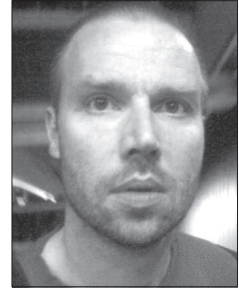


# Bortom Web 2.0. Konferensrapport från Computers in Libraries 2007

Åke Nygren är studiebibliotekarie och projektledare på Kista Lärcenter/bibliotek samt lärmiljökoordinatör i Stockholms stadsbibliotek. På bloggen *Bibl.se* skriver han om e-media, bibliotek 2.0 och lärmiljöer. Han fick Swets Information Services stipendium 2006 för att åka till konferensen



*Computers in Libraries 2007 in Arlington, USA.* Computers in Libraries 2007 is the leading conference for librarians and information professionals who need to know about the latest technologies, equipment, software, and services available. The author shares his impressions and views about the latest trends in social media and its impact on libraries and lifelong learning.

Internet idag är en ocean av information. Sökningar i Google kan formligen ge tsunamivågor av träffar. Den största utmaningen i det elektroniska referensarbetet är därför förstås inte att hitta mer eller mindre relevanta källor utan snarare att sortera bort de irrelevanta träffarna.



Detta gäller i högsta grad även konferensbesök.

Hur svårt är det inte att välja när man äntligen står där - i en av de mest välsorterade av biblioteksvärldens alla godisaffärer och bara får välja en liten bråkdel av allt det goda som står på hyllorna? Ungefär så kändes det när jag på planet till Washington försökte välja bland alla spännande föreläsningar som Computers in Libraries 2007 lockade med. Temat för i år var *Beyond Library 2.0: Building Communities,*

*Connections & Strategies* och föreläsningarna fokuserade följaktligen framförallt på sociala medier, t.ex. bloggar, wikis, podcasting och virtuella världar.

## Informationsdiet

Halvvägs på min flygresa - någonstans över norra Kanada ungefär - bestämde jag mig för en lämplig informationsdiet som skulle kunna begränsa min iver och hålla mig fokuserad under konferensdagarna. De första föreläsningar jag kryssade för i konferensprogrammet var de som kretsade kring web 2.0 och det livslånga lärandet. Eftersom jag till vardags arbetar med lärmiljöfrågor var *From Core Competencies to Learning 2.0* förstås ett givet val. Likaså *Social Software in Libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Vidare fick jag ju inte missa *Gaming & Learning*, inte heller *Using Social Media for Community Engagement* eller *Get a Second Life: Library Services in a Virtual World*.

Denna "learning-cocktail" spetsade jag sedan givetvis med konferensens tre keynote-talare: Lee Raine från Pew Internet & American Life Project och Andy Carvin från National Public Radio som båda presenterade senaste nytt om användningen av sociala medier, samt John Van Oudenaren från Library of Congress som rapporterade om utvecklingen av World Digital Library.

## Sociala medier och det livslånga lärandet

Låt oss inleda med Lee Rainie och Andy Carvin. Vad hade de att berätta som har relevans för oss i biblioteksvärlden, och i synnerhet för oss som arbetar med det livslånga lärandet? Ganska snabbt kan man konstatera att det här med web 2.0 på ett avgörande sätt påverkar allas vårt sätt att inhämta, bearbeta och dela med oss av information och kunskaper. De sociala medierna tvingar oss att i grunden förändra våra synsätt angående vem som äger informationen, hur kunskap produceras och förmedlas. För näringslivet innebär givetvis sociala medier nya möjligheter till effektiv och gratis marknadsföring genom att låta kunderna producera nytt innehåll – via t.ex. bloggar, wikis, podcasting och videodelning. Kunderna blir då inte bara innehållskonsumenter utan även producenter av innehåll. Företagen kan därmed dra nytta av kundernas virtuella sociala nätverk för att öka sina marknadsandelar och intäkter.

Här har biblioteken mycket att lära; för att bättre marknadsföra sina tjänster, nå ut till nya användargrupper och sist men inte minst: bjuda in användarna till delaktighet och engagemang i utvecklingen av bibliotekens tjänster. Vad jag kan se finns här en oerhörd möjlighet för biblioteken att för en relativt billig penning ta tillvara ”the wisdom of the crowd”, höja kvaliteten på våra tjänster och stärka vår roll som plattform för livslångt lärande. Den chansen får vi inte missa!

