nu diskutera, recensera, tagga och betygsätta alla våra medier. Dessa "mervärden" är till nytta och hjälp, inte bara för andra användare utan även för oss som arbetar på biblioteken.

(*bibliotek.stockholm.se*).

## 5 Diskussion

I detta kapitel diskuterar vi vilka resultat vi fått fram i analysen och återknyter det till vårt syfte och våra frågeställningar. Vi för in diskussionen kring bakgrund och tidigare forskning samt hur synen på användaren har förändrats från ett systemorienterat perspektiv till ett informationsteknologiskt perspektiv.

### 5.1 Inledande ord om biblioteket och användaren

Historiskt sett har folkbiblioteken haft en central roll i samhällsutvecklingen och fungerat som folkbildare och kulturell mötesplats för medborgarna. Hansson (2005) skriver att Valfrid Palmgrens reseskildringar av hur Amerikanska bibliotek arbetade med sina verksamheter i början av 1900-talet blev en inspirationskälla för de svenska biblioteken och hur de skulle komma att utvecklas. Det som var i fokus i de Amerikanska biblioteksverksamheterna var att biblioteket skulle vara öppet för alla och det skulle bedrivas kommunalt och vara allmänt och offentligt. Enligt Nilsson (2003) har biblioteket utvecklats i samband med samtidens modellinstitutioner, det vill säga biblioteket formas efter det som sker och är rådande i samhället. På 1990-talet följde utvecklingen av Internet och detta avspeglades även på biblioteken som började använda sig av den nya webbtekniken för att erbjuda sina tjänster till medborgarna. I dag är folkbibliotekens roll ännu mer komplex och har flera beståndsdelar än tidigare. Det handlar inte enbart om att biblioteket ska fungera som en informationscentral och ett kunskapscentrum, i dag fungerar det som ett "samhällets vardagsrum" och en mötesplats för dess användare både i fysisk och i virtuell form. I dag finns biblioteket både på den fysiska platsen och i virtuell form på Internet i form av webbplatser. Denna utveckling har bidragit till att användaren synliggörs på ett tydligare sätt och detta avspeglas på bibliotekens webbplatser.

Samtidigt med den informationsteknologiska förändringen som skett i samhället och som inneburit en förändring för folkbibliotekets har även synen på användaren förändrats. Synen har förändrats från ett systemorienterat synsätt där användaren har varit passiv till ett individ- eller användarorienterat perspektiv. Denna utveckling diskuteras utförligare i kapitel 2. Dervin (2003) och Kuhlthau (1991) är två inflytelserika forskare som tillhör den användarorienterade traditionen. Forskningen betraktar information som ett föränderligt subjekt som är individ- och kontextberoende. Dervin och Kuhlthau menar att för att få en förståelse för informationsbehov och informationsanvändning behöver forskaren ta hänsyn till mentala strukturer och känslor. Vad användaren tänker och upplever känslomässigt påverkar hur informationssökning och informationsåtervinning sker. Individens informationsbehov kan förklaras med att det uppstår en kunskapsklyfta, menar Dervin. Denna klyfta försöker individen



överbrygga med hjälp av information. Detta synsätt kritiserar av bland andra Hjärland och Albrechtsen (1995) och Frohmann (1992) som menar att ett användarorienterat perspektiv är alltför förknippat med en marknadsliberal utveckling och konstruerar information till en vara eller produkt. Individen har ett konstruerat behov som måste tillfredsställas och detta blir bibliotekariens uppgift.

Det kognitiva synsättet menar att användaren har kontrollen och inte längre betraktas som en passiv mottagare av information. Det är användaren som styr sin informationsprocess som påverkas av sitt sammanhang. Det kritiska förhållningssättet ställer sig frågande till detta. Med fokus på individen och situationen, menar kritikerna, missar forskningen andra faktorer och strukturer i samhället och i användarens närhet som påverkar informationsprocessen.

## 5.2 Konstruktionen av användaren

*Hur konstrueras och representeras synen på användaren på folkbibliotekens webbplats?*

Innan Internet blev ett verktyg för bibliotekets verksamhet hade bibliotekarien som uppgift att vägleda användaren till litteratur och information. I dag lyfts användarens betydelse och kunskapsvärde fram i större utsträckning än tidigare. Från att biblioteken har kallat sina användare för låntagare har de nu blivit användare. Det var under 90-talet när det skedde ett paradigmskifte från ett systemorienterat synsätt till ett individ- eller användarorienterat perspektiv som påverkade denna förändring om hur det talas om användaren i relation till bibliotek. Perspektivet har flyttats från ett objektivt förhållningssätt till att vara subjektivt. Använder och dess behov sätts i centrum. Det blir en snedvridning i bibliotekariens roll, när denne ska uppfylla användarens informationsbehov, menar Frohmann (1992).

Som vi diskuterar i analysen (kapitel 4) kan benämningen *låntagare* kopplas till det fysiska biblioteket i högre grad än benämningen *användare*. Det uppstår en distans i benämningen låntagare i samband med interaktion och deltagande på bibliotekets webbplats. Vi ser ett samband till det Hedemark, Hedman och Sundin (2005) påpekar, nämligen att benämningen användaren blir påtaglig vid kontexter som interaktion och användbarhet. Användaren betraktas som en individ som har rätt att kräva viss service av biblioteket medan benämningen låntagare inte förknippas med det synsättet i lika hög grad. Det kan även handla om att biblioteket använder sig av begreppet låntagare för att göra en koppling till det fysiska biblioteket och länka samman det fysiska och det virtuella biblioteket. De vill möjligtvis poängtera att biblioteket och bibliotekets webbplats inte är två skilda platser distanserade till varandra, utan det är två sätt att använda sig av en organisation.

