

CHATT OCH E-POST – ETT MÖTE PÅ FOLKBIBLIOTEKETS PUBLIKA DATORER?

**Josefin Andersson
Lotta Davidson-Bask**

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.

Handledare: Birgitta Olander.

BIVIL:s skriftserie 2004:2

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2004.

Title

Chat and e-mail – a meeting at the public libraries' public computers?

Abstract

Ten years ago the public computers with Internet access were introduced in the public libraries. The purpose of the public computers was to give the possibility of searching information. Along with the Internet came also communication media like chat and e-mail. This type of communication was a new function for the libraries and the reactions among the librarians were mixed. It has been a source of big frustration and attempts to block it has not succeeded.

The aim of this Master's thesis is to investigate the librarians' conception of the virtual communication taking place on the public computers of the library, and if the libraries function as a public meeting place, according to their opinion, only is valid in the physical room.

The method used is qualitative. Ten librarians working at two different libraries have been interviewed.

The results indicate that it is the use of chat that causes problems. E-mail is almost accepted. The conclusion is that it's the content the chat is given and the behaviour that surrounds it, not the media itself, which generates the problem. The anonymity affects the librarians' view of chat. Their negative attitude towards the anonymity is partly due to their lack of knowledge of chat as a medium.

The librarians have problems to relate their own library to a virtual meeting place. Two possible explanations are that a virtual meeting is something abstract and that they do not have a clear picture of what kind of meeting place the library is.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning.....	5
Syfte, frågeställningar	6
Metod och urval	7
Disposition och begrepp	8
Bakgrund	10
Publika Internetdatorer på folkbibliotek och debatten som följde.....	10
E-post.....	12
Chatt.....	13
Lunarstorm	14
Folkbiblioteket och mötesplatsbegreppet	15
Det virtuella biblioteket.....	18
Tidigare forskning	20
Bibliotekets mötesplatsfunktion i forskningen.....	20
Vad är ett möte?.....	23
Virtuella mötesplatser.....	25
Forskning om virtuell kommunikation.....	26
Debatten i forskningen kring Internets sociala konsekvenser	27
Synen på ny teknik.....	28
Resultatredovisning	30
Frågeställning 1: I vilken kontext sätter bibliotekarierna in e-post och chatt?	
Betraktas det i någon mån skilt från Internets informativa del?	30
E-post – en bra service för långväga kommunikation.....	30
Chatt – en önskad kommunikation på lek.....	30
Äldre e-postar och ungdomar chattar	31
E-post – ett bra sätt att hålla kontakt	32
Lunarstorm – ungdomarnas fritidsgård.....	32
E-post drar kanske nytt folk men tillför inget till verksamheten.....	33
Chatt gör så ungdomarna kommer.....	33
Informationssökning mer värt än chatt.....	33
... men chatt och e-post tar över	34
E-post och chatt ingår inte i det virtuella biblioteket.....	34
Man vill inte bli som ett postkontor	35
Frågeställning 2: Vad har bibliotekarierna för föreställningar om virtuell kommunikation?	36
Den anonyma chatten och den nyttiga e-posten	37
Internet – i stort sett inte isolerande.....	37
...men nätet går inte upp mot det verkliga livet	38
Konsekvensen kan bli ett riktigt möte i verkligheten.....	38
En plats för kontaktförmedling.....	39
En annan identitet	39
Frågeställning 3: Uppfattar bibliotekarierna den virtuella kommunikation som sker när besökarna chattar och e-postar som möten?.....	39
Chatt – ett möte på andra villkor.....	39
E-post – ett möte i förskjuten tid?.....	40
Okunskap om chatterum och andra träffpunkter på nätet.....	40
Chattfunktionen "Bibliotekarie direkt"	41

Frågeställning 4: Vilken uppfattning har bibliotekarierna om biblioteket som mötesplats? Är det knutet till den fysiska platsen eller kan den sträcka sig utanför bibliotekets väggar?	41
Självklart att biblioteket ska vara en mötesplats	42
..men på vilket sätt är biblioteket en mötesplats?	42
Hur då komma hit utan ärende?	43
Bara folk kommer så är vi nöjda	43
Mötesplats utan fysiskt rum	43
Det virtuella biblioteket och mötesplatsen	44
Frågeställning 5: Hur påverkar chatt och e-post biblioteket som mötesplats? Påverkar den fysiska mötesplatsens villkor bibliotekariernas inställning till chatt och e-post?	45
På biblioteket får man inte välta bokhyllor eller slåss	45
Chatten är stökig och högljudd	46
Sexchatt stör övriga användare och personal	47
Förbud och moraliska dilemman	47
...och när de har e-postat så bara går de	48
Stökig mötesplats med chatt	49
Chatt – visserligen ett möte men är biblioteket rätt plats?	49
Analys och slutsatser	51
Frågeställning 1: I vilken kontext sätter bibliotekarierna in e-post och chatt? Betraktas det i någon mån skilt från Internets informativa del?	51
Frågeställning 2: Vad har bibliotekarierna för föreställningar om virtuell kommunikation?	52
Frågeställning 3: Uppfattar bibliotekarierna den virtuella kommunikation som sker när besökarna chattar och e-postar som möten?	55
Frågeställning 4: Vilken uppfattning har bibliotekarierna om biblioteket som mötesplats? Är det knutet till den fysiska platsen eller kan den sträcka sig utanför bibliotekets väggar?	56
Frågeställning 5: Hur påverkar chatt och e-post biblioteket som mötesplats? Påverkar den fysiska mötesplatsens villkor bibliotekariernas inställning till chatt och e-post?	59
Avslutande diskussion	63
Litteraturlista	65
Bilaga	70
Frågeguiden	70

Inledning

För ungefär tio år sedan infördes de första publika datorerna på folkbiblioteken. Syftet var främst att ge människor utökad och lika möjlighet att söka information. I bibliotekslagen står att folkbiblioteken skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare. Bibliotekslagen stadgar också att folk- och skolbiblioteken skall ägna särskild uppmärksamhet åt barn och ungdomar genom att erbjuda böcker, informationsteknik och andra medier anpassade till deras behov för att främja språkutveckling och stimulera till läsning.

Vi har tyckt oss märka en stor frustration bland folkbibliotekarier vad gäller besökarnas Internetanvändning. Denna frustration anar vi beror på en konflikt mellan ny teknik och den traditionella bibliotekarierollen. Bibliotekarien gör ett kvalitetsurval, granskar och strukturerar information. Med Internet som informationskälla blir det svårt att genomföra dessa arbetsuppgifter. Ett uppmärksammat problem är att bibliotekens datorer ibland används för att titta på pornografi och våld vilket har ställt bibliotekarierna inför nya etiska ställningstaganden och påverkat deras arbetsmiljö. Den nya tekniken har även medfört att bibliotekarierna fått nya arbetsuppgifter av bland annat teknisk karaktär. Problemet med pornografi och våld på folkbibliotekens publika datorer har blivit debatterat och undersökt och det finns flera magisteruppsatser som berör dessa frågor.

En mindre uppmärksammat sida är folkbibliotekens nya kommunikativa funktion. Idag erbjuder nästan alla folkbibliotek möjligheter till e-post och chatt via bibliotekets datorer och datorerna används i hög utsträckning till detta. Denna användning av Internet diskuteras sällan som ett enskilt fenomen utan sätts i sammanhang med Internet som informationskälla. Vi menar dock att en möjlig väg för att berättiga den virtuella kommunikationens plats på folkbiblioteken skulle kunna vara att sätta in e-post och chatt i en annan kontext.

Att man ska kunna e-posta och chatta på folkbibliotek är inte självklart. Man får till exempel inte ringa eller skicka brev gratis på biblioteken och argument har förts fram att biblioteken alltmer liknar postkontor. Rättvise- och demokratiskälet hördes tidigt i debatten. Medborgarna skulle t.ex. kunna få en direkt kommunikation med de folkvalda politikerna genom e-post och därför var det viktigt att alla hade lika tillgång till detta medium. Argumentet hörs allt mer sällan och vi tror att det är näst intill omöjligt att undvika att folk e-postar och chattar om man erbjuder Internetuppkoppling. Internets kommunikativa och informativa sida går så att säga hand i hand och är svåra att skilja åt. Vår erfarenhet är dock att bibliotekarier ser informationssökning som viktigare än

kommunikation och på en del bibliotek försöker man att stävja e-postandet och chattandet genom regleringar och restriktioner. E-post tycks av någon anledning värderas högre än chatt som inte står högt i kurs hos många bibliotekarier.

Vi kommer i uppsatsen att försöka göra en koppling mellan chatt och e-post och bibliotekets mötesplatsfunktion. Det som binder samman de olika delarna av vår studie blir begreppet möte. För bibliotekets mötesplatsfunktion är det fysiska mötet en förutsättning. Chatt och e-post handlar om kommunikation och därmed även om möte. Dessa möten är virtuella och skiljer sig på olika sätt från "verkliga" möten.

Det är inte självklart att se virtuell kommunikation som ett möte. Många menar att kontakter via Internet är för opersonliga för att utgöra "riktig" social interaktion. Man möts ju inte heller rent fysiskt. Forskarna tvistar om huruvida Internet isolerar eller socialiserar människor. Det finns forskning som visar att Internet gör människor deprimerade och att de tappar sitt sociala intresse. Andra menar att online-interaktion är mycket social och stärker de band man redan har samt skapar nya.

Biblioteken blir mer och mer virtuella och de har hemsida med tillgång till katalog på nätet. Många folkbibliotek går ännu längre, man kan reservera böcker hemifrån eller låna e-böcker. Utvecklingen kan upplevas som ett hot om den innebär att biblioteken som fysiska rum och mötesplatser blir överflödiga. Men det virtuella mötet kan naturligtvis också upplevas som en möjlighet! På vissa bibliotek kan man nu chatta med en bibliotekarie. Detta är en utökad referensservice.

Biblioteket har en särställning som offentlig mötesplats i samhället där alla människor kan vistas utan några egentliga krav på prestation. Biblioteket är också en icke-privat plats. Det finns väldigt få sådana här platser i samhället och just detta ger biblioteket den speciella ställning det har. Den offentlighet som utmärker ett bibliotek är förutsättningen för en mötesplatsfunktion som bygger på lika villkor. Bibliotekets sociala funktion som mötesplats verkar ha blivit allt viktigare och finns idag inskriven som en del av målformuleringen på många bibliotek. Mötesplatsfunktionen är dock inte något helt självklart och nämns inte i bibliotekslagen. Ett argument som hörts i debatten är att biblioteket inte får omvandlas till fritidsgård eller värmestuga.

Den virtuella kommunikationen borde, menar vi, kunna ses som en del i bibliotekets funktion som mötesplats.

Syfte, frågeställningar

Vårt syfte är att undersöka hur bibliotekarier uppfattar den virtuella kommunikation som sker på folkbibliotekens publika datorer och om folkbibliotekets funktion som offentlig mötesplats, enligt deras uppfattning, enbart är knuten till det fysiska rummet.

För att nå detta syfte kommer vi att ställa följande frågor till materialet:

1. I vilken kontext sätter bibliotekarierna in e-post och chatt? Betraktas det i någon mån skilt från Internets informativa del?
2. Vad har bibliotekarier för föreställningar om virtuell kommunikation?
3. Uppfattar bibliotekarierna den virtuella kommunikation som sker när besökarna chattar och e-postar som möten?
4. Vilken uppfattning har bibliotekarierna om biblioteket som mötesplats? Är det knutet till den fysiska platsen eller kan den sträcka sig utanför bibliotekets väggar?
5. Hur påverkar chatt och e-post biblioteket som mötesplats? Påverkar den fysiska mötesplatsens villkor bibliotekariernas inställning till chatt och e-post?

Metod och urval

Eftersom vi vill försöka skapa en djupare förståelse för de problem som vi har identifierat har vi valt kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden lämpar sig bra när man vill belysa karaktären eller egenskapen hos ett särskilt fenomen. Detta kan ställas mot den kvantitativa metoden där ett viktigt syfte är att fastställa mängder. I vår studie använder vi oss både av enskilda utsagor och av den sammantagna bild som hela materialet ger oss (Widerberg, 2002 s. 15). I kvalitativ forskning ser man på individen eller människan som enhet och man söker mönster och föreställningsvärldar (Trost, 1997, s. 10).

Vi har valt två medelstora folkbibliotek som bägge ligger i orter med mellan tio- och tjugotusen invånare. Att vi valde denna typ av bibliotek beror på att vi ville att bibliotekarierna i sitt dagliga arbete skulle komma i kontakt med de publika datorerna. På ett mindre bibliotek utför bibliotekarierna i stor utsträckning samma arbetsuppgifter medan det på större bibliotek kan det vara mer uppdelat. De två biblioteket skiljer sig åt så till vida att det ena har infört förbud mot chatt på de publika datorerna. Det andra biblioteket har inga sådana restriktioner. Denna skillnad har ingen inverkan på undersökningen, men när den märks i svaren på våra frågor tar vi upp den.

Tio intervjuer har genomförts. I beslutet att göra tio intervjuer stödjer vi oss på Kvale som menar att antalet intervjuer vanligen varierar mellan 5 och 15 personer i kvalitativa undersökningar. Enligt Kvale är det inte mängden intervjuer som är det centrala utan kvalitet betonas framför kvantitet (Kvale, 1997, s. 97-). Med ett undantag har vi intervjuat samtliga bibliotekarier vid de två undersökta biblioteken. Bortfallet beror på praktiska omständigheter som var utanför vår kontroll och torde inte påverka undersökningens resultat.

För att samla in undersökningsmaterialet har vi utfört intervjuer med hög strukturering. Med detta menas att vi i våra frågor fokuserat på just de ämnen vi varit intresserade av. Vårt frågeformulär har en väl genomtänkt struktur (Se bilaga). Vi har ställt i stort sett samma frågor till informanterna, med de följdfrågor som har lämpat sig. Intervjuerna har utförts på respektive bibliotek i en avskild lokal och de har tagit cirka 50 minuter med

någon variation. Vi har använt bandspelare och transkriberat samtliga intervjuer. Intervjumaterialet har sedan analyserats kvalitativt.

Intervjufrågorna har, som Widerberg uttrycker det, i konkret form "/.../ varit det översatta uttrycket för det man önskar analysera." (2002, s. 68). De har kretsat kring fyra olika teman: Chatt och e-post i biblioteket, chatt och e-post som möte, biblioteket som mötesplats samt det virtuella biblioteket. Vårt fokus har varit bibliotekariernas egna personliga uppfattningar och reflektioner. Vi har inte specifikt varit ute efter fakta om Internetanvändningen på respektive bibliotek, såsom skrivna regler och information av statistisk karaktär.

Undersökningen fokuserar på informanternas utsagor. Vi är inte intresserade av personliga egenskaper som ålder, kön eller bakgrund. Förklaringarna kommer att sökas i den forskning som har beröringspunkter samt i den debatt vi funnit. Inga förklaringar kommer att sökas hos de enskilda intervjupersonerna. De undersökta biblioteken eller deras olika förutsättningar kommer inte heller att analyseras.

Våra iakttagelser kan bidra till en ökad förståelse genom att vi lyfter fram vad ett begränsat antal bibliotekarier vid folkbibliotek har för föreställningar och tankar om det undersökta fenomenet. Vi kommer inte att försöka dra några generella slutsatser.

I undersökningen är våra intervjupersoner helt anonyma eftersom vi inte anser att deras identiteter är intressanta för vår framställning. Syftet är också att skydda informanterna så att de har kunnat känna sig fria att tala ur hjärtat kring frågor som kan vara kontroversiella. De enskilda biblioteken kommer av samma anledning att vara anonyma. Vi har valt att kalla våra intervjupersoner namn efter alfabetets ordning. Alltså kommer vår första informant att heta Alice och den tionde Johanna. En man har deltagit i vår undersökning. För att läsaren inte ska kunna identifiera honom har även han fått ett kvinnonamn.

För att sätta oss in i hur chatt fungerar har vi blivit medlemmar i Lunarstorm <http://www.lunarstorm.se/> (Lunarworks) och provat en del av de möjligheter som denna sida erbjuder. Vi har också varit inne som gäster på olika sidor som till sin uppbyggnad delvis liknar Lunarstorm. Dessutom har vi använt oss av MSN Messenger samt via SVT: s hemsida chattat med Robinson-Leif <http://svt.se/jsp/Crosslink.jsp?d=2128> (Sveriges Television).

Disposition och begrepp

Uppsatsen inleds med en bakgrund om Internets intåg på de svenska folkbiblioteken och den debatt som följde. Sedan följer en presentation av chatt och e-post. Därefter tar vi upp hur biblioteket som mötesplats har behandlats i media och andra texter om bibliotek. I nästa kapitel tar vi upp bibliotekets mötesplatsfunktion samt virtuell kommunikation utifrån vad som skrivits i forskningen. Den därefter följande resultatredovisningen är organiserad efter våra fem frågeställningar. I analysdelen knyts

resultatredovisningen samman med forskningen. Uppsatsen avslutas med en mer allmän diskussion.

Vi behandlar i uppsatsen virtuell kommunikation och för att beskriva den icke virtuella världen kommer vi i vissa fall att använda oss av termen verklighet. Detta ordval är inte helt självklart eftersom man mycket väl kan hävda att det som sker virtuellt också sker i verkligheten. I chattvärlden används begreppet IRL (in real life) för att beteckna det som inte sker på nätet, men vi väljer att använda en svensk term. När vi använder verklighet i kapitel som behandlar digital kommunikation står därför ”verklighet” som motsats till virtuell.

Bakgrund

Publika Internetdatorer på folkbibliotek och debatten som följde

I början av 1990-talet introducerades World Wide Web och Internet gjordes tillgängligt för allmänheten. Ungefär samtidigt infördes de första publika datorerna vid de svenska folkbiblioteken. Datorer och informationssökning via olika databaser var i sig inget nytt på folkbiblioteken där personalen sedan länge hade använt datorer i sitt arbete. Det nya var att allmänheten erbjöds särskilda datorer som placerades ute i biblioteket. Ronnebys folkbibliotek var tidigt ute med att skaffa publika datorer med Internetuppkoppling. Redan 1993 gjordes Internet tillgängligt för besökarna (Lindbjer, 1996). I mitten av 1990-talet började det införas runt om i landet och i slutet av millenniet kunde flertalet bibliotek erbjuda denna service

1995 startade debatten i bibliotekspressen. I en ofta citerad artikel i BIS ifrågasatte Lena Lundgren syftet med de publika datorerna. Lundgren har varit en flitig debattör i bibliotekspressen och är för närvarande konsulent för barn-, ungdoms- och skolbiblioteksverksamhet på Stockholms länsbibliotek. I artikeln varnas för en omedveten hållning till IT-satsningen. Hon menar att den del av datorernas användningsområde som skulle vara aktuellt för folkbiblioteken främst är ordbehandlingsprogram och uppslagsverk på CD-rom. Det som finns på nätet står bättre i böcker. Lundgren är kritiskt inställd till argumentet om att datorerna skulle vara bra för bibliotekens marknadsföring. Hon menar att det är unga pojkar som dras till bibliotekets publika datorer för att spela spel. Risken att dessa aldrig blir nöjda med bibliotekets utbud eftersom man ändå inte kan erbjuda de senaste spelen (Lundgren, 1995).

Lundgren får svar på tal av flera debattörer (Johnsson, 1995 och Jonsby, 1995). Det som tas upp i den debatt som följer Lena Lundgrens inlägg är främst demokrati- och rättviseaspekten. Det vill säga att alla ska ha fri tillgång till den nya informationsteknologin. Behovet av att öka medvetenheten kring syftet med att erbjuda Internet poängteras. Det tas även upp att det är bibliotekariernas uppgift att tillhandahålla information via Internet. Att vägleda besökarna i detta medium stämmer väl överens med yrkesrollen att förmedla och värdera information (Edwardson & Elofsson, 2001).

Den debatt som fördes i mitten av 1990-talet berörde sällan Internets kommunikativa del med e-post eller chatt utan man var främst inriktad på Internets informativa sida.

Fenomenet Internet behandlades som en enhet. Under de senaste åren har en debatt om censur av Internet varit livlig och det har skrivits mycket kring detta. Det finns flera magisteruppsatser som berör olika aspekter av problematiken kring användandet av Internet på folkbibliotek. Det man på biblioteken har vänt sig emot är att man via Internet lätt kommer åt stötande sidor med pornografi och rasistisk propaganda. Detta är något som strider mot folkbibliotekets ideologi att tillhandahålla kvalitetsgranskad information. Debatten om huruvida biblioteken ska ha filterprogram som omöjliggör åtkomsten av vissa sidor berör i viss mån även chattfunktionen. En möjlig väg att förhindra chatt är att installera spärprogram, men försöken har ofta misslyckats eftersom det är mycket svårt att spärra åtkomsten av vissa sidor. Det är relativt lätt att komma runt spärrarna. 2002 utkom uppsatsen *Internetanvändning på folkbibliotek* skriven av Finn Axelsson och Per Mattsson vid Lunds Universitet. De har i sin uppsats undersökt loggarna från den publika Internetanvändningen på Malmö stadsbibliotek under en vecka. Studien visade att missbruket när det gällde pornografi och även rasistisk propaganda var lågt. Endast 3.1 % av Internetanvändningen utgjordes av surfande på pornografiska sidor. Angående chatt och e-postanvändning hävdar författarna att bibliotekarierna måste låta biblioteksbesökarna själva ta ansvar för vad de vill prioritera. Från Malmö stadsbibliotek sida har det enligt författarna argumenterats att e-postanvändning och chattande tar Internettid från seriösa användare. Mattsson och Axelsson menar dock att en typ av användning inte nödvändigtvis är mer seriös eller betydelsefull än en annan. De anser dessutom att situationen blir prekär när Malmö stadsbibliotek erbjuder meddelanden via e-post och informationsservice genom chatt (Axelsson & Mattsson, 2002).

2001 blev Erik Edwardson och Jonas Elofsson från Högskolan i Borås klara med sin uppsats *Aspekter på folkbibliotekens Internetsatsningar*. De hade genomfört en omfattande enkätundersökning där bibliotekscheferna på 42 av landets folkrikaste kommuner fick svara på frågor om de publika datorerna med Internetuppkoppling. Specifika frågor om e-post och chatt ingick också i enkäten. Av enkätsvaren kunde författarna utläsa att e-post överlag utgjorde en högt värderad tjänst medan chatt värderades lågt. Den kritik som vissa bibliotekschefer riktade mot e-posten gällde säkerhetsaspekten. Man fruktade bland annat att besökare anonymt skulle skicka hotbrev från bibliotekets datorer. Några negativa röster som hördes visade på ett missnöje över att besökarna i hög grad e-postar istället för att använda datorerna till informationssökning. Ett problem som nämns angående chatt är att det ofta blir stökigt kring Internetdatorerna eftersom ungdomar samlas för att chatta. Författarna tolkar den negativa inställningen till chatt och kritiken mot e-posten som en följd av bibliotekens begränsade resurser. Antalet publika datorer med Internetuppkoppling motsvarar ofta inte efterfrågan. Då bibliotekarierna måste prioritera eftersom resurserna inte räcker till vill de att datorerna främst används till informationssökning (Edwardson & Elofsson, 2001).

