

Suvi Järvenpää

Bibliotek 2.0 på högskolebibliotek i Åbo

Suvi Järvenpää: Bibliotek 2.0 på högskolebibliotek i Åbo. [Library 2.0 at higher education libraries in the City of Turku.]. *Informaatiotutkimus* 28(3), 2009.

Libraries, like the society around them, are nowadays characterized by a constant change in order to increase the efficiency and to offer better service. One way to achieve this is by implementing some Web 2.0 applications such as blogs and wikis within the library environment, often called Library 2.0. This article is based on a bachelor's thesis where four higher education libraries located in the City of Turku were investigated to find out the significance of Library 2.0 for them and what plans they had for the future to better reach their customers. The data for the study were collected in 2008/2009 by interviewing one representative for each library. The libraries were found to be in the early stages of adopting Web 2.0 technologies, but in the coming years Library 2.0 will probably play a more and more important part in the development of both staff work and library services.

Address: Suvi Järvenpää, Information Studies at Åbo Akademi University, Hämeenkatu 13, 20500 Turku, Finland. E-mail: suvi.melissa@gmail.com

1 Inledning

Från att ha varit enbart ett informationssökningsverktyg har internet på senaste tiden omvandlats till en läs-/skrivmiljö som låter både amatörer och experter fungera som innehållsskapare. Denna utveckling har varit möjlig tack vare den s.k. sociala mjukvaran (social software) som har alstrat en miljö av interaktivitet och engagemang. (Casey & Savastinuk 2007, 1; Farkas 2007, xxi–xxiii). Termen används nästan synonymt med ett annat populärt begrepp, webben 2.0 (Web 2.0), som för sin del har lett till uppkomsten av begrepp såsom bibliotek 2.0 (Library 2.0) och business 2.0.

Syftet med kandidatavhandlingen (Järvenpää 2009) som denna artikel baserar sig på var att ur personalens perspektiv kartlägga betydelsen av förändringar i allmänhet och fenomenet bibliotek 2.0 i synnerhet, både nu och i framtiden, på olika högskolebibliotek i Åbo. Temat undersöktes genom att intervjua en anställd per bibliotek. De fyra undersökta biblioteken befann sig tillsvärdare i ett begynnelsestadium vad gäller tillämpningen av bibliotek 2.0, men i framtidens verksamhetsmiljöer kommer de nya verktygen förmodligen att spela en allt viktigare roll.

2 Webben 2.0 och bibliotek 2.0

Termen webben 2.0 uppkom och populariserades år 2004 av Tim O'Reilly och Dale Dougherty från O'Reilly Media (O'Reilly 2005; Maness 2006). Det besläktade begreppet bibliotek 2.0 definierades först av Michael Casey år 2005 och fick fart genom diskussioner på bloggar och på en konferens som ägde rum i Kalifornien samma år (Bradley 2007, 192; Casey & Savastinuk 2007, xxi; Cohen 2007, v). Även om det har gått några år sedan termernas uppkomst finns det fortfarande inga allmänt accepterade definitioner för dem, och en del människor anser att det endast är fråga om att namnge gamla saker på ett nytt sätt. Somliga är av den åsikten att webben 2.0 används som slogan för att övertyga medierna och investerarna om att företagen håller på att skapa något helt nytt i stället för att vidareutveckla traditionell teknologi (Curran m.fl. 2007). Beträffande begreppet bibliotek 2.0 tror kritikerna på motsvarande sätt att även om de nya verktygen kan ha en positiv inverkan på några tjänster så kan de inte åstadkomma en betydande förändring i biblioteksservicen. Det finns ingenting nytt i tanken att vilja betjäna kunderna bättre än förr. Förespråkarna är igen av den åsikten att den stora

mängden nya resurser och sammankopplingarna mellan dessa resulterar i en ny syn på hur man tillhandahåller information och på hurdan roll slutanvändarna spelar i verksamheten, vilket leder till en ny generation av bibliotekstjänster. (Bradley 2007, 192; Casey & Savastinuk 2007, 6–7).

Förenklat kan man säga att webben 2.0 är ett samlingsnamn för olika tekniska verktyg, idéer och kulturer som tillsammans gör webben interaktivare och användarvänligare än tidigare. Exempel på olika tjänster som förknippas med fenomenet är Facebook (en social webbtjänst med flera funktioner), Flickr (en fotodelningstjänst), Skype (en internettelefonitjänst), Wikipedia (en webbaserad fri encyklopedi i form av en wiki) och YouTube (en videodelningstjänst).