Dervins (2003) Sense-making- teori bygger på att informationssökning har en grund för individen att skapa mening. Webbplatsen har en slags meningsskapande funktion för användaren. Det handlar om att användaren utifrån sina egna intressen kan skapa innehållet på webbplatsen. Webb 2.0-funktionerna bygger på att det ska vara meningsfullt för användaren att. Biblioteket talar tydligt för att det ska skapas ett meningsfullt och betydande innehåll på webbplatsen som ska vara till nytta och glädje

för användaren och biblioteket. Kuhlthau (1991) menar att informationssökning till stor del präglas av osäkerhet och ångest hos användaren. Hon ser ett problem med det systemorienterade sättet att förmedla information på som inte tar hänsyn till *hur* användaren söker information. Det nya angreppssättet fokuserar på användarens problem i den meningsskapande processen, synsättet inkluderar individens hela upplevelse av tankar, handlingar och känslor. Detta kan kopplas till webb 2.0-funktionerna genom att användaren kan recensera media och diskutera ämnen som ligger användaren nära. De bibliotek som idag erbjuder webb 2.0-funktioner på sin webbplats ger automatiskt användaren större utrymme än tidigare. I och med detta har användaren fått en betydligt större roll i skapandet av bibliotekets funktion. Det vi ser tydligt är att användaren ges en betydande och central roll på webbplatsen. Webb 2.0-funktionerna är verktygen som ger förutsättningarna för användaren att bli delaktig i utvecklandet av bibliotekets verksamhet både i det fysiska biblioteket och på webbplatsen. Tanken med att införa webb 2.0-funktioner är att det ska vara möjligt att föra en dialog mellan biblioteket och användaren. På så sätt ska användaren genom sitt engagemang forma biblioteket till att bli det som användaren önskar. Det ska bli lättare för biblioteken att tillgodose användarens behov. Användarens behov blir tydligare när de diskuteras öppet på bibliotekets webbplatser.

Enligt Frohmann (1992) har synen på användaren och dess informationsbehov förändrats från ett systemorienterat synsätt till att se på information och användaren ur ett mer individ- och användarorienterat perspektiv. Denna utveckling är tydlig på webbplatserna eftersom webb 2.0-funktionerna låter varje individ vara med och forma innehållet. Webb 2.0-funktionerna innebär att det blir mer användarorienterat eftersom användaren tilldelas större plats genom användandet av dessa funktioner. Bibliotek 2.0 kan ses som en utveckling som sker i samhället och som biblioteket följer. Frohmann, Hjörland och Albrechtsen (1995) kritiserar det individ- och användarorienterade synsättet för att de anser att synsättet speglar den marknadsideologiska utvecklingen. Scholz (2008) är kritisk till hur webb 2.0 ständigt relateras till begrepp som demokrati och frihet när det i själva verket är marknaden som styr interaktionen på sociala forum och nätgemenskaper. Marknaden drar nytta av att användare lägger ut uppgifter om sig själva på sociala forum och kan till exempel marknadsföra produkter eller sitt företag direkt till den enskilde individen utan att behöva betala för informationen, menar Scholz. Det finns en dold maktstruktur bakom orden om frihet, demokrati och interaktion som kommer med begreppet webb 2.0. Scholz menar att det som tidigare ansågs vara betalt arbete i och med webb 2.0-funktionerna blir användarens skyldighet att göra gratis. Det är inte längre experten som har makten över organiseringen av kunskap och information utan användaren sorterar själv sina bilder, länkar och annan information med till exempel taggning (Kroski 2007).

Webbplatsen ska ses som en kanal för användaren att göra sin röst hörd. Det är även en kanal för bibliotekets personal att synliggöra sin kompetens och vad som händer på biblioteket. Det finns en problematik med att användarens behov sätts i centrum. Vi anser att det är viktigt för biblioteken att reflektera över vad detta innebär i förlängningen. Vad vill biblioteken att användaren ska ha för roll och hur stort ska användarnas inflytande vara? Vad kan detta förhållningssätt få för konsekvenser för biblioteket som organisation? Vi vill poängtera att det även finns positiva möjligheter med interaktionen mellan biblioteket och användaren. Användarens behov blir synligt

genom interaktionsmöjligheten vilket medför att biblioteket får en ökad förståelse för användarens tankar och önskemål om vad verksamheten ska erbjuda.

För att återknyta till den frågeställning vi har ovan om hur användaren konstrueras och representeras på webbplatsen ser vi att det uppstår ett maktförhållande. Biblioteket tilldelar användaren en roll på webbplatsen enligt sina förutsättningar och regler. Biblioteket sätter inte bara upp reglerna och förhållningssättet för webbplatsen utan de sätter agendan för vad som ska ske och finnas på webbplatsen. Vid en första anblick av rollen användaren spelar på webbplatserna kan det verka som att det är ett fritt forum för användarna att använda sig av då de exempelvis får starta egna intressegrupper och skriva kommentarer på olika forum. På sätt och vis stämmer detta och vi diskuterar betydelsen av användarens medverkan till skapandet av innehållet på webbplatsen tidigare i detta kapitel. Vid en noggrannare genomgång av materialet kan vi se att biblioteket uttrycker sin maktposition genom att använda sig av just de benämningar vi plockat ut i vår analys av webbplatsen. Till exempel när biblioteket talar om användarna i samband med fraser som: *bidra*, *betygsätta*, *diskutera*, *skaffa vänner*, *aktiva*, *intresserade*, *bestämmer*, ger biblioteket användaren många fördelar när det gäller vad användaren kan göra på webbplatsen. Samtidigt blir maktförhållandet tydligt när det är biblioteket som väljer att använda sig av dessa fraser när det talas om användaren. I maktförhållandet inkluderas biblioteket som den organisation som sätter agendan för vad som ska finnas, vad som ska ske och hur biblioteket vill att webbplatsen ska uppfattas. Detta sker genom de benämningar som biblioteket väljer att använda sig av. Bakom webbplatsen finns en organisation med ett uppdrag och utifrån detta formas webbplatsen med hjälp av användarens deltagande och biblioteket som organisation. Genom att vi använt oss av diskursanalys uppmärksammade vi dessa maktförhållanden eftersom det i diskursanalysen fokuseras på hur verkligheten konstrueras genom språket (Börjesson & Palmblad 2007:13). Genom att vi studerat språket på webbplatserna har vi fått en förståelse för hur språket skapar bibliotekets identitet och blivit uppmärksammade på de rådande maktförhållandena som organisationen ger uttryck för genom det språk de använder sig av.