Siv Wold-Karlsen, bibliotekarie, kulturjournalist och flitigt förekommande i biblioteksdebatten, skriver i artikeln "Biblioteket som postkontor" i BIS 2002:2 en kommentar till Edwardssons och Elofssons magisteruppsats. Hon ifrågasätter e-postens

berättigande på folkbiblioteken. Samtidigt som posten har lagt ned sina kontor hävdar Wold-Karlsen att folkbiblioteken tagit på sig en del av deras uppgifter. Hon menar att kommunikation är viktigt men ifrågasätter om det är bibliotekets uppgift att gratis tillhandahålla denna service. Hon drar paralleller till brev och telefoni.

Men om jag kommer till biblioteket och ber om ett frimärke eller två, för att få iväg mina medborgar-brev till kommunstyrelsen och riksdagen, eller om jag vill låna bibliotekets telefon för att kommunicera en stund med min kompis i Berlin- ställer biblioteket också då upp med gratisprincip och kommunikationsmöjligheter? Knappast.

Wold-Karlsen, 2002, s19

Wold-Karlsen hävdar att biblioteken går med på detta när det gäller e-post enbart för att det är en del av informationsteknologin. En ideologi som ibland enligt författaren skymmer sikten för hur IT skulle kunna användas på biblioteket. Ett exempel på hur Internet skulle kunna användas på ett bättre och mer angeläget sätt är att erbjuda användarna att läsa tidningar från olika delar av världen (Wold-Karlsen, 2002).

De publika Internetdatorerna är ett problematiskt område för många bibliotekarier. Detta kan man utläsa av olika inlägg på BIBLIST – Topics in Nordic research library user services, en mailinglista för biblioteksfrågor. Bland annat har det under 2002 förekommit en debatt om Lunarstorm, om det ska vara tillåtet och hur länge man ska få sitta uppkopplad. I detta sammanhang diskuterades även om chatt skulle vara tillåtet överhuvudtaget (Granberg, 2002). I november 2003 publicerades ett inlägg angående användandet av Internetdatorer för webbaserade spel. Spelandet tar plats från de användare som önskar söka information. Det nämns även att det blir för hög ljudvolym kring datorerna. Det kom dock inget svar på detta inlägg till listan (Eriksson, 2003).

E-post

Malin Sveningsson, som doktorerat i kommunikationsvetenskap vid Linköpings universitet, har forskat i elektronisk kommunikation. Hon skriver bland annat om e-post och den kommunikation som sker via detta medium. E-post är en förkortning av elektronisk post och var den första datorkommunikation som var designad för att sända individuella meddelanden från en person till en annan. E-post är asynkronisk vilket innebär att kommunikationen inte sker i realtid. Meddelanden kan skrivas, sändas, bli emottagna och läsas vid olika tidpunkter. Man har tid till eftertanke innan man lämnar ett svar (Sveningsson, 2001).

2002 utkom IT-kommissionens rapport *Vem använder Internet och till vad? Spridning av Internet bland befolkningen*. Syftet med rapporten var att få klarhet i hur tillgången till IT och IT-användningen fördelas i befolkningen. Undersökningen visar bland annat att e-post vid sidan av informationssökning, står för det största användningsområdet. Det framgår också att e-post fått en stor spridning både i arbetslivet och privat. Enligt David Bell, forskare vid Staffordshire University, har e-post blivit en naturlig del av vardagslivet för många människor och det har förändrat vårt sätt att kommunicera. Till

stor del kan detta sägas gälla i arbetslivet. Bell ser förändrade vanor där den sociala kontakten ibland minskar eftersom det är lättare att skicka e-post än att gå till någons arbetsrum för ett samtal. Men den elektroniska posten har också förenklats och vidgat sfären för allmän kommunikation på arbetsplatserna. Mediet beskrivs som ett mellanting mellan ett telefonsamtal och ett brev. Den virtuella konversationen har utvecklat sina egna koder och normer som har sitt ursprung i en blandning av litterär och muntlig kommunikation (Bell, 2001 s. 38, 39).

Även i privatlivet har kommunikationen förenklats och förmerats med e-post. Användningen kan ha vissa baksidor och ibland har det talats om e-poststress när e-postbrevlådan ständigt är överfull och människor inte har tid att hantera överflödet av information. Oönskad e-postreklam, så kallad spam, har också blivit allt vanligare. I det stora hela är dock e-post allmänt accepterat och inte särskilt kontroversiellt.

Manuel Castells, professor i sociologi och stadsplanering vid University of California, Berkeley, USA refererar i boken *Internetgalaxen* till Barry Wellmans undersökning av 40 000 nordamerikanska Internetanvändare hösten 1998. Undersökningen gjordes av tidskriften National Geographic. Där kom man fram till att e-post inte ersätter andra former av kommunikation, utan snarare är ett tillägg till den sociala interaktionen ansikte mot ansikte via telefon och per brev (Castells 2002, s. 131).

Chatt

Svenska datatermsgruppens definition av chatt är att föra skriftlig dialog i realtid. Många personer som är uppkopplade kan diskutera samtidigt eller bara passivt läsa det som skrivs <http://www.nada.kth.se/dataterm> (Svenska datatermgruppen). I rapporten *Livsform – Livscykel – Livsstil: Om drivkrafterna bakom användningen av Internet* gjord på IT-kommissionens uppdrag nämns att syftet med chatt kan variera. Det kan t.ex. handla om snabba börsaffärer där man utbyter tips och nyheter. I många fall är det fråga om att man är i en gemensam situation. Det är till exempel många ensamstående i behov av att hitta en partner som chattar (Selg, 2002, s. 59).

Det finns flera olika sorters chatt. Allmänna svenska chattsidor finns på Passagen, Aftonbladet och Spray. En variant kallas för communities och är en gemensam hemsida för surfare, ofta styrd av ett gemensamt intresse. På dessa sidor finns möjlighet att chatta men de innehåller ofta mycket mer än själva chattfunktionen. Några stora svenska communities är Lunarstorm <http://www.lunarstorm.se> (Lunarworks), Sylvester <http://sylvester.se> (AVZ Community Services), Sylvia <http://sylvia.se> (AVZ Community Services) och Skunk <http://skunk.nu> (Skunk community). Det finns vanliga webbsidor som förutom att de innehåller information av olika slag även erbjuder ett diskussionsforum i form av chatt. Ett exempel på en sådan kombination är Diabetesförbundets hemsida <http://diabetes.se> (Diabetesförbundet).

För att logga in på chattsidan använder man nästan alltid ett alias. På en del chattsidor måste man bli medlem för att kunna komma in och ibland finns möjligheten att komma in

på vissa begränsade sidor som gäst. Vissa sidor innehåller flera olika chattrum med möjlighet att bara kommunicera med några utvalda. För den som aldrig har chattat kan det verka ganska förvirrande på en chattsida. Det språk som används är ofta starkt förkortat och vana besökare använder särskilda koder, tecken och nyskapade ord. Dessutom kommer meddelandena inte alltid i logisk följd eftersom många olika konversationer kan pågå samtidigt.

ICQ och MSN Messenger är Internetmedium där man kan se vilka av ens vänner som är uppkopplade, förutsatt att man har samma mjukvara installerad. Det fungerar som en slags personsökare. För att se om någon är uppkopplad måste denna person finnas inlagd i den egna kontaktlistan. Via ICQ kontaktar man sådana som man känner men ett anonymt kontaktsökande förekommer också. Många som redan känner varandra använder hellre ICQ eller MSN Messenger än en vanlig webbchatt (Sveningsson, 2001, s. 23).

Chatt som företeelse beskrivs ofta i pejorativa termer. I *Vem använder Internet och till vad? Spridning av Internet bland befolkningen* framgår att informationssökning, e-post och nyhetstjänster ofta anges som syftet med Internetanvändningen av dem som deltagit i kommissionens undersökning (IT-kommissionen, 2002). Däremot är det få som anger spel/underhållning, chatt och nedladdning av musik. Författarna menar att detta ur ett samhällsmedborgarperspektiv kan låta betryggande (IT-kommissionen, 2001 s. 9). Chatt skulle enligt detta uttalande inte vara till gagn för samhället. Samtidigt används chatt ofta efter samhällsprogram på TV och liknande där man kan gå in och kommunicera direkt med programdeltagare och högt uppsatta politiker. I detta sammanhang kan nämnas att man i Stockholm infört en medborgartjänst där allmänheten inbjuds att chatta med sina ledande politiker inför kommunfullmäktigesammanträden. Chatten nås via Stockholms stads hemsida (Dagens Nyheter, 2003). Chatt är en mångfacetterad företeelse med skilda användningsområden. Det används ofta för att söka kontakt rent privat och har härigenom fått en viss negativ klang. Detta är något som även uppmärksammas av Kristina Kjørning och Sarah Olsson i deras uppsats *Chatt – ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien*, utkommen 2002 vid Lunds Universitet. De menar att chatt kan uppfattas som något oseriöst som bara hämmade människor använder sig av. Detta på grund av att chatt enligt författarna till en början mest användes som ett kontaktforum för att bara ”prata” eller knyta nya kontakter (Kjørning & Olsson, 2002, s. 19).

Lunarstorm

Dagligen besöks Internets mötesplatser av hundra tusentals svenska barn och ungdomar. Lunarstorm är störst och enligt egen uppgift har man hälften av alla folkbokförda 12 - 24-åringar i Sverige som användare. Chattrummet som lanserades i januari 2000 har enligt egen utsago 70 % av högstadieläverna och 80 % av gymnasieeleverna som besökare. Lunarstorm har förutom chatten många andra funktioner och fungerar lite som en virtuell ungdomsgård. Det finns möjlighet att publicera egna texter och läsa andras. Man kan också diskutera olika teman i allmänna forum där man skriver egna inlägg och det finns information av allehanda slag såsom musik, mat, kläder. Innehållet är anpassat efter

målgruppen ungdomar och relaterar till ungdomskulturen. Varje användare får en egen sida som kallas kypin där man presenterar sig själv och formger sidan efter eget huvud. Det vanligaste umgänget sker mellan barn och ungdomar som redan känner varandra och går i samma klass, men möjligheten finns också att träffa nya vänner.

Detta nya sätt att umgås har skapat problem vad gäller den vuxna generationens förmåga att förstå vad som händer på chatten. Okunskapen inför tekniken är stor men även inför språket och kulturen. Enligt IT-kommissionen kan detta medföra känslor som oro och kanske olust. Patrik Hernwall, forskare i pedagogik verksam vid Stockholms universitet, vänder sig mot den fientliga hållning som vissa vuxna har till chattandet. Han menar att den digitala kommunikationen är ett sätt för barnen att vara kreativa, ta del av gemenskap och laborera med presentationen av sig själv. Enligt Anna Toss, före detta chefredaktör för diskussionsajterna Föräldrånätet och Barnens Internet, skulle det behövas mer av vuxenvärldens närvaro. Enligt en rapport från BRIS (Barnens rätt i samhället) har drygt en tredjedel av barn och ungdomarna utsatts för mobbning på nätet. Enligt en enkätundersökning som Barnens Internet genomfört hade över hälften av barnen negativa erfarenheter av Internet och hade varit med om något skrämmande på nätet (Lindgren 2002, s. 26-27).

Folkbiblioteket och mötesplatsbegreppet

Mötesplats är ett begrepp som frekvent förekommer i bibliotekssammanhang. Detta konstaterar vi utifrån egen erfarenhet när vi tittar på vad som nämns på biblioteks och kommuners hemsidor, i debatten i pressen och andra magisteruppsatser. Det verkar vara ett begrepp som är ”inne” för tillfället, men det är inget nytt i texter som behandlar biblioteket. Valfrid Palmgren tog upp biblioteket som mötesplats 1911 i *Förslag angående åtgärder, som från statens sida böra vidtagas för främjande af det allmänna biblioteksväsendet i Sverige* som låg till grund för införandet av statsbidrag till de svenska folkbiblioteken. Hon menar att biblioteket är det enda ställe där alla slags människor kan mötas:

I böckernas värld, biblioteket, äro alla lika; för hvar och en af dem finns hvad han önskar, och de skarpaste antagonister kunna utan att störa hvarandra sitta vid sitta tillfredsställa hvar och en sin smak.

Palmgren, 1911, s. 50

Palmgren tar upp att människor i föreningslivet är splittrade genom att de har olika åsikter eller tillhör olika intressegrupper. Inte ens kyrkan är en plats där alla kan samsas. Biblioteket skulle vara ett ställe där alla är lika (Palmgren, 1911, s. 49-50).

Under de senaste åren har trenden varit att lånefrekvensen på biblioteken sjunkit men antalet besökare har ökat. I debatten har detta fenomen ibland tolkats som att biblioteket mer och mer fått funktionen som en mötesplats. Birgitta Modigh, på Statens Kulturråd,

beskriver detta i en artikel i *Scandinavian Public Library Quarterly* 3, 2001 ”From lending library to meeting place”:

The number of visits to libraries is increasing, but the number of book loans is not increasing proportionately. /.../ The library has thus changed from being a lending library to being a place where people come to read, find information on the Internet, study or meet others.

Modigh, 2001 s. 4

Som en kommentar kan vi nämna att under det senaste året visar statistiken att även besöksfrekvensen minskat. Antalet utlån var år 2001 68,1 miljoner och det är en minskning med 3,0 % jämfört med år 2000. Det är fjärde året i rad som antalet utlån minskar. Besökarantalet uppgick på huvudbiblioteken till 47, 4 miljoner år 2001 och det är en minskning med en miljon jämfört med år 2000 <http://www.kur.se>. Variationerna i besöksstatistiken bör dock tolkas med viss försiktighet eftersom år 1999 mätte ungefär samma frekvens som år 2001. Här vet vi alltså inte om det är en nedåt gående trend (Kulturrådet).

Magisteruppsatsen *Kulturskapare eller serviceorgan* skriven 2002 av Kristina Ellingjord Johansson vid Lunds Universitet undersöker svenska folkbiblioteks uppdrag i samhället. Hon gör en jämförelse mellan kommunala målformuleringar och bibliotekens egna måldokument i tio skånska kommuner. Ellingjord Johansson har bland annat gjort en sammanfattning av kommunernas målformuleringar. Där framgår det att biblioteket enligt dessa ska vara öppet, tillgängligt och gratis, en plats för möten, upplevelser och kunskap.

I artikeln ”Levande bibliotek blev mötesplats för alla” ur TCO-tidningen nr 17, 2002 beskrivs Norrköpings stadsbibliotek och på vilket sätt detta bibliotek är en mötesplats. Det betonas i artikeln att biblioteket är en tillåtande och livfull miljö där det pågår många olika aktiviteter samtidigt. Conny Äng, bibliotekschef, framhåller att det inte är så tyst och stillsamt som på andra bibliotek. Han är kritisk mot oskrivna lagar om hur man ska bete sig på bibliotek (Rolfér, 2002).

I en artikel ur DIK-forum nr 18, 2003 skriver Harry Ragvik om Malmös nya stadsbibliotek som 2003 blivit utsett till Årets Bibliotek av DIK-förbundet. Bibliotekarie Göran Schmitz beskriver biblioteket som ett fantastiskt hus som är en mötesplats och en arbetsplats på samma gång. Tillgänglighet är ett nyckelord i verksamheten och biblioteket har enligt Schmitz blivit något av ett allaktivitetshus:

Kanske kommer man till biblioteket för att gå in på Internet men integreringen gör att man kanske blir intresserad av något annat och lånar med sig böcker eller cd-skivor hem.

Ragvik, 2003, s. 16

Gemensamt för artiklarna ovan är att mötesplatsbegreppet sätts i sammanhang med att biblioteket är en plats där många aktiviteter erbjuds. Att låna böcker är idag långt ifrån det enda folk gör på biblioteket. Många folkbibliotek erbjuder idag cd-skivor och videor till utlån, Internetuppkoppling, café och dylikt. Enligt Göran Schmitz är boken

fortfarande tyngdpunkten i Malmö stadsbiblioteks verksamhet. Men han menar att de hela tiden måste få in andra verksamheter för att ”hålla huset vid liv” (Ragvik, 2003). Det traditionella kravet på tystnad är något man delvis har frångått både på Malmö och på Norrköpings stadsbibliotek.

Mötesplatsbegreppet förekommer ofta då nya bibliotek eller projekt presenteras. I artikeln ”Verldens beste” från *Ikoner* nr 1, 2002, som tar upp planeringen av det nya nationalbiblioteket i Oslo, läggs stor vikt vid funktionen som mötesplats. I artikeln hävdar bibliotekschefen att det postindustriella samhället med kreativiteten i fokus kräver flexibla mötesplatser. Vidare tror man att inläring sker bäst när människor även får möjlighet att mötas. ”Det nya biblioteket bör bli som en myldrende djungel /.../” (Ericson, 2002, s. 16).

Scandinavian public library quarterly 3, 2002 ”A meeting place for the future” behandlar ett projekt som har genomförts på Stockholms stadsbibliotek för att ge användarna bättre service och ökad tillgänglighet. På Stadsbibliotekets hemsida under rubriken biblioteksplan tar man upp att kärnan för verksamheten är mötet på olika nivåer:

Kärnan för stadsbibliotekets verksamhet är mötet: möten mellan människan och ordet, mellan läsaren och boken, mellan besökaren och personalen. All utveckling skall syfta till att öka kvalitén i detta möte. Biblioteket är en mötesplats i tid och rum. Här får dagens Stockholmare möta tankar tänkta av människor i andra tider och från hela världen.

<http://www.ssb.stockholm.se/templates/OneColumn.asp?id=4206>

Att nämna mötet som själva kärnan för biblioteksverksamheten ger det stor dignitet. Läsningen och boken nämns också som ett av människans viktigaste möten. I sammanhanget tar man även upp att biblioteket är ett av de få ställen där alla slags människor kan mötas utan några krav vad gäller ärende, medlemskap eller pengar.

Internet är en av de aktiviteter som ingår i bibliotekens ökade utbud av tjänster. I artikeln ”Äntligen är bibblan en global mötesplats”, ur *LO-tidningen* nr 28 1995, sätts mötesplats i direkt samband med bibliotekets publika Internetdatorer. Artikelskrevs då Internet var en nyhet på folkbiblioteken och man anar artikelförfattaren Marianne Steinsaphirs entusiasm inför den nya tekniken. Hon går en ”digital runda” i Stockholm och besöker bland annat många av Stockholms folkbibliotek. Hon beskriver hur människor samlas där för att genom Internet söka information från alla världens hörn (Steinsaphir, 1995).

Ellingjord Johansson (2002) kopplar i sin uppsats *Kulturskapare eller serviceorgan* också samman Internet och mötesplats i ett stycke som behandlar de intervjuer hon genomfört på tre skånska folkbibliotek. Här framgår att tanken på biblioteket som Internetcafé och mötesplats inte är helt oproblematisk för bibliotekarierna. Enligt en bibliotekarie ska biblioteket vara tillgängligt och öppet för alla, en folkets mötesplats och ett offentligt vardagsrum. En annan intervjuperson är mer skeptisk och framhåller de negativa sidor utvecklingen fört med sig. Biblioteket har enligt informanten blivit något av en fritidsgård där ungdomar använder datorerna till att chatta samtidigt som de för liv,

ropar till varandra och hoppar i sofforna. Informanten menar att biblioteket kommit lite vid sidan av vad de egentligen ska syssla med (Ellingjord Johansson, 2002 s. 42).

Det virtuella biblioteket

Under 1990-talet blev folkbibliotekens tjänster i allt högre grad digitaliserade. I fokus för uppsatsen står de publika Internetdatorerna men många andra områden i bibliotekets verksamhet fick en digital motsvarighet eller digitaliserades helt. Det digitala biblioteket kallas ofta för det virtuella biblioteket eller det elektroniska. Begreppen används ofta som synonymer men innehåller vissa skillnader. Begreppet digitalt är förenklat en benämning på sådant som hör samman med data och datorer. Det digitala biblioteket verkar vara mest oproblematiskt som begrepp och hänför till att biblioteket helt enkelt datoriserats. Forskare har gjort olika definitioner av det virtuella och det elektroniska biblioteket och vi tänkte här ge exempel på en sådan definition. Mel Collier, professor och oberoende forskare i Storbritannien, har bland annat specialiserat sig på digitala bibliotek. Han menar att det elektroniska biblioteket innehåller datoriserad information men det finns en plats dit man kan gå för att få service i elektronisk och fysisk form. Det virtuella biblioteket däremot förutsätter inget fysiskt bibliotek. Det virtuella biblioteket är oberoende av fysisk lokalitet, tillgång och utlämnande sker helt över nätverk, medan ett elektroniskt bibliotek går att besöka ”in person” (Rowley, 1998, s. 19). Vi kommer att använda begreppen synonymt för ett bibliotek som kombinerar digital och fysisk åtkomst av medier och information och service. Som metafor för det virtuella biblioteket brukar man använda uttrycket ”bibliotek utan väggar”. Det åskådliggör att biblioteket numera kan nås via Internet var som helst i världen och inte längre är knutet till det fysiska rummet.

Vad avses med det virtuella biblioteket? Enligt Kim Guenther, koordinator för informationsservicen på University of Virginia Health Science Library, innebar de första försöken att bygga digitala bibliotek att man skaffade en hemsida med information om öppettider och läge samt åtkomst till bibliotekets katalog och kanske även tillgång till länksamlingar. Bibliotekets kärnverksamhet tog längre tid att integrera men idag erbjuder många universitetsbibliotek både e-böcker och e-tidskrifter on-line samt digital biblioteksservice parallellt med de fysiska samlingarna (Guenther, 2000). För de svenska folkbiblioteken består det virtuella biblioteket ofta av en hemsida med katalog, länksamlingar och i vissa fall åtkomst till de databaser samt e-böcker biblioteket har tillgång till. Många biblioteks hemsidor är på olika sätt interaktiva, d.v.s. man kan kommunicera med bibliotekspersonalen. Exempelvis kan man e-posta frågor till biblioteket och skicka inköpsförslag. Enklare service som omlån och reservationer kan låntagaren i vissa fall sköta själv på hemsidan.