## Internet – en plattform för kollektiv intelligens

Konferensens första keynote-speaker Lee Rainie, director för Pew Internet & American Life Project, menade att Internet har blivit dagens dator, dvs antalet människor som använder Internet är idag nästan lika många som det antal som använder datorer. Webben är idag en social plattform där människor kommunicerar och delar information med varandra.

Internet är därmed en plattform för kollektiv intelligens som biblioteken måste ta på allvar. Totalt miljoner amerikaner, speciellt de yngre, skapar och delar innehåll online. 28% av tonåringarna och 12% av de vuxna har en egen blogg. Mer än hälften av tonåringarna har en egen profil på någon social nätverkstjänst, t.ex. MySpace, och de hanterar i allmänhet sina profiler på ett smart och ansvarsstagande sätt.

## Wikipedias läsare är välutbildade

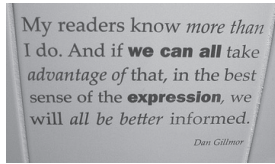
Wikipedia används av 44% av ungdomarna. En stor andel av Wikipedias användare har hög utbildningsnivå och många försöker verifiera informationen de hittar där, antingen online eller genom personer i sina sociala nätverk. Människors sociala nätverk fungerar därmed som viktiga resurser för faktagranskning. En intressant reflektion i sammanhanget blir då att om vi i biblioteken blockerar den publika tillgången till sociala nätverkstjänster (Instant Messaging, VoIP osv,) så blockerar vi samtidigt människors möjligheter att granska informationen via sina sociala nätverk.

## Utmaningar

Lee Rainie pekade på några viktiga utmaningar som biblioteken och alla andra deltagare på den sociala webben står inför:

- Navigering - att lära oss gå från linjär till icke-linjär navigering
- Kontext - att lära oss att se samband och sammanhang eftersom web 2.0 stycker upp informationen (”web 2.0 is disaggregating info”)
- Fokus - att hitta ett sätt att ge plats för eftertanke och djupare tänkande i en kultur som förutsätter ”multitasking”.
- Skepticism - att lära oss att kritiskt värdera information
- Etiskt handlande - att förstå reglerna i cyberspace och dess villkor, t.ex. frågor rörande det privata och det offentliga.

## Web 2.0 – en revolution för de etablerade medierna



Andy Carvin inledde sitt anförande *Using Social Media for Community Engagement*

med att berätta om hur de nya sociala medierna i grunden förändrar stora etablerade medieproducenter som NPR (National Public Radio), CNN (Cable News Network) and USA Today. Genom att ta till sig web 2.0-kulturen och integrera dess normer om delande och transparens på sina webbplatser söker dessa företag hitta nya former för samhällsengagemang.

### Fokus på idéer och kreativitet – inte tekniskt kunnande

Web 2.0-revolutionen har lett till att människor idag kan fokusera på idéer och kreativitet snarare än tekniskt kunnande när de vill få ut sina budskap till en större publik. Det mest kända sättet att snabbt sprida information *en masse* är bloggandet. I början av bloggvågen chockades den traditionella journalistikåren över att kreti och pleti plötsligt kunde skriva om i princip vad som helst, hur som helst och snabbt få anseliga läsarskaror. Det grydde en misstro mellan etablerade journalister och de nya skribenterna i bloggosfären. Journalister ifrågasatte bloggares skrivmetoder och förmåga att förhålla sig opartiska i rapportandet. Skarp kritik riktades mot vad man menade var en växande mobbmentalitet i bloggosfären.

Bloggarna å sin sida menade att det inte gick att lita på de stora och ”gamla” medierna. De uttryckte också en stark skepsis gentemot vad de menade var de traditionella mediernas brist på respekt för allmänhetens visdom. Nu, menar Andy Carvin, har detta ställningskrig mellan journalister och bloggare avblåsts. Idag ser vi en tydlig tendens till ömsesidig förståelse. Samarbeten mellan etablerade medier och

bloggosfären blir allt vanligare och större tonvikt läggs på s.k.nätverksjournalistik.