Bradley (2007, 2–7) listar följande kriterier för webben 2.0: 1) De flesta tjänster finns på webben vilket betyder att användarna inte behöver installera något program på egen dator. Detta leder steg för steg till oberoende av en viss dator emedan alla filer kan komma åt via internet. Somliga applikationer (t.ex. SlideShare) fungerar emellertid tillsammans med ett program som finns installerat på datorn (t.ex. PowerPoint). 2) Det går att få fram massans vishet (wisdom of the crowd) när många personer är med och utvecklar en tjänst. 3) Utvecklingen av applikationerna är en kontinuerlig process, vilket syns i att de sägs vara i betaläge (beta test mode, perpetual beta). På grund av detta borde människorna anpassa sig till tanken att verktygen inte behöver vara ”perfekta” före de kan tas i bruk. 4) Till sist tar Bradley upp de tekniska verktyg som har möjliggjort den snabba utvecklingen av webben 2.0-applikationer. Dessa heter Ajax (Asynchronous JavaScript and XML) och APIs (Application Programming Interfaces). Med hjälp av dem kan en webbsida delas i flera moduler vars storlek, läge och andra egenskaper går att förändra av användaren. På så sätt kan olika resurser skapas och kombineras enligt användarens individuella behov.

Tanken bakom begreppet bibliotek 2.0 är att inkludera webben 2.0-fenomenet i biblioteksvärlden och på det viset förbättra kundtjänsten. Därför är det ingen överraskning att flera definitioner baserar sig på begreppet webben 2.0 (Holmberg m.fl., 2009). Ett exempel är definitionen presenterad av Habib (2006, 9), som definierar bibliotek 2.0 som ”a subset of library services designed to meet user needs caused by the direct and peripheral effects of Web 2.0”. En annan relativt exakt definition som

visserligen inte inkluderar begreppet webben 2.0, men där bibliotek 2.0 begränsas till de webbaserade bibliotekstjänsterna formulerades av Maness (2006): ”Library 2.0 [is] the application of interactive, collaborative, and multi-media web-based technologies to web-based library services and collections”. Casey och Savastinuk (2007, 11–18, 77) ger ett exempel på en mindre precis definition. Enligt dem är bibliotek 2.0 en modell för biblioteksservice som gör det möjligt för biblioteken att möta de ständigt skiftande kundkraven. Det handlar om att göra mera med samma eller mindre resurser; effektiviteten borde öka men inte på bekostnad av kvaliteten. De viktiga komponenterna i bibliotek 2.0 är 1) en ständig och målinriktad förändring, 2) användarnas engagemang i utvecklingen av servicen och 3) att nå både nuvarande och potentiella användare. Holmberg m.fl. (2009) presenterade i sin tur en definition som baserar sig på en empirisk undersökning, i motsats till tidigare definitioner. I studien, vars målgrupp var bibliotekarier och forskare i informationsvetenskap, undersöktes svaren på frågan ”Vad är bibliotek 2.0?”. De insamlade orden kunde sammanfattas i sju olika komponenter som stod som grund för definitionen enligt vilken bibliotek 2.0 ”is a change in interaction between users and libraries in a new culture of participation catalysed by social web technologies”.

En aspekt som inte kommer fram ovan, men som bör framhävas, är att de olika applikationer som tillhör bibliotek 2.0 också kan vara till nytta för att befrämja kommunikationen mellan personalen samt mellan bibliotekskollegor på flera bibliotek förutom kommunikationen mellan bibliotek och kunder (Bradley 2007, Farkas 2007). Dessutom finns det minst två särskilda komponenter som kan räknas med till bibliotek 2.0 när det handlar om akademiska bibliotek. Den första är social forskningsverksamhet (social scholarship) vilket betyder att information som berör forskningsintressen och vetenskapliga publikationer delas ut med hjälp av webben 2.0-verktyg. Den andra komponenten går ut på att föra biblioteket närmare användarna i olika virtuella och fysiska former som tillsammans främjar inläring, undervisning och forskning. (Cohen 2007, vi–vii).

Det är möjligt och även önskvärt att utveckla bibliotek 2.0-projekt på flera olika nivåer, såväl på akademiska som på andra bibliotek. Målsättningarna varierar nämligen från fall till fall

på grund av bl.a. bibliotekens behov, administrativt stöd, finansiering, teknisk utrustning och samarbete flera bibliotek emellan. (Cohen 2007, v). Hurdant bibliotek det än är fråga om så borde personalen dock så småningom bli medveten om att det finns en väldigt mängd webben 2.0-applikationer att välja emellan för att utveckla bibliotekets service. Avhandlingen (Järvenpää 2009) fokuserade på några av de allmännaste verktygen, d.v.s. bloggar, poddsändningar, RSS-flöden, snabbmeddelanden, sociala nätverk, social taggning och wikier.