En ny digital tjänst som under 2000-talet införts på några svenska bibliotek är möjligheten att chatta med en bibliotekarie. Tjänsten ”Bibliotekarie direkt”, som är öppen 30 timmar i veckan, är ett samarbete mellan åtta svenska folkbibliotek. Allmänheten kan genom en webbsida som nås antingen genom tjänsten ”Fråga biblioteket” eller bibliotekens egna hemsidor få chatta med en bibliotekarie. Användaren

vet dock inte på vilket av de åtta biblioteken som bibliotekarien sitter. Bibliotekarien kan chatta med upp till tre personer samtidigt men den frågande personen ser enbart sin egen konversation med bibliotekarien. Standardfraser är förprogrammerade vilket är tids- och arbetsbesparande för bibliotekarien. Detta utgör två skillnader jämfört med de allmänna chatttrum som finns på Internet. Kjörnings och Olssons uppsats *Chatt – ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien* behandlar chatt som ny referensservice vid svenska bibliotek. Genom att intervjua bibliotekarier på tre bibliotek som anammat tjänsten (Högskolebiblioteket i Jönköping, Malmö Stadsbibliotek och Arbetslivsbiblioteket i Solna) har de bland annat skapat en bild av hur chattreferens används i förhållande till ett vanligt referenssamtal. De har också studerat vilka orsaker som kan ligga bakom att man väljer att införa denna tjänst. Fördelar med chattreferens är enligt författarna att användaren inte behöver vänta på svaret som vid e-post. Det är också positivt för dem som har en fråga av känslig karaktär eller bara känner ett motstånd emot att ställa en fråga över disk. Ingen ser ens samtal så länge chattkanalen inte släpper in fler än bibliotekarien och användaren. En negativ aspekt är att den icke-verbala kommunikationen går förlorad, något som kan leda till missförstånd. Hela intervjuprocessen tar dessutom längre tid än om den sker över disk (Kjörning & Olsson, 2002 s.59).

Tidigare forskning

Bibliotekets mötesplatsfunktion i forskningen

I kapitlet folkbiblioteket och mötesplatsbegreppet framgår att mötesplats ofta används i presentationer och framställningar av olika bibliotek i bland annat media. I följande avsnitt är vår avsikt att ge en bild av hur biblioteksforskningen behandlat mötesplatsfunktionen.

Det har visat sig problematiskt att hitta material som utförligt tar upp biblioteket som mötesplats eftersom funktionen som mötesplats bara delvis behandlas som ett självständigt fenomen. Däremot berörs begreppet mötesplats ganska ytligt i olika sammanhang i litteraturen, men det ges sällan någon definition av vad man menar med begreppet. Blir det en mötesplats bara för att människor samlas under samma tak är något som vi undrar över.

2001 utkom magisteruppsatsen *Ska vi träffas på biblioteket? En undersökning om folkbibliotekets funktion som mötesplats* skriven av Helena Carlsson & Christina Persson vid Bibliotekshögskolan i Borås. Det verkar vara en av de få uppsatser som koncentrerar sig på mötesplatsfunktionen. Studien bygger på intervjuer och enkäter och informanterna är besökare och bibliotekarier vid två svenska folkbibliotek. Författarna kommer fram till att den sociala funktionen vid de undersökta folkbiblioteken är stor. Många besökare ser biblioteket som ett andra vardagsrum. Faktorer som påverkar biblioteket som mötesplats är exempelvis öppettider, att det är gratis, arkitektur, personalens uppförande samt placeringen i samhället. Syftet med biblioteksbesöket är för många att träffa andra människor. Mötesplatsfunktionen sägs vara viktigast för pensionärer, arbetslösa eller ensamma människor. Kravet på tystnad nämns som en viktig orsak till att mötesplatsfunktionen inte alltid fungerar.

Det lokale bibliotek, afvikling eller udvikling av Marianne Andersson och Dorte Skot-Hansen utkom 1994. Skot-Hansen är ledare för Center for Kulturpolitiske Studier vid Danmarks Biblioteksskole. Andersson var vid publiceringen av denna bok verksam vid Udviklingscenteret for folkeoplysning og voksenundervisning. Författarna försöker ge en bild av det lokala bibliotekets placering och förankring i kulturpolitiken. De betonar att biblioteket bör ha en lokal förankring och vara användarorienterat. Bibliotekets verksamhet delas upp i fyra huvudfunktioner: kulturfunktionen, informationsfunktionen, kunskapsfunktionen och den sociala funktionen. Tillsammans

med bland annat uppsökande verksamhet och samverkan med andra samhällsinstitutioner som exempelvis barnomsorg ingår mötesplats under den sociala funktionen. Författarna menar att den sociala funktionen fått en undanskymd plats i debatten om folkbibliotekets olika roller. Biblioteket som mötesplats behandlas kortfattat och man framhåller vikten av att biblioteket är en plats för möten mellan människor (Andersson & Skot-Hansen, 1994). Andersson och Skot-Hansen exemplifierar under rubriken *Mødessted* olika aktiviteter som förekommer på biblioteket, men berör inte närmare på vilket sätt dessa främjar mötesplatsfunktionen:

På hovedbiblioteket er der mindst ét arrangement om ugen, og der kommer en daglig strøm af folk, der skal fotokopiere, telefaxe eller læse avis.

Andersson & Skot Hansen, 1994, s. 73

Det förekommer inga djupare definitioner av vad som menas med biblioteket som mötesplats eller mötesplats överhuvudtaget.

I *Det siviliserte informasjonssamfunn* från 2001 tar man upp bibliotekets funktion som mötesplats som en mindre del i två olika kapitel. I kapitlet *Folkebiblioteket i sivilsamfundet – sivilsamfundet i folkebiblioteket* av Dorte Skot-Hansen diskuteras frågan om framtiden för biblioteket som mötesplats när de digitaliserade tjänsterna ökar. Författaren har Silkeborgs bibliotek i Danmark som utgångspunkt för vissa av sina resonemang. Detta bibliotek har varit en spjutspets i införandet av informationsteknologi. Søren C. Hansen bibliotekarie på Silkeborgs bibliotek menar att föreställningen om det virtuella biblioteket, där man genom nätverk har tillgång till både medier och annat material digitalt, innebär att biblioteket som mötesplats upphör. Så långt har det dock inte gått än. Besökarantalet har stigit och folk kommer till biblioteket av andra anledningar är att nödvändigtvis låna med sig någonting hem. Att biblioteket som fysisk mötesplats helt skulle upphöra när bibliotekets tjänster digitaliserats är en åsikt vi inte stött på någon annanstans i litteraturen. Skot-Hansen menar att biblioteket som mötesplats har ändrat karaktär sen den nya informationsteknologin infördes. Besökarna kommer i hög utsträckning för att använda Internet eller att leka med dataspel. Dessa aktiviteter är enligt Skot-Hansen mindre sociala än andra aktiviteter som att exempelvis läsa tidningen (Skot-Hansen, 2001 s. 56).

Skot-Hansen kopplar bibliotekets ökade funktion som socialt rum som en verkan av bristen på offentliga icke förpliktiggande mötesplatser i det senmoderna samhället. Hon resonerar kring biblioteket som ett rum mitt emellan arbetet och hemmet, en neutral (non place) plats. Enligt henne är biblioteket knappast en plats dit man går för att prata och roa sig. Är stämningen på biblioteket som på en stormarknad eller som på ett café, frågar hon sig. Vill människor få sitt ärende överstökad snabbast möjligt, eller får man lust att stanna lite längre. Går folk dit utan att ha ett ärende? Skot-Hansen frågar sig vidare om det uppstår egentliga möten mellan människor, t.ex. mellan låntagaren och bibliotekarien runt böcker eller mellan pojkar som spelar dataspel (Skot-Hansen, 2001 s.57). Hennes frågor är intressanta eftersom frågan när ett möte uppstår och vilken typ av möten man avser är avgörande för att definiera på vilket sätt biblioteket är en mötesplats. Hon ger

dock inga svar på sina frågor. Noteras bör att Skot-Hansen enligt ovanstående anser att Internetanvändning är mindre social än t.ex. att läsa tidningen. Detta är ett påstående som kan ifrågasättas och det är synd att hon inte utvecklar detta resonemang mer.

I samma bok återfinns kapitlet *Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid: Publikums, politikernes och bibliotekarenes bilder* av Ragnar Andreas Audunson, professor och ledare för biblioteksforskningsprogrammet vid Norges Forskningsråd. I kapitlet diskuteras de olika roller och funktioner som biblioteket har. En av de funktioner som behandlas är folkbiblioteket som social mötesplats i kommunen. I en undersökning där befolkning, bibliotekarier samt politiker fått tycka till hamnar den sociala funktionen längst ner efter områden som har med problemlösning, demokrati, bildning och fritid att göra.

Libraries in a world of cultural change av Liz Greenhalgh & Ken Worpole är en studie av de engelska folkbibliotekens förändring under 1900-talet. Bägge är brittiska oberoende forskare och författare. Greenhalgh är specialiserad på offentliga rum såsom parker och offentliga utsmyckningar. Worpoles huvudområde är forskning kring urbana miljöer. Deras bok är ofta citerad i andra publikationer som behandlar mötesplatsfunktionen. Eftersom detta arbete citeras flitigt anar vi att den har ett stort inflytande vad gäller diskussionerna kring bibliotekets sociala funktion. För vår studie har det dock visat sig att Greenhalgh & Worpole har betydelse endast i begränsad omfattning. Delvis beror detta på att den koncentrerar sig på engelska förhållanden med exempelvis en stark pubkultur och den innehåller få hänvisningar till konkreta forskningsresultat. Något av essensen i deras studie, som otvivelaktigt även gäller för svenska förhållanden, är att folkbiblioteket idag är ett av de få icke förpliktigande och fria offentliga rum i dagens samhälle. Greenhalgh & Worpole tar upp att bibliotekspersonalen åtnjuter ett rykte att vara icke-fördömande till skillnad från personal vid andra institutioner och myndigheter (Greenhalgh & Worpole, 1995, s. 52).

Sven Nilsson, tidigare bl.a. chef för Malmö stadsbibliotek och flitigt förekommande i svensk biblioteksdebatt, nämner bibliotekets funktion som mötesplats. I skriften *Tidernas bibliotek. Malmö stadsbibliotek som vision och verklighet* menar han att mötesplatsen är bibliotekets viktigaste funktion:

Den nya informationstekniken kommer att öka bibliotekets betydelse. Viktigast är biblioteket dock som mötesplats, med samma funktion som caféet eller torget i Söderns städer.

Nilsson, 1997, s. 30

Trots bibliotekets viktiga roll vad gäller tillgång till den nya informationstekniken ser Nilsson mötesplatsfunktionen som det tyngst vägande. Nilsson tar också upp att biblioteket är en plats både för planlagda och slumpmässiga möten (Nilsson, 1997).

Vad är ett möte?

För vår undersökning har frågan om vad ett möte är relevans ur många olika aspekter, både vad gäller mötesplatsfunktionen men också vad gäller chatt och e-post som virtuella möten. Vi ställer frågor till våra intervjupersoner som behandlar biblioteket som mötesplats och om chatt och e-post kan betraktas som en del av denna funktion. Om bibliotekarierna kan se virtuell kommunikation som möten borde detta vara möjligt. Begreppet möte är abstrakt och har många olika dimensioner. När man försöker förstå vad ett möte kan vara hamnar man lätt på ett filosofiskt plan. Det har varit svårt att hitta någon forskning som på ett djupare plan behandlar begreppet.

Kommunikationsvetenskapen tar inte upp begreppet möte. Men kommunikation är något av de grundläggande förutsättningarna för att det ska ske ett möte. Intressant för vår undersökning är skillnaderna som kan finnas mellan ett fysiskt och ett virtuellt möte. För att skapa en förståelse för dessa skillnader och kriterier använder vi oss av en av kommunikationsvetenskapens grundläggande förklaringsmodeller. Vi behandlar den helt kortfattat, eftersom kommunikationsteorin i sig inte behandlar begreppet möte. Kommunikationen sker i fem olika steg: Källa, kodare, meddelande, avkodare och adressat. Källan är avsändaren av budskapet, kodaren står för själva talet och meddelandet är de ord som sägs. Avkodaren är själva hörandet eller läsandet och adressaten är mottagaren av meddelandet. I processen finns olika störningsmoment som kallas brus. Detta brus kan vara av ytterst skiftande karaktär såsom att man ej talar samma språk eller att man har olika referensramar. I vissa modeller finns även återkopplingen, att man får respons på sitt meddelande, med som en viktig komponent. De fem olika delarna tas då helt enkelt i omvänd ordning (Dimbleby & Burton, 1995).

Richard Dimbleby & Graeme Burton menar att en mycket stor del av vår kommunikation består av icke verbala tecken. Bägge är kommunikationsforskare med Storbritannien som hemvist. Dimbleby är verksam vid Strode College i Somerset och Burton vid Folton College i Bristol. De icke verbala tecknen kan bestå av kroppsspråk, klädedräkt, stil och paraspråk som kan vara röststyrka, tonfall och betoning. Paraspråket säger mycket om hur man ska tolka orden i en kommunikation (Dimbleby & Burton, 1995, s.38-53). John Straw, biträdande professor i bibliografi vid University of Akron Ohio, beskriver hur kommunikationen fungerar i e-post och chatt och hur denna kan skilja sig från verklig kommunikation där man träffas ansikte mot ansikte. Ur en artikel om chattreferens har vi tagit följande betydande citat:

In a face-to-face reference interview the librarian has access to a users verbal, non verbal and visual clues. Tunes of voice, patterns of speech, facial expressions and eyecontact can give important clues about the course of an encounter.

Straw, 2000, s. 376

Straw betonar att kommunikation har många fler nivåer än just det talade ordet.

Hubert L. Dreyfus, professor i filosofi vid University of California Berkeley USA, behandlar också problemet med nätkommunikation. Han menar att det fysiska är viktigt

när vi kommunicerar. Vi använder oss av alla våra sinnen. Det kroppsliga har stor roll i vår förmåga att omfatta och se vad som är viktigt (Dreyfus, 2001, s. 90):

It would be a serious mistake to think we could do without these embodied capacities – to rejoice that the World Wide Web offers us the chance to become more and more disembodied, detached ubiquitous minds leaving our situated, vulnerable bodies behind.

Dreyfus, 2001, s. 90

Han menar att kommunikation i cyberrymden inte kan ersätta den som sker när vi har fysisk kontakt med varandra (Dreyfus, 2001).

I virtuell kommunikation är det skrivna ordet eller symboler en förutsättning för att det ska komma till stånd ett möte. De meddelanden som skickas vid virtuell kommunikation blir dock ganska endimensionella eftersom man inte som i det fysiska mötet kan använda sig av alla sina sinnen. Det är i det virtuella mötet inte möjligt att uppfatta kroppsspråk, lukter och röstlägen. Något som också går förlorat är den återkoppling som sker ögonblickligen i ett verkligt möte genom att man ser varandra och kan läsa av ansiktsuttryck och kroppsspråk. I det virtuella mötet, som chatt och e-post, har man tillägnat sig tecken för återkoppling, t.ex. smileys, som härmar det fysiska utbytet. Detta kan vara tecken för att man skriker, gäspar, skrattar eller ler. Det är idag dock långt ifrån alla som behärskar dessa tecken. Jämfört med de möjligheter som finns i ett verkligt möte är tecken för förmedling av känslor och återkoppling trubbiga. Det finns idag tekniska möjligheter att kombinera det virtuella mötet med ytterligare en dimension genom att använda webbkameror (Sveningsson 2002). Detta är dock inget vi kommer att behandla vidare.

Återkopplingen är en av delarna som skiljer ett verkligt möte från ett virtuellt. I det fysiska mötet sker återkopplingen oftast snabbt. På bråkdelen av en sekund kan vi uppfatta ansiktsuttryck och kroppsspråk. Det tar längre tid när vi umgås virtuellt. IT-kommissionen refererar till Camilla Carlells avhandling om banktjänster på Internet. Carlell är verksam vid School of Business vid Stockholms universitet. Hon menar att urtypen för det mänskliga samspelet är direktkontakten ansikte mot ansikte. Den enes uttalanden, gester och handlingar möts av den andres uttryck och bekräftelse. Det är genom omgivningens reaktioner som en person får veta vad hans eller hennes handlingar betyder. Problemet med Internet är att denna reaktion ofta uteblir eller är svår att förstå (Selg, 2002). Det finns också skillnader inom de olika elektroniska kommunikationsmedlen. Chatt sker i realtid, man är uppkopplad samtidigt och det tar normalt inte längre tid att få meddelandet än det tar skriva och skicka det. E-post har inga krav på att man ska vara uppkopplade samtidigt utan är en slags brev i virtuell form. Det intressanta här blir hur lång tidsförskjutningen kan vara i kommunikation om det ska kunna betraktas som möte.

För att kunna definiera vad man menar med biblioteket som virtuell mötesplats är det en fördel ha klart för sig vad man menar med ett möte i det fysiska biblioteket. För att förstå på vilket sätt biblioteket är en mötesplats blir det viktigt att definiera begreppet möte. De olika begreppen hör samman. Frågor vi ställer oss är bland annat vilka kriterier

som ska uppfyllas för att något ska räknas som ett möte. Räcker det att man sitter bredvid varandra och läser tidningen eller måste det uppstå kommunikation? Räcker det att man uppmärksammar varandra eller ska man tala med varandra? Kan man använda sig av kroppsspråk och nicka till varandra. Vilken kvalitet krävs på kommunikationen för att det ska räknas som ett möte? Räcker det att man uppmärksammar varandra eller måste man få bekräftelse? Räknas den tysta gemenskap som kan uppstå i en läsesal som ett möte? Frågan om vad som är ett möte har en filosofisk dimension och är på ett sätt högst personlig. Det betyder inte att man kan låta bli att definiera vad biblioteket som mötesplats är. Det är en fråga om vad man vill att människor ska göra och hur de ska bete sig.

Det verkar som om biblioteket som mötesplats inte är definierat närmare. Däremot finns olika definitioner av begreppet mötesplats. I Nationalencyklopedin definieras termen mötesplats som ett ställe där människor sammanträffar informellt men vanligen efter överenskommelse. Det kan också vara en plats för organiserad sammankomst (Nationalencyklopedin, 1994).

I *Mötesplatser till lust och gagn* en skrift utgiven av Svensk Byggtjänst 1991 beskrivs att det finns olika sorts mötesplatser. Dels sådana för förväntade möten och sådana för spontana eller förutsättningslösa. Exempel på det förstnämnda är stamfikat, motionslokalen eller konstsalongen. Förutsättningslösa mötesplatser kan vara tågstationer, köpcentra och stadskärnor. I kapitlet ”Mötesplatser med kvalitet” nämns också att möten kan ha olika karaktär och kvalitet beroende på mötesplatsen. Möten som sker i detaljhandeln kan sägas representera en lägre kvalitet (Bengtson & Engström, 1991, s. 71, 101). Här ser vi att man kan skilja på hur organiserade och planerade möten kan vara. I dessa två definitioner framgår att man skiljer på mötesplatser utifrån graden av organisering och planering. Det möte som sker på biblioteket skulle enligt ovanstående definitioner kunna hamna både under kategorin förväntade möten och spontana eller förutsättningslösa. Därför borde biblioteket som mötesplats kunna ingå under både kategorierna.

Virtuella mötesplatser

Chatt som kommunikationsform förknippas ofta med tanken på fysisk mötesplats. När man namngivit olika digitala nätbaserade funktioner har man lånat rumsliga begrepp. En sådan koppling ser vi i termen chatterum, det ställe där chattare kan mötas och kommunicera samtidigt i realtid. En liknande koppling har vi vad gäller hemsida som kallas webbplats. Hemsidan skulle kunna ha en tänkt plats någon stans där ute. Kevin Robbins berör frågan om nätbaserade gemenskaper i antologin *I Transformation: Kulturen i den virtuella staden*. Han citerar Howard Rheingold som driver tesen att man via virtuella mötesplatser ska kunna återuppbygga de gemenskaper som i dagens fragmenterade samhälle gått förlorade. Han menar att människor i cyberrummet kommer att kunna återfå känslan av social mötesplats Rheingold kallar de virtuella mötesplatserna för dagens inofficiella agoror. Howard Rheingold, verksam i USA, är

författare till flera böcker som rör virtuell kommunikation och gemenskaper (Robbins, 1998).

I Sverige finns förutom de mer kända chattsidorna även kommunala försök till virtuella mötesplatser. Agneta Ranerup har skrivit om elektroniska mötesplatser för kommunal debatt i boken *Elektronisk förvaltning, Elektronisk demokrati*. Ranerup är forskare i informatik och verksam vid Göteborgs universitet. Hon menar att elektroniska debattfora främjar utbyte av åsikter mellan medborgare, medborgargrupper och politiker. Ranerup anser att tekniken lämpar sig för en sådan debatt och att den kan stärka demokratin (Ranerup, 2001, s. 319-321).

Forskning om virtuell kommunikation

Enligt Nicolas Jacquemot, etnolog och journalist, är spänningen i särklass den största drivkraften för att koppla upp sig och chatta med andra människor. Spänningen består bland annat av de chattandes föreställningar om varandra. Möjligheten att mötas i verkligheten är lockande. Anonymiteten är en nyckelfaktor för att förstå Internets betydelse. Graden av anonymitet väljer man själv, allt från att vara total okänd, delvis eller helt känd. Trots att man kan bli spårad på Internet är känslan av anonymitet stark och genom anonymiteten kan man ha ett helt annat beteende än i verkligheten. Skillnaden mellan umgänge på nätet och i verkligheten ligger i hur man förhåller sig till andra människor. I verkligheten bedöms vi till stor del av yttre kriterier som utseende, klädsel, gester, röstläge och kroppsspråk. Man är, enligt Jacquemot, utlämnad åt andras bedömningar. På Internet däremot har man möjlighet att bygga upp en bild av sig själv precis som man vill ha den och många tycker sig bli bedömda efter sin personlighet snarare än sitt yttre. Anonymiteten skapar en säkerhet där man vågar mer än man kanske skulle göra i vanliga livet. Anonymiteten har också sina avigsidor och Jacquemot berättar om människor som blivit grovt förolämpade. Det finns de som tar chansen att bete sig hur som helst på nätet eftersom ingen vet vem de är (Jacquemot, 2002, s. 22-26). Vår invändning mot Jacquemot handlar främst om hans syn på människors förmåga att förstå sig och skapa andra identiteter. Vi tror att det finns en gräns för hur långt man kan gå när det gäller att anta en annan identitet. I kommunikation via skriftspråket, precis som i verkliga livet krävs det att man behärskar en roll för att kunna spela den annars lyser den verkliga identiteten igenom. Vi ser det snarare som att man på chatten kan ha ett eller flera alternativ till sitt vanliga jag. Det kan vara spännande att få gå in i en annan roll och spela en annan person, inte minst för tonåringar och unga vuxna.

Jacquemot påpekar att Internet ännu är ganska nytt. De sociala koder som gäller på Internet är ännu inte helt definierade, men det finns outtalade regler om hur man ska bete sig. Några av de oskrivna regler som nämns är att man aldrig ska lämna ut sitt rätta namn på en chatt och att man inte hyllar våld eller krig. Fortfarande finns det dock utrymme för vitt skilda beteenden och avarter kan dyka upp (Jacquemot 2002, s.30).

I debatten kritiserar ofta de skrivna cyberspråken i t.ex. e-post och chatt för att bidra till ett sämre skriftspråk. Språkforskaren Ylva Hård af Segerstad, vid Göteborgs

universitet, hävdar i en doktorsavhandling att denna kritik är obefogad. Hon menar att man använder sig av olika slags språk vid olika tillfällen beroende på vem man kommunicerar med och vilken kanal man använder sig av. Man anpassar hela tiden språket. När man chattar måste det gå fort och man hinner inte använda ett standardspråk. Därför uppstår förkortningar och man lånar uttryck från engelskan. Hård af Segerstad visar på den språkliga uppfinningsrikedom som uppstått kring de nya kommunikationsmedlen (Hård af Segerstad, 2002).