### Demokratisering av ordet

Varför, kan man undra, har då plötsligt de etablerade medierna tagit till sig web 2.0? Flera faktorer kan spela in, varav lönsamhet förstås är en. Andra kan vara möjligheterna att förbättra journalistikens transparens, skapa en publik dialog samt öka kreativiteten. De sociala medierna har bidragit till en demokratisering av ordet som de flesta nu tycks vara överens om är av godo. Man talar idag om s.k. *Open Piloting* vilket innebär att allmänheten får hjälpa till att skapa nya program genom att bearbeta programutkast innan programproduktionen. På National Public Radio pågår flera sådana experiment, bl.a. Bryant Park Project (<http://www.npr.org/blogs/bryantpark/>). Andra exempel på etablerade medier som öppnat upp för användargenererat innehåll är BBC, CNN och USA Today, som på sina webbplatser låter läsarna kommentera och ladda upp egna bilder, filmer och podcasts.

“Did you know they are paying library staff to play and to do something they call Learning 2.0?”

*Learning 2.0*

### Webben - allas angelägenhet!

Vad har ny teknik med bibliotekariernas kärnkompetens att göra? Allt! Det menar Helene Blowers från Public Library of Charlotte Mecklenburg County som har satt igång en mindre folkrörelse med sitt radikala och spännande personalutbildningsprogram *Learning 2.0*. Istället för att som tidigare betrakta IT som något förbehållet bibliotekens IT-avdelningar behöver vi förstå att webben numera är allas angelägenhet. Just det - allas! Den sociala webben är här för att stanna och därmed bör



Artikelförfattaren i en paus tillsammans med Helene Blowers. Foto: Janie L. Hermann

erfarenhet av web 2.0-tjänster vara en självklar del av alla biblioteksmedarbetares kärnkompetens.

### Learning by doing

Hur genomför man då denna kompetenshöjning bland teknikskeptiska biblioteksmedarbetare? Jo, genom "learning by doing", och "learning by playing" kombinerat med belöningar. Tekniken ska erfaras praktiskt, det ska vara roligt och det ska löna sig att kompetensutveckla sig. Traditionell personalutbildning, menar Helene Blowers, leder inte nödvändigtvis till lärande och därför bör de praktiska momenten lyftas fram i personalutbildningen. Istället för att bara prata om webbtjänster ska istället personalen använda webbtjänsterna själva.

### 23 Things

På Public Library of Charlotte Mecklenburg County och på ett femtontal andra amerikanska och australiska bibliotek – samt på Malmö stadsbibliotek - har man arbetat fram ett utbildningsprogram kallat *23 Things* där personalen får utföra 23 konkreta web 2.0-relaterade uppgifter/ting som de fortlöpande dokumenterar på sin egen blogg. Det kan handla om t.ex. att ladda upp bilder till Flickr, använda RSS-feeder eller att spara och tagga upp

bokmärken online på den sociala bokmärkestjänsten Del.icio.us. Genom att personalen uppmanas att dokumentera sina framsteg på en egen blogg kan man gynna en delandekultur som leder till kollaborativt lärande genom "Peer-to Peer Networking".

Traditionella personalutbildningar utgår ifrån det vi redan känner till medan Learning 2.0 handlar om att ta språnget ut i det okända och börja upptäcka framtiden, det vi ännu inte sett.

### Konkreta tips för lekfullt lärande

Helene Blowers avslutade sin medryckande och entusiastiska framställning med att ge oss några konkreta tips på vägen:

- Förväxla inte lärande med utbildning
- Bygg ett kompetensutvecklingsprogram för "late-bloomers". De som behöver Learning 2.0 är inte de redan frälsta utan de som hoppat på IT-tåget sent
- Kommunicera veckovis via 1.0-metoder, t.ex. muntligt eller via e-post
- Fokusera på upptäckter och uppmuntra utmaningar
- Uppmuntra personalen att använda varandras kunskap genom att samarbeta
- Kom ihåg att det inte handlar om att bli accepterad och att göra saker "rätt". Det handlar istället om exponering.
- Praktisera transparens och radikalt förtroende
- Uppmuntra personalen hela tiden att leka!!!

### Learning by playing

Meredith Farkas är Distance Learning Librarian vid Norwich University och författare till "Social Software in Libraries: building Collaboration, Communication and Community Online. Även hon pläderar för "learning by playing". Det bästa sättet att lära sig något är via lek, och vad är bättre lämpat för lek än

sociala mjukvaror? Bloggar och wikis t.ex. underlättar konversationer för kollaborativt lärande. Vi är inte längre begränsade till e-postlistor för att delta i diskussioner utan nu pågår konversationer överallt. Vi kan dra nytta av "the wisdom of the crowd". Aldrig tidigare har vi haft närmare till kollektivets samlade kunskap och lärande än idag. När en student kör fast i studierna kan han eller hon snabbt be om råd av någon i sin kompislista på t.ex. MSN eller Yahoo Messenger. Sociala bokmärkestjänster som del.icio.us gör det möjligt att ta reda på vad andra har hittat, wikis kan användas t.ex. till att dela lokal information på konferenser etc.