3 Informationssökningsteorier

Nedan följer en sammanfattning av några viktiga begrepp och teorier inom ämnet informationssökning som har nära anknytning till studiens frågeställningar. Här används den vida tolkningen av begreppet där informationssökning anses vara en process: människor har ett informationsbehov som sätter igång informationssökning som i sin tur utmynnar i informationsanvändning (Savolainen 2005, 74, 79, 80). Informationen anskaffas ofta planmässigt, men det kan ske även slumpmässigt (Savolainen 2005, 80), som brukar beskrivas i termer av serendipitet (serendipity) (Foster & Ford 2003) samt att stöta på information (information encountering) (Erdelez 1997).

Wilson (1981) konstaterar att det kunde vara bäst att slopa begreppet informationsbehov och i stället tala om informationssökning i syfte att tillfredsställa fysiologiska, affektiva eller kognitiva behov. För att tillfredsställa dessa varierande behov kan en person eventuellt börja söka information, men beteendet styrs även av flera andra faktorer som Wilson kallar för individuella, interpersonella och miljörelaterade hinder för informationssökning. Dessutom påverkas behoven av miljöerna, d.v.s. arbetsmiljö, sociokulturell miljö, ekonomisk-politisk miljö och fysisk miljö, där individen verkar. Det är kombinationen av alla ovannämnda faktorer som inverkar på individens informationssökningsbeteende. (Wilson 1981).

Det finns flera olika sätt att skaffa sig information vilket beskrivs t.ex. i modellen av Bates (2002) där informationssökningen är indelad i fyra olika former: (riktad) sökning ([directed] seeking som är aktiv och riktad), bläddring (browsing som är aktiv och oriktad), bevakning (monitoring som är

passiv och riktad) och medvetenhet (awareness/being aware som är passiv och oriktad). Om ett bibliotek har i användning webben 2.0-verktyg som wikier, kunde sökningar där det aktivt letas information om ett visst tema med en sökterm kallas riktad sökning enligt de ovannämnda kategorierna. Informationssökningar som behandlas i undersökningarna nedan (Erdelez 1997; Foster & Ford 2003) kan däremot tänkas presentera de tre andra formerna av informationssökning. Det är fråga om bläddring ifall en individ utan speciella informationsbehov aktivt utsätter sig för potentiellt relevant information genom att läsa t.ex. bibliotekets blogginlägg om nya bibliotekstjänster för att eventuellt stöta på något nyttigt. När en person surfar på hemuniversitetets webbplats och får syn på bibliotekets blogginlägg som behandlar t.ex. ett tema med nära anknytning till ett aktuellt uppsatsämne eller egna forskningsintressen och på detta vis får svar på frågor som finns i tankarna, är det fråga om bevakning. Medvetenhet innebär att en person som helt enkelt är vaken och medveten om sin omgivning tillägnar sig information från omvärlden, även om personen inte har för avsikt att leta efter information; denna typ av informationssökning sker t.ex. när en individ får höra av sin studiekamrat att biblioteket erbjuder RSS-flöden om nya verk inom det egna huvudämnet.

Erdelez definierade begreppet information encountering (IE) år 1997 som minnesvärda erfarenheter där det oväntat påträffas användbar eller intressant information. Senare (Erdelez 2005) begränsades begreppets innebörd till fall där information påträffas av en händelse, medan aktiv sökning efter någon annan information pågår. Hennes forskning påvisade fyra kategorier av informationsanvändare, d.v.s. super-encounterers, encounterers, occasional encounterers och nonencounterers, utgående från hurdan iakttagelseförmåga av IE informanterna hade (Erdelez 1997; 2005). Man skulle kunna vänta sig att särskilt människor tillhörande gruppen super-encounterers kunde ha nytta av nya bibliotekstjänster såsom webben 2.0-verktyg som kan främja slumpmässig informationssökning, eftersom dessa personer betraktar IE som en form av informationssökning som regelbundet erbjuder nyttig information, och eftersom de avsiktligt använder sig av olika tillvägagångssätt för att befrämja IE.

Även i undersökningen av Foster

och Ford (2003) visade sig slumpmässig informationssökning, eller förmågan att göra gynnsamma och oväntade upptäckter (serendipitet), ha spelat en stor roll i många människors liv, i detta fall inom konst och vetenskap. Forskarna konkluderade att slumpmässigheten har ansetts som en passiv form av informationssökning, men samtidigt som något som går att kontrollera och som kan vara effektivt ifall människan är inställd på och har färdigheter att nyttja slumpmässighet och om informationssökningssystemen möjliggör det.