Debatten i forskningen kring Internets sociala konsekvenser

Eftersom chatt och e-post är en del av Internets möjligheter väljer vi att ta upp debatten om Internets påverkan på människor. Det går att urskilja framförallt två läger som menar att Internet antingen socialiserar eller isolerar människor. Här emellan finns ett spann av olika åsikter och infallsvinklar. Denna debatt har pågått från mitten av 1990-talet fram till idag.

Internets utveckling som kommunikationsmedel har givit upphov till motstridiga påståenden om framväxten av nya sociala interaktionsmönster. Detta är av intresse för vår undersökning då denna debatt rimligtvis har betydelse för bibliotekariernas inställning. Manuel Castells menar att vi nu nått kulmen på en historisk separationsprocess när vi inte längre måste välja att umgås med människor i vår geografiska närhet. Vi kan skapa vänskapsband utan att vara bundna av territoriella gränser (Castells, 2002, s. 125).

Castells bygger sina påståenden på flera olika forskares resultat och menar att Internetanvändare snarare har större sociala nätverk än icke-användaren. Han nämner också att e-postanvändandet vidgar de sociala kontakterna och bidrar till ett förstärkt umgänge med familj och vänner. I boken tas även kritiken av Internet upp. I denna kritik framförs påståenden om att Internets utbredning leder till social isolering. Internet beskylls också för att splittra familjeliv och bryta ner social kommunikation. Direktkommunikationen överges och en anonym kontakt tar över. Castells identifierar tre olika begränsningar i denna debatt. Den första är att man grundar sina åsikter på observationer av det tidiga Internetanvändandet. Den andra begränsningen som Castells pekar på är att åsikter framförs som saknar grund i empirisk forskning. Slutligen nämner han argumentation som bygger på förenklade och missvisande frågeställningar. Han menar att dessa begränsningar håller på att försvinna. Men den allmänna debatten är fortfarande mycket förenklad och försvårar synen på detta nya sätt att interagera. Enligt Castells pekar de samlade forskningsresultaten inte på att Internetanvändningen leder till lägre social interaktion och större social isolering. Dock kan överdriven användning under vissa omständigheter slå ut annan social verksamhet.

Robert E. Kraut har i en studie från 1998 under två år undersökt 169 familjer och vilken påverkan den datorförmedlade kommunikationen haft. Resultaten visar att den ökade Internetavvändningen ledde till att familjemedlemmarna kommunicerade direkt med varandra i mindre omfattning. Deras sociala kretsar snävade in och de upplevde en ökad

depression och ensamhet. Kraut är verksam som forskare vid Carnegie Mellon University Pittsburgh i USA och har bland annat specialiserat sig på informationsteknologins påverkan på människor (Castells, 2002, s. 132).

James E. Katz och Ronald E. Rice har bedrivit forskning kring de sociala konsekvenserna av Internetanvändning sedan 1995. Katz är professor i kommunikationsvetenskap vid Rutgers, The State University i New Jersey, USA. Rice är professor vid samma universitet på avdelningen för kommunikation, information & biblioteksstudier. De har nyligen genomfört en av de största undersökningar som gjorts på området. Deras forskningsresultat ger inget stöd för att Internetanvändning skulle minska deltagandet i samhället eller den sociala interaktionen. Generellt sett är Internetanvändare mer benägna att tillhöra frivilligorganisationer och att delta i samhällslivet. Katz och Rice vänder sig både mot de dystopier och utopier som Internet givit upphov till. De ser Internet som en förlängning och utökning av människors dagliga rutiner. De tror att Internet på ett sätt kan vara isolerande eftersom man får större möjlighet att fokusera på vissa intressen och därigenom avskärmar sig från vissa människor och grupper. Å andra sidan lär man känna andra där man skapar nya sociala band (Katz & Rice, 2002).

Synen på ny teknik

Delar av debatten om Internet präglas av synen på informationsteknologin som något autonomt. Internet ges ett eget liv, identitet, kultur, personlighet och egen kraft. I *The Internet and social change* menar den amerikanska sociologen Carla G. Surratt att denna syn ignorerar att människan är det verkliga subjektet när det gäller social förändring och att den teknologi man skapar är uttryck för värderingar och sociala normer. Det som kommer fram i debatten är ofta vad media gör med oss inte vad vi gör med media. Som ett talande exempel på detta tar hon upp den transatlantiska telegraflinjen som invigdes 1858. Den blev omnämnd som "instantaneous highway of thought between the Old and New worlds that annihilated space and time" (Surratt, 2001, s. 22). Telegraflinjen påstods kunna verka för världsfred. I artikeln uttrycks stora förväntningar på denna nya kommunikationskanal. Att se tekniken som något självgående, att mediet skulle ha någon påverkan i sig, är en gammal syn som redan Platon givit uttryck för (Surratt, 2001).

William J. Mitchell, arkitekt och ledare för arkitekturhögskolan vid Massachusetts Institute of Technology, tar i boken *Den digitala staden* bland annat upp telefonens intåg. Han ser telefonen som en akustisk förlängning av människans kropp. Idag är denna förlängning helt naturlig för människor men i början var många rädda för den. Farhågorna att telefonen skulle ersätta den mänskliga kontakten blev inte uppfyllda:

Bells allra första telefonmeddelande löd faktiskt: "Kom hit, Mr Watson, jag vill tala med er."

Mitchell, 1997, s. 32

Mitchell menar att telefonin skapade en ny typ av kontakt och att den utvidgade möjligheten till interaktion och närvaro (Mitchell, 1997).

Ny teknik har i alla tider mötts av skepsis och ängslan. Etnologen Jochum Stattin, vid Lunds universitet, menar att rädslor ofta handlar om människors uppfattning av de olika faror som tekniken kan föra med sig. Ångmaskinen, elektriciteten och datorn är olika tiders tekniska innovationer och har givit upphov till liknande tankar och känslor hos människor (Stattin, 1990). Ofta har denna ängslan givit upphov till mer eller mindre livfulla berättelser, så kallade vandringsägner. Enligt folklivsforskaren Bengt af Klintberg är vandringsägner vanligt förekommande i vår moderna tid. Det viktiga är inte om händelsen är sann eller inte, utan just det att den väcker stort intresse och förs vidare från mun till mun. Ofta berättas liknande historier i hela landet vid samma tidpunkt. Dessa vandringsägner är ett uttryck för sådant som fyller människor med oro, det som kan vara främmande och okänt. Att berätta och ta del av vandringsägner blir ett sätt att bearbeta något som känns svårt. Ett exempel på ett vanligt förekommande ämne kan vara vilsheten i ett högteknologiskt samhälle. Mikrovågsugnen och TV-skärmen kan bjuda på obehagliga överraskningar (Klintberg, 1986).

Resultatredovisning

Resultatredovisningen är strukturerad efter våra fem frågeställningar. Det är inte så att svaren på en viss intervjufråga enbart ger material till en frågeställning utan den kan återkomma under flera frågeställningar. Vi har organiserat materialet så som vi tycker att det passar bäst för att få en röd tråd. Våra informanter är anonyma men för att göra materialet levande och intressant att läsa har vi givit dem uppiktade namn.

Frågeställning 1: I vilken kontext sätter bibliotekarierna in e-post och chatt? Betraktas det i någon mån skilt från Internets informativa del?

Informanternas inställning till, och uppfattning om i vilken kontext e-post och chatt hör hemma belyses av en rad av de frågor vi har ställt. Den inledande frågan tar upp av vilken orsak e-post och chatt ska erbjudas på biblioteket.

E-post – en bra service för långväga kommunikation

Den övervägande delen av informanterna tycker att biblioteket ska erbjuda e-post. Skälen som anges är skiftande men många är inne på att människor ska kunna kommunicera med varandra oavsett var de befinner sig i världen. Detta innebär dels att de invandrare som bor i området ska kunna ha kontakt med sina släktingar utomlands och det gäller även för svenskar som har släkt i utlandet. Dels är det en service för de turister som kommer till kommunen att de ska kunna e-posta. Fyra informanter tar upp demokrati- och rättvisaspekten, att alla inte har Internetuppkoppling hemma. Intervjupersonerna är dock inte odelat positiva till e-postandet på de publika datorerna. Några anser att det har svällt för mycket och tar upp för mycket av besökarnas tid vid datorerna. Daisy är helt emot e-post på bibliotek eftersom hon inte ser någon som helst anknytning till bibliotekets verksamhet och uppgifter i övrigt. E-post är enligt informanten en uppgift för posten att ta hand om.

Chatt – en önskad kommunikation på lek

Ingen av informanterna är helt för att biblioteket ska erbjuda chatt. Alla har olika invändningar emot det. Anna uppger att det är något som kommit med Internet och att det inte går att censurera vissa sidor:

Ja, det är inte en demokratifråga, det tycker jag inte på samma sätt (som e-post). Jag kan ibland känna att det är något som hänger med bara. Alternativet att förbjuda just chatt på bibliotek känns lite väl censurartat tycker jag.

Cecilia är osäker på om man ska erbjuda chatt och är tveksam till om det kan vara en demokratifråga. Bodil menar att biblioteket inte erbjuder det utan att besökarna hittar det själva. Elsie som är tveksam till chatt anser ändå att det kan vara bra för ensamma barn och någon anser att Lunarstorm är okej eftersom det inte är en renodlad chattsajt men är emot annat chattande.

Hälften av intervjupersonerna är helt emot chatt. De uppger olika skäl till denna hållning. Ett skäl som flera framhåller är att biblioteket inte erbjuder gratis telefon och att biblioteket inte är ett postkontor. Den kommunikation som sker via chatt anses dålig på olika sätt. Två informanter menar att det är anonymiteten när man chattar som är negativ. Iris tar upp problemet att man kan utge sig för att vara någon annan och på så sätt luras:

.../ det har framkommit så mycket skit genom chatt t.ex. finns det många som utger sig för att vara någon de inte är...man ser många tonårstjejer som sitter och chattar och så kanske de sitter och chattar med nån medelålders gubbe, nej jag ser ingen anledning till att vi ska ha det.

Johanna jämför chatt och e-post och menar att det är olika sorts kommunikation. Chatt är mer privat och ska därför inte ska erbjudas på bibliotek men e-post ska få finnas. Filippa säger att chatt är kommunikation på lek. Det störande beteende som uppstår kring datorerna när ungdomar chattar framhålls som mycket negativt:

.../ det blir högljutt och stökigt och bullrigt och folk tar plats och stora gäng...så det är ett disciplinproblem också... det blir stökigt i lokalen så att säga...så många gånger är det tror jag som man upplever som det kanske mest jobbiga, det är därför man vill ha bort det .../ hade alla suttit ensamma och tysta framför Lunarstorm eller kanske en chatt så tror jag inte att vi hade lagt märke till det så mycket...utan det är det här runt omkring.

Äldre e-postar och ungdomar chattar

Majoriteten av informanterna uppger att det främst är vuxna som e-postar. Av de vuxna kan urskiljas två grupper – äldre och invandrare – som frekvent använder e-post. Filippa gör distinktionen att det inte är så många medelålders eller yngre vuxna som e-postar utan att de flesta är över 55 år. Två informanter nämner att även ungdomar e-postar. Det kan nämnas att då de unga tas upp som användare förknippas e-posten med liknande aspekter som vid chatt, det är oseriöst och blir stökigt.

Alla uppger att det främst är ungdomar som chattar. Tre av dem nämner även barn och en av dessa säger att det går långt ner i åldrarna. Flickor nämns som flitiga användare. En informant menar att det sällan är någon över 25 år som chattar. Daisy:

Ja, det är ju barn och ungdomar, de chattar ju, den ena kan sitta vid dator tre och den andra vid dator ett och chatta med varandra (skratt). .../ De kanske e-mailar också, det vet jag inte men chattandet hörs ju mer på något sätt.

E-post – ett bra sätt att hålla kontakt

Här är vi nyfikna på vad bibliotekarier kan ha för uppfattning om vad e-post används till och vilka sidor som besöks. I svaren poängterar hälften att de inte står och kikar besökarna över axeln och att de inte vet vad folk gör. I nästa andetag räknar de dock upp olika saker som de tror att e-post används till.

Mer än hälften av informanterna tar upp att besökarna använder e-post för att kommunicera med släktingar främst i andra länder. Flera betonar det geografiska avståndet. Filippa exemplifierar med Australien:

.../ det är föreningar och vänner och bekanta, barn i Australien, vi har många låntagare som har sina barn runt om i världen och det har betydligt jättemycket för dem att kunna hålla kontakten.

Elsie och Iris nämner invandrare i detta sammanhang. Att semestrande i kommunen främst under sommaren använder bibliotekets datorer till e-post tar två informanter upp och Elsie menar att de använder biblioteket som ett Internetcafé. Fyra av informanterna anser att besökare sköter kontakter med myndigheter, företag och föreningar genom bibliotekets e-post. Johanna och Cecilia menar att e-post även används för att söka information och Cecilia tar upp att distansstudenter använder det. De flesta av informanterna verkar ha en positiv inställning till e-postanvändningen. Några nämner att det är seriöst och har ett bra syfte. Helena upplever barn och ungdomars e-postanvändning som onödig eftersom de i flera fall suttit samtidigt i biblioteket och e-postat till varandra på de publika datorerna.

Lunarstorm – ungdomarnas fritidsgård

Alla utom en av intervjupersonerna nämner Lunarstorm som den stora sajten för barn och ungdomar, men det finns en okunskap om Lunarstorm. Två av informanterna känner inte till att det finns chatt på denna sida och ytterligare två av intervjupersonerna uppger att de inte vill kika över axeln. Därför vet de egentligen inte så noga vad folk gör på datorerna. Det stim och stök som uppstår när ungdomarna sitter tillsammans framför Lunarstorm stör flera av informanterna. Daisy säger att det är flickor och pojkar som via chatt får kontakt varandra:

De är ju på Lunarstorm hela tiden och ja det är ju mycket att tjejer håller på att chatta med killar och tvärt om och ja, mycket sex är det ju, det hör man.

Iris tar upp att det också kan vara så att de som inte vågar gå fram i verkligheten i stället raggas via chatten:

.../ i skolan där har jag sett killar som absolut aldrig skulle våga gå fram till en tjej överhuvudtaget och fråga chans eller någonting, men han har banne mig .../ åtta nio tjejer på gång liksom och de flesta bor ju uppe i Norrland, det är väl så det används skulle jag tro.

E-post drar kanske nytt folk men tillför inget till verksamheten

De flesta av informanterna är tveksamma till om e-post tillför biblioteket något. Gun betonar att det inte är något tillskott till bibliotekens verksamhet. Sex informanter kommer in på att e-post drar nya besökare till biblioteket men de förhåller sig till detta på olika sätt. Helena menar att barn och ungdomar som inte brukar gå till biblioteket kommer men hon anser att de ändå inte tar del av bibliotekets övriga utbud. Filippa anser att biblioteket kanske kan få nya kunder genom e-post men tillfogar i nästa mening att de flesta av dem som e-postar hade varit på biblioteket även utan denna tjänst:

.../ det är kanske så att vi har fått in någon ny kund som har upptäckt biblioteket för att de vet att postmöjligheten finns, men de flesta hade varit där ändå även om vi inte hade haft e-post.

Övriga informanter har en mer positiv inställning. Johanna menar att det drar nya besökare och att biblioteket genom e-post uppfattas som något mer än ett ställe att bara låna böcker på. Gun och Bodil menar att e-post är en bra service och den sistnämnda understryker att det är positivt att folk söker sig till biblioteket när de t.ex. är på resa.

Chatt gör så ungdomarna kommer

Det positiva som förs fram om chatt är att det drar fler besökare. En del informanter menar att det är bra att ungdomarna kommer trots att de inte anser att chatt hör hemma på biblioteket. Det är bra att man når andra människor än de vanliga låntagarna. Fyra av intervjupersonerna menar att chatt drar fler besökare till biblioteket. Anna och Cecilia uppger att det tillför yngre besökare som inte hade kommit till biblioteket annars.

Daisy och Filippa menar att de som utnyttjar chatt hade varit på biblioteket i alla fall. Filippa:

Det är ju också unga som är där som skulle ha varit där ändå, men jag tycker att det är positivt att de kan komma alltså, man träffar dem ju och pratar med dem .../.

Fyra av informanterna menar att chatt inte tillför något. Ett problem som tas upp av Daisy är att biblioteket märker av bristen på annan fritidsverksamhet:

.../ det finns ju ingen fritidsverksamhet så det är ju mycket fritidsverksamhet på biblioteket...och ja ungdomarna tillför det ju någonting, de har någonstans att vara och de får vuxenkontakt som de vill ha .../

Det finns också en förhoppning om att man ska kunna få ungdomarna intresserade av andra saker när de kommer till biblioteket för att chatta. Personalen skulle vilja ha tid att jobba mer med just denna åldersgrupp. Någon nämner att det skulle vara bra om man fick hjälp utifrån av t.ex. fritidsledare.

Informationssökning mer värt än chatt

Nio av tio anser att informationssökningen kommer i första hand och att det är därför biblioteket har Internetdatorer. Datorerna är avsedda för informationssökning och

kommunikationsmöjligheten är något man har fått på köpet. Det finns en utbredd åsikt bland de intervjuade att informationssökning ska prioriteras i första hand och att det är värt mer än chattande. Johanna:

.../ det är väl en värdering av det här med chattandet att man inte tycker att det är värt lika mycket som informationssökning och e-mail. Det finns väl de som tycker att vi inte ska tillåta e-mail heller och att man då kan se det som någon slags värdering, först informationssökning och sen e-mail och sen chatt...att det inte har nåt värde i sig och att det inte är vår, bibliotekets uppgift att tillhandahålla datorer för att folk ska sitta och chatta.

Åsikter om att e-post och chatt inte går att reglera med spärrar kommer också fram och att man därför inte kan välja bort chatt och e-post. Filippa menar att man måste acceptera chatt när det är så svårt att skilja det från Internets övriga delar:

*Jag tycker att Internetdatorerna ska användas till informationssökning i första hand, det är väl så det är tänkt från början, men jag tycker ju också att har man en gång accepterat det här och det ser ut som det ser ut, så får man ta det andra också faktiskt...det är så mycket regler *.../* man måste sätta upp så många murar och kontrollera så mycket, jag tycker det blir ohållbart, nästan all ens energi går åt till den här kontrollen...*

... men chatt och e-post tar över

Informanternas intryck är att chatt och e-post tar allt större del av Internetanvändningen. Helena menar att det står för den övervägande delen av användningen och att alla de möjligheter till informationssökning som biblioteket tillgängliggör används för lite:

*Jag tycker att tyngdpunkten har förskjutits väldigt mycket åt chatt och e-post. Där finns ju så fantastiskt mycket, databaser *.../* och alla fina länksamlingar som biblioteken sitter och gör som kanske inte används i den utsträckningen som man tycker.*

Cecilia uppger att e-post och informationssökning hänger samman, att det går över Internet båda delarna och att e-post är ett sätt att få information:

.../ vi har personer som har sökt visa i andra länder eller ska resa dit. De behöver både e-post och informationssökningen. Och e-post är egentligen ett sätt att få information om man får svar.

Dock nämns inte chatt i detta sammanhang. Daisy tycker inte att det finns något sammanhang alls mellan e-post och informationssökning:

.../ jag kan inte i min vildaste fantasi se nåt samband mellan brevförsändelser och informationsarbete på bibliotek.

E-post och chatt ingår inte i det virtuella biblioteket

Sju av tio informanter tycker inte att besökarnas chattande och e-postande är en del av det digitala biblioteket. Bara en tycker att chatt är det. Anledningen verkar vara att besökarnas användning av chatt och e-post inte anses ha med biblioteksverksamhet att göra. Bodil tycker inte att e-post och chatt ingår i det virtuella biblioteket:

Det är inte så mycket bibliotek som det handlar om. Det är mer att de använder datorn som står i biblioteket till det här.

Två av informanterna uttrycker att det kan vara en del av det virtuella biblioteket om kommunikationen sker med biblioteket. Gun menar att innehållet i chatt och e-post avgör om det kan räknas:

/.../ mestadels handlar ju inte e-post och chatt om biblioteket, men det är klart att får vi förfrågningar via e-post och chatt så kan det ju vara det.

Cecilia ser chattandet och e-postandet mer som den virtuella postgången än som en del av det virtuella biblioteket. För henne är de publika datorerna överhuvudtaget bara en del av det virtuella biblioteket om de används till att reservera böcker eller göra informationssökningar med hög kvalitet.

För Iris och Johanna är e-post en del av det virtuella biblioteket eftersom de tycker att e-post ska vara en del av utbudet. De har i detta sammanhang inga synpunkter på vad e-posten används till. Chatt tycker de däremot inte ska erbjudas överhuvudtaget på biblioteket och kan därför inte heller ingå i det virtuella biblioteket. Iris menar att chatten måste utvecklas så att man får en godkänd chatt som används på ett bättre sätt än idag innan den kan få bli en del av det digitala biblioteket. Flera av informanterna var förbryllade inför denna fråga och Anna reflekterade kring varför frågan var så främmande för henne:

Det virtuella biblioteket tycker jag mer är de rena biblioteksgrejerna som t.ex. fråga bibliotekarien eller webbsidan, men jag vet inte varför. Eftersom e-post och chatt finns i det fysiska biblioteket och det är virtuellt redan så vet jag inte varför man har uteslutit det när man pratar om det virtuella biblioteket. Men det är ju inte det man tänker på.

Man vill inte bli som ett postkontor

När vi börjar prata om möjligheterna med det virtuella biblioteket blir en del euforiska. Digitaliseringen har varit arbetsbesparande för bibliotekarierna och servicen till användarna har blivit bättre och snabbare. Daisy:

/.../ servicen tycker jag hela tiden blir bättre och snabbare om man ser tillbaka bara på de åren som jag har jobbat. Så långsamt allting var för tio femton år sedan, det är både på gott och ont.

Enligt Daisy har användarnas delaktighet ökat och biblioteket har blivit öppnare. De nya tjänsterna beskrivs av flera som ett komplement till det fysiska biblioteket. Vissa uttrycker hur fantastiskt det är med all lättillgänglig information. När de funderar över framtiden blir några dock lite osäkra. Enligt Johanna behöver utveckling i sig inte innebära något gott. Filippa har märkt en viss mättnad hos besökarna inför alla nya funktioner som blir åtkomliga på hemsidan där användarna själva sköter sina ärenden. Enligt informanten vill många hellre ha det fysiska mötet. Gun och Johanna tar upp att de har blivit väldigt beroende av datorerna. Det skulle idag vara omöjligt att hantera jobbet utan datorer.