### Sociala medier skapar lust att lära - och att dela med sig

Tack vare de sociala mediernas transparens och användarvänliga gränssnitt får vi lättare kontakt med vår egen lust att skriva, skapa och dela med oss av vår kunskap: "We can make a more human connection to people" Människor, även i närlivet, skriver om det som verkligen gör dem passionerade. Allt detta gynnar inläringen.

Tack vare RSS kan vi personifiera, dvs individanpassa, våra informationskällor. Individerna kan därmed utan större besvär skapa sin egen tidning (RSS-läsare) eller radiostation (podcasting)

### Vad kan biblioteken göra?

Biblioteken måste börja leverera innehåll som är anpassat för de plattformar och verktyg som människor använder. Hur kan vi göra det?

- **Sprid information** – blogga, använd RSS, starta en wiki, använd del.icio.us, starta podcasts
- **Få användar-feedback** genom att starta konversationer, t.ex. via en blogg. Lämna kommentarfunktionen öppen så att människor kan tycka till om biblioteket. An-

vänd sociala nätverkstjänster som Facebook och MySpace.

- **Ge biblioteket ett mänskligt ansikte.** Använd Flickr för att visa vad biblioteket handlar om. En bild säger mer än 1000 ord.
- **Tillhandahåll tjänster för distansanvändare.** Fler och fler av våra användare är virtuella och vi behöver nå dem också. Använd IM eftersom det är vad människor använder – istället för att försöka få dem att använda något nytt och okänt såsom speciell programvara för virtuell referens-tjänst. Använd webcasts för att skapa manualer istället för skärmdumpar och steg-för-steg-instruktioner (jfr Calgary Public Library)
- **Erbjud bibliotekstjänsterna där användarna är.** Skapa en MySpace profil. Använd en MeeboMe-widjet för att användaren ska kunna starta en IM-konversation direkt på webbplatsen, utan att behöva registrera ett nytt IM-konto. Använd RSS-strömmar för att syndikera ditt innehåll till många olika ställen.
- **Använd kundernas kommunikationsvägar,** erbjud t.ex. referensservice via SMS
- **Dra nytta av kollegors och kunders kollektiva intelligens** t.ex. genom att införa möjlighet att tagga och kommentera innehåll i bibliotekskatalogen.

### Bra att tänka på:

- **Undvik "teknolust"** – tänk på behovet först, välj därefter det bästa verktyget. Ställ frågor som "Kommer det här att förbättra biblioteksservicen? Kommer användarna verkligen att använda tjänsten?"
- **Involvera all sorts personal i planeringen** – inte enbart den tekniskt kunniga personalen, utan alla dem som kommer att använda och marknadsföra verktygen.
- **Involvera IT-avdelningen i planeringen** redan från start.

- **Lek med tekniken!**
- **Lita på dina användare, lär av dem** – var inte rädd för kommentarerna de kan tänkas publicera. Web 2.0 handlar om totalt förtroende ("radical trust") och om vi inte har det så går vi miste om värdefull användarmedverkan
- **Tänk hållbarhet och uthållighet.** Föreställ dig att tjänsten kommer att finnas under många år.
- **Tänk ut en policy**, t.ex. för publicering av kommentarer.
- **Marknadsför funktionalitet, inte teknik.** Användarna bryr sig om det som verktyget kan leverera, inte tekniken.

### Get a second life!

Det talas idag allt oftare om virtuella 3D-världar som nästa generation Internettjänster. Istället för att bygga webbplatser som enbart *representerar* produkter eller tjänster, varför inte bygga virtuella världar som verkligen *föreställer* det som företaget eller organisationen vill visa och/eller marknadsföra?

Tjänster som Second Life, Active World och World of Warcraft har tagit fasta på detta och erbjuder vem som helst att köpa och bebygga mark i virtuella 3D-miljöer. Second Life är den mest befolkade virtuella världen med över 6 miljoner registrerade "invånare". Förutom Second Life ligger stora aktörer som Sony och Google i startgroparna för att med Playstation respektive Google Maps som bas erbjuda sina användare att bygga en virtuell närvaro.