Modellen om akademiskt bibliotek 2.0 utvecklad av Habib (2006, 32–33) utgör en bra utgångspunkt för högskolebibliotek som planerar hurdana webben 2.0-verktyg som kunde tas i bruk och som vill fastställa hur de här verktygen påverkar biblioteksverksamheten. I den första varianten av modellen (Habib 2006, 33) syns hur de nya applikationerna är en del av studerandenas vardag och hur bibliotekstjänsterna kan placera sig i deras sociala och akademiska liv om biblioteket tar i användning liknande virtuella tillämpningar som studerandena sedan tidigare är vana vid. Modellen beaktar både den fysiska och virtuella världen samt graden av formalitet och auktoritet i de olika miljöerna. Habib (2006, 35) utvecklade modellen vidare genom att avlägsna gränserna mellan det fysiska och det virtuella och genom att tillägga olika typer av interaktioner. Syftet med den reviderade modellen är att underlätta planeringen av fysiska och virtuella miljöer enligt de former av interaktivitet som kunderna kommer att ha i de här miljöerna.

4 Problem och frågeställningar

Under genomgången av litteraturen blev studiens arbetsrubrik ”betydelsen av fenomenet bibliotek 2.0 på olika högskolebibliotek i Åbo ur personalens perspektiv”. De s.k. huvudfrågorna presenteras nedan.

Utifrån Wilsons teori väcktes följande frågor:

- 1) Har det genom användarnas eller personalens feedback kommit fram att det förekommer informationsbehov (affektiva och/eller kognitiva) som kunde tillfredsställas genom att ta i användning vissa webben 2.0-verktyg?
- 2) Ses saknaden av webben 2.0-verktyg på biblioteket som ett (miljörelaterat) hinder för en mångsidig informationssökning?
- 3) Finns det planer på att förbättra den fysiska miljön på biblioteket för att underlätta

informationssökning och kommunikation?

Utifrån Erdelez’ samt Foster och Fords teorier väcktes följande frågor:

- 4) Har biblioteket infört social taggning i sin katalog eller börjat använda andra webben 2.0-verktyg för att stöda slumpmässig informationssökning?
- 5) Har biblioteket använt andra metoder för att underlätta slumpmässig informationssökning?

Utifrån Habibs modell/teori väcktes följande fråga:

- 6) Har det skett märkbara förändringar i kundernas eller personalens informationssökningsbeteende och kommunikationsvanor sedan de nya webben 2.0-verktygen togs i bruk, eller om dessa ännu är i planeringsskede, hurdan påverkan kommer verktygen att ha på de nämnda fenomenen enligt personalens uppfattning?

Frågorna som ställdes under intervjuerna började med allmänna frågor om förändringen som sker på biblioteken. Efter det flyttades fokus på de egentliga webben 2.0-verktygen. När det var klart hurdana erfarenheter biblioteken hade av de här nya applikationerna diskuterades möjliga förändringar beträffande kundernas eller personalens informationsbeteende samt huruvida biblioteken hade försökt underlätta slumpmässig informationssökning. Till slut frågades informanterna om bibliotekens framtidsplaner. Svaren på dessa frågor och till stor del även på huvudfrågorna ovan kommer fram i resultatdelen, men de intresserade hänvisas till avhandlingen (Järvenpää 2009) för närmare detaljer och diskussion.

5 Procedur och informanter

För datainsamlingen användes intervjuer som genomfördes på kontaktpersonernas arbetsrum under november 2008 och februari 2009. Intervjuerna pågick mellan 40 och 45 minuter. De bandades och därtill gjordes några anteckningar både under och efter intervjun. Data analyserades med en metod som påminner mest om den tredje exemplifierade analysvarianten i Trost (2005, 127–128): Jag skrev ner allt sådant som jag ansåg vara viktigt med tanke på studiens syfte och intervjufrågorna genom att sammanfatta innehållet i intervjuerna med dels respondenternas, dels mina egna ord. För att kunna jämföra intervju svaren med varandra placerade jag alla sammanfattningar i samma textfil som jag sedan använde tillsammans med ljudfilerna för att leta efter likheter, skillnader och grupperingar i materialet i överensstämmelse

med Bells (2000, 153) anvisningar.

Den planerade undersökningsgruppen bestod av fem personer anställda på biblioteken vid Yrkeshögskolan Novia, Åbo Akademi, Åbo handelshögskola, Åbo universitet och Åbo yrkeshögskola. Med en av de tänkta informanterna hittades ingen lämplig tidpunkt för en intervju. (Enligt responsen på rekryteringsmejlet hade bibliotek 2.0-arbetet inte påbörjats på biblioteket i fråga.) Antalet informanter blev således fyra i stället för fem. Detta är ett litet antal, men eftersom det var fråga om en kandidatavhandling var det inte tidsmässigt möjligt att intervjua flera än en person per bibliotek. Informanternas yrkestitlar varierade, men alla arbetade i tämligen höga positioner, vilket var nödvändigt, eftersom flera av intervjufrågorna förutsatte att de intervjuade hade någon slags helhetssyn av organisationens verksamhet.