Med webb 2.0 kan biblioteket formas till vad varje användare vill att biblioteket ska vara. Varje användare kan skapa sig ett eget bibliotek och sin egen plats på biblioteket. En problematik som vi ser med detta är att det krävs mycket av användaren för att användaren ska få ut så mycket som möjligt av interaktionen. Användaren måste vara motiverad för att engagera sig på webbplatsen. Ett argument som förts i diskussionen om fördelarna med webb 2.0 är att biblioteket på ett enklare sätt kan vända sig till nya potentiella användare. Vi har under arbetets gång funderat över detta argument och hur webb 2.0 kan göra biblioteken attraktivare. Vad är det som säger att webb 2.0-funktionerna skulle innebära att biblioteken kan nå ut till den delen av befolkningen som inte normalt sätt nyttjar biblioteket? Vi har inte fördjupat oss i detta påstående, men vill ändå kort reflektera över detta. Den bild som vi fått fram under analysens gång visar på att det krävs att användaren är intresserad av biblioteket och möjligtvis redan är aktiv låntagare för att ska finnas ett intresse för att interagera på webbplatsen. Givetvis kan denna bild förändras med ett annat syfte för studien och ett annat metodförfarande.

I den informationsteknologiska diskursen ser vi att användarens betydelse har fixerats till att vara en deltagare och medskapare som med sitt intresse och engagemang är aktiv på webbplatsen.

### 5.3 Konstruktionen av folkbiblioteket

*Hur konstrueras och representeras synen på folkbiblioteken på folkbibliotekens webbplatser?*

Bibliotekets syn på samtiden och vikten av att följa med i utvecklingen av samhället framkommer på webbplatsen. Biblioteket motiverar behovet av nätgemenskaper med att det är ett sätt för människor att umgås idag och det ger en social samvaro. Idag kommunicerar människor via olika teknologier vilket webbplatsen försöker tillvarata. Den virtuella mötesplatsen skapar ett socialt umgänge oberoende av tid och rum.

Gemenskap är ett syfte för interaktionen på webbplatsen. Bibliotekets vision på webbplatsen är tydlig, syftet är att webbplatsen ska öka kontakten mellan biblioteket och användaren. Bibliotekets sätt att tala om webbplatsen ser vi kan påverka användarens uppfattning om syftet med gemenskapen på webbplatsen. Genom benämningar som vardagsrummet, träffpunkten och mötesplatsen skapas en fysisk hemmamiljö på webbplatsen. Biblioteket använder sig av metaforer för det fysiska rummet som förflyttas till webbplatsen.

Folkbiblioteket ska finnas till för alla medborgare och ska vara tillgängligt för alla grupper i samhället. Bibliotekets samlingar och de tjänster som erbjuds ska omfatta olika slags medier och förmedlas genom modern teknologi enligt Unescos folkbiblioteksmanifest (1994). Det syns tydligt på webbplatsens startsida att biblioteket vill rikta sig till alla medborgare i samhället där informationen riktar sig till alla åldersgrupper med skiftande intressen. Det är allt från tips på romaner till föreläsningar om trädgård och möten med politiker. På startsidan vill biblioteket försöka fånga användarnas intressen med hjälp av illustrationer. Det uppstår dock en konflikt med inbjudande texter och bilder när bibliotekets röst som institution samtidigt är framträdande. Startsidan inbjuder inte till interaktion eftersom det inte finns något som visar på var denna interaktion sker på webbplatsen eller vad interaktionen innebär. Användaren får dock en plats och en röst på startsidan genom att biblioteket visar användarnas senaste favoriter på startsidan. Bibliotekets förutsätter att användaren ska ha förkunskaper för deltagandet. Vi ser detta lite av en motsättning mot vad biblioteken strävar efter på webbplatsen, att det ska vara en mötesplats för *alla* medborgare. Användaren måste vara tillräckligt insatt för att kunna leta reda på interaktionsmöjligheterna på webbplatsen samt att hitta guide för hur interaktion kan fungera, men väl där finns det pedagogiska förklaringar till alla funktioner. Alla interaktionsfunktioner finns till exempel samlade under rubriken vardagsrummet på minabibliotek.se. I *vardagsrummet* finns en introduktion och instruktioner till interagerandet. Alla funktioner som användaren kan göra finns tydligt och pedagogiskt förklarade på sidan. Där finns även länkar till vidare instruktioner för hur användaren ska agera i samband med nätgemenskaper. Från varje sida får användaren instruktioner till de funktioner som biblioteket erbjuder. Via de här sidorna får användaren en förståelse för funktionernas värde och betydelse både för sig själv och för biblioteket. Det ger ett syfte för webbplatsen och varför det är intressant för användaren att delta. Den ovanstående beskrivningen av webbplatsens startsida synliggör tydligt organisationen som står bakom och deras mål med webbplatsen. Den fungerar som en slags marknadsföring där användaren blir guidad genom sidorna och uppmuntras genom

att biblioteket betonar vikten av deltagande både för användaren själv och för biblioteket.