Under föreläsningen *Get a Second Life: Library Services in a Virtual World* (Lori Bell: Alliance Library System, Tom Peters: TAP Information Services, Kelly Czarnecki och Matt Gullett: PLCMC) fick vi en inblick hur man i bibliotekssystemen Alliance & Charlotte Libraries har tagit sig an uppgiften att börja förstå och utnyttja den senaste 3D-tekniken för

att förbättra biblioteksservicen och stärka bibliotekens roll i Internetanvändarnas, speciellt de yngres, liv.

Alliance & Charlotte Libraries var de första biblioteken som började bygga en närvaro i Second Life. Alliance Information Archipelago har idag över 5000 besökare per dag och man erbjuder bl.a. virtuell referensservice, möten, bokprat, utställningar (mycket populära!), workshops och utbildningar. Den virtuella världen används här alltså som ett verktyg för e-learning, upplevelser, marknadsföring och communityskapande. Genom att befinna sig i Second Life vill man vara där både bibliotekens användare och icke-användare är. Man försöker helt enkelt värna om det offentliga rummet i den virtuella världen. Det finns få offentliga platser i Second Life som är öppna för alla. Här kan biblioteken göra skillnad genom att erbjuda öppna och offentliga mötesplatser. För bibliotekarierna innebär projektet ett sätt att bryta ny professionell mark, här får man tillfälle att bekanta sig med framtidens webbgränssnitt: 3D-webben. Det är också ett utmärkt tillfälle till nya möten med bibliotekarier över hela världen. Efter flera års arbete med biblioteksservice i Second Life kan Alliance & Charlotte Libraries konstatera att medborgare i virtuella världar verkligen *vill* ha ett bibliotek. Folk frågar efter böcker även i en virtuell värld! Second Life är dessutom roligt och varför skulle inte bibliotekarier få ha kul?

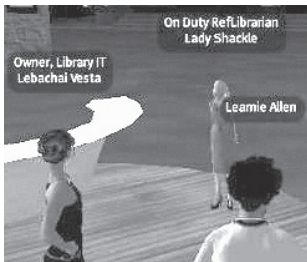
Vad kan då Second Life tillföra det livslånga lärandet? Massor, tänker jag. På bloggen Digitization 101 (<http://hurstassociates.blogspot.com/search/label/Second%20Life>) summerar en grupp konferensdeltagare sina tankar kring Second life, de konstaterar bl.a. att biblioteksnärvaro i Second life kan

- möjliggöra nya samarbeten mellan t.ex. bibliotek, museer, utbildningsanordnare och återförsäljare som inte vore möjliga i den verkliga världen

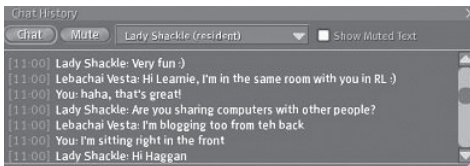
- bli en ny plattform för distansundervisning
- tillgängliggöra bibliotekens osynliga och bortglömda specialsamlingar för användare utanför närområdet
- förstärka bibliotekariernas framtida vägledande roll i lärandet ("facilitators")
- underlätta samarbete och utbyte av källor, idéer och expertkunskap

### When Learnie met Vesta

Ett bit in i föreläsningen tyckte jag att det var dags för lite action: med hjälp av min laptop loggade jag in på Second Life - via min avatar "Learnie Allen"



Väl där inne teleporterade jag mig till referensdisken på den virtuella biblioteksön Info Island. Dit ha-



de, visade det sig, även "Lebachai Vesta" sökt sig. Hon satt längst bak i samma föreläsningssal som jag.

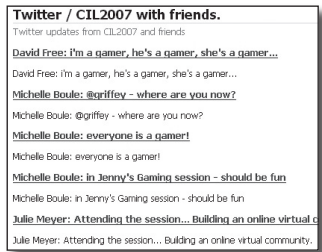
Lebachai Vesta och jag ställde oss vid referensdisken och väntade på att föreläsarna skulle köra en demo i Second Life men till vår förvåning gjorde de aldrig det. Varför? Visst hade det gett en extra krydda åt anrättningen om alla konferensens avатарer hade varit inloggade i Second Life under föreläsningen? Och projicerade på storbildsskärm?