Ingen av informanterna ser det som realistiskt att det virtuella biblioteket i framtiden helt skulle ersätta det fysiska, men flera av dem är inne på tanken, vilken beskrivs som ett skräckscenari. Liknelser med posten förekommer hos två av informanterna. Anna och Daisy är de av informanterna som uttryckligen säger att det virtuella biblioteket utgör någon form av hot. Anna menar att utvecklingen där postkontoren helt tagits bort möjligtvis skulle kunna drabba biblioteken. Samtidigt ser hon att biblioteket som fysiskt rum, inte minst som mötesplats, har mycket mer att erbjuda än ett postkontor. Hon tror att biblioteken kommer att få finnas kvar så länge som boken finns kvar. Anna berör också e-bokens utveckling och de distributionslokaler som skulle behövas för vanliga böcker om biblioteket som fysiskt rum upphörde:

Kommer boken att överleva? Så länge måste vi i alla fall ha någon lokal att ha boken i. Men man kan ju fråga sig vilken lokal man ska ha boken i. Ska man bara ha den i ett distributionslager. Ur den synpunkten är det ju viktigt att fortsätta hävda bibliotekets betydelse som mötesplats.

Liknande tankar återfinns också hos några av de övriga informanterna. Filippa menar att de skräckvisioner som vissa målade upp för ca tio år sedan då digitaliseringen började idag har kommit på skam. E-boken är långt ifrån att ersätta pappersboken. Hon menar att människan inte fungerar på det sättet. Johanna uttrycker sig på ett liknande sätt:

Jag ser det nog inte som något hot, om man bara är medveten om vad det är, att det inte kan ersätta människor helt och att det är människor som ska använda det och att det är människor det är till för. Det ska inte ersätta det mänskliga mötet så att biblioteken blir nåt slags drive-in ställe där man hämtar ut en bok och lämnar in genom en låda. Det låter ju inte så roligt men jag tror inte att det finns någon risk för det.

Daisy menar att om bibliotekets uppgift i framtiden skulle bli att bara skicka hem böcker till folk som i övrigt sköter allt själva på nätet skulle biblioteket bli som ett postkontor. Hon nämner i detta sammanhang även skönlitteraturens ställning. Skönlitteraturen glöms ofta bort.

Frågeställning 2: Vad har bibliotekarierna för föreställningar om virtuell kommunikation?

Flertalet av informanterna uppger att de egentligen vet för lite om chatt för att kunna uttala sig om detta medium. Det är bara Iris som använder sig av chatt medan Cecilia och Elsie har provat på det någon gång. Övriga sju har aldrig chattat. När de får frågan om de själva har chattat skrattar flera av informanterna. Gun uttrycker sig så här:

Det är klart, man kan ju tänka sig att man får trevliga kontakter på chatten också. Men jag vet inte särskilt mycket om chatt, jag är liksom inte i chattåldern (skratt) men det kanske man kan göra sen när man blir pensionär, starta någon pensionärschatt, ja det finns säkert (skratt).

E-post upplevs över lag som mer seriöst. Elsie är den enda som värderar e-post och chatt lika. Nyttigheten med e-post poängteras medan man inte direkt ser någon sådan aspekt hos chatt.

Den anonyma chatten och den nyttiga e-posten

Det är en genomgående uppfattning hos de flesta intervjupersonerna att man är anonym när man chattar. Fyra informanter tar upp det som en skillnad att man vanligen vet vem man e-postar med medan personerna som chattar oftast är anonyma för varandra. Denna anonymitet drar ner värdet på den kommunikation som sker. Men anonymiteten nämns också som något spännande. Det är lätt att få kontakt med andra människor genom att chatta. Filippa och Johanna kopplar samman chatt med kontaktsökande. Filippa gör här en jämförelse mellan e-post och chatt:

E-mail ser jag mer som ett komplement till ett telefonsamtal eller ett brev eller ett meddelande av något slag, av rent privat natur, alltså då med en person som man redan har kontakt med, chatt för mig det är ett kontaktsökande av en annan sort.

E-post ses som ett komplement till andra kommunikationskanaler. Flera nämner att e-post kan användas till kontakt med myndigheter. Några menar att syftet för att använda e-post och chatt ofta skiljer sig. Bodil lyfter fram skillnaden mellan kommunikationen i chatt och e-post:

Skillnaden mellan e-post och chatt det är ju syftet på något sätt tycker jag /.../ oftast är chatt bara konversation, att man pratar om någonting bara. E-post det är ju mer att man skickar någonting i syfte att få ett svar eller att man upplyser någon om någonting /.../

E-post framhävs som bättre än chatt eftersom det används för att få svar på något. Att bara prata är inte lika värdefullt. Bodil anser att chatt är mer att roa sig för stunden medan e-post är att man uträttar något. Cecilia påpekar att det används dåligt språk i chatt.

Det som framkommer kring de tekniska skillnaderna rör tiden. Det går mycket fortare att kommunicera via chatt än via e-post. Det tas även upp att chatt kräver att man är inne på samma sajt samtidigt medan man kan e-posta när som helst. Man är inte beroende av att vara uppkopplade samtidigt. En informant liknar chatten vid ett bordssamtal och anser att chatt är lika bra som e-post.

Internet – i stort sett inte isolerande

Här vill vi ta reda på hur intervjupersonerna ser på frågan om huruvida Internet socialiserar eller isolerar människor. Av våra tio informanter är ingen odelat positiv. Sju anser att Internet inte isolerar människor eller i övrigt har någon större negativ påverkan. En informant uttrycker tydligt en syn som framkommer hos flera av intervjupersonerna:

Jag har en känsla av att de som isolerar sig med chatten skulle ha varit isolerade ändå.

Men det kommer också kommentarer om att Internet för samman människor på ett positivt sätt. Gun menar att det främjar kontakten mellan människor:

Jag kan tänka mig att det på vissa sätt är lättare att hålla kontakt. Det är ju så internationellt också, man kan hålla kontakt med vem som helst var som helst i världen förutsatt att de har Internet. Så det kan förbättra kontakter på många sätt.

...men nätet går inte upp mot det verkliga livet

Visserligen blir världen större för dem som chattar men å andra sidan kan det hindra människor från att gå ut. Iris anser att man får sociala färdigheter på Internet men att dessa kanske inte fungerar utanför nätet, på riktigt:

/.../ man skaffar sig en social färdighet på nätet men du blir lite mer handikappad på riktigt socialt.

Det finns en syn på att kontakt via nätet inte är på riktigt, att den är mindre värd och att det är roligare i verkliga livet. Daisy tror att chatt kan isolera men att e-post inte har någon större inverkan. Chatt skulle isolera så till vida att människor sitter och chattar i stället för att gå ut och träffas. Cecilia tror att e-post påverkar så att man ringer mindre till varandra.

Det framkommer även åsikter om rollspel på Internet och att dessa kan påverka de företrädesvis unga killar som utnyttjar spelen. Här går man i spelet in i en annan verklighet och det kan ta mycket tid och energi från de som deltar. Det nämns också att människor kan bli Internetberoende. Anna påpekar att det gått så fort med Internet, att man inte riktigt hunnit med och att man inte vet hur det påverkar:

Plötsligt är det en självklarhet att det finns Internet. Det är ju märkligt, det har gått så fort. Plötsligt finns detta som en hel självklarhet och man vet inte riktigt hur det påverkar.

Konsekvensen kan bli ett riktigt möte i verkligheten

Av de informanter som anser att Internet socialiserar menar Anna och Elsie att det kan leda vidare till verkliga möten, att det kan leda till positiva konsekvenser. Anna framhåller att det är det som kan initieras via Internet som är positivt, inte det som sker i sig:

Jag känner många som träffat sin tillkommande på nätet så man kan ju säga att det finns en konsekvens av det som kan bli verkliga möten. Jag kan inte säga att jag känner till någon som har blivit så insnöad på nätet att all annan kontakt med människor har avbrutits.

Fem informanter uttalar sig positivt om chatt. Det som framhålls som positivt är att chatt är ytterligare en mötesplats som kan ha positiv påverkan med möjlighet till kontakt människor emellan. Vad gäller e-post nämns att det bidrar till att avstånden krymper. Det framhålls som betydelsefullt att man kan hålla kontakt med människor var som helst i världen

En plats för kontaktförmedling

Flera informanter nämner att chatttrum ofta fungerar som kontaktförmedlingar. De ser både positivt och negativt på detta. Flera uttrycker att det är ett utmärkt sätt att få kontakt och att det finns flera i bekantskapskretsen som har träffats via nätet. Daisy menar att det är viktigt att man har ett särskilt intresse för att det ska bli intressant att använda chatttrum, men själva kontaktförmedlingen har ingen mening.

Jag tycker att chatttrum är ganska tråkiga om det inte är något specialintresse man har så att man kan prata om samma sak, utbyta åsikter och tankar, då tror jag att det kan vara roligt. Men den här sexgrejen är inget kul, jag tycker det känns meningslöst.

En annan identitet

Möjligheten att prova en annan identitet nämns som något av värde för tonåringar. Att kunna lämna sin egen identitet och leva sig in i en annan. I denna aspekt nämner Iris identitetsbytet som något positivt.

/.../ det fyller väl en viss funktion, alltså man kan vara någon annan. Är man tonåring så tror jag säkert att Lunar kan vara kanonbra.

Men det finns också en negativ sida av att byta identitet. Flera intervjupersoner uttrycker rädsla och avsky för att man kan luras via nätets anonymitet och vad det kan föra med sig. I olika sammanhang under intervjuerna har informanterna tagit upp problemet med att äldre män lurar unga flickor och stämmer träff med dem.

Frågeställning 3: Uppfattar bibliotekarierna den virtuella kommunikation som sker när besökarna chattar och e-postar som möten?

I ett antal av våra intervjufrågor vill vi få reda på hur informanterna betraktar e-post och chatt i förhållande till biblioteket som mötesplats. Vi vill också utröna om de uppfattar att de sker möten då man e-postar och chattar och vilka tankar de kan ha om detta.

Chatt – ett möte på andra villkor

Alla informanterna svarar ja på frågan om det är ett möte när någon chattar. Men majoriteten definierar det samtidigt som ett i någon mån annorlunda möte. Bodil uttrycker sig i negativa ordalag: "Det är inte ett riktigt möte utan ett dåligt möte." De övriga använder inte lika starka ord men menar att chatt är en form av möte, någon sorts möte eller ett vagare möte. Informanterna uppfattat chatt spontant som ett möte men deras beskrivningar visar på en tveksamhet i att ge det samma status som ett fysiskt möte. Då vi frågar vidare vad som skiljer jämfört med ett fysiskt möte blir detta tydligare. Bodil, Cecilia och Elsie anser att chattmötet begränsas eftersom man inte ser personen; minspel, kroppsspråk och lukter går förlorade. Gun, Helena och Iris ser denna avsaknad av det fysiska som något personerna gömmer sig bakom och som vissa också

utnyttjar. Enligt Gun är chatt ett möte, men frågan är vem man möter. Anonymiteten kan enligt denna informant utnyttjas av snuskiga gubbar. Helena uttrycker sig liknande:

Du har ju inte den personen framför dig så du vet kanske inte riktigt vem du chattar med. Man kan ju alltid gömma sig bakom en identitet i chattningen. Det kan ju vara ganska negativt, det är ju pedofiler och hela den biten som tar kontakt med unga tjejer.

Helena gör en långsökt koppling då hon jämför chatt med ett fysiskt möte. Hon menar att man känner varandra i ett fysiskt möte, vilket inte är fallet i chatt. Chatt förknippas också med kontaktförmedling och Daisy menar att det handlar mycket om sex. Anonymiteten beskrivs som något som kan vara farligt samtidigt uttrycker Daisy, Helena och Iris att ensamma människor kan bli hjälpta av att gömma sig bakom en identitet. Några av informanterna uttrycker att chatt kan leda vidare till ett fysiskt möte.

E-post – ett möte i förskjuten tid?

Åsikterna om huruvida det är ett möte när man e-postar är väldigt skiftande. Majoriteten tycker att det är ett möte medan tre säger nej och en är tveksam. Det är olika kriterier som avgör hur man resonerar. För Cecilia, Iris och Johanna är tidsaspekten avgörande. Ett möte är för dem något som sker i realtid. Johanna uttrycker att ett möte innebär att man är närvarande i nutid. E-post förknippas i hög grad med brev och brevväxling och de som ser brevväxling som ett möte verkar också betrakta e-post så och vice versa. Liksom vid chatt menar vissa att e-post är ett möte men att det skiljer sig från ett fysiskt möte. Helena säger exempelvis att e-post är ett slags möte men det främjar inte den nära kontakten med andra. Iris graderar e-post till fem av tio på en påhittad skala. Daisy menar att de korta e-postmeddelanden hon skriver i jobbet till sina kollegor inte kan betraktas som möten. Om däremot två personer i olika delar av världen som har ett gemensamt specialintresse får kontakt via e-post kan det uppstå ett möte. Bodil uttrycker att e-post är likvärdigt med ett möte:

Ja jag tycker väl att det är ett möte, att man då ofta har kontakt med den man e-postar till på andra plan också.

Okunskap om chattrum och andra träffpunkter på nätet

Det finns en okunskap om chattrum och digitala mötesplatser bland bibliotekarierna. Hälften av informanterna uttrycker att de vet för lite om chattrum. Ytterligare en verkar inte veta så mycket om det. Ointresse framförs som ett hinder för att hänga med, att det är svårt att hålla reda på vilka sidor som är seriösa. Anna nämner behovet av att vara mer insatt:

Jag tror att vi skulle behöva sätta oss in mer i vilka sidor som finns, vilka man ska ha mer koll på än andra.

Johanna nämner att det känns svårhanterligt eftersom det är ett speciellt språk som det är besvärligt att hänga med i. På följdfrågan om de själva skulle vilja prova att chatta har

flera en negativ hållning. Olika skäl anförs som att det är tråkigt, meningslöst, att man inte har något behov av det eller att man vill se den man har kontakt med.

Chattfunktionen "Bibliotekarie direkt"

Med frågan vill vi veta om bibliotekarierna ser något hot med denna service. Vi är också nyfikna på om de har provat den själv och hur de ser på den kommunikation som sker.

Sju av informanterna ser positivt på denna referenstjänst. En del av dem verkar inte riktigt känna till hur det fungerar och en informant tror ej att referenssamtalet pågår i realtid. Johanna kände överhuvudtaget inte till tjänsten. Det är bara Elsie och Gun som uppger att de provat tjänsten själv. Anna tror att det kan vara ett hot mot biblioteket:

Det är en liten konkurrens till de små biblioteken. De små bibliotekens överlevnad beror lite på hur vi kan hålla kvar besökarna. De stora biblioteken kommer att överleva ändå, tror jag.

Den motsatta uppfattningen framkommer också. Daisy drar liknelsen med en bokhandel som inte konkurrerar med biblioteket utan snarare ökar användandet.

Anonymiteten nämns av hälften av informanterna som något positivt i detta sammanhang. Gun tar upp att anonymiteten här har ett gott ändamål. Man tror att människor har lättare att ställa känsliga frågor på detta sätt där de inte behöver stå öga mot öga med en bibliotekarie. Kommunikationen i referenssamtalet underlättas av anonymiteten.

Några tar upp att man i biblioteket kan visa besökaren direkt på skärmen och tillhandahålla böckerna. Detta går förlorat i chattreferensen. Vidare tar Cecilia upp problemet med att man vid chattsamtal inte ser den man samtalar med. Hon nämner den irritation som kan uppstå när det inte händer något på skärmen:

Jämfört (chatt med vanligt referenssamtal) så ser man människan, lite kroppsspråk och så och då står man ut. Tiden går inte så långsamt som framför en skärm när man väntar.

Cecilia tar också upp att om en hel klass kommer till biblioteket så kan de se att bibliotekarierna är upptagna. De får då en annan förståelse för att det kanske kan ta lite tid att svara. Detta blir svårt med chatt anser hon.

Frågeställning 4: Vilken uppfattning har bibliotekarierna om biblioteket som mötesplats? Är det knutet till den fysiska platsen eller kan den sträcka sig utanför bibliotekets väggar?

Här vill vi ta reda på hur bibliotekarierna ser på mötesplatsfunktionen och hur de tycker att deras eget bibliotek svarar upp till denna funktion. Vi vill också veta hur de ställer sig till besökare som främst använder biblioteket som mötesplats.

Självklart att biblioteket ska vara en mötesplats

Alla informanterna menar att biblioteket ska vara en mötesplats. Flertalet uttrycker att det är självklart. Iris kallar biblioteket för ett extra vardagsrum och tycker att det är kommunens gästjänst mot skattebetalarna. Tillgången till toalett och att det är en offentlig lokal som är gratis för alla nämns också.

Flera uppger att det är en naturlig mötesplats för alla oavsett ålder, men särskilt för pensionärer och ungdomar. Elsie tar upp invandrarmän. Cecilia och Helena nämner att det är vanligt att barn kommer in efter skolan och Helena berättar om barn som kommer och gör sina läxor på biblioteket. Helena och Iris tar upp småbarnsföräldrar som en särskild grupp som träffas när de besöker biblioteket tillsammans med sina barn. Bodil och Elsie uppger att studenter sitter och pluggar eller gör grupparbeten.

..men på vilket sätt är biblioteket en mötesplats?

Flera tar upp vikten av att alla ska känna sig välkomna och att man jobbar särskilt med detta. Att man känner igen besökarna och hälsar på dem. På frågan om hur just deras bibliotek är en mötesplats räknas det upp många olika aktiviteter som biblioteket arrangerar som författaraftnar, barnteater, föredrag, konstutställningar och kulturkvällar med soppa. Öppettider, central placering i samhället och tillgänglighet nämns som viktiga faktorer i sammanhanget. Daisy talar om den speciella kontakt som finns mellan biblioteksbesökarna och personalen:

Folk har ett speciellt förhållande till bibliotek som är väldigt trevligt. I all annan kommunal verksamhet ser man ofta personer som någon slags myndighetsutövare, men så ser man ju aldrig bibliotekspersonal. Så folk är väldigt öppna med sina glädjeämnen och sina bekymmer och sina önskemål.

Tidningsläsningen nämns av flera informanter som en viktig mötesplatsfunktion som företrädesvis utnyttjas av pensionärer.

Bland informanterna finns också tankar om att ett möte inte enbart behöver ske i direkt kommunikation människa till människa utan ett möte kan också uppstå med böcker. Genom boken möter läsaren författaren och bokens huvudpersoner. Gun tar upp detta möte mellan läsaren och texten:

Ja, man kan ju tänka sig att man möter författare genom böckerna och genom tidskrifterna, det finns ju alltid en människa bakom texterna som har skrivit dem och är det en skicklig författare så kan det ju kännas som om man möter de som han skriver om också. Man får möta människor i andra situationer och liv och andra länder.

I böcker möter läsaren andras idéer och upplevelser. Elsie berör att möten kan ske på olika plan:

Jag menar att det ska vara en mötesplats, både att människor ska komma in och möta all den kunskap och information som finns på ett bibliotek, men också att man ska kunna använda det som en mötesplats, att människor rent fysiskt kan mötas. En mötesplats på många olika plan.

Hur då komma hit utan ärende?

Det finns en tveksamhet inför att folk skulle komma in utan något annat ärende än att umgås. Alla intervjupersonerna anser dock att det skulle vara okej om så var fallet. Anna menar att behovet av kontakt kan vara en underliggande faktor hos fler än man tror. Flera uppger att det är svårt att säkert veta syftet med att besökarna kommer till biblioteket. Bibliotekarierna frågar inte folk om deras ärende och det har inte heller gjorts någon undersökning. Gun nämner att det ibland kommer in folk som egentligen inte har något annat ärende än att få lite kontakt. Daisy nämner att ensamma människor kommer för att prata, men även ungdomar som är i behov av vuxenkontakt. Detta kan kännas pressande ibland när personalen har mycket att göra och egentligen inte har tid att stå och prata:

/.../ där kommer ensamma människor som kommer bara för att prata med personalen och det är ju jobbigt för det har man inte tid med och man har inte lust att ägna så mycket åt den enskilde som de kräver. Vissa ungdomar som man kan säga har dålig och liten vuxenkontakt, de kommer och står vid lånedisken timme ut och timme in. Men de är inte många, de flesta har något ärende, de vill sitta vid datorn, läsa dagstidningen eller låna.

Johanna tror inte att man använder ett litet bibliotek för att träffas men att det kanske är vanligt i storstäder som Malmö eller Stockholm.

Det finns en stolthet över det egna biblioteket och över att besökarna är nöjda och glada. Filippa berättar att kommunen går ut med undersökningar med jämna mellanrum där invånarna får betygsätta de olika kommunala förvaltningarna och biblioteket får alltid högsta betyg.

Bara folk kommer så är vi nöjda

Här vill vi veta om det kan finnas aktiviteter som värderas högre än andra. Det framkommer att informanterna inte värderar det som biblioteket erbjuder olika. Majoriteten är nöjd bara folk besöker biblioteket och sju av informanterna uppger att det viktigaste är att folk kommer och att de får ta del av det som biblioteket erbjuder. De hoppas att den enskilde får ut det han eller hon vill av besöket och att de är nöjda med den service de får. Anna, Gun, Iris och Daisy värderar litteratur, andra medier och information högre än annat. Den sistnämnda uttrycker att biblioteket finns till just för detta syfte:

Allt som har med litteratur och information att göra är viktigt, det är ju därför biblioteket finns.

Endast Anna säger att det är boken som är det viktigaste, det spelar ingen roll om det handlar om information eller skönlitteratur. Fyra informanter nämner att det är bra om besökarna lånar medier eftersom politikerna mest är intresserade av utlåningsstatistiken.

Mötesplats utan fysiskt rum

När vi övergår till frågan om biblioteket kan vara en mötesplats även om det inte sker ett fysiskt möte blir de uppenbart att informanterna har mycket olika definitioner av vad ett möte är. Det framkommer också att den ickefysiska mötesplatsen är ett mångfacetterat

fenomen som innebär olika saker för olika personer. Sju av informanterna svarar jakande på frågan om biblioteket kan vara en mötesplats även utan det fysiska mötet medan tre är mera tveksamma. Daisy och Helena kan se biblioteket som en virtuell mötesplats men betonar det fysiska rummets betydelse. Daisy tror inte att den fysiska mötesplatsen blir utkonkurrerad:

Det blir ju ett chattrum då typ /.../ visst kan det vara ett möte men det är en annan typ av möte, det blir aldrig samma sak som med miljön på ett bibliotek /.../ jag tror aldrig att det kan ersättas av något som har med Internet att göra.

Ett par av informanterna reflekterar över hur det kan utvecklas i framtiden. För Iris kan det virtuella inte ersätta det fysiska men menar att många som är vana vid att chatta inte ser några problem med detta. Hon ser dock en möjlighet att man trubbas av ju mer man använder Internet. Informanten tänker sig ett möjligt framtidsscenario där e-böcker skickas hem elektroniskt. På dataskärmen träffar man virtuella bibliotekarier och går runt i biblioteket. Iris menar dock att det inte är aktuellt än på länge. Anna kan inte tänka sig att biblioteket som virtuell mötesplats kommer att ersätta det fysiska och inte heller att vi kommer att ändra vårt förhållande till Internet inom en överskådlig framtid:

Jag vet inte om vi kommer att ändras som människor genom Internet /.../ Fortfarande är det så att vi är väldigt beroende av att träffa andra människor. Jag kan tänka mig att det blir så i tio tusen år till, sen vet vi ju inte om vi genetiskt kommer att ändra oss, men jag tycker att rummet är viktigt.