Tillsammans med bibliotekets och användarens kunskap bildas det ny kunskap på webbplatsen. Det är stor skillnad idag då användaren får lyfta fram vad de tycker är bra och dåligt i samlingarna. Användarna upplyser och förmedlar varandra och i referenssamtalet sker ett utbyte av kunskap mellan bibliotekarie och användare som tillsammans skapar ny kunskap. Audunson (2001) menar att organisationen måste följa med normer och utveckling i samhället för att fortsatt kunna verka i samhället. Bibliotek 2.0 är en samhällsutveckling som biblioteket kan välja att följa för att inte stagnera. Interaktionen med användarna kan ske på många sätt i den sociala miljön på Internet. Biblioteket kan synliggöra sina resurser på sociala forum och bibliotekarien har möjlighet att på forum svara på användarnas frågor och ge användarna informationssökningstips. Biblioteket agerar på användarnas planhalva (Mathews 2007).

Det som blir påtagligt i vår analys är att webbplatsen ska fungera som en mötesplats och ett vardagsrum där människor kan träffas, umgås och utbyta åsikter. Andersson och Skot-Hansen (1994) talar om biblioteket som socialt center där biblioteket fungerar som en mötesplats i vardagen. För att knyta an till detta ser vi att det fortfarande är viktigt för biblioteken att vara en mötesplats för medborgarna i lokalsamhället. Folkbiblioteket ska vara en knutpunkt för människor i vardagen där de kan träffas. Vi ser att webbplatsen är förlängningen av det fysiska biblioteket och uppfyller samma funktion på webbplatsen. Detta syfte uppfyller webbplatserna i och med interaktionsmöjligheterna. Användarna har olika forum där de kan diskutera böcker, aktuella händelser eller intressen. De kan recensera böcker, göra inlägg och sätta egna etiketter på medier. Vi anser att interaktionsmöjligheterna kan öka tillgängligheten av bibliotekets samlingar. Detta sker när användaren själv skapar egna sökingångar till samlingarna och genom det formar en egen samling. Ett problem med detta kan vara att det blir individfokuserat och att generella sökstrategier för kollektivet förbises. Interaktionsmöjligheterna kan vara ett inspirationsverktyg för användaren. Genom att vara aktiv på webbplatsen, diskutera inlägg och skriva recensioner som sedan publiceras på webbplatsen så kan användarna inspirera varandra att ta del av olika medier.

Ett av argumenten för införande av webb 2.0-funktioner på webbplatsen är öppenhet och tillgänglighet. Detta ifrågasätter vi eftersom dessa funktioner kräver inloggningsuppgifter, vilket betyder att användaren måste legitimera sig på det fysiska biblioteket och skaffa sig ett lånekort. Casey och Savastinuk (2007) konstaterar att bibliotek 2.0 ska vara fritt för alla och att det inte ska krävas en inloggning för att få delta. Genom att biblioteken kräver inloggningsuppgifter för deltagande uppstår ett maktförhållanden mellan bibliotek och användaren. Med detta gör biblioteket det tydligt att alla medborgare inte kan använda sig av de interaktionsfunktioner som erbjuds utan de är till för den grupp av människor som befinner sig i samma geografiska område som biblioteket. Biblioteket kontrollerar användarens möjligheter till interaktion med att ha uppsatta regler och förordningar för hur interaktionen ska gå till.

## 5.4 Folkbibliotekets uppdrag

*Hur förhåller sig den bild av användare och bibliotek som framkommer på webbplatserna till folkbibliotekets roll och uppdrag?*

Det är utifrån bibliotekets uppdrag och riktlinjer som interaktion på webbplatsen formas. Webbplatsen kan fungera som en kanal för att uppfylla mål och riktlinjer som biblioteket har. Vi vill poängtera att vi inte lägger någon värdering i de styrdokument som biblioteket har att förhålla sig till. Det finns kritik mot dessa styrdokument som menar att till exempel bibliotekslagen är uddlös, men vi bedömer inte huruvida dessa dokument är tillräckliga eller bristfälliga riktlinjer för folkbiblioteket. Det är dessa styrdokument som folkbibliotek har att förhålla sig till idag och därför har vi utgått ifrån dessa när vi tittat på folkbibliotekets uppdrag.

Webb 2.0 eller bibliotek 2.0 framstår i diskussioner att vara ett forum där det är fritt fram för användaren att själv bestämma vad denne vill göra. Men när vi tittat närmare på hur biblioteken talar om sin webbplats och hur användaren konstrueras på webbplatsen har vi sett att bakom formuleringarna om webbplatsen som en mötesplats och användarens eget skapande finns tydliga regler för vad som får ske på webbplatsen. Detta i sig är inget ovanligt, nätgemenskaper kräver vissa förhållningsregler, särskilt när interaktionen sker på en webbplats tillhörande en offentlig institution. Gemenskapen får till exempelvis inte överträda svensk lag för att det som diskuteras på webbplatsen ska kunna publiceras och användaren måste förhålla sig till dessa regler för att vara delaktig. Det vi ifrågasätter i frihetsaspekten är att användaren kan skapa vad den vill. Är skapandefriheten verkligen så tillåtande på bibliotekens webbplatser? Kan biblioteken släppa helt på kontrollen och vad händer då? Det vi menar är att det kan vara problematiskt att helt fokusera på användaren och vad denne gör på webbplatsen. Finns det risk för att biblioteksprofessionen osynliggörs och att allt som sker på webbplatserna handlar om vad användaren kan och vill? Vi har inget svar på denna fråga, men vi hävdar att det kan finnas en risk för en sådan utveckling. Bibliotekarier har en bred kunskap om informationssökning och användning och det är viktigt att den kompetensen tillvaratas. Det ska finnas ett samspel mellan bibliotekariens och användarens kunskap. Både Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbibliotek poängterar att webbplatsens innehåll är vad biblioteket och användaren skapar tillsammans. Vi skönjer en vilja från biblioteken att belysa även bibliotekariernas kunskap. Interaktionsmöjligheterna handlar inte bara om att sätta användaren i fokus, det är viktigt att lyfta fram professionen och dess kompetens. Bibliotekets personal är i likhet med användaren en central del i verksamheten. Vi tycker inte att webb 2.0 i dessa specifika fall som vi studerat äventyrar bibliotekariernas roll på biblioteket utan interaktionen sker i ett nyanserat samspel med användaren.