6 Resultat

6.1 Förändringsprocesserna på biblioteken

En respondent ansåg att det egna biblioteket förändrade sig för mycket, en annan tyckte att förändringstakten var lämplig, medan två positionerade sig däremellan (se även tablå 1 i följande kapitel). Servicen, procedurer och målsättningar utvärderades mer eller mindre regelbundet på alla bibliotek, men metoderna för detta var rätt olika. Alla informanter konstaterade dock att kärnan i denna utvärdering var, eller skulle bli inom närmaste framtid, ett kvalitetssystem för hela högskolan, inklusive biblioteket.

Faktorer som sporrade till förändring var administrativa beslut (3 bibliotek), feedback från användarna (4), feedback från personalen (4) och andra alternativ (4). De andra alternativen bestod av bibliotekets och ramorganisationens strategier, de anställdas idéer för förändringar i det egna arbetet, ledningens förslag som diskuteras vidare i organisationen, undervisningsministeriets planer, regionalt samarbete och den tekniska utvecklingen. Feedbacken från användarna erhöles mestadels muntligt i kundservicen eller via telefonsamtal, samt skriftligt med olika typer av digitala och pappersformulär, e-post och kundundersökningar. Feedbacken från personalen kom däremot enbart den muntliga vägen.

6.2 Webben 2.0-verktygen

Inget bibliotek hade fått någon feedback från användarna som indikerade på behov av webben 2.0-verktyg på biblioteket. Bibliotekspersonalen hade också varit ganska passiv i detta avseende; endast på ett bibliotek hade diskussionen om de här verktygen och deras möjligheter kommit ordentligt i gång, och även där hade den egentliga feedbacken uppkommit inom gruppen som arbetade med webbtjänsternas utveckling.

Mängden av kompletterande utbildning som hade berört ämnena social programvara, webben 2.0 eller bibliotek 2.0 varierade från ingen alls till flera konferenser, kurser och seminarier. Andelen av personalen som hade varit med om denna utbildning var följande: 0 %, 43 %, 50 % eller 100 %. Även på det bibliotek där personalen inte hade deltagit i någon formell personalutbildning hade en del av de anställda varit med på några liknande evenemang på fritiden. Utbildningen hade arrangerats av biblioteken själva, av dem och andra genom lokalt eller internationellt samarbete, eller av utomstående instanser.

Biblioteken hade ett eller flera webben 2.0-verktyg i användning. På de två bibliotek som hade endast ett sådant verktyg var det fråga om s.k. alert-RSS-flöden som kunderna kunde beställa på basis av sina söksträngars sökresultat i Nelli-portalen, i referens- eller tidskriftsdatabaser. Även på de övriga biblioteken kunde man prenumerera på denna typ av RSS-flöden. I alla dessa fall hade RSS-tjänsten följt med de tillämpningar som biblioteket hade anskaffat. De sistnämnda biblioteken hade också en eller flera egna RSS-tjänster (bl.a. blogginslag), och på ett av dem hade några anställda dessutom en snabbmeddelandefunktion i sitt e-postprogram som användes för kommunikation mellan kollegorna. Två bibliotek hade prövat en wiki, och också i det här fallet användes applikationen av personalen, antingen som ett arbetshjälpmedel på hembiblioteket eller internt inom högskolan och i nationellt samarbete. En av Nelli-portalererna innehöll länkar till LibraryThing-tjänsten (<http://www.librarything.com/>), världens största bokklubb på nätet och ett exempel på de sociala nätverken. I två av portalerna fanns också länkar till Google boksökning (Google Book Search; <http://books.google.com/>) som visar en varierande mängd information av de hittade verken, t.ex. en innehållsförteckning eller ett utdrag ur boken. En informant nämnde att även samkatalogen Linda

innehåller länkar till Google boksökning. Om man även räknar denna tjänst in i webben 2.0-verktygen så hade alla undersökta bibliotek minst två sådana verktyg.

Erfarenheterna av de verktyg som biblioteken själva hade utvecklat var positiva – med hjälp av dem hade samarbetet och informeringen blivit lättare. Med avseende på de inbyggda RSS-tjänsterna hade flera forskare på ett av biblioteken kommenterat att de inte har tid att uppgöra alert-flöden eftersom de uppfattade det som något komplicerat. Man kunde dock vänta sig att inställningen till dem så småningom förändras eftersom alert-tjänsterna utgjorde ett av temana som behandlades på bibliotekets informations-sökningsföreläsningar.