Ett möte kan även ske, som tidigare nämnts, mellan människa och bok. Innebörden i begreppet möte vidgas och för en informant kan det vara ett möte bara man tänker på någon annan person. Det framgår att några ser det virtuella biblioteket, det vill säga hemsida och katalog på nätet, som själva mötesplatsen. Det är dock bara någon enstaka som specifikt nämner chatt och e-post i detta sammanhang.

Det virtuella biblioteket och mötesplatsen

I ett antal frågor tar vi upp det virtuella biblioteket. Vi vill veta hur informanterna tror att biblioteket som mötesplats kan påverkas av att biblioteket blivit allt mer digitaliserat. Vi vill också ta reda på hur de ser på utvecklingen inför framtiden: är det virtuella biblioteket en möjlighet eller ett hot?

Alla informanterna har en övervägande positiv inställning till det virtuella biblioteket. Majoriteten nämner att tillgängligheten ökar. Biblioteket blir mer öppet och man når ut till fler människor. Flera informanter nämner att det blir enklare att använda biblioteket. Helena tar upp det positiva i denna utveckling:

Ja, man kan ju säga att biblioteket öppnar sig mer utåt, blir lättåtkomligare. Att man kan sitta hemma och komma åt katalogen och se vad de olika biblioteken har för böcker. Det är positivt.

Några informanter kan någon gång känna en oro för att besökarna ska sluta komma till biblioteket när de kan göra så många ärenden hemifrån. När de resonerar kring frågan

menar de att oron är obefogad eftersom folk kommer till biblioteket ändå. Om inte annat så måste de ju fortfarande hämta böckerna på biblioteket. Helena:

/.../ vi har ju inte fått mindre att göra på biblioteken bara för att folk kan sitta hemma och ta till sig informationen, det är faktiskt tvärt om, alltså information skapat ett större behov av information /.../

Det verkar enligt informanterna inte finnas någon allvarlig risk för att besöksantalet ska minska. Tvärtom menar de flesta att det virtuella biblioteket leder till att fler besöker biblioteket. Det finns en uppfattning om att det fysiska och det virtuella biblioteket inte konkurrerar ut varandra utan att det snarare förmerar användandet av biblioteket och att man därmed får fler besökare till det fysiska biblioteket. Bodil tar upp att tillgängligheten hemifrån inte är något hot:

Om det är lätt att hitta på nätet så går man också till det fysiska biblioteket. Tillgängligheten ökas och att man kan nå katalogen hemifrån är absolut ingen nackdel för att de ska komma hit och mötas.

Filippa ger uttryck för uppfattningen att de digitala tjänsterna förmerar användandet:

/.../ man kanske kunde tycka att vi skulle få färre personer som går hit, men det upplever jag inte alls. Man använder sig av det, men man slutar inte komma som besökare, det blir bara en grej till och ju mer man får veta desto mer vill man veta.

Elsie och Iris menar att bibliotekets digitalisering är något som tilltalar ungdomar och gör att de i högre grad använder och besöker biblioteket. Iris ger ett exempel från Norrköping som har en interaktiv hemsida som lockar många unga. Elsie menar att biblioteket blivit av med sin mossighetsstämpel. I och med den nya tekniken är biblioteket "coolt".

Frågeställning 5: Hur påverkar chatt och e-post biblioteket som mötesplats? Påverkar den fysiska mötesplatsens villkor bibliotekariernas inställning till chatt och e-post?

I följande stycken vill vi ta reda på var toleransnivån ligger för vad som accepteras av bibliotekarierna när det gäller besökarnas uppträdande. Det är också vårt syfte att se om chatt och e-post enligt informanterna har någon inverkan på mötesplatsen.

På biblioteket får man inte välta bokhyllor eller slåss

Det finns ett spann av åsikter som sträcker sig från ena ytterligheten att besökarna inte får skrika eller springa omkring och jaga varandra till att det ska vara en tyst arbetsplats. Problemet med för hög ljudnivå är något som i stort sett alla tar upp. Flera informanter understryker att de inte vill ha helt tyst och Anna, Bodil och Helena menar att biblioteken inte längre har krav på att man inte får prata högt. Helena berättar att tystnadskravet har förändrats:

Man ska ta hänsyn till att det finns många olika människor runt omkring. Så det är ju inte det här att det ska vara knäpptyst, det är inte så längre.

Alla har åsikter om att man inte får störa andra, att man ska visa hänsyn och uppföra sig ordentligt. Samma regler gäller på biblioteket som på andra offentliga platser. Cecilia och Daisy nämner att man inte får använda fula eller nedvärderande ord till varandra och Elsie säger att hon ej tolererar provocerande språk. Daisy menar att de nedvärderande orden är något som kommit i och med datorerna:

Någonting som det här med datorerna har medfört i början var att alla de här könsorden och ord som hora och fitta skreks ut över hela biblioteket och då blir man ju arg. Jag vill inte höra några nedvärderingar, det är ju alltid kvinnor /.../

Det framkommer också åsikter som har med överdriven fysisk aktivitet att göra. Inne på biblioteket får man inte springa, inte slåss och inte välta bokhyllor över varandra. Det framhävs också att man inte får förstöra böckerna, klippa ut bilder, hålla choklad mellan sidorna eller stjäla dem.

Elsie nämner att man inte får sitta med provocerande pornografiska eller rasistiska sidor på Internet. Gun och Iris tar upp att man ej får dricka sprit. Att sova är inte tillåtet enligt Iris som säger att uteliggare kan vara ett problem. Men hon menar att uteliggare också har rätt att vistas i biblioteket så länge de inte stör eller sitter och dricker.

Chatten är stökig och högljudd

Det finns en allmän åsikt hos alla intervjupersonerna att det blir stökigt och högljutt vid datorerna när många ungdomar samlas i klungor för att chatta. Detta trots att de två undersökta biblioteken har regler om att man bara får sitta tillsammans två åt gången vid datorerna. Flera av informanterna nämner att en del vuxna besökare klagar över ljudnivån och att det blir stökigt. Chattandet kan skapa en fritidsgårdskänsla menar Iris:

/.../ det sitter någon och slår på tangenterna och skapar en viss fritidsgårdskänsla...det är inte så trevligt...

Daisy understryker att man måste försöka skapa ett klimat där både barn och vuxna får utrymme och att klagomålen kan vara överdrivna:

Ja många klagar, många vuxna användare, men det kan vara grinollar också med gamla värderingar att det ska vara tyst på biblioteket och barn ska hålla sig i skinnet och sådana är ju inte barn så det tycker jag inte att man ska kräva av ungarna /.../ men man måste försöka hitta en gyllene medelväg /.../

Informanten menar vidare att problemet med att det kommer klagomål för att det blir stökigt vid datorerna även är en fråga om platsbrist. Hade det funnits en stor barn- och ungdomsavdelning hade de vuxna inte blivit störda.

Sexchatt stör övriga användare och personal

Två av intervjupersonerna tar upp problemet med att det dyker upp pornografiska bilder på chattsidorna och att det finns de som sexchattar. Elsie tar upp att detta stör och både andra användare och personalen kan ta illa vid sig:

Dom viskar inte precis så man hör deras konversation. Man kan beskriva personen då och att de ska ha sex och vad som ska hända när de har sex tillsammans. Man kan bli jätteirriterad över den kvinnosynen som faktiskt kommer fram. Då har man jättesvårt att hålla sig lugn faktiskt.

Tre informanter nämner att de som deltar i chattsidor som Lunarstorm kan lägga upp bilder av sig själv. De berättar att det kan dyka upp bilder av pornografisk karaktär även utan att datoranvändaren haft ett sådant uppsåt. Detta problem tar Iris upp:

/.../ så det poppar upp bilder och det är ju mycket porr och det är inte alls trevligt. Inne på chatten kan man lägga upp bilder, jag vet inte alls hur det går till, men vi är ju där och säger till, jag är jättesträng med sånt så ser man någon så får den avlägsna sig.

Bokningen av datorerna är också ett problem och flera informanter berättar att mycket av personalens arbetstid går åt till att hålla på med detta. Det är även ett problem att besökare sitter längre än sin bokade tid och att det blir rörigt att hålla kontrollen över detta. Ett nätbaserat bokningssystem efterlyses.

Förbud och moraliska dilemman

Vi vill veta om det finns någon uppfattning kring hur man inte får använda chatt och e-post. Det som många nämner är problemet med hur man ska få reglerna att fungera. Flera tar också upp pornografi som ett problem. Hälften av informanterna kommer från ett bibliotek där chatt inte är tillåtet. Trots detta ser man mellan fingrarna och tillåter Lunarstorm. Som skäl anger man att Lunarstorm inte är en renodlad chattsida, samt att det är svårt eller näst intill omöjligt att spärra vissa sidor helt. Det finns många olika sätt att ta sig förbi dessa spärrar. Johanna ger uttryck för en önskan att ungdomarna ska göra andra saker än vara inne på Lunarstorm samtidigt som det finns förståelse för att ungdomarna får ut något av det:

/.../ det är mycket att man hade önskat att de hade gjort något annat än vad de gör /.../ jag tror inte att man kan styra dem så, inte på det viset, som genom att förbjuda det eller något sådant, det tror jag inte /.../ för vill de gå in på Lunarstorm så gör de ju det i alla fall och det är tydligen någonting med det som är attraktivt eftersom det är så många som gör det.

Johanna och Helena från det bibliotek som har förbud är kritiska mot detta och uppger att det är problematiskt och tidskrävande att se till att reglerna efterföljs. Helena tar bland annat upp det trista i att behöva agera polis:

Vi har ju egentligen sagt att man inte får chatta, men vi kan inte vara poliser. Vi kan inte kontrollera, vi hinner inte med det och det är inte roligt heller.

Det är endast Gun från samma bibliotek som håller strikt på förbudet. De övriga fem intervjupersonerna har inga förbud på sitt bibliotek och inga särskilda restriktioner för just chatt. Anna som arbetar på bibliotek utan regler för chatt anser att det är svårt att veta var gränsen går, hur mycket man ska tillåta. Det finns också moraliska dilemman vad gäller barns chattande och vilket ansvar bibliotekarien har:

.../ man har ju ingen möjlighet att hålla koll på ett stort bibliotek. Ibland om man sätter upp böcker så kan man slå en koll på skärmen och ibland kan man ju se vad de skriver, små ungar på tio elva år. De skriver en massa könsord, man känner att va fan är detta?! Vad är det vi uppmuntrar genom att ha det tillgängligt? Det är jättesvårt.

Tre av informanterna uppger att biblioteket inte har några regler för e-post. Filippa menar att e-post är något privat och Bodil ställer sig frågande till hur man överhuvudtaget skulle kunna missbruka e-post. Man använder ju sin egen e-postadress inte bibliotekets. Iris menar att det är svårt att övervaka och beskriver att man på andra bibliotek har system med inloggning och lösenord så att en användare kan ställas till svars. Daisy och Johanna nämner specifikt hur e-post kan missbrukas. Johanna menar att man inte får skicka oanständiga brev och ger ett exempel från det egna biblioteket då en användare lyckats ta sig in på föregående användares e-postkonto. Daisy refererar till berättelser hon hört om andra bibliotek där koppleri och drogförsäljning skett via e-post på de publika datorerna. Helena tar upp problemet med nerladdning av filer:

Man får inte hämta hem filer och sådant. Vi har ju samma regler som när det gäller inköp av material, pornografiskt material och spekulat i våld, det står i reglerna att det får man inte hämta hem och ta del av på biblioteket.

...och när de har e-postat så bara går de

De frågor där vi kombinerar e-post med biblioteket som mötesplats tyckte många var svåra att svara på. Detta var ett område som de flesta inte hade tänkt på tidigare. Majoriteten uttrycker en skepsis över om biblioteket som mötesplats påverkas av e-postandet på de publika datorerna. De flesta verkar vara överens om att kommer man till biblioteket för att skicka e-post är det ens primära ärende, inte att träffa och umgås med andra. Sen kan det råka bli möten om man av en slump träffar någon man känner eller behöver fråga personalen om hjälp. Johanna är ensam om att nämna ungdomar i detta sammanhang och hon beskriver hur vuxnas beteende skiljer sig från de ungas:

.../ då är det nog främst ungdomar som kommer hit och träffas och skickar e-post, medan de vuxna som använder e-post på biblioteket de kommer bara för att göra det och sen går de.

Beskrivningen av hur e-postanvändarna "bara skickar mail och går igen" återkommer hos fyra av informanterna. En förhoppning som finns hos exempelvis Daisy är att e-postanvändarna ska upptäcka att biblioteket är en trevlig plats att vara på och att det kan erbjuda mycket utöver e-posten. Daisy, Elsie och Helena menar att nya besökare kommit till biblioteket sen man införde datorer där man kan nå sin e-post. Anna, Gun och Helena uppfattar att det möte som de anser sker genom e-postandet påverkar

mötesplatsen. På frågan om det sker ett möte när någon e-postar uttrycker Anna det så här:

Ja det tycker jag, det är ju inte ett möte i biblioteket utan det är ett möte ut med den som man e-postar till.

Gun menar att mötet är just det att de e-postar till någon annan och att biblioteket på så sätt har blivit lite mer av en mötesplats. Tre informanter menar att e-posten överhuvudtaget inte påverkar biblioteket som mötesplats

Stökig mötesplats med chatt

Då vi i våra frågor kopplar chatt till biblioteket som mötesplats anger majoriteten att mötesplatsen påverkas. Att chatta är för ungdomar en social sysselsättning. De stämmer enligt informanterna ofta möte på biblioteket och sitter alltid flera stycken runt datorerna. Filippa uttrycker det så här:

/.../ det är mycket häftigare att sitta tillsammans än att sitta ensam när det gäller Lunarstorm, och man förstår att de har bestämt att de ska träffas på biblioteket.

Enligt Elsie har chatt medfört att fler ungdomar besöker biblioteket medan Daisy menar att ungdomarna hade sökt sig till biblioteket ändå. Det som nästan alla nämner är att mötesplatsen påverkas av att ungdomarna är högljudda framför datorerna och att det blir stökigt i lokalen. Helena menar att arbetsmiljön påverkas negativt, men uttrycker också distans till sin åsikt:

/.../ det kan bli ganska oroligt och störigt, nu låter jag som en gammal torr bibliotekarie som vill ha knäpptyst.

Daisy tar upp något som flera informanter givit uttryck för. Hon menar att ungdomarna borde utnyttja även annat som biblioteket erbjuder:

/.../ och om ungarna är störiga och skriker en massa otrevliga saker på grund av chatten, då tycker jag att det stör och jag tycker att ungdomarna skulle lära sig att uppskatta biblioteket, vad vi kan erbjuda på andra områden istället för chatten.

Det framgår att man ibland får klagomål från andra besökare men också att personalen själv blir störd i sitt arbete.

Chatt – visserligen ett möte men är biblioteket rätt plats?

Åtta av informanternas svar kan tydas som att de direkt eller indirekt tycker att det sker möten på biblioteket genom själva chattandet. Johanna menar att det sker ett möte när man chattar:

Ja, eftersom det oftast handlar om ungdomar och de är flera som sitter då så blir det ju ett möte, en form av möte också via chatten kan man väl säga.

Helena uttrycker sig på ett medvetet sätt:

Det utvidgar biblioteket som mötesplats, eftersom många sitter här och chattar, de träffar ju många på biblioteket fast via Internet /.../ En person kan komma hit och kommunicera med en massa personer, det kan de inte göra om vi inte har chattmöjlighet.

Andra svarar att det sker ett möte genom chatt men gör i svaret ingen koppling till biblioteket. Att kvalitén på mötet som sker vid chatt kan ifrågasättas framgår tydligt och en del informanter ger uttryck för en önskan att just detta möte inte skulle ske på biblioteket. Iris funderar kring frågan om möte:

Ja, det får man väl säga, att det sker möten, men om det är biblioteken som ska stå för att det är en sån mötesplats här, de kan ju likaväl sitta hemma /.../ det sker möten mellan den person som chattar och den som sitter inne i datorn, men hur bra mötet är det går ju att debattera.

Helena skämtar om chatt som hon ser som en kommunikationskanal men att användandet av denna ställer till det i biblioteket:

Ja, det är en klase som hänger vid varje dator (skratt) om det är det mötet ni menar, men visst chatt är ju en kommunikationskanal, det främjar ju mötet mellan människor. Visst ska vi ha det (skratt) men bara inte här!

Analys och slutsatser

Frågeställning 1: I vilken kontext sätter bibliotekarierna in e-post och chatt? Betraktas det i någon mån skilt från Internets informativa del?

Med kontext menar vi det sammanhang där informanterna placerar in e-post och chatt samt hur man motiverar att biblioteket erbjuder, respektive inte erbjuder, dessa tjänster. Informanterna uppger att informationssökning från början var syftet med att Internet infördes på folkbiblioteken. E-post och chatt är något som man fått med på köpet. När Internet behandlas i bibliotekspressen görs ofta ingen medveten åtskillnad mellan den informativa och den kommunikativa delen. När en åtskillnad görs är det främst informationsdelen som tas upp till behandling.

Syftet med att erbjuda e-post är enligt bibliotekarierna att ge besökarna god service. Ett argument för att e-post ska få finnas på biblioteket är att det kan vara en del av informationssökningen. E-posten förknippas med något samhällsnyttigt och seriöst. Man kan utträta ärenden, både boka biljetter och hålla kontakt med myndigheter, företag och föreningar. Serviceaspekten gäller inte chatt som man har svårt att infoga i bibliotekets övriga verksamhet. Mediet sätts i samband med privat nöjeskonsumtion och ses inte som något viktigt. I detta sammanhang frågar vi oss vari skillnaden ligger mellan att låna hem en spelfilm och att roa sig på chatten. Eftersom biblioteket alltid haft ett utbud som också omfattar underhållning borde skillnaden inte vara så stor. Användarens syfte är, menar vi, avgörande för om det blir underhållning eller nytthet oavsett vilka medier det gäller – böcker, spelfilm eller chatt.

Att Internet skulle främja demokratin i samhället är ett argument som var med från början i debatten kring Internets vara eller icke vara på folkbibliotek. Endast ett fåtal bibliotekarier nämner demokrati som grund för att tillhandahålla e-post och när de pratar om demokrati avser de egentligen rättviseaspekten – att alla ska ha tillgång till Internet. Ingen nämner att man kan använda e-post och chatt för att till exempel kommunicera med kommunalpolitiker. Vad gäller chatt är det bara en informant som förknippar detta medium med demokrati och rättvisa.

En rädsla som kommer till uttryck är att biblioteket ska bli som ett postkontor. Liknelsen med posten har hörts i den allmänna biblioteksdebatten. Wold-Karlsen (2002) diskuterar faran med att den kommunikativa sidan av Internet tar över. E-post kan ses

som postens uppgift eftersom det är en annan form av brev och bibliotekarierna ser inte någon självklarhet i att e-post ska vara gratis. Posten får på olika sätt symbolisera en rädsla för att den tekniska utvecklingen leder till att biblioteket inte längre behövs eller att de utvecklas i en för bibliotekarierna obehaglig riktning. Omdaning av posten är ett exempel på hur en fullt fungerande organisation nästan helt har avvecklats. En annan liknelse som tas upp är att biblioteket kan bli distributionslokaler där man tar emot beställningar och skickar iväg böcker.

En uppfattning som framkommer är att chatten medför att biblioteket börjat likna en fritidsgård, eftersom det blir stökigt kring datorerna. Chatten har lockat många nya yngre besökare till biblioteket och att chatta är för många en social sysselsättning som man gärna gör tillsammans med andra. En informant berättar att ungdomarnas idoga knappande på tangenterna framkallar en fritidsgårdskänsla. Uppfattningen att biblioteket ibland liknar en fritidsgård är inget nytt påstående. Vi har stött på det på flera ställen, bland annat i Ellingjord Johanssons uppsats (2002).

Den virtuella kommunikation som sker via e-post och chatt ses av de flesta informanterna inte som en del av det virtuella biblioteket. Några verkar ställda inför vår fråga och deras inställning är egentligen inte uppseendeväckande. I den litteratur vi funnit som behandlar det virtuella biblioteket tas e-post och chatt på de publika datorerna inte heller upp. E-post och chatt kan enligt bibliotekarierna ingå i det virtuella biblioteket om man kommunicerar med bibliotekarien. Detta visar att e-post- och chattanvändning som inte riktas till biblioteket inte betraktas som en del av bibliotekets verksamhet.

Sammantaget kan vi uttyda att främst chatt men även e-post enligt informanternas utsagor är ett ufo, något främmande, på de publika datorerna. E-postande och chattande liknas vid andra organisationers verksamhet, som t.ex. postens, och sätts inte i samband med övriga virtuella tjänster som biblioteket erbjuder. Det ses också i stort sett helt skilt från Internets informativa sida. Vårt allmänna intryck är att det finns en uppgivenhet kring dessa frågor. Många informanter uttrycker ett missnöje med att besökare e-postar och chattar istället för att utnyttja de tjänster för informationssökning som biblioteket tillhandahåller. E-post kan man motivera som en bra och nyttig service. Men chatt har man stora problem med att motivera. Samtidigt har många inställningen att man ska göra det bästa möjliga av den situation som uppstått.

Frågeställning 2: Vad har bibliotekarierna för föreställningar om virtuell kommunikation?

Vi kan inledningsvis nämna att samtliga bibliotekarier har en positiv grundsyn på Internet som medium. Det kan finnas en viss tvekan inför att den tekniska utvecklingen gått så fort att man inte riktigt hunnit med och inte vet vilka konsekvenser Internet kan ha. När det gäller chatt däremot har vi mött ett kompakt motstånd hos våra informanter.

Chatt är en kultur med eget språk, egna koder och tecken och kan räknas som en del av ungdomskulturen. Denna chattkultur är en relativt ny företeelse och starkt

generationsbunden. De flesta bibliotekarier i undersökningen använder sig inte av detta medium överhuvudtaget och uppger att de vet för lite om chatt. Detta beror enligt dem själva både på okunskap och på ointresse. En tänkbar anledning till våra informanternas negativa hållning till chatt kan vara att de inte känner sig hemma i chattkulturen och inte behärskar språket. Chatt förknippas i vårt intervjumaterial med dåligt språk. Enligt Hård af Segerstad (2002) som forskat i de skrivna cyberspråken är denna kommunikation inte sämre utan en anpassning till mediets förutsättning, där en förkortning av språket är nödvändig. Hård af Segerstad nämner i detta sammanhang dock ingenting om själva ordvalet. Våra informanter har vid flera tillfällen iakttagit att besökare använt könsord när de chattat. Att informanterna anser att chattspråket är dåligt kan delvis förklaras med att de inte är förtrogna med det.