Enligt Casey och Savastinuk (2007) är det viktigt att biblioteket först gör en utvärdering om verksamheten och dess funktion innan det inför interaktionsmöjligheter. Det handlar om att biblioteket har utarbetat mål för verksamheten som inbegriper utvecklandet av interaktionsfunktioner. Dessa mål bör finnas tillgängliga på webbplatsen för att användaren ska kunna få inblick i bibliotekets tankar med att tillhandahålla dessa funktioner. Både biblioteket.stockholm.se och minabibliotek.se synliggör tydligt sina mål och ambitioner med webbplatsen. Biblioteket.stockholm.se ville bygga biblioteket på webben tillsammans med den övriga biblioteksverksamheten och förbättra

funktionaliteten med hjälp av webb 2.0-verktyg. Syftet med webbplatsen är att sätta större fokus på mediasamlingen och lyfta fram den i ett intressantare sammanhang, bjuda in användaren till delaktighet och att belysa personalens kompetens. Syftet med minabibliotek.se är att förbättra kommunikationen mellan biblioteken och användarna, samt att öka användandet av bibliotekets webbplats. Fokus ligger på att skapa låntagarservice och mötesplatser kring kulturfrågor.

Vi anser att användningen av webb 2.0- funktioner är ett sätt för biblioteket att erbjuda barn och ungdomar anpassad informationsteknik eftersom denna målgrupp är uppväxta med och använder sig av olika Internetmiljöer. Detta är i enlighet med bibliotekets mål och uppdrag som vi ser det. Unescos folkbiblioteksmanifest belyser behovet av att ha en samling som speglar tidsandan och den rådande samhällsutvecklingen. Genom webb 2.0- funktionerna tycker vi att biblioteket lyckas med att följa med samhällets utveckling och använder sig av den aktuella teknologin. Som Abram och Luther (2004) poängterar har de som är uppväxta med Internet en annan syn på tekniken. Internet är en del av vardagen och ingår i vårt sätt att kommunicera och kan därför ses som en viktig del i bibliotekets verksamhet.

I bibliotekslagen står det att biblioteket ska främja läslust och intresse för litteratur och det tycker vi uppfylls genom recensionsfunktionen på webbplatsen. Böcker lyfts fram på ett tilltalande och lättsamt sätt. Bilder på varje bok fångar lättare användarens intresse. Med ett klick kan användaren få mer information om boken, vad den handlar om, vad andra tycker om den, om boken finns tillgänglig för utlån eller hur mycket den kostar om man vill köpa den och så vidare.

Att webb 2.0- applikationer är gratis är ett argument som ofta används för att bibliotek ska använda sig av dessa. Detta är dock inte helt oproblematiskt även om webb 2.0-applikationerna finns gratis att ladda ner från webben eftersom det kostar i personalens tid att uppdatera och hålla igång webbplatsen. Mycket av aktiviteten läggs på användaren, men om webbplatsen ska vara en plats för kommunikation mellan användare och bibliotek innebär det ett visst ansvar även från bibliotekspersonalen att vara aktiva i skapande av innehållet. På ett större folkbibliotek i Sverige kan dessa uppgifter rotera och det kan på så vis underlätta för personalen, men på mindre folkbibliotek finns det inte alltid resurser till att uppdatera webbplatsen ofta. Det kan kosta mer än vad det ger vad gäller den tid och de resurser som krävs av biblioteket för att kunna erbjuda webb 2.0-funktioner. Är det realistiskt att varje enskilt bibliotek ska ha en webbplats med interaktionsfunktioner? Är användarna tillräckligt många för att det ens ska kunna ske interaktion på webbplatsen? Vi har funderat på om det inte skulle ge biblioteket mer att ha en gemensam nationell webbplats för alla bibliotek i Sverige. Som det ser ut nu är det en begränsad del av användarna i samhället som får tillgång till webb 2.0- funktionerna. Det skulle eventuellt öppna upp för mer diskussioner och aktivitet om alla potentiella användare i hela Sverige fick möjlighet att delta. Projektet öppna bibliotek arbetar för att alla biblioteksanvändare i Sverige tillsammans med bibliotek kan skapa en gemensam plattform för medier och interaktion.