6.3 Informationsbeteendet i biblioteksmiljö

Under intervjuerna kom det fram tre olika områden där det enligt informanterna hade skett märkbara förändringar vad gällde kundernas eller personalens informationssökningsbeteende eller kommunikationsvanor sedan webben 2.0-verktygen hade tagits i användning: Wikierna hade hjälpt personalen att lätt komma åt information om vissa projekt. Förr när liknande dokument skulle göras, skickades filer via e-post från den ena till den andra och emellanåt hände det att personen som sammanställde bidragen byggde sin text på föråldrade filer. Med wikier undviker man detta. Vad gäller kunderna hade ett bibliotek lagt märke till att det fanns en skillnad mellan den senaste och de tidigare kundundersökningarna, nämligen sättet att svara på de öppna feedbackfrågorna. Kunderna hade i den nyaste undersökningen gett betydligt mera respons direkt till enskilda anställda, både på positiva och negativa möten med dem. Detta kan ses som ett resultat av den stora utbredningen av webben 2.0 i människornas vardag; de sociala verktygen har medfört att tröskeln att ge feedback är lägre än förr. Den tredje förändringen berörde både kunderna och personalen och gällde ibruktageandet av bibliotekets blogg som redan hade fått en tämligen stor användarkrets.

Inget bibliotek hade avsiktligt försökt underlätta slumpmässig informationssökning vid sidan av den planmässiga med hjälp av webben 2.0-verktyg eller någonting annat. Angående webben 2.0-verktygen sade en av de intervjuade att de främst hade skapats i syfte att erbjuda flera serviceformer; de som var

intresserade av denna typ av tjänster hade nu fått möjlighet att nyttja sådana. En annan informant ansåg att man eventuellt med framtidens nya applikationer skulle kunna införa slumpmässighet i bibliotekssystemen. Två informanter konstaterade att biblioteken även utan webben 2.0 har en struktur där man slumpmässigt kan snava över information varav ett exempel är bläddringen i en traditionell bibliotekskatalog.

6.4 Bibliotekens framtidsplaner

Punkterna i den nästsista intervjufrågan (utveckling av de virtuella och fysiska utrymmana samt personalens arbetsuppgifter, skraddarsydda tjänster för olika kundgrupper) hörde till de mest centrala områdena som biblioteken hade beaktat i planeringen av framtidens verksamhet. Beträffande de strukturella (fysiska) förändringarna nämnde en informant att det fanns planer på en minskning av antalet biblioteksenheter. På två bibliotek hade det varit mycket diskussioner om hur de ekonomiska resurserna borde delas mellan olika funktioner och arbetsuppgifter. På ett av dem hade det i många år även varit tal om en ny biblioteksbyggnad, men tillsvidare fanns det inga resurser i sikte. Om byggprojektet förverkligas så skulle det betyda bättre fysiska utrymmen för kunderna. På ett annat bibliotek hade det nyligen gjorts en stor förändring genom att ersätta läsesalen för tryckta tidskrifter med en elektronisk läsesal. Detta hade hjälpt i övergången till allt fler elektroniska tidskrifter.

Vad gällde de virtuella tjänsterna betonade två informanter att utvecklingen i hög grad styrdes av ramorganisationen, och den ena av dem nämnde Nationalbiblioteket som den andra viktiga styrande organisationen. Biblioteket skulle enligt en av informanterna kunna samarbeta med den egna högskolan kring de här frågorna ifall det är möjligt och lönande för biblioteket. Tänkbara tjänster som kunde utvecklas skulle kunna vara nya typer av nätstudiemiljöer eller interna diskussionsverktyg.

Andra exempel på planer beträffande bibliotekens virtuella tjänster var följande: På biblioteket där en wiki hade varit i provanvändning hade den fått så bra mottagande av personalen att wikier med stor sannolikhet kommer att utnyttjas också i andra sammanhang. På ett annat bibliotek hade personalen å sin sida funderat på att utveckla användarutbildningen genom att överföra materialet av informationssök-

ningskurser till nätstudiemiljön Moodle. Några informanter hade antingen själva tänkt på eller diskuterat med personalen om att erbjuda RSS-flöden av information som finns i Voyagerbibliotekssystemet och att i kundservicen dra nytta av snabbmeddelanden eller s.k. co-browsing (Farkas 2007, 153–154) där bibliotekarien kan ta kundens dator i sin besittning via webben och steg för steg visa hur man använder en viss informationskälla. Det viktigaste som alla informanter betonade under intervjuerna, antingen direkt eller indirekt, var att det alltid krävs resurser för att införa nya tjänster och därför måste allt nytt som tas i bruk faktiskt fungera och därtill ska kunderna få mervärde av det.