Anonymiteten kommer upp i flera sammanhang och främst nämns den i negativa ordalag. Vi kan utläsa av intervjumaterialet att kommunikation har ett högre värde om man vet vem man har kontakt med. När man e-postar är man vanligen inte anonym och därför uppfattas detta mer positivt. Sveningsson tar upp den särskilda socialiseringsprocess som sker via nätet (2001). Där kan den anonyma chatten ofta vara den första kontakten. Vill man umgås mer och lära känna varandra går man till ett eget chattrum och slutligen kanske man utbyter e-postadresser. Informanternas utsagor stämmer alltså väl överens med Sveningssons iakttagelse. Däremot lägger Sveningsson inte någon värdering i att det ena mötet skulle vara bättre än det andra.

Något annat som medverkar till att anonymiteten upplevs som negativ är möjligheten att utge sig för att vara någon annan än den man är. Chattanvändaren kan exempelvis ljuga om sin ålder och utnyttja detta. Många av informanterna refererar till historier om äldre män som lurat unga flickor till möten. Enligt Jacquemot (2002) kan människor utnyttja anonymiteten på nätet för att bete sig illa mot andra. Våra informanter har, efter vad de uppger, inte haft några egna negativa upplevelser av att chatt på biblioteket missbrukats för att medvetet skada andra. En del tar dock upp detta som ett problem trots att de inte själva har någon erfarenhet av det.

En annan sida av anonymiteten är att det för ungdomars identitetssökande kan vara positivt att få prova på att vara någon annan. Vissa informanter har en förståelse för att ungdomarna tycker att det är spännande. Jacquemot behandlar detta och hävdar att anonymiteten är avgörande för att förstå Internets stora lockelse. Han menar att många människor, som kommunicerar via nätet, känner sig bedömda för vem de är och inte för hur de ser ut. Chattanvändare kan också leka med olika identiteter och våga mer än i verkliga livet. Just detta fenomen har uppmärksammats i vårt intervjumaterial. För den blyge tonårspojken vidgar anonymiteten möjligheterna. Via nätet kan han ha kontakt med flickor som han i verkligheten inte skulle våga närma sig. Trots att bibliotekarierna har förståelse för denna positiva sida av anonymiteten är de överlag negativt inställda till att man i chatt döljer sin identitet. Visst kan informanterna se att chatt i nöjesform också kan ha goda sidor men det förändrar inte deras grundinställning att det inte hör hemma på biblioteket

När frågan om anonymitet kom upp i samband med chattreferens såg de detta som något positivt. Flera menade att det kunde vara lättare att ställa känsliga frågor om man fick vara anonym. Samma inställning kommer fram i Kjørning och Olssons undersökning (2002) där bibliotekarier menar att anonymiteten kan vara positiv. Det blir lättare för dem som känner ett obehag inför att ställa en fråga, om de slipper konfronteras med bibliotekariens ansikte mot ansikte. Man kommer också ifrån möjligheten att andra besökare kan höra ens ärende. Bibliotekarierna har en inkonsekvent hållning i denna fråga. Den positiva inställning till anonymiteten som framkommer i detta sammanhang visar att det inte är mediet i sig som ger upphov till negativa känslor. Det är hur mediet används, vilket innehåll det ges av användaren och beteendet kring mediet som skapar reaktion.

Chatt framstår som något främmande. Vi tror att ju bättre kunskap man har om en företeelse desto mindre skrämmande blir den. Jochum Stattin (1990) nämner detta fenomen och menar att människor lätt kan känna obehag inför ny teknik när de inte behärskar den. Att man så starkt förknippar chatt med anonymitet är ett tecken på att man inte är så insatt i hur Lunarstorm fungerar. Där går ungdomarna ofta in för att prata med sina kompisar och är då inte anonyma. De två informanter som känner till detta är tonårsföräldrar och de betonar inte anonymiteten.

Bibliotekarierna anser att Internet i stort sett inte har någon isolerande effekt eller annan negativ påverkan. Intressant i detta sammanhang är att biblioteksforskaren Dorte Skot-Hansen (2001) menar att Internetanvändning inte är någon särskilt social sysselsättning. Vi ställer oss frågande inför detta påstående och undrar var hon har fått det ifrån. Våra informanternas inställning stämmer bättre överens med den syn som framkommer hos Katz & Rice (2002) och Castells (2002). De menar att majoriteten av dem som har mycket sociala kontakter på nätet även har det i verkliga livet. En informant menar att de som isolerar sig med chatten hade varit isolerade ändå. I andra sammanhang, när vi inte ställer direkta frågor om Internets isolerande effekt, kommer det fram att informanterna sammankopplar chatt med ensamma människor. Informanterna ser detta fenomen ur olika perspektiv. Internet ses dels som en väg ut ur ensamheten, men det betraktas även som en orsak till isolering. Vi anar att den ensamhet informanterna talar om, särskilt när det gäller chatt, kan bero på att chatt förknippas med kontaktannonser och dylikt. Denna verksamhet har av tradition haft låg status, men börjar nu accepteras allt mer. Åsikter om att Internet kan ha en direkt negativ påverkan framkommer också. Det nämns att rollspel på nätet kan göra unga killar beroende.

När informanterna resonerat kring e-post har det framkommit att flera anser att kommunikationen får ett större värde om den är geografiskt långväga. I något sammanhang tar man upp att ungdomar e-postar men att de då ofta har kontakt med kompisar på samma skola. Att e-posta till någon man träffar dagligen anses inte vara någon viktig e-postanvändning. Det verkar som om den virtuella kommunikationen blir mer värd då den fysiska kommunikationen är omöjlig. Detta resonemang är intressant och i den litteratur om e-post som vi tagit del av berörs inte detta fenomen.

Sammanfattningsvis kan sägas att bibliotekariernas inställning till virtuell kommunikation domineras av deras uppfattning om chatt. Denna uppfattning präglas i sin tur av chattens anonymiteten och bibliotekariernas bristande kännedom. Inställningen är känsloläst och man värderar chatten negativt. I intervjuerna skymtar ibland en medvetenhet om denna hållning. Vissa av bibliotekarierna kan med humorns hjälp distansera sig och är medvetna om sina fördomar. De negativa värderingarna kan förklaras både med att chattande ses som nöjeskonsumtion och att ungdomars livsstil inte förstås av en äldre generation. Det anonyma chattandet kan enligt bibliotekarierna utnyttjas av personer med onda avsikter och utgör på så sätt ett hot. Det finns en viss förståelse för att ungdomar vill chatta men det betraktas enbart som något de gör för nöjes skull. Att de skriver till varandra på chatten ses inte som något lärorikt och nyttigt. Det betraktas inte heller som viktigt att kommunicera med någon via chatt eller e-post som man fem minuter senare träffar. Den högsta nyttan verkar vara att kommunicera virtuellt med någon som det inte är möjligt att träffa i verkligheten, t.ex. en släkting som bor i Australien. Att det för en tonåring som inte har uppkoppling hemma kan vara nästan livsviktigt att kommunicera på Lunarstorm för att inte bli utanför en social gemenskap är något man inte verkar ha reflekterat över. Åsikten att kommunikation inte är bibliotekens uppgift är en ståndpunkt som framkommit. Det som bibliotekarierna främst resonerar kring är dock vilken kommunikation som ska få förekomma. Långväga kommunikation på bibliotekets publika datorer verkar vara mer välkommen än kortväga.

Frågeställning 3: Uppfattar bibliotekarierna den virtuella kommunikation som sker när besökarna chattar och e-postar som möten?

I resultatredovisningen framgår att informanterna uppfattar den kommunikation som sker via chatt som möten. De är dock tveksamma till att ge det virtuella mötet samma status som ett verkligt möte. Man uttalar sig om att det är annorlunda men det nämns också att det virtuella mötet är av en sämre kvalitet. En av anledningarna till att de anser att det blir ett annorlunda möte är att kroppsspråk, minspel och lukter går förlorade. Dimpleby och Burton (1995) tar upp att en stor del av kommunikationen utgörs av kroppsspråk, klädedräkt, stil och paraspråk. För bibliotekarierna innebär det att chatten, då den saknar dessa dimensioner, blir en sämre form av möten. Något annat som påverkar synen på virtuell kommunikation är anonymiteten som behandlats i det tidigare stycket. I intervjupersonernas resonemang om anonymiteten framkommer att ett möte blir mer värt om man känner varandra. Någon drar det långt och hävdar att man alltid känner varandra i ett fysiskt möte. Detta resonemang haltar och blir ett uttryck för hur skeptiska informanterna är till chatt. Det fysiska mötet tillskrivs egenskaper som är rakt motsatta chattens.

När det gäller e-post är det inte lika självklart för informanterna att se denna kommunikation som ett möte, som när det gäller chatt. För de som inte uppfattar e-post som ett möte är tidsaspekten något avgörande. Återkopplingen är näst intill direkt i chatt men kan ta obegränsat lång tid vid e-post. Möten betraktas av dessa informanter som

något som endast sker i realtid. För majoriteten av informanterna är det inte tiden som är det avgörande utan kvalitén på själva kontakten. Korta e-postmeddelanden i jobbet räknas inte som möten. Däremot kan människor med specialintressen genom e-post skapa kontakt som räknas som ett möte. Det måste enligt detta synsätt ske en fördjupning av e-postkommunikationen för att det ska bli ett möte. Man kan här dra liknelser med brev. Det är inte helt självklart att brevväxling är ett möte. Denna fråga har en starkt filosofisk dimension utan rätt eller fel.

Som en avrundning av detta kapitel kan sägas att bibliotekarierna ser annorlunda på den kommunikation som sker via chatt och den som sker via e-post. Något som i hög grad påverkar bibliotekariernas inställning till virtuell kommunikation är hur de resonerar kring virtuella kontra verkliga möten. Det verkliga mötet får stå för något tryggt och välkänt. I kontrast till det virtuella mötet, som de ser som osäkert och okänt, idealiseras det verkliga mötet och tillskrivs överdrivet positiva egenskaper. När det gäller anonymiteten kan de i sina resonemang kring chattreferens se den skyddande funktion som finns. Vi anser att det även i andra sammanhang kan vara positivt att inte behöva uppge sin identitet. Anonymiteten skapar en distans som paradoxalt nog kan göra att människor i detta möte kommer nära varandra. Det namnlösa mötet i cyberrymden kan jämföras med mötet på ett tåg. Människorna som möts och samtalar vet att de inte behöver konfronteras med varandra igen och kan därför vara mycket öppenhjärtiga. Att mötas, virtuellt eller verkligt, utan någon avsikt att återuppta kontakten, kan vara ett medvetet val och behöver inte innebära att kommunikationen blir sämre.

Frågeställning 4. Vilken uppfattning har bibliotekarierna om biblioteket som mötesplats? Är det knutet till den fysiska platsen eller kan den sträcka sig utanför bibliotekets väggar?

Det är självklart för bibliotekarierna att biblioteket ska vara en mötesplats och det finns en hög medvetenhet om värdet av biblioteket som offentligt rum. Det nämns i intervjuerna att bibliotekariernas ställning är speciell. De betraktas inte som myndighetspersoner och detta underlättar kontakten med besökarna. Greenhalgh och Worpole (1995) tar upp att bibliotekarier betraktas som neutrala och inte dömande till skillnad från personal vid andra myndigheter eller institutioner. Det borde enligt vår mening ha en positiv inverkan på mötesplatsfunktionen eftersom det gynnar en avspänd stämning i biblioteket.

Informanterna är relativt oreflekterande i sin inställning till mötesplatsen. De flesta försök till definitioner består av ett upprästande av aktiviteter som biblioteket arrangerar. Informanterna framhåller den programverksamhet som biblioteket anordnar, som exempelvis föredrag, kulturkvällar och författaraftnar. Öppettider och en central placering i samhället tas upp som faktorer som påverkar mötesplatsen. Tidningsläsning nämns också som något positivt som kopplas samman med mötesplatsen. Däremot tar man inte upp bibliotekets andra dagliga tjänster eller de publika datorerna. Ingen av bibliotekarierna i vår undersökning uttalar sig om vilken typ av mötesplats biblioteket är.

Bristen på djupare reflektion är något vi återfinner i forskningen. Skot-Hansen och Andersson (1994) räknar upp vad man kan göra på biblioteket då de behandlar mötesplatsfunktionen. Det som nämns förutom programverksamheten är att besökarna tar fotostatkopior, skickar fax och läser tidningen. Vi ifrågasätter inställningen att möjligheten att kopiera eller skicka fax automatiskt gör biblioteket till en mötesplats. I de artiklar vi läst kan vi urskilja en gemensam nämnare i hur man formulerar sig om biblioteket som mötesplats. Det som återkommer är att biblioteket är en plats där många olika aktiviteter erbjuds. Det ger ett intryck av att man anser att det är denna bredd av aktiviteter plus höga besökssiffror som gör biblioteket till en mötesplats. Det är intressant att våra informanter fokuserar på bibliotekets programverksamhet i detta sammanhang. Vid programverksamhet samlas människor för gemensam aktivitet och upplevelse. Om man gör en jämförelse mellan informanternas utsagor och det som framkommit i forskning och artiklar framstår det för oss rimligt att programverksamhet har en positiv inverkan på mötesplatsen. Att människor kommer dit för att kopiera eller låna CD-skivor kanske inte lika självklart har någon påverkan.

Det är stor skillnad på om man ser mötesplatsfunktionen som en självständig del av bibliotekets verksamhet eller om man ser det som en bieffekt då folk tar del av bibliotekets övriga utbud. Är mötesplatsen något man i t.ex. inredning planerat för och ger ett eget värde? Om mötesplatsen betraktas som en egen funktion borde det vara så att besökare även kommer dit av enbart sociala skäl. Skot-Hansen (2001) ställer frågan om folk går till biblioteket utan andra skäl än sociala, men ger inget svar. Även en del av våra informanter ställer sig frågande inför att människor skulle komma till biblioteket utan att ha något annat ärende än att umgås. För de flesta är det självklart att man har något annat huvudsyfte med besöket. Samtidigt är de inte negativa till att besökare kommer dit enbart av sociala skäl. En av bibliotekarierna reflekterar över att det finns människor som besöker biblioteket för att få kontakt med personalen. Detta kan vara ett problem när tiden inte räcker till. För vissa som söker kontakt är det enklare att vända sig till personalen än andra besökare. Detta ställer krav på personalen om mötesplatsfunktionen är så viktig som de uppger.

Tystnaden är något som varit karaktäristiskt för bibliotek. Kravet på tystnad har nu fått ge vika i och med bibliotekets ändrade karaktär. Man vill vara mer levande, en plats där det händer saker. Bibliotekarien Göran Schmitz på Malmö stadsbibliotek menar att man måste ta in nya verksamheter för att ”hålla huset vid liv” (Ragvik, 2003). Den mötesplats bibliotekarierna tänker sig är inte en plats där man bara får viska. Mötesplats står oftast för något annat, en plats vars huvudsyfte är kommunikation och därför är det naturligt att människor tillåts kommunicera på olika sätt. Krav på tystnad verkar på Malmö stadsbibliotek och på Norrköpings stadsbibliotek (Rolfer 2002) ses som ett hinder för mötesplatsfunktionen. Detta tar också Carlsson & Persson (2001) upp. De beskriver kravet på tystnad som en viktig orsak till att mötesplatsfunktionen inte alltid fungerar på de bibliotek de undersökt.

I våra intervjuer framkommer att tystnadskravet inte gäller längre och ingen beklagar sig över detta. Att biblioteket ska vara tyst beskrivs som en kvarleva av gamla värderingar.

Samtidigt tar i stort sett alla bibliotekarierna upp problemet med för hög ljudvolym. Det är främst barn och ungdomar problemet gäller och att det ofta blir stökigt när de samlas runt datorerna. Kravet på tystnad är borta men samtidigt är inte hög ljudvolym från besökarnas sida något som bibliotekarierna vill acceptera. Det finns en motsättning i att biblioteket har olika funktioner och att mötesplatsfunktionen ska samsas med funktionen som tyst läseplats. Genom att man inte har definierat vilken typ av mötesplats man vill vara kan konflikter uppstå mellan olika besökares behov men också för bibliotekarien i dennes yrkesutövande. Accepterar man den ljudnivå som kan uppstå på ett café kan det vara störande för dem som vill sitta och studera. Det kan vara svårt att veta hur man ska hantera situationen. Det finns inget som hindrar att biblioteket definierar sig som en lugn och stillsam mötesplats för ”dämpade” möten men valet måste göras. Vi har märkt att våra informanter gärna vill tillfredsställa allas behov. En informant förespråkar en gyllene medelväg mellan rop och skrik och tystnad. En balansakt som inte alltid är så enkel.

Frågan om mötesplatsen kan sträcka sig utanför bibliotekets väggar var något som informanterna inte hade tänkt på tidigare. Olika definitioner av den virtuella mötesplatsen framkom. Någon menade att det var ett chattrum. En annan nämnde det virtuella biblioteket med hemsida och katalog på nätet som själva mötesplatsen. Här ingår sällan chatt. Det är en utbredd åsikt att biblioteket kan vara en mötesplats även utan att det sker ett fysiskt möte. När vi diskuterade chatt och e-post kom tanken fram att dessa medier utvidgar mötesplatsen. Alla betonar dock att det fysiska mötet aldrig kan ersättas av ett virtuellt. Funderingarna kring det virtuella biblioteket ger upphov till olika tänkta framtidsscenarier. De flesta ganska otrevliga för bibliotekarierna själva. Man drar paralleller till posten och ser ett framtida bibliotek som reducerats till en utlämningscentral. Liknande tankar återfinns hos bibliotekarien Søren C. Hansen från Silkeborgs bibliotek som menar att det virtuella bibliotekets utveckling kommer att leda till att det som fysisk mötesplats försvinner (Skot-Hansen, 2001). Ingen av informanterna tar dock dessa skräckvisioner för riktigt sanna. När de resonerar kring problemet framkommer att digitaliseringen tvärtom kan leda till att nya besökare kommer till biblioteket.

I den definition av biblioteket som mötesplats som återfinns på Stockholms stadsbiblioteks hemsida beskrivs mötet som kärnan i bibliotekets verksamhet <http://www.ssb.stockholm.se/templates/OneColumn.asp?id=4206>. Mötet blir här bland annat en metafor för att besökare får ta del av andras upplevelser och erfarenheter i bibliotekets böcker. Även i vårt intervjumaterial beskrivs att möten kan uppstå mellan människa och bok. Någon menar att besökaren möter all den kunskap och information som finns på biblioteket och att mötesplatsen på så sätt får olika nivåer och kan rymma mycket. Informanterna nämner nästan inte alls hur man konkret tänker sig platsen för de möten, eller vilken typ av möten, som ska uppstå mellan besökarna. Det nämns inte heller något om kvalitén på mötet.

Möten kan, enligt den litteratur vi läst, antingen vara förväntade eller spontana och förutsättningslösa (Bengtson & Engström, 1991). Ett planerat möte förutsätter oftast att

man haft kontakt i förväg och mötet innebär att en kommunikation uppstår. Ett spontant möte behöver inte innebära att det kommer till stånd muntlig kommunikation, det kan räcka med en mental gemenskap eller att man bara nickar till varandra. Både våra informanter och Skot-Hansen (2001) vittnar om att det uppstår en gemenskap i tidningsrummet. Om biblioteket ska vara en mötesplats där även tyst gemenskap räknas som ett möte kan man se tidningsläsning som något som främjar mötesplatsfunktionen. Då borde man även kunna se Internetanvändning, där man sitter bredvid varandra vid datorerna, som ett möte. De möten som sker genom chatt och e-post är en annan sorts möten än de fysiska, men borde kunna ingå i en bred uppfattning av mötesplatsbegreppet.

Vi kan konstatera att bibliotekarierna anser att det är självklart att biblioteket ska vara en mötesplats. Deras uppfattning är dock vag och de har inte reflekterat över på vilket sätt det är en mötesplats. Mötesplats verkar vara ett modeord som har slagit igenom både på biblioteken och i den allmänna debatten. Vad det innebär för biblioteken att vara mötesplatser är något som sällan debatteras. Det är många funktioner som ska samsas och för små bibliotek med bristande lokalutrymme anar vi att det kan vara problematiskt. Mötesplats förekommer ofta i visioner som utmålar det framtida, ideala biblioteket (Nilsson, 1997) det kan dock vara långt till den konkreta verkligheten.

Vår uppfattning är att bibliotekarierna kan se att mötesplatsen sträcker sig utanför bibliotekets väggar men att de inte är vana vid att betrakta sitt eget bibliotek som en virtuell mötesplats. Det verkar främst vara något som kan ske i teorin och de har skiftande åsikter om hur biblioteket skulle vara en virtuell mötesplats. Deras inställning kan förklaras med att det virtuella mötet för många är osynligt. Även om mötesplats som begrepp är väletablerat har det i bibliotekariernas medvetande ännu inte fått en virtuell dimension. Tanken på det virtuella biblioteket framkallar också hotbilder och man är rädd för att bli bortrationaliserad som fysisk företeelse. Hoten verkar dock ligga i framtiden. Den digitalisering man hittills genomfört är inte hotande utan lovordas. Att ha katalogen på nätet och en egen hemsida har visat sig vara arbetsbesparande och dessutom har det enligt bibliotekarierna dragit nya besökare till biblioteket.

Frågeställning 5: Hur påverkar chatt och e-post biblioteket som mötesplats? Påverkar den fysiska mötesplatsens villkor bibliotekariernas inställning till chatt och e-post?

Det finns en stor skillnad i hur informanterna uppfattar e-posts och chatts påverkan på mötesplatsen. Bibliotekarierna har svårt att se att e-post på de publika datorerna skulle ha någon inverkan på biblioteket som mötesplats. Att sköta sin e-korrespondens är inget man gör tillsammans med andra och bidrar alltså inte till att det sker fler fysiska möten.

Vad gäller chatt har informanterna en helt annan syn. Eftersom chatt uppges vara en social sysselsättning för ungdomar påverkas mötesplatsen av detta. Den påverkan bibliotekarierna tar upp har främst negativ prägel och den rör ungdomarnas beteende runt

datorerna. De anser att den stökighet som uppstår kring chattandet stör både andra besökare och dem själva. Problemet med att det blir stökigt kring Internetdatorerna är inget unikt för de undersökta biblioteken. Ljudnivån och stöket är en av anledningarna till att chatt blivit debatterat och uppmärksammat. I Ellingjord Johanssons uppsats (2002) uppfattar en av hennes informanter det som att biblioteket förvandlas till en fritidsgård. Det nämns att ungdomarna chattar samtidigt som de hoppar i sofforna och skriker till varandra. Även i Edwardson och Elofssons stora enkätundersökning (2001) framkommer att stökigheten kring chatt är ett problem på många bibliotek i landet. Åsikten att själva chatten förmodligen inte skulle ha varit något större problem om det inte varit för det som händer runt datorerna framförs i vårt intervjumaterial.