## 5.5 Slutsatser

Hur väl har teori och metod fungerat för att hjälpa oss att få svar på vår frågeställning: *hur konstrueras användare och bibliotek på svenska folkbiblioteks webbplatser ur ett webb 2.0-perspektiv.*

Vi valde att använda oss av fallstudier som metod eftersom vårt urval består av en liten del av helheten. Vi valde Stockholms stadsbibliotek och Umeå regionbiblioteks webbplatser för våra fallstudier efter att vi studerat ett antal svenska folkbiblioteks webbplatser och insåg att användningen av webb 2.0-funktioner inte var särskilt utbredd. Vi är medvetna om att vår undersökning är ett litet nedslag i ett större sammanhang och detta sätter gränser för vilka slutsatser vi kan göra av vår analys. Vi anser oss ha fått en klar bild om hur användare och bibliotek konstrueras och representeras på dessa två webbplatser. Det som slog oss var att biblioteket har stora förväntningar på användaren när det gäller interaktionen på webbplatserna.

Ett maktförhållande blev tydligt under vår analys vilket var något som vi inte reflekterat över innan vi påbörjade studien. Detta maktförhållande gestaltas i att biblioteket styr villkoren för interaktionen. Biblioteken uttrycker att det är ett fritt skapande för användaren på webbplatsen, men egentligen är interaktionen begränsad och inte lika fri som biblioteken vill påskina.

Diskursanalys som teori och metod har hjälpt oss att studera hur språket konstruerar användare och bibliotek på webbplatsen. Den har även gett oss möjlighet att studera mönster och maktstrukturer i materialet, som vi inte hade kunnat urskilja på samma sätt med en annan metod. Diskursanalys är ett kritiskt förhållningssätt som är ett verktyg för forskaren att studera den konstruerade verkligheten och vi har fått en större förståelse för hur språket på webbplatserna konstruerar användaren och biblioteket. Eftersom Laclau och Mouffe (1985) inte erbjuder några verktyg för hur deras diskursteori kan användas i praktiken har det ibland varit svårt att veta hur vi ska överföra den teorin till vår studie. Till vår hjälp har vi använt det analyschema som Hedemark, Hedman och Sundin (2005) har utformat. Analyschemat har gett oss vägledning och varit till hjälp under läsningen av materialet. Det har inte varit en enkel och rak väg att kategorisera, tematisera och utläsa diskurser. I kategoriseringsstadiet upplevde vi svårigheter med att kategorisera benämningar eftersom vissa överlappar varandra. Det är som i det verkliga livet, det finns inga tydliga gränsdragningar, men de val vi gjort är efter vår tolkning. Detta kan alltid ifrågasättas och studeras utifrån andra förutsättningar vilket gör att resultaten kan se annorlunda ut beroende på individ och situation. Som forskare befinner vi oss i en bestämd kontext och färgas av normer och värdering som finns runtomkring oss vilket kan göra det svårt att se på forskningen ur ett annat perspektiv.

Inom diskursteori talas det om vikten av reflexivitet och att forskaren ska förhålla sig kritisk till sin egen forskning. Vetenskaplig forskning producerar kunskap och är en del i det den diskursiva praktiken. Som vi diskuterat i metodkapitlet finns det inga objektiva sanningar och den forskning som produceras är färgad av forskarens egen bakgrund och den kontext som denne befinner sig. Vår egen roll i undersökningen har färgat resultaten av vår undersökning, men på vilket sätt kan vara svårt att uttala sig om. Vi har försökt att få en så stor genomskinlighet i studien som möjligt för att andra forskare och läsare ska kunna avgöra relevansen i våra resultat.



Vi ser på vår studie som en början till vidare forskning om webb 2.0 i bibliotekssammanhang. Det skulle vara givande att utföra en större studie på fler folkbiblioteks webbplatser för att svara på hur användaren och bibliotek konstrueras i en bredare kontext. Det skulle även vara intressant att studera vilka konsekvenser användarens aktiva centrala roll och medverkan får för folkbibliotek. Det är viktigt att hålla sig kritiskt till förändringen med bibliotek 2.0 och fundera över vad biblioteken vill med att införa ett mer användarcentrerat perspektiv. Den kritiska argumentationen mot bibliotek 2.0 syftar till att ifrågasätta varför användaren ska synliggöra bibliotekets samlingar och skapa ett innehåll på webbplatsen. Utvecklingen i samhället går mer och mer åt hållet att individen får ta ansvar och det ser vi även i biblioteksverksamheten.

## 6 Referenslista

- Abram, S. & Luther, J. (2004). Born With the Chip. *Library Journal*, 129 (8), 34-37.
- Allen, M. (2008). Web 2.0. An Argument Against Convergence. (elektronisk) *First Monday*, 13. Tillgänglig:  
<<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2139/1946>> (2008-03-10).
- Almestad, G. & Jäger, R. (2007). *Social bokmärkeshantering på webben. En översikt över webbplatser med användardefinierad taggning*. Magisteruppsats. Högskolan i Borås. Borås: Institutionen Biblioteks- och Informationsvetenskap.
- Alsbjer, P. (2008). Peter Alsbjers blogg. Tillgänglig:  
<<http://peterals.wordpress.com/biblioteksdebatt/>> (2008-02-26).
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Deetz, S. (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Amazon.com. (2008). Webbplats. Tillgänglig:  
<[http://www.amazon.com/books-used-books-textbooks/b/ref=sa\\_menu\\_bo0/102-13754437939329?%5Fencoding=UTF8&node=283155&pf\\_rd\\_m=ATVPDKIKX0DER&pf\\_rd\\_s=left-nav1&pf\\_rd\\_r=1Q4VMP2255M67WHDXPKH&pf\\_rd\\_t=101&pf\\_rd\\_p=328655101&pf\\_rd\\_i=507846](http://www.amazon.com/books-used-books-textbooks/b/ref=sa_menu_bo0/102-13754437939329?%5Fencoding=UTF8&node=283155&pf_rd_m=ATVPDKIKX0DER&pf_rd_s=left-nav1&pf_rd_r=1Q4VMP2255M67WHDXPKH&pf_rd_t=101&pf_rd_p=328655101&pf_rd_i=507846)>(2008-06.03).
- Anderson, P. (2007). 'All That Glisters Is Not Gold'. Web 2.0 and the Librarian. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39, 195-197.
- Andersson, M. & Skot-Hansen, D. (2000). *Det lokale bibliotek. Afvikling eller udvikling*. Jelling: Jelling bogtrykkeri.
- Audunson R.A. (2005). Bibliotekene. En institusjonstype i spenningsfeltet mellom ulike sosiale diskurser. /I/ Mäkinen, I. & Sandqvist, K. (red.) *Introduktion till informationsvetenskapen*. Tammerfors: Tampere university press.
- Audunson R.A. (2001). Folkebibliotekenes rolle I en digital framtid. Publikums, politikernes og bibliotekkarenes bilder./I/ Audunson, R.A. & Windfeld Lund, N.