7 Diskussion

På biblioteket som inte deltog i studien hade bibliotek 2.0-arbetet inte påbörjats, vilket betyder

att de samlade resultaten skulle ha varit liknande även utan detta bortfall. Studien är dock begränsad eftersom antalet högskolebibliotek var litet och alla studieobjekt befann sig i Åbo. Detta medför att studiens resultat inte är generaliserbara. Undersökningens resultat beskriver dessutom endast den aktuella situationen vid årsskiftet 2008/2009.

Några av frågorna var gemensamma för både denna studie (Järvenpää 2009) och enkätundersökningen utförd av Casey och Savastinuk (2007, 139–148). Även om resultaten inte är direkt jämförbara p.g.a. typ av bibliotek (högskolebibliotek vs akademiska, allmänna, skol-, special- och andra bibliotek) och ämbets titlar samt antalet informanter (4 vs 365) är det intressant att granska om det fanns liknande trender i de två studierna. I tablån nedan sammanfattas resultaten av de gemensamma frågorna om förändringen på biblioteken i de två studierna.

Tablå 1: Jämförelse mellan resultaten i undersökningarna av Järvenpää (2009) och Casey & Savastinuk (2007) om förändringen som sker på biblioteken

| Frågan och svarsalternativen | Järvenpää (2009) = A | Casey & Savastinuk (2007) = B | Kommentarer |
|--|--|--|--|
| Anser du att ditt bibliotek förändrar sig allt som allt a. för mycket, b. i lämplig grad, c. inte tillräckligt, d. annat alternativ (specificera)? | 25 % a 25 % b 0 % c 50 % d: En informant ansåg att svaret placerar sig mellan alternativen a och b. En annan informant tyckte att svaret beror på området: a gällande förändringar från ramorganisationens centralförvaltning, b beträffande förändringar som sker på eget initiativ. | 2 % a 30 % b 53 % c 15 % d | Gemensamt var att en del av informanterna ansåg att förändringstakten varierar beroende på området. Det verkade dock vara så att takten var större på biblioteken i A, kanske eftersom undersökningen i detta fall gällde endast högskolebibliotek. Dessutom kan tidpunkten (år 2008/2009 vs år 2006) ha varit en betydelsefull faktor. Förklaringen till variationen mellan svaren från Åbo kan vara skillnader i både arbetsuppgifter och personligheter; en del människor upplever förändringar mera stressande än andra. |
| Utvärderas servicen, procedurer och målsättningar regelbundet på ditt bibliotek? | 100 % Ja, med hjälp av ett kvalitetssystem senast från och med år 2009. | 29 % ja 35 % nej 36 % någonstans i mittemellan | Utvärdering var allmännare på biblioteken i A. Antagligen var orsaken det att evaluering uppskattas mera på högskolebibliotek än på andra typer av bibliotek. |
| Vad sporrar till förändring på ditt bibliotek (flera alternativ möjliga samtidigt)? a. administrativa beslut, b. kommittéer el.dyl., c. feedback från användarna (spontan eller med hjälp av enkäter el.dyl.), d. feedback från personalen (spontan eller med hjälp av enkäter el.dyl.), e. annat alternativ (specificera) | 75 % a 0 % b 100 % c 100 % d 100 % e: Bibliotekets och ramorganisationens strategier, de anställdas idéer för förändringar i det egna arbetet, ledningens förslag som diskuteras vidare i organisationen, undervisningsministeriets planer, regionalt samarbete och den tekniska utvecklingen. | 85 % a 56 % b 58 % c 50 % d 26 % e | Biblioteken i A blev i genomsnitt sporrade av fler faktorer än biblioteken i B, men ingen informant såg alternativet b som en drivkraft medan ungefär hälften av informanterna i den tidigare studien (B) uppgav detta alternativ. Skillnaderna mellan resultaten i A och B var tydliga, och det vore intressant att undersöka denna fråga mera för att få en bild av sporrarna på nationell nivå här i Finland. |

Såsom i undersökningarna utförda av Nguyen (2008) om högskolebibliotek i Australien och Nya Zeeland och av Shoniwa och Hall (2007) i Storbritannien och Nordirland utgjorde RSS-flöden den viktigaste formen av bibliotek 2.0. Blogg och snabbmeddelanden som det fanns erfarenheter av på ett av studiens bibliotek hörde likaså till de vanligaste verktygen i de nämnda undersökningarna. Viktiga åtskiljande resultat var att wikier var allmänna i den här studien och att inget av de finländska biblioteken hade prövat på poddsändningar trots att detta verktyg var rätt populärt på högskolebiblioteken i de ovan nämnda länderna. I utredningen av Salaway m.fl. (2008, 11, 47) om IT-vanorna bland amerikanska högskolestuderande kom det fram att 85 % av respondenterna (95 % av 18- och 19-åriga) använde sociala webbtjänster (Facebook m.fl.), 74 % snabbmeddelanden, 29 % poddsändningar, och fler än en tredjedel skapade innehåll på webben med bloggar, wikier, fotografi- och videotjänster. Om utvecklingen går åt samma håll i Finland är det sannolikt att behovet av bibliotek 2.0-applikationer kommer att öka kraftigt även i vårt land.