När informanterna resonerar kring chatt och e-post ser de hur det konkret påverkar den fysiska mötesplatsen på främst ett negativt sätt. Det finns dock vissa som även kan se att ett virtuellt möte kommer till stånd och att mötesplatsen på så sätt utvidgas. Någon uttrycker att det blir lite mer av en mötesplats. I en artikel som kom redan 1995 skriver Marianne Steinsaphir att de publika Internetdatorerna bidragit till att biblioteket blivit en global mötesplats. Detta har sedan inte debatterats nämnvärt. Internet på folkbibliotek tas upp i många senare artiklar i samband med att mötesplatsfunktionen nämns. Man räknar då upp allt som biblioteket har att erbjuda. Det som påpekas är att de publika datorerna drar folk till biblioteket. Däremot nämns inte hur mötesplatsen vidgas genom de virtuella möten som sker. Det framkommer även att flera av våra informanter, i andra sammanhang där vi inte frågar efter mötesplatsen, menar att chatt och e-post kan locka nya besökare till biblioteket. Det är dock ingen av informanterna som direkt kopplar detta till mötesplatsfunktionen.

Bibliotekariernas negativa inställning till chatt, som både har att göra med mediets innehåll och stöket runt datorerna, överskuggar tanken på biblioteket som en virtuell mötesplats. Det hindrar bibliotekarierna från att se mediets stora potential. Även om några kan se det virtuella mötet är det inget självklart för de flesta. Det är inte heller självklart att man vill ha det på biblioteket. Trots att e-post betraktas som något positivt som biblioteket ska erbjuda kan man inte se att det skulle ha någon påverkan på mötesplatsen. Detta styrker vårt påstående att bibliotekarierna har svårt att uppfatta det virtuella mötet. Svårigheterna beror på skillnaden mellan vardag och vision. Våra informanter konfronteras dagligen med chattrelaterade problem och har då givetvis lättast att relatera till dessa. Det blir svårt att se förbi de praktiska svårigheter som finns och upptäcka hur chatt och e-post faktiskt skulle kunna vara till gagn för biblioteket.

När det gäller hur den fysiska mötesplatsen påverkar inställningen till chatt och e-post ställde vi inga direkta frågor. Däremot försökte vi komma åt det via några allmänna frågor kring mötesplatsen. Inställningen till chatt och e-post borde, menar vi, präglas av alla de skrivna och oskrivna regler och förhållningssätt som kännetecknar biblioteket. Detta framkommer också tydligt i intervjumaterialet.

Något som kommer upp under intervjuerna är bristen på utrymme. En informant menar att problemen med stökigheten runt datorerna skulle minska om det fanns en särskild barn- och ungdomsavdelning. De vuxna skulle då inte bli störda.

Resursbristen, att man inte har tillräckligt många publika datorer, nämns i Edwardson och Elofssons uppsats (2001) som anledningen till att det blir en negativ inställning till chatt och e-post. De menar att om man på biblioteken måste prioritera vad som ska försiggå på datorerna väljer bibliotekarierna informationssökning före chatt och e-post. Denna åsikt framkommer även hos våra informanter. En bibliotekarie berättar om sin frustration när det kommer studenter som ska söka information och alla datorerna är upptagna av besökare som chattar och e-postar. Vi kan hålla med Edwardsons och Elofssons ståndpunkt men anser att de förenklar problemet med bibliotekariernas negativa inställning till chatt och e-post. Vår uppsats visar att det ligger mer bakom deras inställning än bara resursbrist.

I det fysiska biblioteket har bibliotekarierna kontroll över innehållet genom inköspolicyn. De har även en viss kontroll över vad som sker i det fysiska rummet. Det finns både skrivna och oskrivna regler om hur man får bete sig. Vårt intryck är att bibliotekarierna försöker se till att alla besökare är nöjda och att alla ska kunna vistas tillsammans i bibliotekets lokaler. Det som sker på dataskärmarna har bibliotekarierna i stort sett ingen kontroll över. Hela World Wide Web är tillgänglig via Internetuppkopplingen. Vad gäller ungdomars chattande framkommer att våra informanter har svårt att hålla koll på denna användning eftersom de vet för lite om de sajter som finns.

Enligt rådande regler och av tradition ska det inte ska vara stökigt och hög ljudvolym i biblioteket. Detta styr villkoren för hur man får bete sig vid de publika datorerna. Kontrollen av beteendet runt och på datorerna tar så mycket tid och energi i anspråk att flera av informanterna upplever att de får en slags polisfunktion som de inte alls är nöjda med. Det upplevs också som problematiskt att kontrollera vad besökarna gör på datorerna eftersom det inte är accepterat att titta över axeln på folk. Bibliotekarierna vill värna besökarnas integritet och e-post och övrig Internetanvändning ses som en privatsak. Här kommer kontrollfunktionen i konflikt med besökarnas rätt till integritet.

Många bibliotekarier har bristande kunskap om den nya tekniken, främst chatt som är något som ytterst få av dem använder. Detta i kombination med att de inte kan kontrollera vad som sker på datorerna, kan vara en av orsakerna till att otillbörlig användning överdrivs. Det berättas många olika livfulla historier om vad som har skett på andra bibliotek. Här nämns allt från koppleriverksamhet till knarkhandel via de publika datorerna. Historierna har vissa likheter med de vandringssägner som Bengt af Klintberg har skrivit om (1986). Oftast vet man inte vilket bibliotek det har inträffat på. Man vet inte heller när det har skett. Klintberg förklarar dessa muntliga historier som ett sätt att bearbeta något som känns främmande och okänt.

Som en kontrast till debatten om pornografi och rasism på folkbibliotekens publika datorer kan vi nämna Axelsson & Mattssons undersökning (2002) av besökarnas Internetanvändning vid Malmö stadsbibliotek. I deras undersökning framkommer att endast 3,1 % av Internetanvändningen utgjordes av surfande på pornografiska sidor. Detta visar att problemet har fått orimligt stora proportioner i debatten. Med detta inte sagt att vi inte skulle ha förståelse för att det kan upplevas som ett problem. Våra informanter har själva vittnat om att besökare tittat på pornografiska eller rasistiska sidor.

Den fysiska mötesplatsens villkor såsom platsbrist, för få datorer och vilket uppförande som accepteras i biblioteket sätter sin prägel på hur chatt och e-postanvändning uppfattas av bibliotekarierna. Det är inte bara de fysiska villkoren som påverkar utan även bibliotekariernas förutsättningar. Informanterna pekar på sin bristande kunskap vad gäller chatt och anger det som en anledning till sin negativa inställning till mediet. När de diskuterar varför det är svårt att hålla koll på chattanvändningen nämner de också denna okunskap som orsak. Informanterna uppger att de inte kan acceptera chatten i sin nuvarande form, den måste förbättras och förändras. Man önskar att det ska gå att bygga in någon slags kontrollfunktion i själva mediet. Varför är chatt ett så stort hot att bibliotekarierna känner detta starka behov av kontroll? Vi anar att chattfenomenet kommer i konflikt med yrkesidentiteten. Den traditionella bibliotekarierollen att tillgängliggöra kvalitetsgranskat material är mycket svår att kombinera med chatt. Internet i övrigt går bättre att kombinera med denna roll. Här sovrar bibliotekarierna i utbudet och det ingår i yrkesrollen att avgöra vilket material på webben som är trovärdigt. De uppfattar inte att chatt också kan handla om information utan ser bara den rena nöjesaspekten. De verkar inte ha tagit till sig den relativt nya användning av chatt som ett redskap för t.ex. politiker på regeringsnivå att kommunicera med medborgarna.

Avslutande diskussion

Vårt syfte har varit att undersöka hur bibliotekarierna uppfattar den virtuella kommunikation som sker på bibliotekets publika datorer och om folkbibliotekets funktion som offentlig mötesplats, enligt deras uppfattning, enbart är knuten till det fysiska rummet. Intervjumaterialet har varit en utsärlig källa att ösa ur för att besvara syfte och frågeställningar.

Vi har under arbetets gång konstaterat att den virtuella kommunikationen, sedd ur bibliotekariernas synvinkel, inte kan betraktas som en enhet. Uppfattningarna om e-post respektive chatt skiljer sig åt på ett grundläggande plan. Därför har vi behandlat dessa företeelser var för sig i analysavsnittet. E-post som medium är relativt okontroversiellt. I bibliotekskontexten har e-post dock ifrågasatts eftersom kommunikationsmedier inte självklart hör hemma på biblioteket. Trots detta är e-postanvändning idag i stort sett accepterad. Chatt däremot är kringgärdad av olika problem och användandet av detta medium på de publika datorerna är starkt ifrågasatt.

Under intervjuerna har vi märkt en stor frustration över chattanvändningen och vi har förståelse för bibliotekariernas situation. Chatt har kommit in som ett störande moment i bibliotekslokalen. Det blir högljutt och stökigt kring datorerna och på skärmarna kan det dyka upp pornografiska bilder. Det finns ett samband mellan idén om biblioteket som en mötesplats och att man idag över lag är mer tillåtande. Vissa större bibliotek har gått i täten för att anpassa sig efter vad man uppfattar som den nya tidens behov. Det är inte självklart att alla bibliotekarier kan identifiera sig med denna utveckling. På mindre bibliotek kan det vara svårt att få in mötesplatsfunktionen utan att andra funktioner blir lidande. Problemet ligger i att både besökare och personal ska kunna vistas i bibliotekets lokaler utan att bli störda. Önskan om att alla ska trivas går inte alltid ihop med att besökare skriker till varandra och jagar varandra runt datorerna. Det finns ett behov av att definiera vilken slags mötesplats man vill vara och införa entydiga regler som går att efterleva. En del av den frustration som vi uppmärksammat beror på en inkonsekvens i hur biblioteken ställer sig till chatt. Det är näst intill omöjligt att se till att förbud gällande chattanvändning efterlevs och många bibliotekarier uppger att de ser mellan fingrarna då reglerna överträds. Många praktiska problem som exempelvis bokning av datorerna kommer förhoppningsvis att försvinna med hjälp av olika tekniska lösningar som personliga inloggningar.

Innehållet i chatten är också problematiskt för bibliotekarierna. De ser chatten som en nöjesaktivitet av låg kvalité och har därför svårt att relatera denna till sin yrkesroll. Chatt kan liknas vid en typ av författare representerade av Jackie Collins eller Margit

Sandemo. Den underhållning dessa författare sysslar med räknas som usel och undermålig och man vill inte ha den på biblioteket. Okunskapen om chatt styr bibliotekariernas tänkande och de överdriver chattens negativa aspekter. Den negativa anonymiteten genomsyrar deras föreställningar om chatt och får orimliga proportioner. Anonymiteten har många positiva aspekter och det visar sig att bibliotekarierna känner till dessa men relaterar dem till andra sammanhang. De nämner den skyddande anonymiteten när det gäller chatt som referenstjänst men drar inga paralleller till chatten på de publika datorerna. Det som är välkänt för dem och som kan relateras till deras yrkesidentitet blir lättare att acceptera och uppfatta positivt.

Av detta kan vi konstatera att det inte är chatten i sig som det är något fel på. Det är hur och i vilket sammanhang den används som utgör problemet. Vi tror inte att chatt kommer att upphöra av sig själv, snarare kommer denna kommunikationsform att öka. En möjlig utveckling är att bibliotekarierna i högre grad själva kommer att använda sig av chatt och att det då blir mindre kontroversiellt. På biblioteken kan man välja mellan att kasta ut datorerna eller lära sig mer om chatt och hur det används av ungdomar. Det är viktigt att man vågar lyfta dessa frågor till debatt och diskutera hur man kan göra chattandet till en del av bibliotekets verksamhet. Som det verkar idag läggs allt för stor möda på diskussioner om hur man ska kunna få bort det eller reglera det. Vi efterlyser också en definition av hur man tänker sig att biblioteket ska vara en mötesplats, inte som vision utan i den konkreta verkligheten idag. Om man definierar på vilket sätt biblioteket är en mötesplats blir det också enklare att införliva den virtuella mötesplatsen i det egna biblioteket. Detta skulle i förlängningen kunna vara en väg att nå acceptans åt chatten.

Litteraturlista

Aftonbladet (2003, 12 september). Aftonbladet: Aftonbladet chatt. Lokaliserad den 12 september 2003 på World Wide Web: <http://chat.aftonbladet.se/>

Andersson, M. & Skot- Hansen, D. (1994). *Det lokale bibliotek – afvikling eller udvikling*. Köpenhamn: Danmarks Biblioteksskole : Udviklingscenteret for Folkeoplysning og Voksenundervisning.

Audunson, R. A. (2001). ”Folkebibliotekenes rolle i en digital framtid: Publikums, politikernes och bibliotekarenes bilder” ur *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. red. Audunson, R.A. & Windfeld Lund, N.. Bergen: Fagbokforlaget.

AVZ Community Services (2003, 9 december). Sylvester. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://sylvester.se/>

AVZ Community Services (2003, 9 december). Sylvia. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://sylvia.se/>

Axelsson, F. & Mattsson, P. (2002). *Internetanvändning på folkbibliotek. En studie av loggarna från den publika Internetanvändningen på Malmö stadsbibliotek*. Magisteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet. 2002:3.

Bell, D. (2001). *An introduction to cybercultures*. London: Routledge.

Carlsson, H. & Persson, C. (2001). *Ska vi träffas på biblioteket? En undersökning om folkbibliotekets funktion som mötesplats*. Magisteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid bibliotekshögskolan i Borås. 2001:43.

Castells, M. (2002). *Internetgalaxen: Reflektioner om Internet, ekonomi och samhälle*. Göteborg: Daidalos.

Dagens Nyheter (2003). ”Nu kan alla chatta med politikerna”. *Dagens Nyheter* 2003 12 07.

Dimbleby, R. & Burton, G. (1995) *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.

- Dreyfus, H. L. (2001.) *On the Internet*. London: Routledge.
- Edwardson, E. & Elofsson J. (2001). *Aspekter på folkbibliotekens Internetsatsningar. Verksamheter – Intentioner – Regleringar*. Magisteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid bibliotekshögskolan i Borås, 2001:46.
- Ellingjord Johansson, K. (2002). *Kulturskapare eller serviceorgan*. Magisteruppsats i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet. 2002:12.
- Ericson, A. (2002). "Verldens beste i Oslo" Ur: *Ikoner* 1/2002.
- Eriksson, C. (2003, 18 november). *Internetdatorer som spelmaskiner*. Lokaliserad den 21 november 2003 på: World Wide Web: <http://segate.sunet.se/> (BIBLIST - Topics in Nordic research library user services)
- Granberg, K. (2002, 15 mars) *Lunarstorm*. Lokaliserad den 21 november 2003 på: World Wide Web: <http://segate.sunet.se/>
- Greenhalgh, L. & Worpole K. (1995). *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL Press.
- Guenther, K. (2000) "Designing and managing your digital library" Ur: *Computers in Libraries* 2000 januari 01.
- Hård af Segerstad, Y. (2002). *Use and adaption af written language to the conditions of computer-mediated communication*. Doktorsavhandling i lingvistik. Göteborgs universitet.
- IT-kommissionen. (2002). *Vem använder Internet och till vad? Spridning av Internet bland befolkningen*. Delbetänkande av IT-kommissionen. IT-kommissionens rapport 2002:1, SOU 2002:24. Stockholm: Informationsteknologikommissionen.
- Jacquemot, N. (2002). *Inkognito. Kärlek, relationer och möten på Internet*. Stockholm: Bokförlaget Dagens Nyheter.
- Johansson, A. & Roos, B. (2002) "A meeting place for the future." Ur: *Scandinavian public library quarterly* 2002/3.
- Johnson, Y. (1995). "Svar till Lena Lundgren" Ur: *Bibliotek i Samhälle* 1995/2.
- Jonsby, E. (1995). "Vågar vi säga Ja till uppdraget?" Ur: *Bibliotek i samhälle* 1995/2.
- Katz, J. E. & Rice, R. E. (2002). *Social consequences of Internet use. Access, involvement and interaction*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Kjörning, K & Olsson, S. (2002). *Chatt - ett nytt sätt att kommunicera med bibliotekarien*. Magisteruppsats i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet. 2002:19.

Klintberg af, B. (1986). *Råttan i pizzen: Folksägner i vår tid*. Stockholm: Pan, Norstedts Förlag.

Kulturrådet (u.å.). *Kulturrådet*. Lokaliserad den 8 januari 2004 på World Wide Web: <http://www.kur.se/>

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

Lindbjer, T. (1996). "Kommunen där Internet är vardagsmat. Ronneby har satsat hårt på datatekniken." Ur: *Dagen* 16 januari 1996.

Lindgren, K. (2002). "Chatten – vad pratar dom om?" Ur: *Skolvärlden* 2002, 12/13.

Lunarworks (2003, 9 december). *Lunarstorm*. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://www.lunarstorm.se/>

Lundgren, L. (1995). "Informationskapitalism eller Informationsdemokrati?" Ur: *Bibliotek i samhälle* 1995/1.

Mitchell, W. J. (1997). *Den digitala staden*. Norstedts Förlag: Stockholm.

Modigh, B. (2001). "From lending library to public meeting-place." Ur: *Scandinavian public library quarterly* 2001/3.

Bengtson, O. & Engström, M. red. *Mötesplatser till lust och gagn i stad och bygd*. (1991) Solna: Svensk byggtjänst.

Nationalencyklopedin (1994). 14:de bandet. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.

Nilsson, S. (1997). "Bibliotekets vision, fantasi och kunskap" Ur: *Tidernas bibliotek. Malmös nya stadsbibliotek som vision och verklighet*. Stockholm: Statens kulturråd.

Gauntlett, D. red. *Web.Studies: Rewiring media studies for the digital age*. (2000). London: Arnold.

Ragvik, H. (2003). "Bibliotekarie på Årets Bibliotek: Inte främmande för okonventionella grepp." Ur: *DIK-forum* 18/2003.

Ranerup, A. (2001). "Elektroniska mötesplatser för kommunal debatt" Ur: *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. red. Grönlund, Å. & Ranerup, A. Lund: Studentlitteratur.

Robins, K. (1998). "Cyberrummet och världen vi lever i" Ur: *I Transformation: Kulturen i den virtuella staden*. red. Hemer O. & Nilsson J.O.. Lund: Ægis förlag.

Rolfer, B. (2002). "Levande bibliotek blev mötesplats för alla. Satsningen på webbstationer, större tolerans och längre öppettider har gett Norrköpings bibliotek ett uppsving". *TCO-tidningen* 17/2002.

Selg, H. (2002). *Livsform – livscykel – livsstil. Om drivkrafterna bakom användningen av Internet. En översikt av kuskapsläget utifrån ett antal aktuella svenska forskarrapporter*. Stockholm: Informationsteknologikommisionen.

Skot Hansen, D. (2001). "Folkebiblioteket i sivilsamfundet – sivilsamfundet i folkebiblioteket" Ur *Det siviliserte informasjonssamfunn. Folkebibliotekenes rolle ved inngangen til en digital tid*. red. Audunson, R. A. & Windfeld Lund, N.. Bergen: Fagbokforlaget.

Skunk community – www.skunk.nu (2003, 9 december). Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://www.skunk.nu/>

Stattin, J. (1990). *Från gastkramning till gatuvåld: En etnologisk studie av svenska rädslor*. Stockholm: Carlssons Bokförlag.

Steinsaphir, M. (1995). "Äntligen är bibblan en global mötesplats." Ur: *LO-tidningen* 1995/28.

Stockholms stadsbibliotek (u.å.) *Biblioteksplan*. Lokaliserad den 6 januari 2004 på World Wide Web: <http://www.ssb.stockholm.se/templates/OneColumn.asp?id=4206>

Straw, J. (2000). "A virtual understanding. The reference interview and question negotiation in the digital age." Ur: *Reference & user services quarterly* 2000 Vol 39, nr. 4.

Surratt, C. G. (2001). *The Internet and social change*. Jefferson, N.C.: McFarland.

Sveningsson, M. (2001). *Creating a sense of community. Experiences from a Swedish web chat*. Linköping: Tema, universitetet.

Svenska datatermgruppen (2003, 18 december.) *Svenska datatermgruppen*. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://www.nada.kth.se/dataterm/>

Svenska Diabetesförbundet (u.å.) *Välkommen till Diabetesförbundet*. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://www.diabetes.se/>

Sveriges Television (2003, 9 december) *svt.se* – *Expedition: Robinson*. Lokaliserad den 9 december 2003 på World Wide Web: <http://svt.se/jsp/Crosslink.jsp?d=2128>

Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer* (2. upplagan). Lund: Studentlitteratur.

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Wold-Karlsen, S. (2002). "Biblioteket som postkontor" Ur: *Bibliotek i samhälle 2002/2*.

Bilaga

Frågeguiden

Temat är biblioteket som mötesplats och att biblioteket erbjuder e-post och chatt.

- Av vilken anledning tycker du att biblioteket ska erbjuda e-post?
- Av vilken anledning tycker du att biblioteket ska erbjuda chatt?
- Är det självklart att det ska vara gratis?
- Hur ser du på chatt och e-post i relation till informationssökning?
- Vilka är det som främst e-postar och chattar?
- Hur används e-post? Hur används chatt?
- Vad tillför e-post biblioteket?
- Vad tillför chatt biblioteket?
- Hur påverkar besökarnas e-postande och chattande stämningen i biblioteket och andra användare som kommer för att låna eller söka information?
- Hur får man inte använda e-post?
- Hur får man inte använda chatt?

- Vad tycker du att det finns för skillnader mellan e-post och chatt?
- Är det ett möte när någon chattar?
- Är det ett möte när någon e-postar? Är det annorlunda än ett fysiskt möte?
- Hur tror du att Internet påverkar människor socialt? E-post? Chatt?
- Har du själv chattat någon gång?
- Hur ser du på chattrum och andra träffpunkter på Internet?

- Anser du att biblioteket ska vara en mötesplats?
- På vilket sätt tycker du att detta bibliotek är en mötesplats?
- Finns det de som kommer till biblioteket utan något annat ärende än att umgås? Hur ser du på det?
- Hur får man inte bete sig på biblioteket? Är det något annat man inte får göra?
- Vilket är det viktigaste som besökarna ska göra på biblioteket?

- Vilka är det som främst använder biblioteket som mötesplats?
 - Hur påverkar e-post biblioteket som mötesplats?
 - Hur påverkar chatt biblioteket som mötesplats?
 - Sker det möten när en besökare använder bibliotekets datorer till e-post?
 - Sker det möten när en besökare använder bibliotekets datorer till chatt?
 - Vilken betydelse tycker du att biblioteket har som fysiskt rum?
 - Kan biblioteket vara en mötesplats även om det inte sker ett fysiskt möte?
 - Hur ser du på chattfunktionen ”Bibliotekarie direkt – fråga online”?
-
- Hur tror du att bibliotekets utökade digitala tjänster som katalogen på nätet, länksamlingar och webbplats (det som man kallar det virtuella biblioteket) kan påverka biblioteket som mötesplats?
 - Uppfattar du besökarnas e-post och chatt som en del av det virtuella biblioteket?
 - Finns det några möjligheter med det virtuella biblioteket? Finns det några hot med det virtuella biblioteket?