- (red.) *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. Bergen: Fagbokforlag.
- Bernhem, A. & Kuster, L. (2008) *Bibliotekariers oppfattninger om Bibliotek 2.0. En fenomenografisk undersøkning*. Magisteroppsats. Högskolan i Borås. Borås: Institutionen Biblioteks- och Informationsvetenskap.
- Black, E. L. (2007). Web 2.0 and Library 2.0. What Librarians Need to Know. /I/ Courtney, N. (red.) *Library 2.0 and Beyond. Innovative Technologies and Tomorrow's User*. Westport: Libraries Unlimited.
- Bradley, P. (2007). *How to Use Web 2.0 in Your Library*. London: Facet Publishing.
- Börjesson, M. (2003). *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur.
- Börjesson, M. & Palmblad, E. (red.) (2007). *Diskursanalys i praktiken*. Malmö: Liber AB.
- Casey, M. E. & Savastinuk, L. C. (2007). *Library 2.0. A Guide to Participatory Library Service*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Dervin, B. (2003). *Sense-Making Methodology Reader. Selected Writings of Brenda Dervin*. Dervin, B., Foreman-Wernet, L. & Lauterbach, E (red.). Cresskill, NJ: Hampton press inc.
- Ejvegård, R. (2003). *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Encyclopaedia Britannica Online. (2008). (elektronisk) Tillgänglig: <<http://search.eb.com.ludwig.lub.lu.se/eb/article-9438358>> (20080301).
- Fairclough, N. (2003). *Analysing Discourse. Textual Analysis for Social Research*. London: Routledge.
- Frohmann, B. (1992). The Power of Images. A Discourse Analysis of the Cognitive Viewpoint. *The Journal of Documentation*, 48 (4), 366-386.
- Gee, P. J. (1999). *Introduction to Discourse Analysis. Theory and Method*. (elektronisk) London: Routledge. Tillgänglig: <[www.mah.se](http://www.mah.se)>
- Giger, P. (2006). *Participation Literacy Part I. Constructing the Web 2.0 Concept*. Licentiatavhandling. Blekinge Tekniska Högskola. Karlskrona: Blekinge Tekniska Högskola.
- Granström, J. (2007). *Social taggning. En studie av en webb 2.0 tjänst i OPAC*. Magisteroppsats. Högskolan i Borås. Borås: Institutionen Biblioteks- och Informationsvetenskap.

- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1988). *Effective Evaluation. Improving the Usefulness of Evaluation Results Through Responsive and Naturalistic Approaches*. San Francisco, London: Jossey-Bass Publishers.
- Hansson, J. (2005). *Det lokala folkbiblioteket. Förändringar under hundra år*. Linköping: Mimer.
- Hansson, J. (1998). *Om folkbibliotekens ideologiska identitet. En diskursstudie*. Licentiatavhandling. Bibliotekshögskolan vid högskolan i Borås. Göteborg: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap. (Valfrid).
- Hedemark, Å., Hedman, J. & Sundin, O. (2005). Speaking of Users. On User Discourses in the Field of Public Libraries. (elektronisk) *IR Informationresearch*, 10. Tillgänglig: <<http://informationr.net/ir/10-2paper218.html>>
- Hjörland, B. & Albrechtsen, H. (1995). Toward a New Horizon in Information Science. Domain-Analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 46 (6), 400-425.
- Ingwersen, P. (1996). Cognitive Perspectives of Information Retrieval Interaction. Elements of a Cognitive IR Theory. *Journal of Documentation*, 52 (1), 3-50.
- Kulturnämnd/Bibliotek. (2008). *Bibliotekets underlag till verksamhetsplan*. Opublicerat manuskript. Umeå: Kulturnämnd/Bibliotek.
- Kulturnämnd/Kulturförvaltning. (2008). Opublicerat manuskript. Umeå: Kulturnämnd/Kulturförvaltning.
- Kulturnämnden. (2008). *Verksamhetsplan Stockholms stadsbibliotek*. (elektronisk) PDF format. Tillgänglig: <<http://www.biblioteket.stockholm.se/Sve/Sidor/Filer/Verksamhetsplan%202008.pdf>> (2008-02-27).
- Kulturrådet. (2008a). Webbplats. Tillgänglig: <[http://www.kulturradet.se/templates/KR\\_Page.aspx?id=1948&epslanguage=SV](http://www.kulturradet.se/templates/KR_Page.aspx?id=1948&epslanguage=SV)> (2008-06-01).
- Kulturrådet (2008b). Webbplats. Tillgänglig: <[http://www.kulturradet.se/templates/KR\\_Page.aspx?id=296&epslanguage=SV](http://www.kulturradet.se/templates/KR_Page.aspx?id=296&epslanguage=SV)> (2008-06-01).
- Laclau, E. & Mouffe, C. (1985). *Hegemony and Socialist Strategy. Towards a Radical Democratic Politics*. London: Verso.
- Levine, J. (2007). Library 2.0 /I/ Gordon Singer, R. (red.) *Information Tomorrow. Reflections on Technology and the Future of Public and Academic Libraries*. Medford, New Jersey: Information Today Inc.
- Lotsson, A. (2006). Computer Sweden. (elektronisk) Tillgänglig:

- <<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.48000>>(20080301).
- Mathews, S. B. (2007). Online Social Networking. /I/ Courtney, N. (red.) *Library 2.0 and Beyond. Innovative Technologies and Tomorrow's User*. Westport: Libraries Unlimited.
- Merriam, S. B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Needleman, M. (2007). Web 2.0/Lib 2.0. What Is It? (If It's Anything at All). *Serials Review* vol. 33, 202-203.
- Nilsson, S. (2003). *Kulturens nya vägar*. Malmö: Polyvalent AB.
- O'Reilly, T. (2005a). What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Nest Generation of Software. (elektronisk) Tillgänglig:  
<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>> (2008-03-01).
- O'Reilly, T. (2005). O'Reilly Radar. Tillgänglig:  
<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>> (2008-03-01).
- O'Reilly, T. (2006). O'Reilly Radar. Tillgänglig:  
<<http://radar.oreilly.com/archives/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>> (2008-06-01).
- Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Pors, N. O. & Moring, C. (2005). Punktnedslag i det digitale bibliotek. Nye muligheder og ændrede kompetencebehov. /I/ Mäkinen, I & Sandqvist, K (red.) *Introduktion till informationsvetenskapen*. Tammerfors: Tampere university press.
- Svensk författningssamling (SFS). Bibliotekslag 1996:1596. (elektronisk) Tillgänglig:  
<[www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1996:1596](http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1996:1596)> (080601).
- Sahlin, R. (2008). Blogg. Webbstrategi. Tillgänglig:  
<<http://www.webbstrategi.se/webb-20/webb-20-en-beskrivning.html>> (2008-03-01).
- Savolainen, R. (2005). Informationssökning och informationsbehov. /I/ Mäkinen, I. & Sandqvist, K. (red.) *Introduktion till informationsvetenskapen*. Tammerfors: Tampere university press.
- Scholz, T. (2008). Market Ideology and the Myths of Web 2.0. (elektronisk) *First Monday*, 13. Tillgänglig:  
<<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2138/1945>> (2008-03-10).

- Stephens, M. (2007). Libraries and the Read/Write Web. /I/ Gordon Singer, R. (red.) *Information tomorrow, Reflections on Technology and the Future of Public and Academic Libraries*. Medford, New Jersey Information today, Inc.
- Stockholms stadsbibliotek. (2008a). Tillgänglig:  
<<http://www.biblioteket.stockholm.se/default.asp?id=3056&refid=3798>> (2008-02-27).
- Sveningsson, M., Lövheim, M. & Bergquist, M. (2003). *Att fånga Nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Svenska Unesco-rådet. (2008). Tillgänglig:  
<[http://www.unesco-sweden.org/om\\_unesco/om\\_unesco.asp](http://www.unesco-sweden.org/om_unesco/om_unesco.asp)> (2008-06-02).
- Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Trueman B. R., Tom, P. & Bell L. (2007). Get a Second Life. Libraries in Virtual Worlds. /I/Gordon Singer, R. (red.) *Information tomorrow, Reflections on Technology and the Future of Public and Academic Libraries*. Medford, New Jersey Information today, Inc.
- UCL British Library & JISC (2008). *Information behavior of the researcher of the future*. (elektronisk) PDF format. Tillgänglig:  
<[http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg\\_final\\_keynote\\_11012008.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf)> (2008-02-25).
- Umeå Stadsbibliotek. (2008a). Webbplats. Tillgänglig:  
<<http://www.minabibliotek.se/default.aspx?id=4714&refid=8113>>.( 2008-02-26).
- Umeå stadsbibliotek. (2008b). Webbplats. Tillgänglig: <<http://www.minabibliotek.se/>> (2008-03-06).
- Winther Jörgensen, M. & Phillips, L. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Wikipedia. (2008a). Webbplats. Tillgänglig: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Facebook>> (2008-06-02).
- Wikipedia. (2008b). Webbplats. Tillgänglig: <<http://sv.wikipedia.org/wiki/Flickr>>. (2008-06-02)
- Wikipedia. (2007a) .Webbplats. Tillgänglig: <<http://sv.wikipedia.org/wiki/Forum>> (2008-06-02).
- Wikipedia. (2008c). Webbplats. Tillgänglig: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Del.icio.us>> (2008-06-02).
- Wikipedia. (2008d). Webbplats. Tillgänglig: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Myspace>> (2008-06-02).

Wikipedia. (2008e). Webbplats. Tillgänglig:  
<[http://en.wikipedia.org/wiki/Social\\_tagging](http://en.wikipedia.org/wiki/Social_tagging)>(2008-06-02).

Wikipedia. (2008f). Webbplats. Tillgänglig:  
<[http://en.wikipedia.org/wiki/Google\\_generation](http://en.wikipedia.org/wiki/Google_generation)> (2008-03-02).

Wikipedia. (2008g). Webbplats. Tillgänglig: <[http://en.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)> .  
(2008-02-?).

Wikipedia. (2008h). Webbplats. Tillgänglig:  
<[http://en.wikipedia.org/wiki/The\\_Long\\_Tail](http://en.wikipedia.org/wiki/The_Long_Tail)>(2008-06-02).