Kanske slipper Learnie Allen och Lebachai Vesta vänta förgäves vid den virtuella referensdisken vid nästa stora 2.0-konferens? :-)

### Backchannels – Vad twittrar du om?

Vad skulle en konferens i sann web 2.0-anda vara utan s.k. "backchannels"? Förutom att följa de rikliga RSS-strömmarna från konferensdeltagarnas egna bloggar - samt publicera ett och annat bidrag på min egen blogg Bibl.

se – testade jag att ge mig in i konferensens *twittrande*. Twitter är en tjänst för *one-liners* (jfr den svenska



"www.onelinr.com) besläktad med chatt och IM. Där kan man i realtid - via mobilen, webben eller via IM (t.ex. MSN eller Gtalk) - följa ett konversationsflöde som svarar på den enkla frågan "Vad gör du nu?" Via twitter skapades under konferensdagarna en spännande underström av användargenererat innehåll som fortlöpande kommenterade och kompletterade föreläsarnas insatser. Web 2.0 i praktiken alltså!

Min uppskattning var att av cirka 1000 konferensdeltagare var vi ungefär 30-40 bloggare och kanske 15-20 "twittrare". En liten rännil alltså på kanske totalt 3-4 %. Jämför detta med USA:s befolkning i stort där 28% av ungdomarna och 12% av de vuxna har en egen blogg. Det kommer att bli mycket intressant att följa utvecklingen på kommande konferenser i biblioteksvärlden. Kommer allt fler att delta i backchannel-diskussioner? Kommer det att bli mindre snack och mera verkstad, så att säga? Vilka konsekvenser får

\* Backchannel is the practice of using networked computers to maintain a real-time online conversation alongside live spoken remarks. (...) The term "backchannel" generally refers to online conversation about the topic or the speaker. Occasionally backchannel provides audience members a chance to fact-check the presentation. (<http://en.wikipedia.org/wiki/Backchannel>)

det i så fall för själva konferensformen? Jag kan inte låta bli att tänka att bibliotekskonferenser – i likhet med många andra ”vuxna” och etablerade konferenser – fortfarande dras med en web 1.0-liknande problematik. Det finns en tendens att underskatta värdet av det ”inofficiella” konferensinnehållet, dvs de informella konversationerna under och mellan föreläsningarna, bloggandet etc. Arrangörerna av Computers in Libraries 2007 tog förvisso tydliga initiativ för att uppmuntra delaktighet t.ex. genom att lägga upp en officiell konferenswiki där alla deltagare kan bidra med kommentarer och tips. Mycket lovtvärt initiativ, men på vilket sätt syntes det på själva konferensen? Inte alls. Jag saknade en synlig representation av deltagargenererat innehåll i form av digitala anslagstavlor, bildskärmar som projicerar upp nyhetsströmmarna från bloggar och andra backchannels.

Två dagar innan CIL 2007 hände något intressant i Stockholm, en händelse som kan ses som en tanke: En grupp asiatiska gäststudenter på KTH anordnade en kostnadsfri konferensdag, Hej 2007, med syftet att låta olika intressenter inom web 2.0-branschen mötas och utbyta idéer med varandra. Efter en förberedelsestid på bara 30 dagar hade dessa studenter - genom effektiv nätverksmarknadsföring och smart användning av sociala medier – lyckats mobilisera ett ansevärt mängd föreläsare och deltagare samt ordnat med lokaler och utrustning. Allt gratis. Före, under och efter kon-

ferensdagen pågick febril aktivitet på sociala nätverkstjänster som LinkedIn och Facebook, de nordiska ”Twitter”-tjänsterna Onelinr.com och Jaiju.com, konferensbloggen, Flickr, podcasts, videotjänster etc.

På KTH praktiserade man med andra ord det som vi på Computers in Libraries 2007 mest bara pratade om. *Learning by doing* och *learning by playing* med andra ord. När ska vi i biblioteksvärlden börja praktisera det vi pratar om? När är det dags för verkstad? När kommer Bibliotek 2.0, inte bara i teorin utan i praktiken? När verkligheten sprungit förbi oss och det är dags för Bibliotek 3.0?

Det jag framförallt tog till mig under dessa intensiva, spännande och lärorika konferensdagar kan slutligen sammanfattas så här:

### **Wisdom of the crowd!**

De sociala medierna har en viktig roll i det livslånga lärandet. De skapar både lust att lära och lust att dela med sig.

### **Webben är allas angelägenhet!**

Learning 2.0 är att våga ta språnget mot det okända och tillsammans lära sig hantera framtiden.

### **Släpp användarna loss - det är web 2.0!**

Vi måste våga möta användarna där de finns, dvs använda kanaler och verktyg som de redan använder. Låt användarna vara med att skapa innehåll.