8 Slutsatser

De fyra undersökta högskolebiblioteken i Åbo befann sig tillsvidare i ett begynnelsestadium vad gäller implementeringen av bibliotek 2.0, men studien visade att man även med små förändringar kan både underlätta personalens arbete och utveckla biblioteksservicen. Eftersom de flesta webben 2.0-verktyg kan användas avgiftsfritt eller åtminstone har en gratis provperiod lönar det sig, dock inom ramen för bibliotekets resurser, att testa ett antal olika alternativ för att hitta en lämplig uppsättning verktyg för det egna biblioteket. När dessa applikationer runtom i världen används i allt högre grad privat, kommer människorna småningom säkert att ha (större) förväntningar på att de ska kunna utnyttja de här verktygen även i sina studier och i sitt arbete, och därför kommer bibliotek 2.0 förmodligen att spela en allt viktigare roll på framtidens bibliotek, såväl i Finland som i andra länder.

För att följa utvecklingen och spridningen av bibliotek 2.0 i Finland borde man inom den fortsatta forskningen undersöka alla typer av bibliotek och större områden än en stad. Därtill behövs undersökningar gjorda med olika metoder och med informanter som består av kunder vid

sidan av bibliotekspersonal.

Hyväksyttu julkaistavaksi 5.10.2009.

Litteratur

- Bates, M. (2002). Toward an integrated model of information seeking and searching. The fourth international conference on information needs, seeking and use in different contexts, Lisbon, Portugal, September 11–13, 2002. URL: http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info_seeksearch-i-030329.html (29.10.2008)
- Bell, J. (2000). Introduktion till forskningsmetodik (översättning B. Nilsson) (3. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Bradley, P. (2007). How to use Web 2.0 in your library. London: Facet Publishing.
- Casey, M. & Savastinuk, L. (2007). Library 2.0: a guide to participatory library service. Medford, NJ: Information Today.
- Cohen, L. (red.) (2007). Library 2.0 initiatives in academic libraries. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Curran, K., Murray, M. & Christian, M. (2007). Taking the information to the public through Library 2.0. *Library Hi Tech* 25(2):288-297
- Erdelez, S. (1997). Information encountering: a conceptual framework for accidental information discovery. Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts, 14-16 August, 1996, Tampere, Finland (red. P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin), ss. 412-421. London: Taylor Graham.
- Erdelez, S. (2005). Information encountering. Theories of information behavior (red. K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie), ss. 179-184. Medford, NJ: Information Today.
- Farkas, M. (2007). Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online. Medford, NJ: Information Today.
- Foster, A. & Ford, N. (2003). Serendipity and information seeking: an empirical study. *Journal of Documentation* 59(3):321-340
- Habib, M. (2006). Toward academic library 2.0: development and application of a Library 2.0 methodology. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science. URL: <http://hdl.handle.net/1901/356> (29.9.2008)

- Holmberg, K., Huvila, I., Kronqvist-Berg, M. & Widén-Wulff, G. (2009). What is Library 2.0? *Journal of Documentation* 65(4):668-681
- Järvenpää, S. (2009). Bibliotek 2.0 på högskolebibliotek i Åbo. Opublicerad kandidatavhandling i informationsförvaltning. Åbo Akademi.
- Maness, J. (2006). Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries. *Webology* 3(2). URL: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (13.10.2008)
- Nguyen, L. (2008). A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries. *Library Hi Tech* 26(4):630-653
- O'Reilly, T. (2005). What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. URL: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1> (13.10.2008)
- Salaway, G., Caruso, J., Nelson, M. (2008). The ECAR study of undergraduate students and information technology, 2008. The EDUCAUSE Center for Applied Research. URL: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ers0808/rs/ers0808w.pdf> (1.12.2008)
- Savolainen, R. (2005). Informationssökning och informationsbehov. Introduktion till informationsvetenskapen (red. I. Mäkinen & K. Sandqvist) (3. uppl.), ss. 69-102. Tammerfors: Tampere University Press.
- Shoniwa, P. & Hall, H. (2007). Library 2.0 and UK academic libraries: drivers and impacts. *New Review of Information Networking* 13(2):69-79
- Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer* (3. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Wilson, T. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation* 37(1):3-15